

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.08 СЕРВИСНАЯ ЭКОНОМИКА**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили  
доцент, канд.экон.наук Есина Ольга Николаевна

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

Формирование у студентов-магистров целостного представления о функционировании сервисной экономики, ее особенностях, характеристиках, элементах

### 1.2 Задачи изучения дисциплины:

-сформировать у студентов-магистров целостное представление о содержании, направлениях и аналитическом инструментарии институционального развития экономики;

-сформировать у студентов целостное представление о деятельности субъектов экономики, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;

-изучить основные принципы организации сервисной деятельности, особенности разработки и внедрения сервисных технологий в домашней среде и окружающем социуме в современных условиях;

-сформировать профессиональные компетенции по организации, управлению и продвижению сервисных услуг в производственной и социально-бытовой сфере, на основе всестороннего изучения и осмысления базовых знаний об основах сервисной экономики.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	
ОПК-5.1 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций	определяет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организации в сервисной экономике обосновывает основные показатели развития предприятия в рамках выбранной стратегии формирует последовательность внедрения экономической стратегии организации в сервисной экономике
ОПК-5.2 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	владеет методикой расчета и анализа экономических показателей развития организаций с учетом специфики сервисной экономики оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса определяет и обосновывает приоритетные направления развития организаций в рамках выбранной стратегии
ПК-3 Способен осуществлять руководство проектами по оптимизации процессов внедрения мероприятий по сопровождению цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности	

ПК-3.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке проектов на основе современных технологий и сервисных инноваций	знает и определяет специфические факторы реализации проектов в сервисной экономике способен организовать разработку проектов с учетом сервисных инноваций владеет навыками координации деятельности по разработке проектов на основе современных технологий и сервисных инноваций
ПК-3.2 Разрабатывает программы изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности, преодолевает сопротивление их внедрению	обосновывает программы изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности владеет технологиями разработки программ изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр		
		1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	9 (72)	2 (72)	3 (108)	4 (144)
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	2,6 (94)	1,1 (38)	0,8 (28)	0,8 (28)
занятия лекционного типа	1,1 (40)	0,3 (12)	0,4 (14)	0,4 (14)
практические занятия	1,5 (54)	0,7 (26)	0,4 (14)	0,4 (14)
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	5,4 (194)	0,9 (34)	2,2 (80)	2,2 (80)
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>	36	Зачёт	Зачёт	Экзамен, КР

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате
<b>Раздел 1. Темы курса</b>					
1.	Лек	Концепция сервисной экономики.	4	1	
2.	Пр	Концепция сервисной экономики.	12	1	
3.	Ср	Концепция сервисной экономики.	14	1	
4.	Лек	Особенности функционирования рынка в сервисной экономике	8	1	
5.	Пр	Особенности функционирования рынка в сервисной экономике	14	1	
6.	Ср	Особенности функционирования рынка в сервисной экономике	20	1	
7.	Лек	Субъекты бизнеса в рыночной экономике	4	2	
8.	Пр	Субъекты бизнеса в рыночной экономике	4	2	
9.	Ср	Субъекты бизнеса в рыночной экономике	28	2	
10.	Лек	Содержание и принципы эффективного бизнеса в сервисной экономике	4	2	
11.	Пр	Содержание и принципы эффективного бизнеса в сервисной экономике	4	2	
12.	Ср	Содержание и принципы эффективного бизнеса в сервисной экономике	26	2	
13.	Лек	Особенности рынка ресурсов в сервисной экономике	6	2	
14.	Пр	Особенности рынка ресурсов в сервисной экономике	6	2	
15.	Ср	Особенности рынка ресурсов в сервисной экономике	26	2	
16.	Лек	Формирование результатов деятельности субъектов сервисной экономики	6	3	
17.	Пр	Формирование результатов деятельности субъектов сервисной экономики	8	3	
18.	Ср	Формирование результатов деятельности субъектов сервисной экономики	40	3	
19.	Лек	Оценка эффективности субъектов сервисной экономики	8	3	
20.	Пр	Оценка эффективности субъектов сервисной экономики	6	3	
21.	Ср	Оценка эффективности субъектов сервисной экономики	40	3	
<b>Раздел 2. Промежуточная аттестация</b>					
1.	Зачёт	сервисная экономика		1	
2.	Зачёт	сервисная экономика		2	
3.	Экзамен	сервисная экономика	36	3	

#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Василенко Н. В. Экономика сферы услуг [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 439 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=350839> .

2. Федотов В. А., Комарова О. В. Экономика [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 196 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=364610> .

3. Маркова В.Д. Цифровая экономика [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 186 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367921> .

4. Фридман А.М. Экономика организации [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2021. - 239 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=360383> .

5. Кнышова Е.Н., Панфилова Е. Е. Экономика организации [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2021. - 335 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=365617> .

6. Чеглов В. П. Торговое дело. Экономика и управление розничными торговыми сетями [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 309 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=365876> .

7. Куимов В.В. Экономика кооперационно-сетевых взаимодействий. Теория. Практика. Возможности [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 220 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358677> .

8. Сабодах И. В. Региональная экономика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Красноярск: СФУ, 2023. - 32 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b65/i-389870.pdf> .

9. Сулова Ю. Ю., Белоногова Е. В., Есина О. Н. Экономика торгового предприятия: задачник [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Красноярск: СФУ, 2021. - 249 с. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-680527103.pdf> .

10. Сулова Ю. Ю., Петрученя И. В., Белоногова Е. В., Трусова С. В., Терещенко Н. Н. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2023. - 208 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b65/i-411268.pdf> .

11. Овчарук Н.Ю. Экономика. Практические занятия: методические указания к выполнению практических работ. - Абакан: ХТИ - филиал СФУ, 2023. - 1 файл (0,183 МБ).

##### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Программное обеспечение 1С:Предприятие 8. Программное обеспечение комплексной автоматизации деятельности предприятия.

2. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian. Офисный пакет Microsoft Office.

##### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

2. Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ». <https://ivo.garant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

3. Электронно-библиотечная система «СФУ» <http://bik.sfu-kras.ru/>

4. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань»  
<http://e.lanbook.com/>

5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM <http://www.znanium.com/>

6. Справочно-правовая система "Консультант плюс". <http://www.consultant.ru>

## **5 Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских и практических занятий: специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

учебная аудитория (компьютерный класс): специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине(модулю)/ практике	<u>Б1.О.08 Сервисная экономика</u>
Направление подготовки/специальность	<u>43.04.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	<u>43.04.01.02 «Цифровые технологии в сервисной деятельности»</u>

**1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практиками и оценочными средствами**

Семестр	Код и содержание индикатора компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</b>			
1,2,3	ОПК-5.1: Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определяет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организации в сервисной экономике</li> <li>- обосновывает основные показатели развития предприятия в рамках выбранной стратегии</li> <li>- формирует последовательность внедрения экономической стратегии организации в сервисной экономике</li> </ul>	вопросы к зачету, вопросы к экзамену, тематика рефератов, тематика курсовой работы, примеры задач, примеры кейс-заданий, тестовые задания
1,2,3	ОПК-5.2: Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет методикой расчета и анализа экономических показателей развития организаций с учетом специфики сервисной экономики</li> <li>- оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса</li> <li>- определяет и обосновывает приоритетные направления развития организаций в рамках выбранной стратегии</li> </ul>	вопросы к зачету, вопросы к экзамену, тематика рефератов, тематика курсовой работы, примеры задач, примеры кейс-заданий, тестовые задания
<b>ПК-3 Способен осуществлять руководство проектами по оптимизации процессов внедрения мероприятий по сопровождению цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности</b>			
1,2,3	ПК-3.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке проектов на основе современных технологий и сервисных инноваций	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает и определяет специфические факторы реализации проектов в сервисной экономике</li> <li>- способен организовать разработку проектов с учетом сервисных инноваций</li> <li>- владеет навыками координации деятельности по разработке проектов на основе современных технологий и сервисных инноваций</li> </ul>	вопросы к зачету, вопросы к экзамену, тематика рефератов, тематика курсовой работы, примеры задач, примеры кейс-заданий, тестовые задания

1,2,3	ПК-3.2 Разрабатывает программы изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности, преодолевает сопротивление их внедрению	- обосновывает программы изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности - владеет технологиями разработки программ изменений с применением цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности	вопросы к зачету, вопросы к экзамену, тематика рефератов, тематика курсовой работы, примеры задач, примеры кейс-заданий, тестовые задания
-------	--	--	---

**2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения**

**Перечень вопросов для зачета, экзамена**

1. Актуальные тенденции трансформации сектора услуг.
2. Коммуникации в постиндустриальном обществе.
3. Анализ результативности и реформирования экономики России.
4. Роль государства в развитии и регулировании национального рынка услуг.
5. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда.
6. Объективность возникновения и развития сферы услуг
7. Сфера услуг в национальной экономике России
8. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние
9. Тенденции и закономерности возникновения и развития рынка услуг
10. Рыночные отношения и их влияние на хозяйственные и управленческие связи предприятий сферы услуг.
11. Система государственного регулирования предприятиями сферы услуг
12. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг.
13. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг
14. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
15. Современные тенденции развития предприятий сферы услуг в международном и отечественном опыте.
16. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития
17. Спрос и предложение на рынке услуг, их проявления и формы удовлетворения.
18. Стратегия и тактика поведения предприятий сферы услуг на различных рынках.
19. Нормативно-правовые условия создания и функционирования предприятий сферы услуг.
20. Нормативно-правовые условия функционирования и экономические основы создания предприятий сферы услуг.
21. Вертикаль и горизонталь отраслевой власти, и место государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий (комплексов) сферы услуг.
22. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг.
23. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций

сферы услуг.

24. Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности.
25. Качество услуг, стандартизация и сертификация услуг.
26. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги.
27. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.
28. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги.
29. Принципы и факторы, влияющие на размещение предприятий сферы услуг на территориальном, региональном и национальном уровнях.
30. Отраслевой и корпоративный подходы к формированию организации сферы услуг
31. Специфические факторы реализации проектов в сервисной экономике.
32. Ресурсы предприятий сферы услуг и их виды. Структура экономических ресурсов сферы услуг.
33. Основные методы и подходы к оценке эффективности использования ресурсов предприятия в сервисной экономике
34. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической базы сферы услуг и методы повышения инвестиционной привлекательности
35. Инновационный потенциал предприятий сферы услуг, его оценка и экономико-организационные условия эффективной реализации.
36. Информационный ресурс и эффективность его использования в сфере услуг.
37. Качество управления предприятием сферы услуг.
38. Маркетинговая концепция управления на предприятиях сферы услуг.
39. Материально-вещественные ресурсы сферы услуг, их экономическое содержание и воспроизводство.
40. Оценка ресурсного потенциала сервисных компаний.
41. Основные направления повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.
42. Особенности и характерные элементы построения и оптимизации организационных структур управления в предприятиях сферы услуг
43. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг
44. Показатели эффективности использования ресурсов предприятия в сервисной экономике.
45. Управление экономической стратегией организации в сервисной экономике.
46. Основные показатели развития организации в сервисной экономике.
47. Основные приоритетные направления развития (бизнес-тренды) в сервисной экономике.
48. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг и их влияние на развитие бизнеса.
49. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.
50. Этапы разработки проектов по оптимизации процессов внедрения мероприятий по сопровождению цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности
51. Экономический механизм обеспечения безопасности услуг и повышения качества предоставляемых услуг
52. Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции.
53. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе.
54. Управление конкурентоспособностью и формирование конкурентных

преимуществ

55. Теории оценки эффективности предприятий в сервисной экономике.
56. Оценка влияния сервиса на результативность предприятий.
57. Оценка результативности услуг
58. Специфика оценки социальной эффективности предприятия в сервисной экономике.

### **Методические указания по подготовке к зачету**

В соответствии с учебным планом промежуточной формой контроля знаний студентов является зачет (1и 2 семестры) и экзамен (3 семестр). Зачет проводится в устной форме, на подготовку ответов студенту предоставляется 40 мин. Во время проведения зачета обучающему запрещается использовать какие-либо литературные, информационные, нормативно-правовые источники. В задании зачету включены 2 практико-ориентированных вопроса.

Экзамен проводится в устной форме, на подготовку ответов студенту предоставляется 60 мин. Во время проведения экзамена обучающему запрещается использовать какие-либо литературные, информационные, нормативно-правовые источники. В экзаменационном билете представлены 2 теоретических вопроса и задача.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы 1-20 зачет 1 семестр

Вопросы 21-40 зачет 2 семестр

Вопросы 1-58 – экзамен 3 семестр

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных кафедрой. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Любой вопрос при сдаче зачета необходимо излагать с позиции значения для профессиональной деятельности юриста. При этом важно показать значение и творческое осмысление задач, стоящих перед юристом в части взаимодействия с гражданами, с коллегами.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам, вносится в экзаменационную ведомость.

Незачет проставляется только в ведомости. После чего студент освобождается от дальнейшего присутствия на зачете.

При получении незачета повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные кафедрой.

### **Критерии оценки уровня освоения дисциплины (зачет)**

Уровень знаний, умений и навыков студентов при проведении зачета оценивается по двухбалльной шкале: «зачтено», «незачтено». При проведении зачета используются следующие критерии оценивания знаний, умений и навыков студентов:

– **«зачтено»** выставляется, как минимум, при усвоении студентом основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

– **«не зачтено»** выставляется, если студент не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

### **Методические указания по подготовке к экзамену**

Готовиться к экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных преподавателем. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед экзаменом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к экзамену простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

### **Критерии оценки уровня освоения дисциплины (экзамен)**

Оценка **«отлично»** ставится, если дан полный и развернутый ответ на поставленные вопросы и правильно, без ошибок и погрешностей, решена практическая задача. Ответы на вопросы должны свидетельствовать о совокупности осознанных знаний об объекте изложения, выстроены в логической последовательности, иллюстрированные конкретными примерами, изложены грамотным экономическим языком, свидетельствующим об овладении специальной терминологией и свободном понимании, и владении понятиями. На возникшие у преподавателя дополнительные вопросы студент должен давать четкие и конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

Задача должна быть решена в логической последовательности методики ее решения с подробными разъяснениями их расчетов, сами расчеты не должны содержать никаких ошибок.

Оценка **«хорошо»** ставится, если даны полные и развернутые ответы на теоретические вопросы с соблюдением рассмотренных выше основных принципов и правильно решена практическая задача, однако допущены следующие погрешности в изложении ответов или решении задачи:

- при ответах на вопросы студент допускает некоторые неточности в определении понятий, персоналий, терминов;
- может быть нарушена какая-либо логика в изложении одного вопроса;
- отчет на один вопрос дан полный и развернутый, а при ответе на второй наблюдается не полное и ясное знание материала;

– в решении задачи допущены ошибки, но не стратегического характера, т.е. незначительные, и соблюдена методика расчета.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если дан неполный ответ на оба вопроса, свидетельствующий только об овладении основным понятийным и определительным аппаратом; при ответе на вопрос нарушена логика изложения, на возникшие дополнительные вопросы преподавателя студент дает неполные и неточные ответы. При решении задачи допущены существенные ошибки, хотя в целом методика соблюдена.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал отсутствие знаний, владеет только отдельными аспектами материала в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

Практическое задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками. В целом ответ студента свидетельствует об отсутствии знаний, умений и навыков дисциплины.

### **Примерная тематика рефератов и сообщений-презентаций**

1. Государственно-правовое регулирование сервисной экономики в России.
2. Факторы, определяющие развитие сервисной экономики в стране (на примере отдельных стран, регионов, субъектов Российской Федерации).
3. Экономические стратегии развития предприятия в сервисной экономике.
4. Специфика экономических стратегий предприятия с учетом цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности
5. Роль цифровых технологий в развитии сервисной экономики (на примере отдельных стран, регионов, субъектов Российской Федерации).
6. Специфика ресурсного обеспечения бизнеса в сервисной экономике (на примере конкретных видов экономической деятельности, отраслей, предприятий).
7. Факторы, определяющие результативность бизнеса в сервисной экономике (на примере конкретных видов экономической деятельности, отраслей, предприятий).

Выбор темы зависит от направленности исследований студента в магистерской диссертации

### **Методические рекомендации по написанию реферата и сообщений-презентаций**

Реферат является формой контроля самостоятельной работы студентов. Реферат (от лат. refero - докладываю, сообщаю) - краткое изложение в письменном виде или в форме публичного выступления содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников, основные положения, основные сведения и выводы. Как правило, реферат имеет научно-информационное назначение.

Реферат содержит краткое, точное изложение, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата.

Сообщение-презентация: продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по результатам анализа научных и других источников, решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской темы. Презентация может представлять собой сочетание текста, гипертекстовых ссылок, компьютерной анимации, графики, видео и звукового ряда (но не обязательно всё вместе), которые организованы в единый доклад на выбранную тему.

Подготовка рефератов и сообщений-презентаций и выступление с ними позволяет студентам приобрести навыки работы с литературой с позиции умения обобщать и критически осмысливать излагаемые точки зрения на различные проблемы, а также формировать и обосновывать собственную позицию. В целом реферат и сообщение-

презентация строится по следующей схеме:

- обозначается актуальность темы и цель работы;
- ставятся задачи;
- излагается основное содержание темы;
- осуществляется обобщение материала и делаются выводы;
- вносятся собственные предложения и рекомендации.

Подготовка реферата и сообщения-презентации предполагает самостоятельное изучение, осмысление, логическое обобщение использованных литературных источников по обозначенным вопросам построение собственных выводов и предложений.

Конкретный план реферата и сообщения-презентации и рекомендуемая к изучению для его подготовки литература зависят от выбранной темы и предварительно согласовываются с ведущим преподавателем.

### **Критерии оценки рефератов и сообщений-презентаций**

Реферат и сообщение-презентация оцениваются по 5 балльной шкале путем суммирования баллов, полученных по показателям оценки.

оценка	критерии
«отлично»	1) полное раскрытие вопроса; 2) указание точных названий и определений; 3) правильная формулировка понятий и категорий; 4) самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; 5) использование дополнительной литературы и иных материалов.
«хорошо»	1) недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; 2) несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; 3) использование устаревшей учебной литературы и других источников
«удовлетворительно»	1) отражение лишь общего направления изложения лекционного материала и материала современных учебников; 2) наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.;3) использование устаревшей учебной литературы и других источников; 4) неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
«неудовлетворительно»	1) не раскрытие темы; 2) большое количество существенных ошибок; 3) отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.

### **Примерная тематика курсовых работ**

*Тематика курсовых работ* в соответствии с перечнем научных проблем и направлений научных исследований магистерской программы:

1. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг (на примере различных отраслей экономики).
2. Информационное обеспечение сервисной деятельности.
3. Модели построения бизнес-процессов на предприятии в концепции сервисной экономики.
4. Исследование мировых тенденций развития сервиса в различных сферах экономики.

5. История и современное состояние сервисной деятельности (по направлениям).
6. Качество сервисных услуг (на примере отрасли экономики, предприятия).
7. Оценка и повышение культуры сервисного обслуживания на предприятиях.
8. Оценка и совершенствование организационной культуры предприятия сервиса (на выбор).
9. Оценка и совершенствование организационной структуры сервисного предприятия.
10. Организационно-экономические аспекты управления качеством услуг.
11. Экономическая стратегия предприятия в контексте развития цифровых и инновационных технологий в сервисной деятельности.

Магистрант может самостоятельно предложить тему курсовой работы по дисциплине, по согласованию с руководителем, исходя из направления исследования в магистерской диссертации.

### **Методические рекомендации по написанию курсовых работ**

Курсовая работа – один из основных видов самостоятельной работы студентов в вузе, направленной на закрепление, углубление и обобщение знаний по учебной дисциплине профессиональной подготовки, изучение методов научных исследований, формирование навыков решения творческих задач в ходе научного исследования.

Написание курсовой работы предусматривает повышение роли самостоятельной работы студентов по изучению проблемных вопросов дисциплины и обеспечивает развитие учебно-познавательной деятельности студента, профессиональной ориентации, интересов в решении задач по бизнес-проектированию.

Работа должна быть написана грамотно, мысли изложены четко и логично. Выполнение курсовой работы является подготовительным этапом для написания магистерской диссертации.

Тема курсовой работы выбирается заблаговременно и согласовывается с научным руководителем. Студенту предоставляется право выбора темы курсовой работы в соответствии с прилагаемым перечнем.

Объем работы составляет 40-50 машинописных страниц, набранных в электронном варианте. Она включает таблицы, графики, рисунки, библиографический список. Некоторые материалы могут быть оформлены также в виде приложения к основной работе, объем которого не ограничивается.

Курсовая работа состоит из введения, двух, или, реже трех глав и заключения.

### **Критерии оценивания курсовой работы**

Оценка **отлично** выставляется за курсовую работу, в которой глубоко, полно и правильно освещены теоретические и практические вопросы темы; в достаточной степени привлечен и самостоятельно проанализирован цифровой и, по возможности, фактический материал. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического материала (таблицы, диаграммы, схемы и т.д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Курсовая работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа. На защите студентом сделан содержательный доклад, даны полные ответы на все вопросы, проявляет умение защищать обоснованные в работе положения.

Оценка **хорошо** выставляется за курсовую работу, в которой раскрыто основное содержание темы, работа выполнена преимущественно самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Представленный в ней материал свидетельствует о достаточно глубоком понимании автором рассматриваемых вопросов. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического

материала (таблицы, диаграммы, схемы и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Имеются недостатки, не носящие принципиального характера. Курсовая работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, не полно отвечает на вопросы комиссии.

Оценка *удовлетворительно* выставляется за курсовую работу, в которой частично раскрыто основное содержание темы, работа выполнена в основном самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Не все рассматриваемые вопросы изложены достаточно глубоко, есть нарушения логической последовательности, ограниченно применяется иллюстративно-аналитический материал (таблицы, диаграммы, схемы и т. д.), ссылки на литературные и нормативные источники. Курсовая работа оформлена с некоторыми нарушениями ГОСТа. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, не достаточно аргументировано отвечает на вопросы комиссии.

Оценка *неудовлетворительно* выставляется за курсовую работу, в которой, не раскрыта тема. Работа выполнена несамостоятельно, носит описательный характер. Представленный материал изложен неграмотно, без логической последовательности, применения иллюстративно-аналитического материала (таблиц, диаграмм, схем и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, оформлен с грубыми нарушениями ГОСТа. Курсовая работа, оцененная на «неудовлетворительно», не допускается к защите.

### Примеры практических задач

Практические задания являются средством проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Могут быть использованы для оценки знаний и умений обучающихся и представляют собой типовые задания на выполнение конкретной ситуации.

*Практическое задание 1* Краткое эссе (сообщение) о мировых тенденциях развития сферы услуг.

1.1. На основании данных, представленных в таблице, укажите 3 основных (на ваш взгляд) причины подобного распределения государств по значимости сферы услуг в экономике.

1.2. Найти в открытых источниках и представить информацию об объемах сферы услуг в текущее время.

Ранг	Страна	Сфера услуг в ВВП, %	ВВП ППС, трлн долл., 2019 г.	Сфера услуг в ВВП, трлн долл.	Место по ВВП
1	США	77,40	21 439,00	16 593,79	2
2	Великобритания	71,00	3 131,00	2 223,01	9
3	Франция	70,30	3 061,00	2 151,88	10
4	Канада	70,20	1 900,00	1 333,80	16
5	Япония	69,10	5 747,00	3 971,18	4
6	Испания	67,70	1 941,00	1 314,06	15
7	Италия	66,30	2 443,00	1 619,71	12
8	Бразилия	62,60	3 456,00	2 163,46	8
9	Германия	61,80	4 444,00	2 746,39	5
10	Мексика	60,10	2 628,00	1 579,43	11
11	Таиланд	56,90	1 383,00	786,93	20
12	Иран	54,40	1 471,00	800,22	18
13	Турция	54,30	2 347,00	1 274,42	13
14	Россия	54,10	4 349,00	2 352,81	6
15	Республика Корея	53,60	2 320,00	1 243,52	14
16	Китай	52,20	27 309,00	14 255,30	1
17	Египет	51,40	1 391,00	714,97	19
18	Индия	49,10	11 326,00	5 561,07	3
19	Саудовская Аравия	48,40	1 899,00	919,12	17
20	Индонезия	43,40	3 737,00	1 621,86	7

Источник: [C.I.A. theWorldFactbook [Электронный ресурс]: официальный сайт. Режим доступа: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>].

*Практическое задание 2* Сравнительный анализ структуры ВВП Российской Федерации и валового регионального продукта Красноярского края

На основании данных таблицы выполнить ряд заданий:

1. рассчитать недостающие показатели;
2. изобразить графически динамику ВВП и ВРП в целом и в разрезе отдельных секторов экономики;
3. изобразить графически структуру ВВП РФ и ВРП Красноярского края в 2015-2019 гг.
4. определить общие и отличительные черты развития сферы услуг в Российской Федерации и Красноярском крае;
5. обозначить причины расхождений в динамике и структуре

Таблица – Внутренний валовой продукт в разрезе отраслей экономики

Российская Федерация					
Отрасли	Годы				
	2015	2016	2107	2018	2019
Внутренний валовой продукт, млрд. руб.	83 087,36	85 616,08	91 843,15	103 861,65	109 241,54
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1. Добывающие отрасли и С/х	11 715,32	11 897,56	13 592,79	17 864,20	18 352,58
<i>Уд. вес, %</i>					
2. Сфера производства	14 207,94	14 056,81	15 705,18	18 175,79	19 226,51
<i>Уд. вес, %</i>					
3. Сфера услуг	57 164,10	59 661,71	62 545,19	67 821,66	71 662,45
<i>Уд. вес, %</i>					
Красноярский край					
Отрасли	Годы				
	2014	2015	2016	2017	2018
Внутренний валовой продукт, млрд. руб.	1 410,72	1 667,04	1 745,74	1 899,23	2 280,03
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1. Добывающие отрасли и С/х	293,73	378,32	388,52	449,11	641,41
<i>Уд. вес, %</i>					
2. Сфера производства	497,70	617,89	651,98	683,56	829,71
<i>Уд. вес, %</i>					
3. Сфера услуг	619,29	670,84	705,24	766,56	808,91
<i>Уд. вес, %</i>					

Составлено по источнику: [Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/statistic>]

*Практическое задание 3.* Сравнительный анализ динамики сферы услуг в Российской Федерации и Красноярском крае

1. На основе открытых источников информации дополнить динамику объема сферы услуг до 2021 года включительно. (См. ВВП и ВРП в разрезе ОКВЭД).
2. Рассчитать недостающие показатели в таблице;
3. Проиллюстрировать динамику развития сферы услуг в Российской Федерации и Красноярском крае;
4. Обозначить общие и отличительные черты в динамике объемов сферы услуг в стране и регионе.
- 5.

Таблица - Динамика объемов сферы услуг по Российской Федерации и Красноярскому краю, млрд. руб.

Годы	Показатели		
	Объем сферы услуг, млрд. руб.	Абсолютное отклонение (+;-)	Цепные темпы изменения, %
<b>Российская Федерация</b>			
2011	41 396,97		
2012	45 405,26		
2013	48 686,84		
2014	55 874,24		
2015	57 164,10		
2016	59 661,71		
2017	62 545,19		
2018	67 821,66		
2019	71 662,45		
2020	92 416,7		
2021	108 670,1		
2022			
2023			
<b>Красноярский край</b>			
2011	487,00		
2012	563,92		
2013	591,73		
2014	619,29		
2015	670,84		
2016	705,24		
2017	766,56		
2018	808,91		
2019			
2020			
2021			
2022			
2023			

### Методические рекомендации по решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап действий, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала решения задач составить краткий план решения проблемы (задачи).

1. Прочитай внимательно задачу и подумай, что означает каждое число в задаче. Постарайся представить то, о чем говорится в задаче.

2. Если задача сложная, запиши кратко ее условие, начерти к ней схему или сделай рисунок.

3. Прочитай вторично задачу и перескажи про себя.

4. Подумай, что надо знать, чтобы ответить на вопрос задачи.

5. Подумай, что можно узнать из данных и условия задачи и нужно ли это знать для ответа на вопрос задачи.

6. Обдумай план решения задачи.

7. Реши задачу.

8. Проверь ответ.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до

окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный результат следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи.

#### **Критерии оценки:**

Уровень	Оценка	Критерии
Недостаточный	1	Задача не решена
Начальный	2	Задача решена неправильно
Средний	3	Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде
Достаточный	4	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
Высокий	5	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом

#### **Примерное кейс-задание**

Бизнес-кейс №1 «Пути развития Торгово-развлекательного центра»  
 Все данные в бизнес-кейсе основываются не на реальном предприятии.  
 Денежные единицы — российские рубли.

##### Общее описание

В крупном городе численностью 1300 тыс. человек был построен торгово-развлекательный центр «ВолгаОка». ТРЦ «ВолгаОка» находится в одном из самых оживленных и густонаселенных районов города и создает важную современную инфраструктуру бытовых и развлекательных услуг, которая в этом районе недостаточно развита. Проект реализуется крупнейшим в регионе девелопером. В пространстве современного пятиуровневого центра на арендуемой площади более 85000 кв.м. разместятся магазины известных марок одежды, обуви и аксессуаров, предприятия сферы услуг, фитнес центр с бассейном, кинотеатр, зона развлечений и продуктовый гипермаркет. Внутри торгово-развлекательного центра располагается концертная сцена с профессиональным звуковым и световым оборудованием, спецэффектами.

Территория вокруг ТРЦ благоустроена, сделана дополнительная парковка на более чем 2500 машино-мест, сохранена близлежащая природная зона.

Общая площадь ТРЦ — 220 000 кв.м.

Арендуемая площадь ТРЦ — более 85 000 кв.м.

##### Услуги

Автоматизированная подземная парковка (бесплатная в течение 5х часов и платная более 5ти часов)

Аренда торговых площадей

Аренда офисных помещений

Аренда рекламных площадей

##### Описание услуг

##### 1. Парковка

Двухуровневая подземная парковка ТРЦ рассчитана на 900 машиномест. Расположена на "1" уровне. Для разовых посетителей ТРЦ парковка работает бесплатно в течение первых 5 (пяти) часов с момента въезда, более 5ти часов — 150 рублей 1 час, также предлагается

парковка на постоянной основе.

Действуют следующие условия стоимости оказываемых услуг паркирования:

Стоимость постоянной паркинкарты 100 рублей (единоразово при заключении договора).

Абонентская плата (ежемесячная) 1500 рублей в месяц.

Абонентская плата взимается за месяц (предоплата).

2. Аренда торговых площадей

Торговые площади находятся на 1,2,3 этажах. Общая площадь — 64000 кв.м.

Стоимость аренды зависит от площади, этажа, расположения помещения.

Площадь, которую можно арендовать: от 1 кв.м. до 500 кв.м.

Стоимость кв.м. от 700 рублей до 10000 рублей.

3. Аренда офисных помещений

Офисные помещения находятся на 4м этаже. Общая площадь — 21000 кв.м.

Стоимость аренды зависит от площади, расположения помещения. Площадь, которую можно арендовать: от 5 кв.м. до 500 кв.м. Стоимость кв.м. от 350 рублей до 1000 рублей.

4. Аренда рекламных площадей

Торгово-развлекательный центр предлагает размещение рекламно-информационных материалов на своих рекламных площадках: на рекламных поверхностях внутри и на фасаде ТРЦ, в эфире внутреннего радио ТРЦ, а также место под проведение различных промомероприятий и размещение промоконструкций:

Рекламная стена: всего 14 рекламных мест размером 5000мм\*2500мм. Стоимость аренды одного рекламного места составляет 23 000 рублей в месяц.

Рекламные места на фасаде: всего 10 рекламных мест размером 3500мм\*7000мм. Стоимость аренды одного рекламного места составляет 33 000 рублей в месяц.

Рекламные места на входе (20 мест). Стоимость аренды одного рекламного места составляет 12 000 рублей в месяц.

#### Проблемы

ТРЦ был построен и сдан в апреле 2016 года. На начало открытия ТРЦ следующие площади были заняты:

Торговые площади - 21000 кв.м.

Офисные площади - 5000 кв.м.

Рекламные площади - 5 (рекламная стена), 4 (на фасаде) и 10 (на входе) мест.

Договоров по парковке на постоянной основе заключено не было.

Через год - в апреле 2017 года - ситуация улучшилась, но на немного:

Торговые площади - 43500 кв.м.

Офисные площади - 7500 кв.м.

Рекламные площади - 7 (рекламная стена), 5 (на фасаде) и 13 (на входе) мест.

Договоров по парковке на постоянной основе заключено было 100.

Вложения в строительство ТРЦ составили:

стоимость проектирования - 720 рублей за кв.м.

стоимость строительства - 18000 рублей за кв.м.

стоимость маркетинговых исследований: 90 тыс. руб.

ТРЦ возводился 5 лет.

Стоимость ежегодного обслуживания площадей, включая заработную плату обслуживающего персонала и оплату энергоносителей: 25 млн. руб.; Простой срок окупаемости проекта: 72,0 месяцев.

Жизненный цикл проекта - 15 лет до капитального ремонта.

#### Анализ конкурентов

Рядом с ТРЦ в 300 м. Находятся два небольших торговых центра, стоимость аренды в которых ниже, но и условия работы хуже (нет парковки, современного кондиционирования воздуха). Торговые центры существуют более 10 лет и имеют своих постоянных клиентов.

Вопросы бизнес-кейса

1. Как увеличить количество клиентов, заинтересованных в услугах ТРЦ
2. Пути увеличения прибыли, рентабельности.
3. Пути развития ТРЦ.

### Методические рекомендации по решению кейса

Одной из форм текущего контроля успеваемости по дисциплине являются кейс-задания. Кейс-задания – основной элемент метода case-study, который относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

Рекомендации по осуществлению анализа кейс-задания. Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться как заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов, так и непосредственно на занятиях. Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи. Рекомендуется придерживаться следующих действий:

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.
2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.
3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.
4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

### Критерии оценивания кейс-заданий

оценка	Характеристика
«отлично»	Студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.
«хорошо»	студент демонстрирует знание теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания
«удовлетворительно»	студент затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.
«неудовлетворительно»	Студент дает неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий, не умеет производить расчеты

### Тестовые задания закрытого и открытого типа по дисциплине

Для оценки степени усвоения теоретического материала студентам предлагается пройти тестовые задания в рамках как текущего контроля, так и промежуточной аттестации.

*Задания закрытого типа с выбором одного/нескольких правильного(ых) ответа (ов) из предложенных*

1. Перевод всех расчетов с покупателями в магазине на кассы самообслуживания свидетельствует о несоблюдении принципа
  - а) технологической адекватности,
  - б) ценовой адекватности,
  - в) информативности
2. Изменение принадлежности экономических благ кому-либо это
  - а) трансформационный сектор сервисной деятельности
  - б) транзакционный сектор сервисной деятельности
  - в) не относится к сервисной деятельности
3. Выберите из перечисленного операции, относящиеся к трансформационному сектору сервисной деятельности
  - а) расчет с покупателями за товар
  - б) упаковка проданного товара
  - в) разработка проекта дизайна помещения
  - г) нарезка сыра по запросу покупателя
4. Выберите из перечисленного характеристики, участвующие в формировании ценности блага для покупателя
  - а) качество материального продукта
  - б) финансовые затраты на приобретение материального продукта
  - в) затраты времени на проезд к месту приобретения товара
  - г) мнение окружающих о приобретенном товаре

*Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание....., дополнить предложенное*

5. Процесс сервисного обслуживания включает три основных стадии: генерация, производство и реализация. Предоставление возможности расчета посредством платежных карт это этап \_\_\_\_\_ сервиса

6. Перевод всех расчетов с покупателями в магазине на кассы самообслуживания свидетельствует о несоблюдении принципа

- а) технологической адекватности,
- б) ценовой адекватности,
- в) информативности

7. В рамках продвижения товара в сервисной экономике предприятия используют три основные стратегии «операционная эффективность», «лидерство по продукту», и «близость к клиенту». Высказывание «высокие цены являются подтверждением значительной ценности товара для потребителя» можно рассматривать в рамках стратегии \_\_\_\_\_

8. В рамках продвижения товара в сервисной экономике предприятия используют три основные стратегии «операционная эффективность», «лидерство по продукту», и «близость к клиенту». Высказывание «высокие цены являются гарантией уникальных свойств продукта» применимо к стратегии \_\_\_\_\_

*Задание закрытого типа на установление соответствия*

9. Цивилизационный подход к структурированию общества привел к выделению трех основных секторов в экономике. Проведите соответствие между видами экономической деятельности и секторами экономики

1. добыча нефти	а) первичный сектор
2. финансирование предприятия	б) вторичный сектор
3. производство хлеба	в) третичный сектор

10. Услуги, как и материальные товары являются материальными благами, которые определяют ценность для клиентов, однако имеют ряд отличительных особенностей. Проведите соответствие между характеристика услуги и их содержанием

1. изменчивость	а) услуги нельзя хранить, передавать, транспортировать
2. несохраняемость	б) уникальность каждой операции и ее восприятия клиентом

11. В рамках продвижения товара в сервисной экономике предприятия используют три основные стратегии «операционная эффективность», «лидерство по продукту», и «близость к клиенту». Проведите соответствие между указанными выше стратегиями и их основным содержанием.

1. лидерство по продукту	а) предлагать клиентам товары и услуги постоянного качества, своевременно доставлять их по низкой цене
2. операционная эффективность	б) товары и услуги, которые расширяют существующие границы эффективности
3. близость к клиенту	в) предоставлять лучшее и наиболее полное решение для клиента

12. Для оценки эффективности ресурсов в экономике используются показатели деловой активности и рентабельности. Проведите соответствие между ними и их характеристикой.

1. деловая активность	а) отношение выручки к средней стоимости ресурсов
2. рентабельность	б) отношение прибыли к средней стоимости ресурсов

*Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача*

13. Исследования поведения потребителей привели к заключению, что при прочих равных условиях рост цен на продукт А на 5% приводит к повышению спроса на продукт Б на 2%. Определите, как изменится спрос на продукт Б при росте цен на продукт А на 6,5%. Запишите ответ с одним знаком после запятой \_\_\_\_\_

14. В таблице приведен расчет прибыли предприятия, в котором затраты сгруппированы по функциональному признаку.

показатели	значение, тыс. руб.
Выручка от продажи	15 000
Себестоимость реализованной продукции	
- переменные затраты	3 000
- постоянные затраты	6 000
Валовая прибыль	
Коммерческие и управленческие расходы	
- переменные	6 000
- постоянные	2 000
Прибыль	

Определите три показателя

1. прибыль предприятия
2. маржинальная прибыли
3. норма маржинальной прибыли

Запишите ответ с одним знаком после запятой

15. На основе данных предыдущей таблицы рассчитайте изменение показателей под влиянием управленческого решения. «По мнению отдела маркетинга, увеличение затрат на рекламу на 10 000 ден. ед. позволит увеличить объем продаж на 30 000 ден. ед.»

1. ожидаемая маржинальная прибыль
2. ожидаемые постоянные затраты

3. ожидаемая прибыль предприятия

**Критерии оценивания тестов**

оценка	% правильных ответов
«отлично»	от 81 до 100
«хорошо»	от 61 до 80
«удовлетворительно»	от 51 до 60
«неудовлетворительно»	50 и менее

Разработчик



О. Н. Есина