

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.08.2024 14:44:19  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«03» июня 2024г.

**Рабочая программа дисциплины  
Экономика предприятий сферы услуг**

Направление 38.04.01 Экономика  
магистерская программа 38.04.01.14 "Экономика предприятий и инвестиционное  
проектирование"

Для набора 2024 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА Экономика региона, отраслей и предприятий****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	8	8	8	8
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	117	117	117	117
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.03.2024 протокол № 13.

Программу составил(и): д.э.н., проф., Денисов М.Ю.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Боев В.Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Ниворожкина Л.И.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Формирование системы знаний, умений и навыков по руководству экономическими службами и подразделениями на предприятиях сферы услуг, принятию организационно-управленческих решений и подготовке аналитических материалов для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне в сфере услуг
-----	--

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**УК-4:**Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

**ПК-3:**Способен разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

<b>Знать:</b>
источники достоверной информации и показатели оценки деятельности предприятий сферы услуг, современные коммуникативные технологии, применяемые в различных секторах сферы услуг (соотнесено с индикатором УК-4.1); специфику различных отраслей сферы услуг, критерии ее социально-экономической эффективности; (соотнесено с индикатором ПК-2.1)
<b>Уметь:</b>
использовать инструменты и методы сбора, обобщения, визуализации и интерпретации информации о деятельности сферы услуг, использовать инструменты, методы и коммуникативные технологии делового общения, применяемые в сфере услуг (соотнесено с индикатором УК-4.2); использовать инструменты и методы принятия управленческих решений, обобщения, визуализации и интерпретации информации о деятельности сферы услуг; (соотнесено с индикатором ПК-2.2)
<b>Владеть:</b>
навыками делового общения с клиентами предприятий сферы услуг в различных ее секторах (соотнесено с индикатором УК-4.3); выработки организационно-управленческих решений с учетом специфики сферы услуг и ее отдельных отраслей для руководства предприятий и органов власти муниципального и регионального уровня; (соотнесено с индикатором ПК-2.3)

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. «Теоретические основы управления предприятиями сферы услуг»</b>				
1.1	Тема 1.1 Введение в дисциплину : место и роль предприятий сферы услуг в национальной экономике Цель, предмет и задачи курса; основные категории и понятия; предприятия сферы услуг в общественном разделении труда; функции предприятий сферы услуг в городском и регионально хозяйстве; особенности рынка услуг; сфера услуг и формирование постиндустриального общества; факторы развития сферы услуг; динамика показателей развития сферы услуг; трансформация роли сферы услуг в российской экономике; структура и особенности развития сферы услуг в развитых странах и в России; состав отраслей сферы услуг. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.2	<p>Тема 1.2. Классификация предприятий отрасли. Структура отрасли. Классификация предприятий отрасли: понятие, назначение. Признаки классификации. Классификация предприятий общественного питания: по типу, специализации, форме обслуживания, размеру, контингенту потребителей, и т.п. Типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная. Стационарные и передвижные предприятия, предприятия общественного питания на транспорте. Общедоступные предприятия и предприятия, обслуживающие определенный контингент потребителей. Предприятия, в которых осуществляется: обслуживание официантами; самообслуживание. Кейтеринг. Классификация ресторанов за рубежом. Классификация средств размещения: по типу; размеру; местоположению; уровню обслуживания; контингенту потребителей; и т.п. Основные типы коллективных средств размещения: отель, мотель, курортная гостиница, пансионат, кемпинг, турбаза, и т.п. Категории номеров средств размещения. Варианты предоставления услуг питания. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Классификация гостиниц за рубежом. Классификация туристских предприятий. Туроператоры и турагенты. /Пр/</p>	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 2. «Управление предприятиями и организациями сферы услуг (микро-уровень)»</b>					
2.1	<p>Тема 2.1 Управление качеством в сфере услуг. Персонал организаций сферы услуг и построение взаимоотношений с клиентами: обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества услуг; анализ подходов к понятиям "качество" услуг и "удовлетворенность"; концепция воспринятого качества К. Гронруза; выявление детерминант качества услуг; методы оценки качества услуг; GAP модель; Проблема определения и использования зоны толерантности; роль персонала организации в процессе предоставления услуги; взаимоотношения в системе «потребитель – сотрудник»; концепция «потребитель как сотрудник организации сферы услуг»; «восстановление» услуги и гарантии. /Лек/</p>	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.2	<p>Тема 2.1 Управление качеством в сфере услуг. Персонал организаций сферы услуг и построение взаимоотношений с клиентами: обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества услуг; анализ подходов к понятиям "качество" услуг и "удовлетворенность"; концепция воспринятого качества К. Гронруза; выявление детерминант качества услуг; методы оценки качества услуг; GAP модель; Проблема определения и использования зоны толерантности; роль персонала организации в процессе предоставления услуги; взаимоотношения в системе «потребитель – сотрудник»; концепция «потребитель как сотрудник организации сферы услуг»; «восстановление» услуги и гарантии. /Пр/</p>	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3

2.3	Тема 2.2. Маркетинг в организациях сферы услуг. Методы прогнозирования спроса на услуги: определение проблемного поля менеджмента и маркетинга услуг; расширение концепции «маркетинг- микс» для организаций сферы услуг; треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг; маркетинг отношений для организаций сферы услуг; анализ цепочки получения дохода; общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в сфере услуг; основные методологические подходы к прогнозированию спроса на продукцию отраслей сферы услуг – традиционный, классический, модифицированный; качественные и количественные методы прогнозирования спроса на услуги. /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.4	Тема 2.3. Мощность организации сферы услуг. Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг: особенности определения мощности организаций сферы услуг; стратегии в отношении мощности организаций сферы услуг; условия непикового спроса; управление очередями; система бронирования; Chase стратегия; частичная занятость; участие потребителей; стратегия управления спросом; ценообразование, реклама; способы повышения использования мощностей организаций сферы услуг; сервисный процесс и его типы; матрица сервисного процесса. подходы к дизайну организаций сферы услуг; единичные и множественные места предоставления услуг: особенности размещения и доставки; использование матрицы Р. Шменнера для решения вопроса о способе доставки услуг. /Ср/	2	10	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.5	Подготовка рефератов в LibreOffice /Ср/	2	50	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 3. «Система государственного управления развитием отраслей сферы услуг (на муниципальном и региональном уровнях)».</b>				
3.1	Тема 3.1. Основы государственного управления сферой жилищно-коммунального хозяйства: жилищный фонд и жилищно-коммунальные услуги Специфика и роль ЖКХ как отрасли городского и регионального хозяйства; цели, задачи и концепция реформирования ЖКХ; совершенствование структуры управления и механизма финансирования ЖКХ; финансово-экономическое состояние предприятий комплекса; проблемы регулирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги; перспективы развития конкуренции в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг; основные проблемы и направления совершенствования управления ЖКХ в системе городского и регионального хозяйства. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
3.2	Тема 3.1. Основы государственного управления сферой жилищно-коммунального хозяйства: жилищный фонд и жилищно-коммунальные услуги Специфика и роль ЖКХ как отрасли городского и регионального хозяйства; цели, задачи и концепция реформирования ЖКХ; совершенствование структуры управления и механизма финансирования ЖКХ; финансово-экономическое состояние предприятий комплекса; проблемы регулирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги; перспективы развития конкуренции в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг; основные проблемы и направления совершенствования управления ЖКХ в системе городского и регионального хозяйства. /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3

3.3	Тема 3.2. Экономика и управление в сферах здравоохранения и образования. Государственные услуги. Система социальной защиты населения: формирование предпринимательской среды в здравоохранении; медицинское страхование как средство реформирования отрасли; обязательное и добровольное медицинское страхование; порядок финансового взаимодействия субъектов в системе обязательного медицинского страхования; бюджетное финансирование здравоохранения; образование как отрасль городского и регионального хозяйства; структура отрасли: детское дошкольное воспитание, общее среднее образование, подготовка кадров: профессионально-техническое, среднее специальное и высшее образование; экономический эффект образования; финансирование образования; структура расходов на образование: на общее образование, на воспитание детей и подростков, на культурно- просветительскую работу, на подготовку кадров; система социальной защиты: минимальный размер оплаты труда; гарантированные пенсионные выплаты, официальный прожиточный минимум; экономический механизм социального обслуживания населения. /Лек/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
3.4	Тема 3.2. Экономика и управление в сферах здравоохранения и образования. Государственные услуги. Формирование предпринимательской среды в здравоохранении; медицинское страхование как средство реформирования отрасли; обязательное и добровольное медицинское страхование; порядок финансового взаимодействия субъектов в системе обязательного медицинского страхования; бюджетное финансирование здравоохранения; образование как отрасль городского и регионального хозяйства; структура отрасли; экономический эффект образования; финансирование образования; структура расходов на образование; система социальной защиты: минимальный размер оплаты труда; гарантированные пенсионные выплаты, официальный прожиточный минимум /Пр/	2	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
3.5	Контрольная работа. Задания для контрольной работы приведены в приложении 1 /Ср/	2	57	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3
3.6	/Экзамен/	2	9	УК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Костюченко Т. Н., Ермакова Н. Ю., Орел Ю. В., Вайцеховская С. С., Тельнова Н. Н., Сидорова Д. В., Черемных М. Б.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Ставрополь: Секвойя, 2017	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Восколович, Н. А.	Экономика платных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «экономика», специальности «государственное и муниципальное управление»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/83040.html">https://www.iprbookshop.ru/83040.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Федцов В. Г.	Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм" и "Сервис"	Ростов н/Д: Феникс, 2008	69
Л2.2	Малофеев И. В.	Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика: журнал	Москва: Социальное обслуживание, 2013	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436807">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436807</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Поляков, В. А.	Экологический мониторинг туристских продуктов и услуг: учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2009	<a href="https://www.iprbookshop.ru/9761.html">https://www.iprbookshop.ru/9761.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ИСС "Консультант +"

ИСС "Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>Система профессионального анализа рынков и компаний Спарк-Интерфакс - <http://www.spark-interfax.ru/>ЦЕНТР РАСКРЫТИЯ КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ - <http://www.e-disclosure.ru/>**5.4. Перечень программного обеспечения**

LibreOffice

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы;

- стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор;

- экран / интерактивная доска.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**«Экономика сферы услуг»**

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</i>			
<i>Знать:</i> источники достоверной информации и показатели оценки деятельности предприятий сферы услуг, современные коммуникативные технологии, применяемые в различных секторах сферы услуг;	Перечисление и описание источников достоверной информации и показателей оценки деятельности предприятий сферы услуг определение и содержательный анализ современных коммуникативных технологий, применяемых в различных секторах сферы услуг в ответах на вопросы опроса, теста, к экзамену и подготовке реферата	Соответствие проблеме исследования; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и сведениям из официальных информационных ресурсов, в том числе, сети Интернет	Опрос (раздел 1-2)), Реферат(темы 1-28), Тесты (1-38) Вопросы к экзамену (1-55)
<i>Уметь:</i> использовать инструменты и методы сбора, обобщения, визуализации и интерпретации информации о деятельности сферы услуг, использовать инструменты, методы и коммуникативные технологии делового общения, применяемые в сфере услуг	Использование инструментов и методов принятия управленческих решений, методов и методы и коммуникативных технологий делового общения в решении практических заданий и типовых задач	Аргументированность выводов и рекомендаций по применению инструментальных средств для обработки экономических данных	Практические задания (задания 1-10) Типовые задачи (1-10) Контрольная работа
<i>Владеть:</i> навыками делового общения с клиентами предприятий сферы услуг в различных ее секторах	Решение практических и заданий и типовых задач	Аргументированность выводов и обоснованность рекомендаций по решению проблемы	Практические задания (задания 1-10) Типовые задачи (1-10) Контрольная работа
ПК-2: Способен разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности			

<i>Знать:</i> специфику функционирования предприятий и организаций различных отраслей сферы услуг, показатели их деятельности	Изложение специфики функционирования сферы услуг и регулирования их деятельности на микро- и мезо- уровнях в ответах на вопросы опроса, теста, к экзамену и подготовке реферата	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет, официальных органов федеральной и региональной статистики	Опрос (раздел 1-2)), Реферат(темы 1-28), Тесты (1-38) Вопросы к экзамену (1-55)
<i>Уметь:</i> осуществлять сбор и систематизацию исходной информации, используемой для разработки управленческих решений на предприятиях сферы услуг	Решение практических заданий и типовых задач в части сбора, обобщения, визуализации и интерпретации информации о деятельности и развитии рынков различных видов услуг	Аргументированность выводов и рекомендаций по применению инструментальных средств для обработки экономических данных	Практические задания (задания 1-10) Типовые задачи (1-25) Контрольная работа
<i>Владеть:</i> принятия управленческих решений на основе составления прогнозов основных социально-экономических показателей деятельности предприятий сферы услуг	Решение практических заданий и типовых задач в части оценки эффективности управленческих решений в области деятельности, качества услуг предприятий и организаций сферы услуг	Аргументированность выводов и обоснованность рекомендаций по решению проблемы	Практические задания (задания 1-10) Типовые задачи (1-25) Контрольная работа

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

- 84-100 баллов (оценка «отлично»);
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»);
- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно);
- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно).

## 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Основные подходы к определению содержания понятий «услуга» и «сфера услуг».
2. Место и роль сферы услуг в национальной экономике и общественном разделении труда.  
Функции сферы услуг.
3. Особенности рынка услуг.
4. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
5. Факторы развития сферы услуг.
6. Динамика показателей развития сферы услуг.
7. Трансформация роли сферы услуг в российской экономике.
8. Структура и особенности развития сферы услуг в развитых странах
9. Структура и особенности развития сферы услуг в России.
10. Состав отраслей сферы услуг.
11. Виды рынков по уровню конкуренции.
12. Внутриотраслевая и межотраслевая конкуренция
13. Гостиничные цепи.
14. Гостиничный продукт и его элементы.
15. Государственное регулирование деятельности предприятий отрасли.

16. Емкость рынка услуг.
17. Идентичные и схожие товары (услуги).
18. Индустрия гостеприимства и ее основные сегменты.
19. Классификация гостиниц в Российской Федерации.
20. Классификация потребителей услуг предприятий сферы обслуживания.
21. Классификация предприятий общественного питания.
22. Классификация предприятий сферы туризма.
23. Классификация средств размещения.
24. Конкурентоспособность услуг и предприятий сферы обслуживания.
25. Конкуренция на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
26. Конъюнктура рынка услуг предприятий сферы обслуживания.
27. Место и роль сферы услуг в экономике.
28. Общественное питание как сегмент индустрии гостеприимства.
29. Особенности турагентской деятельности.
30. Особенности туроператорской деятельности.
31. Предложение и его особенности на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
32. Препятствия для проникновения конкурентов на рынок услуг предприятий сферы обслуживания.
33. Продукт общественного питания и его элементы.
34. Размещение как сегмент индустрии гостеприимства.
35. Рекреация как сегмент индустрии гостеприимства.
36. Ресторанные цепи.
37. Ресурсы предприятий сферы обслуживания.
38. Рынок услуг предприятий сферы обслуживания.
39. Рыночные цены и особенности отраслевого ценообразования.
40. Сегменты рынка услуг.
41. Современное состояние и перспективы развития сферы обслуживания.
42. Социально-экономическое значение сферы обслуживания.
43. Специфические черты услуги как товара.
44. Спрос и его особенности на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
45. Предложение и его особенности на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
46. Транспорт как сегмент индустрии гостеприимства.
47. Туризм и его место в индустрии гостеприимства.
48. Формы общественного разделения труда в сфере обслуживания.
49. Эластичность предложения на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
50. Эластичность спроса на рынке услуг предприятий сферы обслуживания.
51. Эволюция сферы обслуживания.
52. Регулирующая деятельность отраслевых объединений. Особенности развития малых предприятий на рынке услуг.
53. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере сервиса и туризма.
54. Сезонность в сфере услуг.
55. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствование.
56. Основные виды предприятий на рынке услуг и их характеристика. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей.

*Экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса из представленного перечня и 1 задачу из подраздела «Типовые задачи»*

### **Критерии оценивания**

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе

дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### Тесты

1. Какие из перечисленных характеристик присущи услугам:
  - а) неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость
  - б) неосязаемость и несохраняемость
  - в) неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества
  - г) здесь нет верного ответа
  - д) все ответы верны.
2. Неосязаемость услуг означает, что их невозможно:
  - а) увидеть, попробовать
  - б) транспортировать, продемонстрировать
  - в) хранить, упаковывать
  - г) все выше перечисленное
  - д) здесь нет правильного ответа.
3. Способ доведения услуги до потребителя — это:
  - а) форма обслуживания;
  - б) вид услуги;
  - в) один из показателей качества обслуживания;
  - г) один из показателей качества выполнения услуги;
  - д) все перечисленное.
4. Какие из перечисленных форм обслуживания относятся к прогрессивным:
  - 1) обслуживание на дому;
  - 2) абонементное обслуживание;
  - 3) обслуживание в стационарных условиях;
  - 4) срочное обслуживание;
  - 5) обмен изделий на заранее отремонтированные
  - а) 1, 2, 3, 4, 5;
  - б) 1, 2, 4, 5;
  - в) 2, 3, 4, 5;
  - г) 1, 2, 4;
  - д) 3, 4, 5.
6. Режим работы предприятия сферы услуг характеризует:
  - а) качество выполнения услуги;
  - б) качество обслуживания клиентов;
  - в) уровень организации обслуживания клиентов;
  - г) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия;
  - д) все ответы верны.
7. Что из перечисленного: 1) место оказания услуг; 2) срок исполнения заказа; 3) количество оказываемых услуг; 4) способ расчета с клиентами; 5) способ приема заказов — относится к признакам классификации форм обслуживания?
  - а) 1, 2, 4, 5;
  - б) 1, 2, 3, 4, 5;
  - в) 3, 4;
  - г) 2, 3, 5;
  - д) 1, 3, 5.
8. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам — это:
  - а) этика обслуживания;
  - б) эстетика обслуживания;
  - в) один из элементов организации труда;

г) способ обслуживания клиента;

д) вопрос сформулирован некорректно.

9. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:

а) уровень организации обслуживания клиентов;

б) качество обслуживания клиентов;

в) степень прогрессивности форм обслуживания;

г) качество выполнения услуги;

д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.

10. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителями, — это:

а) организация обслуживания;

б) культура обслуживания;

в) этика обслуживания;

г) эстетика обслуживания;

д) процесс оказания услуги.

11. Что из перечисленного: 1) сокращение времени на получение услуг; 2) высокое качество услуг; 3) создание наибольших удобств для потребителя; 4) высокая культура обслуживания — характеризует прогрессивность формы обслуживания:

а) 1, 2, 3, 4;

б) 1, 2, 3;

в) 1, 3;

г) 1, 3, 4;

д) 1, 4.

12. Реклама выполняет функцию:

в) воспитательную;

г) все вышеперечисленные;

д) реклама никаких функций не выполняет.

13. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия, — это:

а) организация обслуживания;

б) культура обслуживания;

в) этика обслуживания;

г) эстетика обслуживания;

д) процесс оказания услуги

14. Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения, стабильность товарного вида — это характеристики показателей качества:

а) эргономических;

б) эстетических;

в) эстетических и эргономических;

г) показателей назначения;

д) нет верного ответа.

15. Степень соответствия изготовленного или отремонтированного изделия действующей нормативно-технической документации и индивидуальным запросам клиентов, согласованным при приеме заказа, — это:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиента;

д) качество технологии выполнения работ.

16. Качество применяемых материалов является фактором, формирующим:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиентов;

д) качество технологии выполнения работ.

17. Профессионально-квалификационный уровень персонала является фактором, формирующим:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиента;
- д) качество технологии выполнения работ.

18. Качество труда включает характеристики:

- а) содержание и сложность труда;
- б) условия труда;
- в) интенсивность труда;
- г) качество выполнения конкретной работы;
- д) все вышеперечисленное.

19. Качество продукции формируется:

- а) на допроизводственной стадии — в процессе проектирования продукции и услуг;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции;
- г) стадии эксплуатации продукции;
- д) допроизводственной стадии, в процессе производства.

20. Качественные характеристики продукции подтверждаются:

- а) на допроизводственной стадии;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции, стадии эксплуатации продукции;
- г) стадии эксплуатации;
- д) всех перечисленных стадиях.

21. Что из перечисленного наиболее полно характеризует систему управления качеством: 1) оценка качества; 2) контроль качества; 3) планирование качества; 4) обеспечение качества; 5) анализ и регулирование качества; 6) стимулирование качества; 7) информация о качестве; 8) стандартизация и сертификация?

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- б) 2, 3, 4, 6;
- в) 2, 3, 4, 5, 6;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 2, 3, 5, 6, 7.

21. По месту осуществления контрольных операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) систематический и периодический;
- б) пооперационный и межоперационный;
- в) стационарный и летучий;
- г) сплошной и выборочный;
- д) все перечисленные.

22. По количеству охватываемых контролем операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) пооперационный и межоперационный;
- б) предварительный и финишный;
- в) сплошной и выборочный;
- г) систематический и периодический;
- д) предварительный и предупредительный.

23. По методам осуществления контрольных операций различают контроль:

- а) сплошной и выборочный;
- б) аналитический и автоматический;
- в) предварительный и финишный;
- г) визуальный и предупредительный;
- д) нет верного ответа.

24. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

1. Из перечисленных элементов: 1) тарифная система; 2) нормирование труда; 3) формы и системы оплаты труда; 4) поощрительные системы; 5) должностные оклады — организация заработной платы включает:

- а) 1, 2, 3, 4;
- б) 1, 3, 4, 5;
- в) 2, 3, 4, 5;
- г) 1, 2, 4, 5;
- д) 3, 4, 5.

25. Из перечисленных элементов: 1) тарифная ставка; 2) расценка; 3) тарифная сетка; 4) районные коэффициенты к оплате труда; 5) квалификационные справочники служащих; 6) перечень надбавок к заработной плате; 7) ЕТКС, — тарифная система включает:

- а) 1, 2, 4, 5, 7;
- б) 1, 3, 4, 5, 7;
- в) 1, 2, 5, 6, 7;
- г) 2, 3, 4, 5, 7;
- д) 1, 2, 3, 4.

26. Тарифная ставка показывает:

- а) уровень оплаты труда за единицу продукции;
- б) уровень оплаты труда за единицу времени;
- в) размер заработной платы данного работника;
- г) минимальную заработную плату данного работника;
- д) среднюю заработную плату работников отрасли.

27. Тарифный коэффициент показывает:

- а) соотношения в уровнях оплаты труда;
- б) соотношения в уровнях квалификации;
- в) соотношения в сложности работы;
- г) значимость данного вида труда;
- д) все ответы верны.

28. Разряд рабочего показывает:

- а) уровень его квалификации;
- б) сложность выполняемых работ;
- в) уровень квалификации рабочих и сложность выполняемых работ;
- г) значимость данной профессии;
- д) все ответы неверны.

29. Из перечисленных надбавок: 1) оплата за работу во вредных и тяжелых условиях труда; 2) оплата за работу в сверхурочное время; 3) доплата за совмещение профессий; 4) выплаты за выполнение текущей работы; 5) оплата за работу в ночное время — компенсирующими являются:

- а) 1, 2, 4;
- б) 1, 3, 4;
- в) 2, 3, 5;
- г) 3, 4, 5;
- д) нет верного ответа.

30. Расценка показывает:

- а) уровень оплаты за единицу времени;
- б) уровень оплаты за единицу продукции (операцию);
- в) месячный заработок рабочего;
- г) уровень оплаты на одного работника;
- д) все ответы неверны.

31. Оплата труда в процентах от выручки является:

- а) системой повременной оплаты труда;
- б) системой сдельной оплаты;
- в) смешанной формой оплаты труда;
- г) является самостоятельной формой оплаты труда;
- д) нет такого варианта оплаты труда.

32. Формы и системы оплаты труда устанавливаются

- а) на государственном уровне;
- б) на отраслевом уровне;

- в) самим предприятием;
- г) по согласованию с местными органами власти;
- д) ни один ответ не является полным.

33. Комиссионная оплата — это:

- а) разновидность сдельной формы;
- б) разновидность повременной формы;
- в) смешанная форма оплаты;
- г) самостоятельная форма оплаты труда;
- д) все ответы неверны.

34. “Бестарифная система” оплаты — это:

- а) вариант индивидуальной сдельной оплаты труда;
- б) вариант коллективной сдельной оплаты труда;
- в) любой вариант оплаты без применения элементов тарифной системы;
- г) вариант коллективной повременной оплаты труда;
- д) все ответы неверны.

35. Коэффициент трудовой стоимости рассчитывается на основе:

- а) фонда заработной платы коллектива за последние 3–6 мес.;
- б) фонда заработной платы коллектива за год;
- в) фонда заработной платы за предыдущий месяц;
- г) все вышеперечисленные варианты расчета пригодны;
- д) все ответы неверны.

36. Разряды работ и рабочих можно определить:

- а) по данным их работ и профессий рабочих;
- б) по данным схемы разделения труда;
- в) по уровню образования и стажу работы;
- г) в зависимости от вида выполняемых работ;
- д) в зависимости от вида производимой продукции.

37. Из перечисленных вариантов: 1) заработная плата рабочему выплачивается по сдельным расценкам плюс премия; 2) заработная плата рабочему выплачивается в процентах от выручки плюс премия; 3) заработная плата рабочему установлена в виде оклада плюс % от объема продаж; 4) заработная плата установлена в виде оклада плюс надбавка за профессиональное мастерство — смешанной формой оплаты труда является:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 3, 4.

38. Премия — это:

- а) стимулирующая надбавка к заработной плате;
- б) компенсирующая надбавка к заработной плате;
- в) переменная часть заработной платы, поощряющая более высокие результаты труда;
- г) постоянная часть заработной платы, поощряющая более высокие результаты труда;
- д) нет верного ответа.

**Критерии оценки: максимум 20 баллов**

18-20 баллов - если студент решил более 84% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировал их.

14-17 балла - если студент решил не менее 67% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировал их.

10-13 баллов - если студент решил не менее 50% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировал их.

1-9 баллов - если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

0 баллов – если решение отсутствует

### Вопросы для опроса

#### Раздел 1. Место и значение сферы услуг в экономике.

1. Для чего нужна классификация предприятий отрасли.

2. Приведите статистические данные, характеризующие структуру современной российской экономики.
3. Какие показатели могут использоваться для количественной характеристики экономической эффективности межотраслевого разделения труда.
4. Какое значение играет сфера услуг в современном обществе.
5. Перечислите отрасли, составляющие индустрию гостеприимства, и расскажите о взаимозависимости этих отраслей.
6. Приведите статистические данные, характеризующие структуру отраслей – общественного питания, гостиничного бизнеса, туризма.
7. Назовите наиболее известные отечественные и международные цепи, действующие в ресторанно-гостиничном бизнесе.
8. Назовите виды туризма, относящиеся к области международной торговли услугами.
9. В чем состоит экономический и социальный эффект от деятельности предприятий сферы услуг.
10. Назовите общее и отличное в классификации предприятий общественного питания в России и за рубежом.
11. Опишите действующий порядок классификации гостиницы в Российской Федерации.
12. Чем отличаются туроператорская и турагентская деятельность.
13. Назовите приоритетные направления внедрения достижений научно-технического прогресса, которые могут обеспечить качественный рост отрасли.
14. Как будет изменяться доля иностранных компаний в отрасли и как это может повлиять на деятельность отечественных предприятий.
15. Назовите основные этапы разработки прогнозов развития отрасли.
16. Какие программные средства можно использовать для разработки отраслевых прогнозов.
- 17.

## **Раздел 2. Управление предприятиями и организациями сферы услуг (микро-уровень).**

1. Каким образом теория спроса и предложения может быть использована предприятиями отрасли.
2. С какими проблемами сталкивается рыночная экономика и какие средства используются для решения этих проблем на уровне государства.
3. Как соотносятся объем реализации (товарооборот) отрасли и емкость отраслевого рынка.
4. Назовите организации, на регулярной основе осуществляющие исследования отраслевой конъюнктуры.
5. Какие показатели используются для количественной характеристики сезонности спроса в отрасли.
6. Для чего может использоваться в отрасли коэффициент перекрестной эластичности.
7. С обслуживанием каких категорий клиентов связаны ближайшие перспективы развития отрасли.
8. Назовите особенности потребительского поведения среднего класса.
9. Чем отличаются эластичность предложения по цене от эластичности спроса по цене.
10. Объясните суть понятий «экономические издержки» и «экономическая прибыль».
11. Каким образом следует учитывать особенности отраслевого предложения в деятельности по управлению предприятием.
12. Назовите основные этапы и методы планирования объема деятельности (товарооборота) предприятия отрасли
13. Назовите суть и перечислите возможности применения в отрасли ценовой дискриминации.
14. Укажите средние значения: наценки общественного питания; цены гостиничного номера; комиссии туристского предприятия.
15. Для чего нужна и как осуществляется процедура дефляции.
16. Перечислите основные методы установления цен на услуги предприятий отрасли.
17. Раскройте суть понятий «взаимозаменяемые товары» и «взаимодополняющие товары».
18. К какому типу рынка относится отраслевой рынок.
19. Что определяет конкурентоспособность предприятия.
20. Чем может обернуться для предприятия использование методов недобросовестной конкуренции.
21. Что входит в понятие «туристские ресурсы».
22. Каким образом следует набирать сотрудников для предприятия отрасли.

23. Как повысить эффективность использования информационных ресурсов.
24. Назовите общее и отличное в понятиях: «материальные ресурсы»; «основные фонды»; «производственные мощности».

### **Раздел 3. Система государственного управления развитием отраслей сферы услуг (на муниципальном и региональном уровнях).**

1. Перечислите основные нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий отрасли.
2. Назовите отечественные и международные отраслевые объединения (организации).
3. Приведите примеры государственных (региональных) программ развития отрасли.
4. Укажите цели разработки этического кодекса профессиональной деятельности.

#### **Критерии оценки:**

**18-20 баллов** – если студент свободно владеет терминологией, демонстрирует прекрасное знание предмета, соединяя при ответе знания из разных разделов дисциплины, добавляя комментарии, пояснения, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами. Владеет аргументацией, грамотной, доступной и понятной речью.

**14-17 баллов** – если студент владеет терминологией, делая ошибки, при неверном употреблении сам может их исправить, хорошо владеет содержанием изучаемой темы, видит взаимосвязи, может провести анализ, но не всегда делает это самостоятельно без помощи преподавателя, может подобрать соответствующие примеры, чаще из имеющихся в учебных материалах. Хорошая аргументация, четкость, лаконичность ответов.

**10-13 баллов** – если студент редко использует при ответе термины, подменяет одни понятия другими, не всегда понимая различия, отвечает на конкретный вопрос, соединяя знания только при наводящих вопросах преподавателя, с трудом может соотнести теорию и практические примеры из учебных материалов; примеры не всегда правильные. Слабая аргументация, нарушена логика при ответе, однообразные формы изложения мыслей.

**0-9 баллов** – если при ответе студент не владеет профессиональной терминологией. Неуверенное и логически непоследовательно излагает материал. обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного материала, не может привести примеры из учебной литературы, затрудняется с ответом на поставленные преподавателем вопросы

#### **Темы рефератов**

1. Место и роль сферы услуг в экономике и общественном разделении труда.
2. Специфика, функции и место предприятий сферы услуг в системе городского (регионального) хозяйства.
3. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества.
4. Трансформация роли предприятий сферы услуг в российской экономике.
5. Структура и особенности развития предприятий сферы услуг в развитых странах (на примере конкретной отрасли).
6. Структура и особенности развития сферы услуг в России.
7. Состав отраслей сферы услуг.
8. Типы международной конкуренции в сфере услуг.
9. Национальные (региональные) конкурентные преимущества в сфере услуг.
10. Основные методологические подходы к прогнозированию спроса на продукцию отраслей сферы услуг (на примере предприятий конкретной отрасли сферы услуг).
11. Совершенствование государственного управления сферой жилищно-коммунального хозяйства в системе городского (регионального) хозяйства.
12. Проблемы регулирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги.
13. Перспективы развития конкуренции в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.
14. Формирование предпринимательской среды в здравоохранении.
15. Медицинское страхование как средство реформирования отрасли.
16. Экономический эффект образования.
17. Совершенствование экономической поддержки социальной защиты населения.
18. Экономический механизм социального обслуживания населения.
19. Функции и структура туристско-рекреационной сферы.

20. Регламентация деятельности на рынке туристско-рекреационных услуг. Лицензирование и сертификация.
21. Совершенствование системы финансирования учреждений культуры.
22. Понятие и структура международного рынка услуг. Специфические особенности международной торговли услугами.
23. Особенности регулирования международного рынка услуг.
24. Взаимосвязь интернет с развитием сферы услуг.
25. Международный рынок технологий.
26. Международный туризм.
27. Особенности развития малых предприятий на рынке услуг.
28. Основные виды предприятий на рынке услуг и их характеристика. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей.

### **Критерии оценки:**

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста:

- а) актуальность темы исследования;
- б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных);
- в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал;
- г) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений;
- д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

**18-20 баллов** - если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**14-17 баллов** – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**10-13 баллов**– имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

**0-9 баллов** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, а также в том случае, если реферат студентом не представлен.

### **Практические задания по разделу 1 «Теоретические основы управления предприятиями сферы услуг»**

1. Распределите ниженазванные сектора/отрасли сферы услуг по типам услуг в соответствие с матрицей «Природа предоставления услуги»:
  - здравоохранение;
  - образование;

- служба такси;
- грузоперевозки;
- розничная торговля продуктами питания;
- ЖКХ;
- театры, кино.

В чем состоит специфика оказания услуг данными секторами в связи с принадлежностью к указанному типу услуг?

2. Определите, к какому типу услуг - «чистым», «смешанным» или «квази-производственным» относятся следующие отрасли услуг:

- здравоохранение;
- образование;
- служба такси;
- грузоперевозки;
- розничная торговля продуктами питания;
- ЖКХ;
- театры, кино.

В чем состоит специфика оказания услуг данными секторами в связи с принадлежностью к указанному типу услуг?

3. Изучив по разным источникам определения сферы услуг, систематизируйте и сопоставьте их. Выявите эволюцию понимания термина «сфера услуг».

4. В литературе встречаются понятия социально-культурная сфера, социальная сфера, сфера обслуживания, нематериальное производство, духовное производство. Выявите их отличие (или идентичность, с понятием «сфера услуг»). Аргументируйте свое мнение.

5. Выполните рисунок (на 1 листе формата А4), на котором в наглядной схематической форме будут отображены: отраслевой состав индустрии питания, гостеприимства и туризма, а также взаимосвязи и пересечения отраслей.

### **Практические задания по разделу 2 «Управление предприятиями и организациями сферы услуг (микро-уровень)»**

6. Разработайте план проведения исследования отраслевого рынка. Цель исследования – определение привлекательных сегментов клиентского рынка на ближайшие годы. Проанализируйте наличие доступных источников информации. Какие разделы и вопросы может содержать анкета социологического опроса клиентов предприятия отрасли. Обоснуйте выбор методов исследования.

7. Разработайте предложения по сегментированию предприятий отрасли. Выделите сегменты, на которых имеются конкуренты предприятий отрасли. Определите показатели, которые могут быть использованы для SWOT-анализа.

8. В сети Internet изучить сайты компаний, сделать анализ сайтов, выработать предложения по созданию сайта. Необходимо выбрать одно из нижеуказанных направлений, найти 3 сайта по этому направлению и сделать анализ этих сайтов:

- Турагентство
- Ресторан
- Интернет-ресторан
- Предприятие сервисного и гарантийного обслуживания
- Интернет-магазин
- Санаторий
- Гостиница
- База отдыха
- Интернет-портал для бронирования мест в гостиницах.

Последовательность представления анализа сайта:

1. Internet-адрес сайта
2. Название компании
3. Копия экрана главной страницы (выполняется клавишей PrintScreen)
4. Описать структуру сайта, перечислить его разделы.
5. Перечислить предлагаемые услуги и сервис.

6. Проанализировать характеристики удобства работы пользователей («юзабилити»). Организация поиска требуемой информации, получение дополнительных данных, удобство выбора товаров и услуг, полнота представления информации по каждому объекту, дизайн сайта.
7. Описать средства обратной связи.
8. Найти в Интернете упоминания сайта и компании (баннеры, рекламные объявления и т.д.), описать средства рекламы, если есть – привести копии баннеров и т.д.
9. Завершить анализ всех 5-ти сайтов написанием выводов и рекомендаций.
10. Сдать работу в электронном и распечатанном виде.

### **Практические задания по разделу 3 «Система государственного управления развитием отраслей сферы услуг (на муниципальном и региональном уровнях)»**

9. Используя справочные правовые системы («Консультант Плюс» и т.п.), сформируйте перечень официальных документов, в которых содержатся нормы, регламентирующие деятельность предприятий отрасли.
10. Используя статистические данные <https://rostov.gks.ru/folder/30195> или по данным муниципальных образований ЮФО или СКФО <https://gks.ru/dbscripts/munst/munst.htm>, оформите аналитическую таблицу (на 1 листе формата А4) с основными показателями уровня и динамики развития отрасли сферы услуг на выбор. Сравните отраслевые показатели с показателями развития национальной экономики <https://rosstat.gov.ru/compendium>. Проиллюстрируйте результаты расчетов графиками. Сформулируйте краткие выводы по результатам анализа. Период охвата значений показателей и уровень детализации информации и, представляемой в таблицах и диаграммах, определяется студентом самостоятельно. Таблицы и диаграммы должны быть прокомментированы с выделением основных негативных и позитивных тенденций, иметь ссылки на первоисточники.

Для анализа можно взять следующие отрасли:

- а. Жилищное хозяйство
- б. Коммунальная сфера
- в. Здравоохранение
- г. Социальное обслуживание населения
- д. Образование
- е. Спорт
- ж. Организация отдыха, развлечений и культуры
- з. Розничная торговля и общественное питание
- и. Почтовая и телефонная связь
- к. Бытовое обслуживание населения
- л. Коллективные средства размещения
- м. Муниципальные услуги

### **Критерии оценки:**

**18-20 баллов** - если выполнены все требования к написанию и защите практического задания: составлены все необходимые таблицы и диаграммы, статистические данные систематизированы и полно представлены за требуемый период, прокомментированы и даны все ответы на поставленные в заданиях вопросы; соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**14-17 балла** – основные требования к практическому заданию и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**10-13 баллов** – имеются существенные отступления от требований к написанию практического задания. В частности: показатели отражены лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании работы или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы и рекомендации по решению выявленных проблем развития региона.

**0-9 баллов** – содержание практического задания не полное, отсутствуют одно или несколько заданий; обнаруживается существенное непонимание проблемы; а также в том случае, если практическое задание студентом не представлено.

## Типовые задачи

### Задача 1.

Деятельность предприятия индустрии гостеприимства характеризуется следующими данными:

Показатель	Предшествующий год, руб.	Отчетный год, руб.
Первоначальная стоимость основных средств	200 000	210 000
Стоимость поступивших основных средств	27 000	29 000
Стоимость выбывших основных средств	21 000	22 000
Стоимость основных средств на начало периода	180 000	186 000

Рассчитайте стоимость основных средств предприятия на конец прошлого года и отчетного года.

### Задача 2.

Стоимость поставки оборудования для гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	Значение
Стоимость оборудования у производителя, тыс. руб.	350
Стоимость транспортировки оборудования, тыс. руб.	15
Стоимость монтажа оборудования, тыс. руб.	8

Рассчитайте первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

### Задача 3

Стоимость поставки оборудования для ателье характеризуется следующими данными:

Показатель	
Стоимость оборудования у производителя, тыс. руб.	480
Производитель осуществляет доставку оборудования за дополнительную плату, % к стоимости оборудования	2
Стоимость монтажа оборудования, осуществляемого самостоятельно, тыс. руб.	6

Рассчитайте первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

### Задача 4

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Вид основных фондов	Балансовая стоимость на начало года, млн руб.	Прирост основных фондов, млн руб.	Срок ввода	Годовая норма амортизации, %
Здания и сооружения	9800	230	апрель	1,2
Оборудование	570	160	июнь	12,5

Рассчитайте сумму амортизационных отчислений по гостинице на основе балансовых данных за отчетный период.

### Задача 5

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	
Основные производственные фонды на конец года, млн руб.	150
Степень износа основных производственных фондов, %	10
Введены новые основные производственные фонды, млн руб.	7

Определите коэффициенты: обновления; износа и годности фондов на конец года.

### Задача 6.

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными: (тыс. руб.)

Показатель	2017 г.	2018 г.
Объем продаж	5280	5710
Прибыль	2035	2180
Среднегодовая стоимость основных фондов	2820	2980

Рассчитайте фондоотдачу, коэффициент и рентабельность использования основных фондов. Выделите факторы, влияющие на повышение эффективности использования основных фондов.

### Задача 7.

Ресторан рассматривает вопрос о приобретении оборудования. Первый вариант — лизинг за 600 тыс. руб. с рассрочкой платежа в течение четырех лет. Второй вариант — покупка на заводе-изготовителе за 480 тыс. руб. Ставка налога на прибыль равна  $K_n = 24\%$ . Предоплата  $E_0$  и остаточная стоимость оборудования  $Q$  равны нулю. Можно получить кредит в банке под  $\rho = 12\%$  годовых. Используется равномерное начисление износа.

Определите, какой из вариантов является предпочтительным для ресторана.

### Задача 8.

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	2019 г.	2020 г.
Объем продаж, млн руб.	788,0	925,0
Прибыль, млн руб.	11,7	13,2
Среднегодовая сумма оборотных средств, млн руб.	36,8	38,8

Рассчитайте показатели экономической эффективности использования оборотных средств. Определите абсолютную сумму высвобожденных или дополнительно привлеченных оборотных средств в результате изменения оборачиваемости, а также влияние изменения объема продаж и среднегодовой суммы оборотных средств на оборачиваемость оборотных фондов.

### Задача 9

Деятельность гостиничного предприятия в текущем году характеризуется следующими показателями:

Показатель	
Планируемый объем гостиничных услуг, ночевки в номерах	29 200
Норма расхода туалетного мыла в день на номер, шт.	2
Остаток на начало года	900
Нормативный запас на следующий год	1000

Рассчитайте потребность в туалетном мыле на предстоящий год.

Задача 10.

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными: (млн руб.)

Показатель	2017 г.	2018 г.	Отклонение (+ -)
Объем продаж	483,6	578,7	+95,1
Балансовая прибыль	51,9	63,5	+11,6
Среднегодовая стоимость основных фондов	31,9	31,2	-0,7
Среднегодовая стоимость оборотных средств	93,2	218,1	+124,9

На основе анализа общей рентабельности основных фондов и оборотных средств за предыдущий и отчетный годы рассчитайте влияние на этот показатель стоимости основных фондов, фондоотдачи, оборачиваемости оборотных средств и балансовой прибыли.

**Критерии оценки: максимум 20 баллов**

18-20 баллов - если студент решил более 84% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировал их.

14-17 балла - если студент решил не менее 67% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировал их.

10-13 баллов - если студент решил не менее 50% рекомендованных вопросов и задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировал их.

1-9 баллов - если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

0 баллов – если решение отсутствует

### Темы контрольных работ

1. Услуга как предмет исследования.
2. Экономика сферы услуг как самостоятельная область экономических исследований.
3. Теоретические подходы к классификации различий между товарами и услугами.
4. Классификация услуг и ее виды.
5. Медицинские услуги как предмет исследования.
6. Современные модели организации медицинских услуг за рубежом.
7. Обязательное медицинское страхование как система предоставления медицинских услуг в России.
8. Медицинская страховая услуга как единое целое.
9. Рынок медицинских услуг и его специфические особенности.
10. Образовательные услуги как предмет исследования.
11. Рынок образовательных услуг в современной России и его особенности.
12. Жилищно-коммунальные услуги как предмет исследования.
13. Рынок жилищных услуг и его специфика.
14. Рынок коммунальных услуг и его специфика.
15. Естественная монополия жилищно-коммунальных услуг и история ее образования.
16. Банковские услуги как предмет исследования.

17. Розничный рынок банковских услуг и его специфика.
18. Корпоративный рынок банковских услуг и его специфика.
19. Интернет - банкинг и перспективы его развития.
20. Эквайринг и основные перспективы его развития в регионах России.
21. Информационно-коммуникационные услуги как предмет исследования.
22. Рынок информационно-коммуникационных услуг и его специфика.
23. Государственные информационные услуги и тенденции их развития в регионах России.

#### Критерии оценки:

Оценка	Критерии оценивания
50-100 баллов Зачет	Раскрытие темы, указание точных названий и определений, правильная формулировка понятий и категорий, приведение формул и соответствующей статистики. Возможны несущественные ошибки в определении понятий и категорий, формулах, статистических данных, кардинально не меняющих суть изложения, наличие грамматических и стилистических ошибок.
0-49 баллов Незачет	Тема не раскрыта, большое количество существенных ошибок, наличие грамматических и стилистических ошибок.

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен** проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном билете – 3, два теоретических и одна задача, выбираемая случайным образом из списка в п.2 данного приложения. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в электронную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «Экономика сферы услуг»

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются общие вопросы экономики сферы услуг, которые влияют на принятие управленческих решений и правильное их использование в конкретных ситуациях разработки и реализации стратегий развития сферы услуг, основные источники информации по данной тематике, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки принятия обоснованных организационно-управленческих решений в области экономики сферы услуг.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

### **Методические рекомендации по написанию рефератов, требования к оформлению**

Реферат является самостоятельным кратким изложением первичного материала, который подвергается автором реферата глубокому изучению, систематизации и осмыслению. Реферат должен отражать основные идеи реферируемых работ и отношение к ним автора реферата.

Каждым студентом выполняется один реферат по выбранной им теме из списка, размещенного выше. Для успешного выполнения этого задания необходимо изучить имеющуюся учебно-методическую литературу по курсу, статьи в периодических изданиях. Использование первоисточников работ ученых, работавших в области тематики реферата, авторов идей (монографии статьи) является обязательным.

Реферат оформляется в соответствии с действующим ГОСТом 7.32-2001 (раздел 6 «Правила оформления отчета») или на основании требований ОСТа 29.115-88 «Оригиналы авторские и текстовые издательские. Общие технические требования», с которыми можно ознакомиться в правовых системах КонсультантПлюс или Гарант, а также в сети Интернет.

Объем реферата 10-20 стр.

Содержание работы должно включать:

- 1) введение, в котором ставится цель и задачи написания реферата;
- 2) основную часть, в которой раскрывается цель, и решаются задачи работы (она должна иметь четкую структуру, быть логически последовательной, содержать ссылки на первоисточники информации и раскрывать основные содержательные элементы реферируемых материалов) (как правило, две-три главы);
- 3) заключение, где подводятся основные итоги написания реферата (особое внимание здесь следует уделить собственной оценке реферируемого материала с отражением его актуальности, современного значения и возможностей применения его идей в современной экономике и своей практической

деятельности);

4) список использованных источников (от одного до 3-4 первоисточников);

5) содержание с расстановкой страниц. Пункт 4 и 5 содержания реферата можно объединить на одной странице. Общий объем реферата должен составлять не менее 8 и не более 10 страниц (включая титульный лист и лист с использованными источниками и содержанием).

Текст печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4.

Междустрочный интервал – 1,5.

Шрифт 14 Times New Roman. Таблицы оформляются 12 шрифтом.

Поля реферата: верхнее, нижнее – 20 мм; левое – 25 мм; правое – 10 мм.

Абзацный отступ по всему тексту устанавливается равным 1,25 см или 1,27 см.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Номер страницы проставляют в правой верхней части листа без точки.

Иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать в реферате непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

В тексте реферата обязательно должны присутствовать ссылки на источники. Любая идея, положение или вывод реферируемого материала, иллюстрируемые или описываемые в реферате должны содержать соответствующую ссылку на первоисточник. При перенесении текста из первоисточника без авторской переработки (цитирование), необходимо по мимо ссылки использовать кавычки.

Ссылки на использованные источники следует приводить:

- либо в квадратных скобках, указывая порядковый номер источника, указанный в «Списке использованной литературы» с указанием страницы источника;
- либо подстрочно с указанием автора работы, ее названия, места и года издания, номера страницы, на которую делается ссылка.

Все сноски и подстрочные примечания печатаются только на той странице, к которой они относятся.

Заключение должно быть полностью самостоятельной частью работы, прямое перенесение текста других авторов здесь запрещено. Заключение должно содержать:

а) основные положения и выводы из обзора прочитанных материалов;

б) взгляды автора реферата на актуальность и значение реферируемого материала для современных экономических отношений.