

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

Кафедра Экономики и управления

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата  
по направлению подготовки

**38.03.02 «Менеджмент»**

Профиль подготовки

**«Менеджмент организаций социально-культурной сферы»**

Квалификация:

**Бакалавр**

Согласовано:  
Руководитель ОПОП по  
направлению  
38.03.02 – «Менеджмент»  
Профиль «Менеджмент  
организаций социально-культурной  
сферы»  
доцент \_\_\_\_\_ Н.В.Маслова

Рассмотрена и утверждена на заседании  
кафедры  
« 19 » мая 2022 г., протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.Г.Хольнова

Рекомендована решением  
Методического совета  
« 25 » мая 2022 г., протокол № 6

Секретарь МС \_\_\_\_\_ К.В.Газина

Автор-разработчик:  
доцент \_\_\_\_\_ Е.Я.Морозова

Санкт-Петербург

## **СТРУКТУРА**

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Тематическое содержание дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

### **Оценочные и методические материалы**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

### **Глоссарий**

### **Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине**

### 1. Цели и задачи освоения дисциплины:

**Цель освоения дисциплины** – сформировать у студентов теоретические основы и первичные практические умения в области управления организациями сферы услуг для последующего их применения при процессе разработки бизнес - проектов для организаций социально-культурной сферы.

К числу наиболее важных **задач**, связанных с освоением дисциплины «Основы управления в сфере услуг», следует отнести:

- формирование у студентов умений и навыков работы с электронным курсом по дисциплине, с различными источниками информации, в том числе, и информационными ресурсами Internet, посвященных общей тематике дисциплины и ее отдельных тем
- усвоение студентами специальной терминологии
- формирование основ организационно-управленческого мышления.

### 2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование последующих дисциплин	Разделы дисциплины						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Организация предпринимательской деятельности в СКС	+	+	+	+	+	+	+
2.	Управленческие решения				+	+	+	+
3.	Экономика социально-культурной сферы	+	+	+	+	+	+	+
4.	Экономика организаций				+	+	+	

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами

#### Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-1. Способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	ПК-1.1. <i>Знать</i> : 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.
	ПК-1.2. <i>Уметь</i> : 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;
	ПК-1.3. <i>Владеть</i> : специальной терминологией; навыками работы с

	аналитической с информацией; навыками определения новых бизнес идей; определения проблем и перспектив развития сферы услуг
--	--

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

#### **4. Тематический план изучения дисциплины**

*См. приложение*

#### **5. Тематическое содержание дисциплины**

##### **Тема 1. Введение в дисциплину**

Понятие и виды человеческих потребностей. Роль и значение сферы услуг в удовлетворении физиологических и духовных потребностей различных групп населения.

##### **Тема 2. Понятие, состав и структура сферы услуг**

Организационно-экономическое пространство сферы услуг и признаки ее структуризации. Классификатор экономических видов деятельности организаций сферы услуг. Государственный, коммерческий и неприбыльные сектора сферы услуг. Коммерческие и некоммерческие организации, различия их организационно-экономических процессов. Современные тенденции развития сферы услуг.

##### **Тема 3. Типология благ и их значение для развития сферы услуг**

Создание «благ» как способность организаций удовлетворять потребности людей, приносить пользу, доставлять удовольствие. Виды благ в зависимости от редкости, степени доступности для потребителей, способу предоставления блага в распоряжение потребителя и характеру удовлетворяемой потребности.

Экономические блага и их особенности в сфере услуг: долговременные и недолговременные; прямые и косвенные; предметы роскоши и товары массового потребления; взаимозаменяемые и взаимодополняемые экономические блага. Блага – «субституты» и их влияние на обострение конкуренции в сфере услуг

##### **Тема 4. Услуга как продукт, классификации и специфика производства и реализации**

Понятие и признаки услуги как продукта. Коллективные и индивидуальные услуги. Материальные и нематериальные, основные и дополнительные услуги организаций. Коммерческие и некоммерческие услуги. Специфика производства и реализации услуги как продукта.

##### **Тема 5. Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг**

Ресурсы организаций, их значение для производства конкурентоспособных услуг. Понятие и классификации основных средств организаций, значение нематериальных активов и их виды. Значение материалов и МБП для качества производственной деятельности организаций сферы услуг.

##### **Тема 6. Кадровое обеспечение организаций сферы услуг**

Значение трудовых ресурсов для сферы услуг. Характеристика трудовых ресурсов организаций и их виды. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

##### **Тема 7. Значение и методы государственного регулирования деятельности организаций сферы услуг**

Социально-экономическое обоснование государственного регулирования деятельности предприятий и организаций и его ограничители в условиях рынка. Правовое (законодательное) регулирование в сфере услуг и его формы. Административное государственное регулирование и его формы. Процедура государственного лицензирования и ее значение для повышения качества социально-культурных услуг.

Прямое и косвенное экономическое регулирование деятельности организаций. Проблемы и перспективы организационно-экономического развития сферы услуг в России.

### 5. План семинарских (практических) занятий

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Тематика, содержание семинарских (практических) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1	Введение в дисциплину	<p><b>Тема занятия: Влияние потребностей население на разнообразие организаций сферы услуг</b></p> <p><i>Цель:</i> познакомить студентов с предпосылками и этапами формирования сферы услуг</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды человеческих потребностей.</li> <li>2. Факторы, влияющие на уровень и разнообразие биологических и духовных потребностей индивида, социальных групп и всего общества.</li> <li>3. Роль и значение организаций сферы услуг в удовлетворении биологических и социально-культурных потребностей различных групп населения.</li> </ol> <p><i>Литература:</i> 5</p>	ПК-1	Опрос, выполнение практического задания (эссе)
2.	Понятие, состав и структура сферы услуг	<p><b>Тема занятия: Организации сферы услуг как объекты управления</b></p> <p><i>Цель:</i> познакомить студентов с современными взглядами на состав и структуру сферы услуг.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Признаки классификации организаций сферы услуг и их роль в определении ее структуры.</li> <li>2. Классификатор экономических видов деятельности в сфере услуг</li> <li>3. Государственный, коммерческий и неприбыльный сектора сферы услуг</li> <li>4. Коммерческие и некоммерческие организации</li> </ol> <p><i>Литература:</i> 1,2,5</p>	ПК-1	Опрос, выполнение практического задания, Тестирование по темам 1 и 2
3.	Типология благ и их значение для развития сферы услуг	<p><b>Тема занятия: Экономические блага как результаты производственной деятельности организаций сферы услуг</b></p> <p><i>Цель:</i> закрепить знания студентов, полученные в ходе лекций, относительно разнообразия услуг, предоставляемых организациями данной сферы.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и типология благ</li> <li>2. Характеристика долговременных и недолговременных экономических благ</li> <li>3. Понятие и характеристики прямых и косвенных экономических благ</li> <li>4. Характеристика товаров и услуг массового</li> </ol>	ПК-1	Опрос, выполнение практического задания

		<p>потребления</p> <p>5. Взаимодополняемые экономические блага и их значение в развитии сферы услуг</p> <p>6. Экономические блага-субституты и их влияние на уровень конкуренции в сфере услуг. Относительная и абсолютная заменяемость.</p> <p><i>Литература: 1,2,4,5</i></p>		
4.	Услуга как продукт, классификации и специфика производства и реализации	<p><b>Тема занятия: Современные подходы к типологии продуктов организаций сферы услуг</b></p> <p><b>Цель:</b> закрепить знания студентов, полученные в ходе лекций и работы с литературными источниками, относительно разнообразия услуг, предоставляемых организациями данной сферы.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Материальный и нематериальный результат деятельности организаций сферы услуг</li> <li>2. Услуга как специфический продукт, ее особенности, типологии и характеристики.</li> <li>3. Коммерческие и некоммерческие услуги</li> <li>4. Основные и дополнительные услуги, принципы различия.</li> <li>5. Специфика производства и реализации услуги как продукта</li> </ol> <p><i>Литература: 1,2,4,5</i></p>	ПК-1	Дискуссия, выполнение практического задания, тестирование по темам 3 и 4
5.	Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг	<p><b>Тема занятия: Структура материальных ресурсов в сфере услуг</b></p> <p><b>Цель:</b> закрепить первичные знания студентов в области структуры материально-технической базы, необходимой для успешной производственной деятельности организаций сферы услуг.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ресурсное обеспечение как основа функционирования сферы услуг.</li> <li>2. Понятие основных фондов организации и их виды</li> <li>3. Понятие нематериальных активов, их значение и виды</li> <li>4. Материалы, их характеристики и значение для качественного оказания услуг</li> </ol> <p><i>Литература: 1-7</i></p>	ПК-1	Опрос Выполнение практического задания (подготовка презентации)
6.	Кадровое обеспечение организаций сферы услуг	<p><b>Тема: Структура кадровых ресурсов в сфере услуг</b></p> <p><b>Цель:</b> закрепить первичные знания студентов в области структуры трудовых ресурсов, необходимых для успешной производственной деятельности организаций сферы услуг.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Квалифицированные кадры как важный элемент производственной деятельности в сфере услуг</li> <li>2. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов</li> <li>3. Значение инженерно-технического персонала в</li> </ol>	ПК-1	Устный опрос, подготовка сообщений, Выполнение практического задания по темам 5 и 6

		сфере услуг 4. Виды служащих и их управленческая иерархия 5. Специалисты как важное звено кадрового потенциала организаций сферы услуг <i>Литература:</i> 1-7, информационные ресурсы интернета		
7.	Значение и методы государственного регулирования деятельности организаций сферы услуг	<b>Тема занятия: Особенности административно-правового регулирования в сфере услуг</b> <b>Цель:</b> закрепить теоретические знания студентов, полученные в ходе лекций и самостоятельной подготовки, относительно способов государственного регулирования деятельности коммерческих и некоммерческих организаций сферы услуг. <b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Законодательное регулирование направлений и видов деятельности в сфере услуг 3. Административное регулирование отдельных видов деятельности в сфере услуг 4. Проблемы и перспективы развития государственного, коммерческого и неприбыльного секторов сферы услуг в условиях нестабильного спроса <i>Литература:</i> 1-7, информационные ресурсы интернета	ПК-1	Устный опрос, Кейс-задание, итоговое тестирование

### 7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалого - дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде (подготовка презентаций)		+
Поисковый метод (поиск материалов для написания реферата и эссе, подготовки докладов и сообщений, сбор материалов для выполнения практических заданий)		+

### 8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение литературы и информационных ресурсов интернета по теме	ПК-1	Участие в дискуссиях, подготовка докладов и сообщений, написание эссе, рефератов
2	Подготовка к семинарскому занятию	ПК-1	Участие в дискуссиях, подготовка сообщений

			(презентаций)
3	Подготовка к тестированию по теме	ПК-1	Самостоятельно выполненный тест
4	Выполнение самостоятельных практических заданий	ПК-1	Правильно выполненные задания

### 9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация. *Текущий* контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические занятия, опросы и т.п.).

*Промежуточная* аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в форме **зачет**. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в **Оценочных и методических материалах**.

### 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

#### а) основная литература:

1. Сфера услуг: менеджмент: учебное пособие / под ред. Т.Д. Бурменко. — М.: КноРус, 2017. — Режим доступа: <http://book.ru/book/921353>
2. Хлебович, Д.И. Сфера услуг: маркетинг: учебное пособие / Д.И. Хлебович. — М.: КноРус, 2008. — Режим доступа: <http://book.ru/book/212051>

#### б) дополнительная литература:

3. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учебное пособие / Д.И. Хлебович, В.Ю. Баганов, О.Н. Баева [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 422 с. — ISBN 978-5-406-08975-0. — URL:<https://old.book.ru/book/941793> (дата обращения: 02.04.2022). — Текст: электронный.
4. Каменец А.В. Экономика социально-культурной сферы: монография / А.В. Каменец. — М.: КноРус, 2020. — Режим доступа: <http://book.ru/book/933020>
5. Социально-культурная сфера в XXI веке: тенденции, проблемы, перспективы: коллективная монография / ред. Е. Я. Морозова. — СПб.: Инфо-Да, 2017.
6. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/490422>
7. Романова, М.М., Экономика сферы услуг: учебник / М.М. Романова. — Москва : КноРус, 2021. — 148 с. — ISBN 978-5-406-07976-8. — URL:<https://old.book.ru/book/938546>

#### в) периодические издания открытого доступа

1. СФЕРА УСЛУГ: ИННОВАЦИИ И КАЧЕСТВО: научно-практ. журнал / ФГБОУ ВО РЭУ им. Плеханова. Краснодарский филиал. – Архив номеров. - ISSN 2221-6324 – Режим доступа: <http://journal.kfrgteu.ru>

2. Маркетинг услуг: журнал / ИД «Гребенников». – Архив номеров. – Режим доступа: <https://grebennikon.ru/journal/18/>

#### г) лицензионное программное обеспечение

1. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian ( Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
2. Mirapolis Virtual Room;
3. КонсультантПлюс

Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

#### д) современные профессиональные базы данных и информационные справочные



## **системы**

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - [www.urait.ru](http://www.urait.ru)
8. Электронно-библиотечная система «Лань» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
9. Электронно-библиотечная система «Айбукс» - [www.ibooks.ru](http://www.ibooks.ru)
10. Электронно-библиотечная система «BOOK» - [www.book.ru](http://www.book.ru)
11. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - [www.iprbooks.ru](http://www.iprbooks.ru)

### ***11. Материально-техническое обеспечение дисциплины***

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (компьютер преподавателя, камера, проектор, наушники с гарнитурой, микрофон, экран), учебно-наглядные пособия и методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

# Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

## 1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимы для управленческой деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Основные виды самостоятельной работы студентов, рекомендуемые для освоения дисциплины «Основы управления в сфере услуг»:

1). *Предварительная подготовка к занятиям, в том числе и к тем, на которых будет изучаться новый материал.* Такая подготовка предполагает изучение учебной программы, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, ознакомление с теоретическими материалами, размещенными в электронном курсе. Также рекомендуется работа с глоссарием по новым терминам.

2). *Прислушивание и восприятие лекций,* что предполагает осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткую запись, своевременную доработку конспектов лекций. Основная задача студентов на лекционных занятиях – выделить главное в изучаемом материале, а также уяснить связь данной темы с логикой дисциплины в целом и предыдущих лекций. На лекционных занятиях приветствуются уточняющие вопросы со стороны студентов.

3). *Подбор, изучение, анализ рекомендуемой литературы и информационных ресурсов интернета.* Данная форма самостоятельной работы позволяет углубить знания в рамках определенной темы учебной программы. Основные рекомендации для эффективного освоения дополнительного материала:

- *до чтения:* осмысление заголовка, анализ оглавления и аннотации;
- *по ходу чтения:* старайтесь понять все слова и предложения в тексте, выделить важные и ключевые из них; задавайте вопросы самому себе по содержанию прочитанного, стройте свои предположительные ответы и сверяйте их с текстом; по ходу чтения попытайтесь осознать, что Вам не понятно, в чем возникают сомнения; делайте выписки, выделяйте главные мысли, составляйте схемы, графики, таблицы;
- *после прочтения:* сформулируйте главную мысль прочитанного; прочитайте повторно наиболее сложные для Вас части текста; задайте вопросы себе по всему тексту; составьте конспект прочитанного; через время проверьте себя. Предварительное изучение рекомендуемой литературы позволяет отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам следует подобрать дополнительные литературные источники.

## 2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

*Семинарские и практические занятия* — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных магистрантами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой, нормативными источниками, информационными ресурсами Интернета. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать экономическое мышление сознание будущих

журналистов-практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому менеджеру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к зачету по дисциплине.

#### *Рекомендации по написанию эссе*

Обучение письменной речи предполагает формирование умения излагать свои мысли, чувства и мнение по поводу изучаемых тем в форме сочинения или эссе.

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:

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.
- вывод.

Объем эссе не должен превышать 5-х страниц печатного текста (но не менее 2). Работа может быть оформлена с помощью компьютерных программ (MS Office), в т.ч. графических.

Критерии оценки работ: содержание, неформальный подход к теме, самостоятельность мышления, кругозор, убедительность аргументации, грамотность, оформление работы.

#### *Подготовка реферата, доклада*

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов и рефератов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Реферат представляет собой письменную работу на определенную тему. По содержанию, реферат – краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников. Это также может быть краткое изложение научной работы, результатов изучения какой-либо проблемы.

Темы докладов и рефератов определяются преподавателем в соответствии с программой дисциплины. Конкретизация темы может быть сделана студентом самостоятельно.

Следует акцентировать внимание студентов на том, что формулировка темы (названия) работы должна быть:

- ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования);
- содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;
- быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.);
- содержать в себе действительную задачу;
- быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий материал и провести его предварительный анализ. К наиболее доступным источникам литературы относятся фонды библиотеки, а так же могут использоваться электронные источники информации (в том числе и Интернет).

Важным требованием, предъявляемым к написанию рефератов, является грамотность, стилистическая адекватность, содержательность (полнота отражения и раскрытия темы).

Реферат должен заключать такой элемент как выводы, полученные сделанные студентам в результате работы с источниками информации.

Рефераты и доклады представляются строго в определенное графиком учебного процесса время, их выполнение является обязательным условием для допуска к промежуточному контролю.

### **3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ**

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

### **4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы**

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

## ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- 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;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ 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 услуг ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	Выполнение самостоятельного задания (эссе)
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	Выполнение практического задания

			экономических благ; соотносить конкретные услуги к видам экономических благ ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	
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 соответствии с потребностями рынка ПК-1.3. Владеет специальной терминологией	Опрос, выполнение тестовых заданий
5	Материально-техническое обеспечение организаций 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; специфику производства и реализации услуги как экономического блага; виды материально-технических ресурсов организаций сферы услуг; 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; ПК-1.3. Владеет специальной терминологией; навыками аналитической работы с	Выполнение практического задания (подготовка презентации)

			информацией	
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; навыками определения новых бизнес идей в сфере услуг.</p>	Опрос, выполнение самостоятельного задания, тестирование
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</p>	Устный опрос, Кейс-задание, итоговое тестирование

			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; ПК-1.3. Владеет специальной терминологией; навыками работы с аналитической с информацией; навыками определения новых бизнес идей в сфере услуг; определения проблем и перспектив развития сферы услуг	
<b>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</b>				<b>Зачет</b>

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

### 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.

### 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.

### 3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

##### 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.

##### Тематика практических заданий

**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**.

**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**.

**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.

***Самостоятельное 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, посещая 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

## Пример кейс-задачи (к теме 7).

**Тема: « Особенности организационно-экономической деятельности организации сферы услуг» (на примере работы частного 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. посещений 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 миллионеров, 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 самоокупается, 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**.

### ***Тестовые задания***

Важным критерием оценки уровня текущих знаний студентов является выполнение ими тестовых заданий по отдельным темам. В частности, тестирование позволяет по мере прохождения учебного материала оценить уровень формирования у студентов необходимых компетенций.

Пример тестового задания для допуска к зачету по дисциплине:

#### **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) смешанный
- 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 так же 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*

**ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ**

**Примерные 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.

## ГЛОССАРИЙ

**Административное регулирование** - осуществляется путем лицензирования и квотирования, контроля над ценами и доходами, валютными курсами, учетными процентами и др. Для сферы услуг наиболее характерно лицензирование отдельных видов деятельности.

**Благо** (экономика) - всё, что способно удовлетворять потребности людей, приносить пользу, доставлять удовольствие.

**Взаимодополняемые экономические блага** – блага, способные удовлетворять потребности (используются) *только в комплексе друг с другом*, т.е. потребитель не может использовать их по отдельности.

**Взаимозаменяемые экономические блага** – блага (товары или услуги), которые удовлетворяют одну и ту же потребность, но реализуемые на основе различных технологий. Взаимозаменяемые блага иначе можно назвать благами-заменителями или *субститутами* (от английского substitute - замена, заменитель, заместитель).

**Информационные ресурсы** - по законодательству РФ - отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других видах информационных систем.

**Конкурентоспособность** - способность услуги обеспечивать коммерческий успех на определенном рынке в условиях действия конкурентов.

**Лицензия** - специальное разрешение на право осуществления юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем конкретного вида деятельности (выполнения работ, оказания услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности), которое подтверждается записью в реестре лицензий;

**Лицензируемый вид деятельности** - вид деятельности, на осуществление которого на территории Российской Федерации требуется получение лицензии

**Материальные блага** (*вещи и услуги*), удовлетворяющие *материальные потребности* или же представленные в предметной форме.

**Малоценные быстроизнашивающиеся предметы** (МБП) - актив организации, который не является основным средством. Например, **предметы** мебели, компьютер, ксерокс или принтер. Также это имущество может применяться при изготовлении товара.

**Машины и оборудование** - совокупность устройств, приспособлений, приборов, механизмов и т.п., необходимых для производства каких-либо работ и услуг.

**Нематериальные активы (НМА)** - ценности, которые используются для ведения бизнеса, но не имеют физической формы. НМА - вложение денежных средств учреждения (его затраты) в нематериальные объекты, используемые в течение долгосрочного периода в хозяйственной деятельности и приносящие доход.

**Нематериальные блага** (*вещи и услуги*), удовлетворяющие *духовные и социальные потребности* (информационные, коммуникационные, научно-исследовательские, культурные, образовательные и другие)

**Общественные блага** (Public goods) - блага, к которым имеют доступ все индивиды. К общественным благам относятся: общедоступное посещение парков, музеев и т.п. В противоположность частным благам общественные блага: неконкурентны (потребление такого блага одним человеком не сокращает количество блага, доступное другим); и носят неисключающий характер, что не позволяет исключить кого-либо из пользования этими благами. Эти характеристики не позволяют назначать плату за общественные блага, вследствие чего частный сектор оказывается не заинтересованным в финансировании их производства. Различают общенациональные и местные (локальные) общественные блага.

**Основные производственные фонды** (средства) - средства труда, которые многократно участвуют в производственном процессе, выполняя качественно различные функции.

Постепенно изнашиваясь, они переносят свою стоимость на созданный продукт по частям в течение ряда лет в виде амортизационных отчислений.

**Потребность** (нужда) - внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо. Потребности различают: по сферам деятельности: потребности труда, познания, общения, отдыха; по объекту потребностей: материальные, духовные, этические, эстетические и др. потребности; по функциональной роли: доминирующие / второстепенные, центральные/периферические, устойчивые/ситуативные потребности; по субъекту потребностей: групповые, индивидуальные, коллективные, общественные.

**Предпринимательство** – деятельность предприятия (организации), осуществляемая на свой страх и риск с целью извлечения прибыли от реализации продукта (услуги). Для некоммерческих организаций существует перечень видов деятельности, которые законодательно являются предпринимательскими: сдача имущества и материальных ценностей в аренду сторонним организациям, торгово-закупочная деятельность (покупка товаров народного потребления с целью их последующей перепродажи населению по более дорогой цене), долевое или индивидуальное участие в производстве коммерческого продукта(услуги) или реализации коммерческих проектов.

**Признаки для классификации организаций сферы услуг** – форма собственности, способ хозяйствования, вид экономической деятельности, вид услуги.

**Ресурсы** - источники и предпосылки получения необходимых людям материальных и духовных благ, которые можно реализовать при существующих технологиях и социально-экономических отношениях. Подразделяются на следующие группы: материальные; информационные; трудовые ресурсы, природные блага; финансовые ресурсы.

**Рынок** – сфера товарного обращения, где формируется спрос, предложение и цена на товары и услуги; организация, создающая условия для ведения торгов на основе договора купли-продажи.

**Служащие** – категория работников, в основе работы которых лежит труд *без применения физической силы*. Людей таких профессий еще называют *работниками умственного труда*

**Социально-культурные потребности** – художественно-эстетические, зрелищные, познавательные-информационные, коммуникативные, рекреационные, социальные.

**Сфера услуг** – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами.

**Правовое регулирование** – осуществляется в рамках гражданского (хозяйственного) законодательства через систему норм и правил.

**Трудовые ресурсы сферы услуг** – совокупность творческих работников, специалистов, управленческий, педагогический, медицинский, вспомогательный и иной персонал, работающий в организациях сферы услуг.

**Услуга** – продукт (результат труда), не имеющий вещественной, осязаемой формы и устойчивых потребительских качеств. Процесс ее производства и реализации совпадает по времени и месту.

**Финансовые ресурсы** – денежные средства хозяйственной организации, представленные в виде кассовой или банковской наличности, в расчетах или ценных бумагах.

**Частная собственность** — признаваемое обществом право отдельных граждан и их объединений владеть, пользоваться и распоряжаться любыми видами экономических ресурсов.

**Экономические блага** – блага, имеющиеся в ограниченном количестве (*товары, услуги и ресурсы*).

## Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

**Цель освоения дисциплины** – сформировать у студентов теоретические основы и первичные практические умения в области управления организациями сферы услуг для последующего их применения при процессе разработки бизнес - проектов для организаций социально-культурной сферы.

К числу наиболее важных *задач*, связанных с освоением дисциплины «Основы управления в сфере услуг», следует отнести:

- формирование у студентов умений и навыков работы с электронным курсом по дисциплине, с различными источниками информации, в том числе, и информационными ресурсами Internet, посвященных общей тематике дисциплины и ее отдельных тем
- усвоение студентами специальной терминологии
- формирование основ организационно-управленческого мышления.

### Форма промежуточного контроля - *зачет*

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
1	2	5	6	7	8
Введение в специальность	Лекция	Коллективный	<i>метод</i> - объяснительно-иллюстративный <i>форма общения</i> – монолог с элементами диалога	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективно-индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог (дискуссия)	Печатные, ресурсы интернета	Опрос, дискуссия, доклады (сообщения), индивидуальное выполнение практического задания (эссе)
Понятие, состав и структура сферы услуг	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективно-индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог	Печатные, ресурсы интернета	Устный опрос, выполнение практического задания Тестирование

			(дискуссия)		
Типология благ и их значение для развития сферы услуг	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективно-индивидуальный	Дискуссионный метод Формы: - диалог (преподаватель – студенты) - полилог (дискуссия)	Печатные, ресурсы интернета	Устный опрос, выполнение практического задания
Услуга как продукт, классификации и специфика их производства реализации	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Коллективный	Дискуссионный метод Формы: - диалог - полилог	Печатные, ресурсы интернета, презентации	Устный опрос, выполнение практического задания, тематирование
Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Индивидуальный Работа в малой группе	Методы: - дискуссионный - объяснительно-иллюстративный - решение задач	Печатные, ресурсы интернета	Устный опрос, обсуждение выполненных самостоятельных заданий (презентация)
Кадровое обеспечение	Лекции	Коллективный	Сочетание методов: - объяснительно-	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы

организаций сферы услуг			иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог		преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Индивидуальны й Работа в малой группе	Методы: - дискуссионный - объяснительно- иллюстративный - решение задач	Печатные , ресурсы интернета	Устный опрос, выполнение практического задания
Значение и методы государственног о регулирования деятельности организаций сферы услуг	Лекции	Коллект ивный	Сочетание методов: - объяснительно- иллюстративного; - метода проблемного изложения материала Форма: диалог	электронные презентации	Устные ответы студентов на вопросы преподавателя по теме (по ходу лекции или в конце занятия)
	Семинар	Индивидуальны й Работа в малой группе	Методы: - дискуссионный - объяснительно- иллюстративный - решение задач	Печатные , ресурсы интернета	Устный опрос, Кейс-задание, итоговое тестирование



## Тематический план изучения дисциплины «Основы управления в сфере услуг»

Год набора: 2022 Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		контакт т. работа	в т.ч.				
			лекции и	лаб. работ ы	прак т./ сем		
Введение в дисциплину	12	4	2		2	8	ПК-1
Понятие, состав и структура сферы услуг	18	8	4		4	10	ПК-1
Типология благ и их значение для развития сферы услуг	16	8	4		4	8	ПК-1
Услуга как продукт, классификации и специфика их производства реализации	18	8	4		4	10	ПК-1
Материально-техническое обеспечение организаций сферы услуг	16	8	4		4	8	ПК-1
Кадровое обеспечение организаций сферы услуг	14	6	2		4	8	ПК-1
Значение и методы государственного регулирования деятельности организаций сферы услуг	14	6	2		4	8	ПК-1
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>48</b>	<b>22</b>		<b>26</b>	<b>60</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>3</b>						