

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра Экономики и управления
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № 8 от 22 февраля 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**

38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Менеджмент организаций социально-культурной сферы»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Основы управления в сфере услуг» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом.

Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме **зачета**.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Введение в дисциплину	ПК-1	ПК.1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения. наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы	Выполнение самостоятельного задания (эссе)

			услуг ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	
2	Понятие, состав и структура сферы услуг	ПК-1	ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	Выполнение практического задания, тестирование
3.	Типология благ и их значение для развития сферы услуг	ПК-1	ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; подходы к типологии экономических благ и их значение для развития сферы услуг; ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг; проводить идентификацию экономических благ; соотносить конкретные услуги к видам экономических благ ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	Выполнение практического задания
4	Услуга как продукт, классификации и специфика производства и реализации	ПК-1	ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; подходы к типологии экономических благ и их значение для развития сферы услуг; специфику производства и реализации услуги как экономического блага ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг; проводить идентификацию экономических благ; дать характеристику деятельности организации сферы услуг по различным признакам и оценивать услуги в соответствие с потребностями рынка ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	Опрос, выполнение тестовых заданий

5	Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг	ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; подходы к типологии экономических благ и их значение для развития сферы услуг; специфику производства и реализации услуги как экономического блага; виды материально-технических ресурсов организаций сферы услуг;</p> <p>ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг; проводить идентификацию экономических благ; давать характеристику материально-техническому обеспечению предпринимательской деятельности организации сферы услуг;</p> <p>ПК-1.3. Владеет специальной терминологией; навыками аналитической работы с информацией</p>	Выполнение практического задания (подготовка презентации)
6	Кадровое обеспечение организаций сферы услуг	ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; подходы к типологии экономических благ и их значение для развития сферы услуг; специфику производства и реализации услуги как экономического блага; виды материально-технических ресурсов организаций сферы услуг; структуру трудовых ресурсов и их значение для качественного оказания услуг</p> <p>ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг; проводить идентификацию экономических благ; давать характеристику материально-техническому обеспечению предпринимательской деятельности организации сферы услуг; определять потребность кадрах организаций сферы услуг</p> <p>ПК-1.3 Владеет специальной терминологией; навыками работы с аналитической с информацией;</p>	Опрос, выполнение самостоятельного задания, тестирование

			навыками определения новых бизнес идей в сфере услуг.	
7.	Значение и методы государственного регулирования деятельности организаций сферы услуг	ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает виды биологических и духовных потребностей населения, наличие связи между потребностями населения и производственной деятельностью конкретных организаций сферы услуг; состав и признаки структурирования сферы услуг; подходы к типологии экономических благ и их значение для развития сферы услуг; специфику производства и реализации услуги как экономического блага; виды материально-технических ресурсов организаций сферы услуг; структуру трудовых ресурсов и их значение для качественного оказания услуг; методы административно-правового регулирования деятельности организаций сферы услуг</p> <p>ПК-1.2. Умеет относить конкретные организации к соответствующим секторам сферы услуг; проводить идентификацию экономических благ; давать характеристику материально-техническому обеспечению предпринимательской деятельности организации сферы услуг; определять потребность кадрах организаций сферы услуг; выявлять современные тенденции формирования материальных и трудовых ресурсов сферы услуг с позиции осуществления успешной предпринимательской деятельности;</p> <p>ПК-1.3. Владеет специальной терминологией; навыками работы с аналитической информацией; навыками определения новых бизнес идей в сфере услуг; определения проблем и перспектив развития сферы услуг</p>	Устный опрос, Кейс-задание, итоговое тестирование
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				Зачет

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

Оценка «отлично» выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме семинарского (практического) задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы (при опросах и дискуссиях); полностью выполнил практическое задание; правильно решил ситуационную задачу или кейс.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы; в основном, выполнил практическое задание, решил ситуационную задачу или кейс.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы (при опросах и дискуссиях); не до конца выполнил практическое задание, решил задачу или кейс

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание задания, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы, не смог выполнить практическое задание, не решил задачу или кейс.

3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено»

«зачтено» выставляется студенту при условии, что он показал знание основных положений учебной дисциплины, умение решить конкретную практическую задачу из числа предусмотренных рабочей программой, использовал рекомендованную и справочную литературу.

Основным условием получения оценки зачета является: посещаемость лекционных и семинарских занятий, хорошие успехи в выполнении практических заданий и тестировании, написании эссе, выступлении с докладами и сообщениями.

«не зачтено» выставляется студенту при условии, если он показал отсутствие основных положений учебной дисциплины, имеет пропуски занятий без уважительной причины и долги по выполнению практических заданий.

4. Типовые контрольные задания (тесты, в том числе для проверки остаточных знаний студентов, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

4.1 Тематика эссе (к теме 1)

Тема: «Структура моих потребностей и характеристика организаций сферы услуг, способные их удовлетворить»

Содержание задания: письменное изложение ответа студента на следующий вопрос:
- какие потребности (физиологические, социальные, досуговые и т.д) сформировались у вас и могут быть удовлетворены с помощью профессиональной деятельности конкретных видов организаций сферы услуг

Основная цель эссе - представить собственные мысли и идеи по заданной теме, грамотно выбирая лексические и грамматические единицы, следуя правилам построения связного письменного текста. Необходимо обратить внимание студентов на следующее:

Процедура оценивания:

1. Работа должна соответствовать жанру эссе – представлять собой изложение в образной форме личных впечатлений, взглядов и представлений, подкрепленных аргументами и доводами.
2. Содержание эссе должно соответствовать заданной теме;
3. В эссе должно быть отражено следующее:
 - отправная идея, проблема во внутреннем мире автора, связанная с конкретной темой.
 - аргументированное изложение одного - двух основных тезисов.
4. Объем работы не должен превышать 2-3 страниц машинописного текста Срок выполнения задания – одна неделя.

Критерии оценки текста: содержание, неформальный подход к теме, самостоятельность мышления, кругозор, убедительность аргументации, грамотность, оформление работы. Максимальная оценка – 6 баллов.

4.2 Тематика практических заданий

4.2.1 Практическое задание к теме 2 «Понятие, состав и структура сферы услуг»: распределить организации между секторами сферы услуг и вписать их в соответствующий раздел таблицы:

Государственный	Коммерческий	Неприбыльный

Примеры организаций сферы услуг (полный список выдается студентам на занятии):

Социальные потребности

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие пассажирского автомобильного транспорта.

Волонтерская организация «Наши дети»

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

Художественно-эстетические, творческие, зрелищные потребности

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Большой концертный зал "Октябрьский"

Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение культуры «Театр «Мюзик-Холл»

Музей кошки (Всеволожск)

Познавательные, информационные, коммуникационные потребности

ООО «Издательство «АСТ»

Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение "Городской центр рекламы и праздничного оформления".

Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов

Оператор сотовой связи «Мобильные ТелеСистемы (МТС)»

Рекреационные потребности

«Музейно-досуговый комплекс «Центральный парк культуры и отдыха имени С.М.Кирова».

Ресторан «Мон Амур»

Салон красоты «Моя Стрекоза»

Критерии оценивания: правильность распределения организаций между секторами с учетом их формы собственности, способа хозяйствования (организационно-правовой формы деятельности). Максимальная оценка – 6 баллов.

4.2.2 Практическое задание к теме 3. Типология благ и их значение для развития сферы услуг: скачать шаблон таблицы в электронном курсе и заполнить каждый вид экономического блага примерами (по каждому признаку привести не менее 5 примеров).

Виды экономических бааг	Примеры экономических благ
Долговременные экономические блага	
Недолговременные экономические блага	
Прямые экономические блага	
Косвенные экономические блага	

Предметы роскоши	
Товары и услуги массового потребления	
Взаимодополняемые экономические блага	
Абсолютно взаимозаменяемые экономические блага	
Относительно взаимозаменяемые экономические блага	

Критерии оценивания: заполнение таблицы правильными примерами с учетом понятия и характеристики каждого из видов благ в сфере услуг. Максимальная оценка – **8 баллов**.

4.2.3 Практическое задание (презентация) к теме 5. Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг

Тема: Характеристика материально-технического обеспечения деятельности высшего образовательного учреждения (на примере его отдельных подразделений)

Содержание задания: подготовка сообщения (презентации), отвечающей на следующие вопросы:

- какими основными средствами оснащено анализируемое структурное подразделение, их оценка;
- используются ли в подразделении нематериальные активы, если – да, то – какие именно?
- виды материалов и МБП, имеющиеся в подразделении, их характеристика
- общая оценка состояния материально-технической базы объекта для качественного оказания услуг

Требования:

При подготовке презентации студенты должны использовать собственные наблюдения (подразделения СПбГУП). Объем презентации не должен превышать 6-10 слайдов.

Критерии оценивания:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент подготовил сообщение (презентацию), содержащую все необходимые для обсуждения данные и в логической последовательности прокомментировал представленный материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя и студентов, аргументируя свою точку зрения.
2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент подготовил сообщение (презентацию), содержащую все необходимые для обсуждения данные и в логической последовательности прокомментировал представленный материал; но не смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя и студентов, аргументируя свою точку зрения.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент подготовил сообщение (презентацию), не содержащую все необходимые для обсуждения данные и не смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы преподавателя и студентов.
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту в случае отсутствия материала для презентации (сообщения) и пассивного отношения к обсуждаемой теме.

4.2.4 Практическое задание к темам 5 и 6.

Тема: Характеристика материально-технического и кадрового обеспечения деятельности организации сферы услуг (на конкретном примере)

Задание предусматривает письменные ответы на следующие вопросы:

- 1). Наименование объекта (как называется и где находится)
- 2). Виды оказываемых услуг, к какому типу услуг они относятся (индивидуальные, коллективные, материальные, нематериальные)
- 3). Какие виды услуг оказываются за плату (сколько стоят), какие бесплатно?
- 4). Какие виды основных средств вы выдели, посетив объект, в каком состоянии они находятся?

- 5). Какие нематериальные активы (патенты, лицензия, программное обеспечение и пр.) они, на ваш взгляд, используют в своей производственной деятельности?
- 6). Использует ли организация материалы при оказании услуги, если – да, то какие (перечислить).
- 7). Используется ли в организации специальная униформа для работников, обслуживающих посетителей? Насколько она отвечает специфике деятельности организации?
- 8). Какие группы работников заняты непосредственно обслуживанием клиентов (посетителей), какие - выполняют вспомогательные функции? Насколько, на ваш взгляд, персонал можно считать квалифицированным и по каким признакам?
- 9). Почему вам нравится посещать данный объект?
- 10). Что бы вы предложили администрации улучшить в деятельности объекта?
Максимальная оценка – 12 баллов

4.3 Кейс-задачи (к теме 7).

Тема: « Особенности организационно-экономической деятельности организации сферы услуг» (на примере работы мастного музея)

СТРУКТУРА КЕЙСА

1. Сюжетная часть

Введение

В Москве находится Музей предпринимателей, меценатов и благотворителей. Музей открылся в 1991 году, основа коллекции – жизнь российских предпринимателей. За 20 лет работы Музею удалось собрать значительную коллекцию, насчитывающую свыше 2500 фотографий, документов, портретов, предметов профессиональной работы и личных вещей, являющихся памятниками замечательной деятельности создателей российской промышленности, торговли, финансовой системы. Сформирована библиотека (свыше 3000 единиц) с изданиями и информационными материалами по истории бизнеса, благотворительности и меценатства в России.

В музейной экспозиции: денежные банкноты, книги учета, акции, финансовые отчеты, дневники купцов, рекламные плакаты, образцы упаковок с рекламой, ремесленные инструменты, печати, атрибуты быта и светской жизни предпринимателей царской России. А также первые артефакты российского бизнеса начала 1990-х годов, например, гигантские мобильные трубки так называемых новых русских.

На какую аудиторию сейчас ориентируется музей: на детей (Рождество, Масленица, Пасха, день рождения ребенка, день ангела ребенка), студентов, взрослых.

Дополнительная информация об организации:

Бюджетный статус: Частная

Организационно-правовая форма: некоммерческое учреждение

Тип организации: культурно-массовая

Классификация организации: историческая

Штат – три человека (возраст сотрудников 49 лет, 76 лет и 83 года)

Показатель посещаемости – более 10 тыс. посетителей в год

Помещение – двухэтажный особняк общей площадью 500 кв.метров

Площадь экспозиционно-выставочная - 260 кв. метров

Аренда (льготная): 150 тыс. руб. в месяц (у Департамента имущества г. Москвы).

Режим работы:

Вторник — пятница: с 13:00 до 19:00

Суббота: с 12:00 до 16:00

Свободные часы посещения.

Проведение экскурсий и мероприятий в музее возможно в любое удобное время.

Стоимость входных билетов:

1). Для групп от 6 до 30 человек.

Общий билет:

Входной билет на основную экспозицию: 400 руб.

Входной билет на временную выставку: 200 руб.

Льготный билет:

Входной билет на основную экспозицию: 300 руб.

Входной билет на временную выставку: 200 руб.

2). Для групп от 1 до 5 человек.

Стоимость экскурсии для группы (от 1 до 5 человек) — **1500 руб.**

Бесплатно посещать наш музей могут учащиеся, получающие среднее общее образование (школьники) или среднее профессиональное образование (учащиеся колледжей) по очной форме обучения в государственных образовательных организациях, подведомственных органам исполнительной власти города Москвы, муниципальных и частных образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Москвы, независимо от возраста, при наличии социальной карты москвича или карты «Москвенок».

Проблемы:

Музею срочно необходимы средства на ремонт фасада здания, ему хронически не хватает средств на покрытие текущих расходов (арендные и коммунальные платежи), закупку техники, подготовку изданий и проведение массовых мероприятий.

Как должен работать музей, чтобы:

1. Выйти на самоокупаемость;
2. Расширить аудиторию;
3. Найти новых партнеров;
4. Вести совместные проекты;
5. Быть «модным» местом.

Перечень источников информации:

- 1). Музей предпринимателей, меценатов и благотворителей - Электр. ресурс: режим доступа - <http://muzeum.me/>
- 2). Другие интернет-сайты, посвященные объекту и другим музеям России
- 3). Лекционный материал

2. Информационная часть

Дом купца Ивана Простякова, школа для мальчиков, столовая американского общества для голодающих, детская библиотека и советский краеведческий музей. Это прошлое двухэтажного особняка на улице Донской у метро «Октябрьская» в Москве. Сегодня в этом здании находится Музей предпринимателей, меценатов и благотворителей.

Казалось бы, уже одно слово «предприниматель» должно гарантировать музею какую-то адекватность современному рынку. Да, именно рынку, хотя в данном случае речь и идет о предметах культуры и искусства. Кроме того, музей – негосударственный, а, значит, он должен уметь работать по современным бизнес - технологиям, быть самоокупаемым.

Сегодня же музей просто живет, то есть выживает. Его коллекция пополняется, обновляется, она способна привлечь внимание, как и услуги, которые на платной основе предоставляет музей.

Но почему - же это все не работает? В какой из бизнес-моделей сегодня нуждается это заведение? Как наладить коммуникацию между теми, кому интересно узнать про принципы воспитания детей в семьях миллионерах, стратегию торговли на бирже 100 лет назад, способах приумножения капитала или наборе продуктов, которые русские банкиры съедали за обедом, и теми, кто обо всем этом рассказывает?

Как найти юридически и экономически идеальную модель взаимоотношений музея и партнеров из бизнес-среды? Как сделать помещения музея желанными для дискуссий и международных встреч?

В Европе сравнительно недавно стали учить культурному менеджменту. Ведь у общества и бизнеса всегда был и есть запрос на красоту, на память, на приятное... И все, что

делает сегодняшняя культура, должно быть вплетено в общественную матрицу, в матрицу экономических отношений. Тогда все будут довольны. Как это сделать?

Интеллектуальные журналы и музеи стали заводить странички в Facebook. Теперь в этой панацеи от некоммуникабельности можно зафрендиться с «Наукой и техникой», «Иностранной литературой» или московским Политехническим музеем.

Художники сами открывают магазины (пусть и временные) своего искусства, не ожидая заказов от галерей. Так сделали, например, Алексей Шульгин и Аристарх Чернышев.

А музеям иногда удается стать модными, востребованными и известными уже благодаря самой модели работы с клиентами. Самый яркий пример – Коломенский музей пастилы. Старый деревянный дом, интерьер из русских романов XIX века, работницы – тургеневские романтические барышни. Вы приходите в музей и покупаете билет на чаепитие. За чаепитием пробуете всевозможные сорта пастилы и слушаете историю этой сладости и города. Потом захотите в магазинчик музея, где эта пастила в красивых коробочках продается.

Ориентируется музей не на одиноких посетителей, а именно на группы и на туризм, который в Коломне называли познавательным. Музей самокупается, плюс на доходы издает журналы, поднимая культурный дух маленького подмосковного городка.

3. Возможные направления решения проблемы:

1. *Сохранить традиции музея, менять идеологию, искать спонсоров в предпринимательской среде*

2. *Сохранить традиции музея, не надеяться на спонсоров, искать внутренние источники формирования доходов*

3. *Перестать смотреть на объект как на музей, разрабатывать коммерческие проекты*

Требования: выполнение кейс-задания осуществляется силами малой группы (до 3 человек). Защита происходит в виде озвучивания и обсуждений предложений группы относительно перспектив развития объекта исследования и получения дополнительных источников финансирования.

Критерии оценки работ: содержание, неформальный подход к теме, самостоятельность мышления, кругозор, убедительность аргументации, грамотность. Максимальная оценка – **12 баллов**.

4.4 Тестовые задания

К теме 1.

1. Удовлетворение каких потребностей молодежи являются приоритетными в Вузах?

- а) информационные
- б) познавательные
- в) рекреационные
- г) социальные
- д) художественно-эстетические

2. Как соотносятся между собой сфера услуг и социальная сфера

- а) социальная сфера – часть сферы услуг
- б) сфера услуг - часть социальной сферы
- в) они никак между собой не соотносятся
- г) это одна и та же сфера, только называется по-разному

К теме 2.

1. Какой признак не используется для определения состава и структуры сферы услуг

- а) форма собственности организаций
- б) механизм ценообразования
- в) преобладающее направление деятельности (отраслевой признак)
- г) вид услуги
- д) тип хозяйствования

2. Какими по форме собственности и типу хозяйствования организациями представлен неприбыльный сектор сферы услуг?

- а) организациями, имеющими муниципальную форму собственности и некоммерческий способ хозяйственной деятельности
- б) некоммерческими и унитарными предприятиями, имеющими государственную форму собственности
- в) организациями, имеющими частную форму собственности и некоммерческий тип хозяйствования
- г) некоммерческими организациями, имеющими государственную форму собственности
- д) в неприбыльном секторе присутствуют организации всех форм собственности и типов хозяйствования

3. Какое из перечисленных организаций сферы услуг относится к *коммерческому сектору сферы услуг*:

- а) частное образовательное учреждение
- б) кинотеатр
- в) городской парк культуры и отдыха
- г) библиотека
- д) репертуарный театр

4. Какие экономические секторы существуют в составе сферы услуг?

- а) государственный
- б) смешенный
- в) коммерческий
- г) доходный
- д) неприбыльный

5. Какими по форме собственности и типу хозяйствования организациями представлен *государственный сектор* (выбрать наиболее полный вариант ответа)?

- а) организациями, имеющими муниципальную форму собственности и некоммерческий способ хозяйственной деятельности
- б) некоммерческими и унитарными предприятиями, имеющими федеральную, региональную и муниципальную форму собственности
- в) организациями, имеющими частную форму собственности и некоммерческий тип хозяйствования
- г) некоммерческими организациями, имеющими государственную форму собственности
- д) в государственном секторе присутствуют организации всех форм собственности и типов хозяйствования

К теме 3.

1. По характеру удовлетворяемой потребности к благам относятся :

- а) свободные и экономические блага
- б) общественные и частные блага
- в) свободные и частные блага
- г) экономические и общественные блага
- д) материальные и нематериальные блага

2. Какие экономические блага принято считать *потребительскими*?

- а) долговременные
- б) взаимодополняемые
- в) косвенные
- г) прямые
- д) взаимозаменяемые

3. Выберите примеры экономических благ, которые НЕ следует считать *взаимодополняемыми*:

- а) принтер и картридж
- б) DVD-диск и проигрыватель
- в) художественный фильм и рекламные блоки
- г) стационарный компьютер и монитор
- д) печатный станок и типографская краска

4. Выберите виды экономических благ для типологии по сроку использования:

- а) недолговременные
- б) прямые
- в) долговременные
- г) взаимодополняемые
- д) взаимозаменяемые

5. Какие продукты и услуги принято называть «субститутами»

- а) коммерческие продукты
- б) некоммерческие продукты
- в) продукты, имеющие вещественную форму
- г) продукты, способные удовлетворять информационные потребности населения
- д) продукты, которые можно заменить один другим

К теме 4.

1. Что из перечисленного не является признаком услуги как продукта

- а) услуга имеет материально-вещественную форму
- б) процесс производства и реализации услуги совпадает по времени и месту
- в) услуга не имеет материально-вещественной формы
- г) однородность качества не характерно для услуги как продукта
- д) услуга как продукт не способна сохранять свои потребительские свойства

2. Выберите из перечня примеры нематериальной услуги:

- а) услуги фотоателье
- б) услуги кинопоказа
- в) услуги книжного магазина
- г) услуги размещения рекламы на телевизионном канале
- д) услуги букмекерской конторы

3. Что из перечисленного является примерами дополнительных услуг в кинотеатре?

- а) услуги кинопоказа
- б) продажа билетов на сеанс
- в) игровые автоматы
- г) продажа продуктов питания
- д) составление финансовой отчетности

4. Какое определение коммерческой услуги является наиболее точным:

- а) услуга, предоставляемая населению за плату
- б) услуга, способная приносить организации выручку
- в) услуга, пользующаяся повышенным спросом у населения
- г) услуга, способная удовлетворять познавательно-информационные и социальные потребности людей
- д) услуга, реализация которой способна приносить организации прибыль

5. Какие виды материальных услуг удовлетворяют социально-культурные потребности населения:

- а) услуги фотоателье
- б) услуги заправочных станций
- в) починка обуви
- г) курсы повышения квалификации
- д) проведение лотереи

К теме 5.

1. Что из перечисленного относится к нематериальным активам организации сферы услуг?

- а) униформа обслуживающего персонала
- б) бумага для принтера
- в) программные продукты
- г) рабочее помещение
- д) знаки обслуживания и товарные знаки

2. Что из перечисленного НЕ относится к основным средствам организации сферы услуг?

- а) униформа обслуживающего персонала
- б) бумага для принтера
- в) программные продукты
- г) технические средства
- д) здания, сооружения

3. К производственным материалам в деятельности организации сферы услуг относятся:

- а) бумага для печатания книг в типографии
- б) бумага для принтера в бухгалтерии
- в) подарочная бумага для оформления покупки в магазине
- г) бумажное объявление на двери офисного центра
- д) туалетная бумага в комнате отдыха

4. Природными явлениями и достопримечательностями территорий являются:

- а) белые ночи
- б) северное сияние
- в) озеро Байкал
- г) памятник Петру Первому
- д) Зимний Дворец

5. К производственным материалам мастера в салоне красоты относятся:

- а) помещение
- б) мебель
- в) швабра
- г) шампунь
- д) ножницы

К теме 6.

1. Какой вид трудовых ресурсов преобладает в сфере информационных технологий

- а) инженерно-технические работники
- б) служащие
- в) рабочие
- г) младший обслуживающий персонал
- д) в сфере ИТ все виды трудовых ресурсов представлены равномерно

2. Какой вид трудовых ресурсов преобладает в сфере торговли

- а) инженерно-технические работники
- б) служащие
- в) рабочие
- г) младший обслуживающий персонал
- д) в торговле все виды трудовых ресурсов представлены равномерно

3. Лица, непосредственно занятые в процессе создания материальных ценностей, а также занятые ремонтом, перемещением грузов, перевозкой пассажиров, оказанием материальных услуг и др., это

- а) инженерно-технические работники
- б) служащие
- в) рабочие
- г) младший обслуживающий персонал
- д) административно-управленческий персонал

4. Категория работников, в основе работы которых лежит труд без применения физической силы, это:

- а) инженерно-технические работники
- б) служащие
- в) рабочие
- г) младший обслуживающий персонал
- д) административно-управленческий персонал

К теме 7.

1. Что из перечисленного относится к административным методам государственного регулирования деятельности организаций медиаиндустрии:

- а) лицензирование уставной деятельности
- б) установление налоговых льгот
- в) выделение бюджетных ассигнований
- г) выделение целевых трансфертов
- д) разработка нормативных документов

2. Что из перечисленного относится к правовым методам государственного регулирования деятельности организаций медиаиндустрии:

- а) лицензирование уставной деятельности
- б) установление налоговых льгот
- в) выделение бюджетных ассигнований
- г) выделение целевых трансфертов
- д) разработка законодательных документов

3. Виды деятельности в сфере услуг, подлежащие обязательному лицензированию:

- а) деятельность по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами
 - б) деятельность по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах или тотализаторах
 - в) образовательная деятельность
 - г) гастрольная деятельность
- музейная деятельность

Шкала оценивания:

«отлично» - более 85% правильных ответов

«хорошо»- 71% - 85% правильных ответов

«удовлетворительно» - 61% -70% правильных ответов

«неудовлетворительно» - 60% и меньше правильных ответов

4.5 Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие и виды человеческих потребностей.
2. Роль и значение сферы услуг в удовлетворении биологических и духовных потребностей различных групп населения.
3. Биологические (физиологические) потребности населения и организации сферы услуг, призванные их удовлетворять.
4. Духовные потребности населения и организации сферы услуг, призванные их удовлетворять.
5. Признаки структуризации сферы услуг
6. Государственный, частный и неприбыльный сектора сферы услуг: принципы и тенденции формирования
7. Коммерческие и некоммерческие организации, различия их организационно-экономических процессов.
8. Классификация организаций по вида предоставляемых услуг.
9. Классификатор экономических видов деятельности организаций сферы услуг ОКВЭД-2 (услуги) и его краткая характеристика.
10. Понятие и виды благ
11. Экономические блага и их значение в сфере услуг
12. Виды экономических благ
13. Блага – «субституты» и их влияние на обострение конкуренции в сфере услуг
14. Понятие и признаки услуги как экономического блага.
15. Характеристики коллективных и индивидуальных услуг.
16. Характеристики материальных и нематериальных услуг,
17. Характеристики основных и дополнительных услуг.

18. Характеристики коммерческих и некоммерческих услуг.
19. Особенности производства и реализации услуги как продукта.
20. Ресурсы организаций, их значение для производства конкурентоспособных услуг. Понятие и классификации основных средств организаций, значение нематериальных активов и их виды.
21. Значение материалов и МБП для качества производственной деятельности организаций сферы услуг.
22. Значение трудовых ресурсов для сферы услуг.
23. Структура трудовых ресурсов организаций и их характеристики.
24. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) и его краткая характеристика
25. Государственное регулирование деятельности организаций сферы услуг и его ограничители в условиях рынка.
26. Правовое (законодательное) регулирование в сфере услуг и его формы. Административное государственное регулирование и его формы.
27. Процедура государственного лицензирования и ее значение для повышения качества социально-культурных услуг.
28. Прямое и косвенное экономическое регулирование деятельности организаций.
29. Сфера услуг как совокупность отраслей и направлений бизнеса, призванных удовлетворять физиологические и духовные потребности населения: тенденции формирования и развития
30. Проблемы и перспективы организационно-экономического развития сферы услуг в России.