

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт коммерции, маркетинга и сервиса  
Кафедра коммерции, сервиса и туризма

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

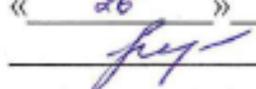
**Б1.В.ОД.4 «Дисциплина по научной специальности 08.00.05 –  
Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация  
и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг»**

Образовательная программа: направление подготовки 38.06.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика и управление народным хозяйством:  
экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,  
комплексами сферы услуг

Уровень высшего образования: подготовка кадров высшей квалификации  
Квалификация (степень) выпускника: Исследователь. Преподаватель-исследователь.

УТВЕРЖДЕНО  
Ученым советом университета  
(протокол №9 от 31.05.2017 г.)

Рекомендовано к утверждению  
на заседании кафедры коммерции,  
сервиса и туризма  
(протокол № 10 от 26.04.2017)  
Зав. кафедрой коммерции, сервиса и  
туризма  
д.э.н., профессор Д.В. Чернова  
« 26 » апреля 2017 г.  
 / Д.В. Чернова

## 1. Цель и задачи дисциплины

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.06.01 Экономика.

**Целью** «Дисциплины по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг» является подготовка аспирантов к научно-исследовательской деятельности в области экономики, организации и управления предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг.

**Задачами** «Дисциплины по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг» являются:

- изучение вопросов, связанных с выявлением основных тенденций развития сферы услуг в современных условиях;
- изучение структуры субъектов экономических отношений в сфере услуг;
- изучение методологических основ, функций и методов, основных направлений и тенденций развития управления предприятиями сферы услуг на внутренних и мировых рынках;
- формирование навыков оценки эффективности принимаемых решений в управлении предприятиями сферы услуг;
- развитие навыков по исследованию роли и функции государства в регулировании процессов функционирования и развития сферы услуг;
- изучение методов планирования, организации и управления потоками материальных, информационных, финансовых ресурсов и человеческих ресурсов с целью повышения эффективности их использования;
- изучение отраслевых, региональных и общенациональных рынков организационно-хозяйственной деятельности субъектов сферы услуг;
- изучение качества в сфере услуг;
- изучение конкурентоспособности предприятий сферы услуг и факторов, влияющих на ее обеспечение;
- изучение функциональных аспекты управления в сфере услуг.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших дисциплину, являются:

- концептуальные (фундаментальные) проблемы экономической науки, включая методы экономического анализа;
- прикладные проблемы функционирования различных экономических агентов, рынков и систем.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

«Дисциплина по научной специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг» является обязательной дисциплиной вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)» для направленности (профиля) «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг» по направлению подготовки 38.06.01 Экономика и направлена на подготовку к сдаче кандидатского экзамена.

Для успешного изучения дисциплины обучающиеся должны:

Знать: понятие и отраслевые особенности сферы услуг.

Уметь: собирать, систематизировать и анализировать информацию о состоянии отрасли и предприятий сферы услуг.

Владеть: навыками расчета и оценки показателей, характеризующих состояние отрасли и предприятий в сфере услуг.

**Междисциплинарные связи «Дисциплины по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг»**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно изучаемые дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-4	Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при освоении образовательных программ предшествующего уровня образования (магистратура, специалитет).	Научно-исследовательская деятельность и подготовка научно-квалификационной работы (диссертации) на соискание ученой степени кандидата наук	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Представление научного доклада об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации)

**3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Процесс изучения «Дисциплины по научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг» направлен на формирование следующих **профессиональных** компетенций:

ПК-4 - способность на основе современных методов сетевого управления, линейного программирования, теории массового обслуживания, теории игр оптимизировать хозяйственные связи, управление ресурсами, процессы обслуживания предприятий сферы услуг.

**Уровень знаний, умений, опыта деятельности, свидетельствующий о сформированности компетенции**

ПК-4 - способность на основе современных методов сетевого управления, линейного программирования, теории массового обслуживания, теории игр оптимизировать хозяйственные связи, управление ресурсами, процессы обслуживания предприятий сферы услуг	<b>Знать:</b>	<b>Уметь:</b>	<b>Владеть:</b>
	современные тенденции и прогнозы развития экономики сферы услуг	выявлять и разрешать актуальные проблемы в сфере услуг	современными методами разработки организационно-экономических механизмов, используемых в совершенствовании организации, управления в сфере услуг
современные методы и технологии исследования функционирования и развития предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг	решать научно-практические задачи в области экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг	аналитико-методическим аппаратом исследования предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг	

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4 зачетных единицы, 144 часа.**

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	5 семестр	6 семестр
Аудиторные занятия,	16 / 0,4	8 / 0,2	8/0,2
в том числе:			
Лекции	8 / 0,2	4 / 0,1	4 / 0,1
Практические занятия	8 / 0,2	4 / 0,1	4 / 0,1
Самостоятельная работа	88 / 2,4	44 / 1,2	44 / 1,2
Часы на контроль	40 / 1,2	20 / 0,6	20 / 0,6
Вид промежуточной аттестации	Зачет с оценкой, Экзамен	Зачет с оценкой	Экзамен

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	Всего
1.	Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы					
2.	Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг	2	2	24		28
3.	Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг					
4.	Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг					
5.	Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг					
6.	Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им	4	4	40		48
7.	Отраслевые, региональные и общенациональные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг					
8.	Управление качеством в отраслях сферы услуг	2	2	24		28
9.	Конкуренентоспособность предприятий сферы услуг					
10.	Функциональные аспекты управления в сфере услуг					
<b>Контроль</b>					<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Итого:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>88</b>	<b>40</b>	<b>144</b>

##### 5.2. Содержание разделов и тем

#### Тема 1. Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы

Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда. Основные услуги в классификаторе видов экономической деятельности: характерные особенности. Отраслевая специализация и кооперация в сфере услуг. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг. Предприятие сферы услуг в системе рыночных отношений. Развитие сферы услуг в постиндустриальном обществе. Фак-

торы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.

### **Тема 2. Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг**

Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг.

### **Тема 3. Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг**

Предприятия сферы услуг как специфический объект управления. Элементы системы управления предприятиями сферы услуг. Сущность и объективные предпосылки развития функций управления: планирование, организация, мотивация, координация, контроль. Взаимосвязь функций управления. Классификация основных методов управления.

### **Тема 4. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг**

Сущность принятия решения в управлении предприятиями сферы услуг. Обобщенная схема цикла принятия управленческих решений. Проблемы принятия решений. Инструменты принятия управленческих решений. Методы разработки рациональных решений.

### **Тема 5. Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг**

Система государственного регулирования предприятиями сферы услуг. Принципы и подходы к выработке мер государственного воздействия на предприятия. Характер отношений местных органов власти и предприятий сферы услуг. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг. Межотраслевые комплексы в сфере услуг и проблемы их экономических отношений с государственными структурами. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг.

### **Тема 6. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им**

Понятие ресурсного потенциала предприятия и его влияние на социально-экономическое развитие предприятий сферы услуг. Структура ресурсного потенциала предприятия сферы услуг. Основной капитал и обеспеченность им предприятия сферы услуг. Показатели оценки эффективности использования основного капитала предприятия сферы услуг. Обеспеченность предприятия сферы услуг оборотным капиталом. Показатели оценки эффективности использования оборотного капитала предприятия сферы услуг. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической сферы услуг. Методы повышения инвестиционной привлекательности. Обеспеченность предприятия сферы услуг кадровым ресурсом и его значение в эффективности функционирования предприятий. Издержки предприятия сферы услуг, их сущность и структура. Интеллектуальный потенциал и интеллектуальная собственность. Финансовое обеспечение предприятия сферы услуг. Формирование финансовых результатов работы предприятия сферы услуг. Инновационный потенциал предприятия сферы услуг и его оценка. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг. Информационный ресурс и эффективность его использования в сфере услуг.

### **Тема 7. Отраслевые, региональные и общенациональные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг**

Рынок и его основные инструменты. Тенденции развития отраслевых, региональных и национальных рынков услуг. Характер экономических отношений на рынке услуг.

Роль государства в развитии и регулировании национального рынка услуг. Спрос на услуги, его проявления и формы удовлетворения. Качественные и количественные параметры предложения на рынке услуг. Процесс ценообразования на рынке услуг и факторы, влияющие на формирование цены на услуги в сфере услуг.

### **Тема 8. Управление качеством в отраслях сферы услуг**

Качество услуг, стандартизация и сертификация услуг. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги. Концепция всеобщего управления качеством. Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия. Аудит системы менеджмента качества. Организации и проведение контроля качества на предприятии. Инструменты управления качеством, в том числе, использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.

### **Тема 9. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг**

Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции. Стратегия и тактика поведения предприятий сферы услуг на различных рынках. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг, методы и подходы к ее оценке. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

### **Тема 10. Функциональные аспекты управления в сфере услуг**

Проектирование процесса оказания услуг. Маркетинг в сфере услуг. Финансовый механизм управления предприятиями сферы услуг. Персонал предприятия сферы услуг. Механизм антикризисного управления в сфере услуг.

## **6. Методические указания по освоению дисциплины**

### **6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

1. Экономика предприятия: Учебник для вузов. 5-е изд. / Под ред. акад. В. М. Семенова. — СПб.: Питер, 2016. - МО — 416 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=21798>
2. Организация производства и управление предприятием : учебник / Под ред. О.Г. Туровца. - МО, 3-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 506 с. – 8 шт.

### **Тема 1. Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы**

Развитие сферы услуг является одним из перспективных направлений совершенствования экономики Российской Федерации. Необходимо сказать, что сфера услуг - довольно специфическая и многогранная отрасль экономики, объединяющая предприятия, которые производят как материальные, так и нематериальные продукты (услуги). В этом заключается ее отличие от других отраслей экономики, что значительно увеличивает сложность управления как отраслью в целом, так и отдельно взятыми предприятиями сферы услуг. По сравнению с управлением материальным производством, управление предприятиями сферы услуг имеет много специфических черт, что связано с особенностями услуги как товара: услуги невозможно складировать и сохранять, как материальные товары; их производство, т.е. оказание услуг, и потребление происходят одновременно; вопросы качества услуги и постоянства этого параметра во времени зависят от очень многих субъективных факторов.

Следует отметить, что в зависимости от роли услуг в процессе воспроизводства и характера удовлетворяемых потребностей различают:

- сферу услуг материального производства (транспорт, связь, бытовое обслуживание);
- сферу услуг духовной жизни (образование, физическая культура, наука, искусство);
- сферу услуг в социальной сфере (торговля, жилищно-коммунальное обслуживание, здравоохранение).

## **Тема 2. Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг**

Предприятия сферы услуг - это производственные предприятия различной формы собственности, производящие товары и услуги для одного или более индивидуумов. Все предприятия сферы услуг являются частью индустрии услуг, которая производит товары и услуги. Сфера услуг может быть представлена различными формами: от индивидуальных предприятий до компаний и разнообразных форм их объединений. Подобно другим видам бизнеса, бизнес в сфере услуг имеет главную цель - получение прибыли, которая должна возрастать в течение длительного времени. Согласно закону Российской Федерации, предпринимательская деятельность может осуществляться как с образованием, так и без образования юридического лица.

## **Тема 3. Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг**

Главная причина специфичности предприятия сферы услуг как объект управления заключается в характерных особенностях самих услуг:

- неосвязаемость услуг,
- гетерогенность услуг,
- несохраняемость услуг.

Система управления предприятием сферы услуг представляет собой определенным образом организованную совокупность элементов, образующих единое целое, несводимое к свойствам составляющих ее элементов, в которой реализуются функции управления.

Модель системы управления включает следующие основные элементы: субъект и объект управления, силы и средства управления, каналы связи (прямой и обратной). Система управления испытывает воздействие внешней среды, соответствующим образом изменяется и поддерживает тем самым свою работоспособность.

## **Тема 4. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг**

Процесс управления деятельностью предприятия сферы услуг осуществляется благодаря разработке, принятию и выполнению управленческих решений.

Управленческое решение - это совокупность взаимосвязанных, целенаправленных и логически последовательных управленческих действий, обеспечивающих реализацию управленческих задач; оно направлено на разрешение проблемной ситуации.

Процесс принятия решений представляет собой движение от одного этапа к другому: после выявления проблемы и установления условий и факторов, приведших к ее возникновению, производится разработка решений, из которых выбирается лучшее. Количество разрабатываемых и рассматриваемых вариантов зависит от многих факторов, и, прежде всего от имеющихся в распоряжении разработчиков времени, ресурсов и информации. Параллельное разработкой вариантов производится их оценка, а окончательное решение принимается путем выбора лучшего из тех, которые были подготовлены и рассмотрены в запланированный период времени.

## **Тема 5. Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг**

Под системой государственного регулирования предприятий сферы услуг понимают комплекс мер законодательного, исполнительного и контролирующего характера, осуществляемых правомочными государственными учреждениями и общественными организациями в целях приспособления существующей социально-экономической системы к изменяющимся условиям. Для осуществления регулирования экономики государство использует следующие методы: административные; экономические.

Для отечественной сферы услуг можно выделить следующие основные проблемы в области государственного регулирования: формирование и развитие правовой базы, регламентирующей функционирование различных видов деятельности в сфере услуг; стимулирование развития малого бизнеса, выступающего ядром функционирования сферы услуг; обеспечение производства общественных благ и формирование современной структуры государственного предпринимательства; регулирование внешнеэкономического оборота услуг.

#### **Тема 6. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им**

Ресурсный потенциал предприятия - это совокупность накопленных ресурсов хозяйствующего субъекта, характеризующих возможности хозяйствующего субъекта по осуществлению целенаправленной деятельности с учетом влияния факторов внутренней и внешней среды.

Основной капитал - это денежная оценка основных фондов как материальных ценностей, имеющих длительный период функционирования. Учет и оценка основных фондов позволяют судить об их количественной доле в общем составе элементов экономики предприятия.

Оборотные средства предприятия представляют собой стоимостную оценку оборотных производственных фондов и фондов обращения. Оборотные средства одновременно функционируют как в сфере производства, так и в сфере обращения, обеспечивая непрерывность процесса производства и реализации продукции.

Трудовые ресурсы - это часть населения трудоспособного возраста, обладающая необходимым физическим развитием, знаниями и практическим опытом для работы в народном хозяйстве. К трудовым ресурсам относят как занятых, так и потенциальных работников.

Финансовые результаты деятельности предприятия характеризуются приростом суммы собственного капитала (чистых активов), основным источником которого является прибыль от операционной, инвестиционной, финансовой деятельности.

#### **Тема 7. Отраслевые, региональные и общенациональные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг**

Рынок услуг - это совокупность экономических отношений между производителем и потребителями услуг в связи с куплей-продажей разнообразных услуг. Рынок услуг - это составная часть сферы обмена, организованная по законам товарного производства и обращения.

Рассмотрение рынка услуг предполагает рассмотрение его видов. Используя различные признаки, можно выделить следующие виды рынка услуг:

- по сфере охвата (или в пространственном разрезе) различают: мировой (международный, внешний), национальный (в рамках одной страны, или внутренний); отраслевой; местный (локальный).

- по степени легитимности - легальный рынок услуг (действующий в рамках правового поля) и теневой.

- по степени регулируемости различают «свободный» и «регулируемый» рынки услуг. Подчеркнем, что полностью свободного (т.е. абсолютно свободного от государственного регулирования) рынка услуг не существует. Весьма жестко регулируются рынки таких услуг, как медицинские, образовательные, транспортные, охранные и другие.

- по уровню насыщенности - ненасыщенный (дефицитный), избыточный и равновесный.

Изучение рынка услуг предполагает рассмотрение действующих на нем субъектов.

#### **Тема 8. Управление качеством в отраслях сферы услуг**

Качество - комплексное интегрирующее понятие всех сторон продуктивной деятельности, направленной на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека.

Разработка и внедрение системы управления качеством включает четыре этапа:

1. подготовка к разработке СМК, создание организационной структуры управления качеством продукции и услуг;
2. создание комплекса документации системы управления качеством;
3. внедрение системы менеджмента качества в работу предприятия;
4. подготовка и проведение сертификации СМК.

Инструменты управления качеством:

- Диаграмма сродства,
- Диаграмма (график) связей,
- Древовидная диаграмма (дерево решений),
- Матричная диаграмма или таблица качества,
- Стрелочная диаграмма,
- Диаграмма процесса осуществления программы,
- Матрица приоритетов (анализ матричных данных).

### **Тема 9. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг**

Конкурентоспособность предприятия сферы услуг – это совокупность свойств, отличающих его от других хозяйствующих субъектов более высокой степенью удовлетворения своими товарами (работами, услугами) потребностей населения, эффективностью деятельности, возможностью и динамикой адаптации к условиям рыночной конъюнктуры, способностью к экономическому развитию на основе разработки и реализации стратегий конкурентоспособности.

Внешние факторы конкурентного преимущества предприятия сферы услуг включают:

- уровень конкурентоспособности страны;
- уровень конкурентоспособности отрасли;
- уровень конкурентоспособности региона;
- силу конкуренции на выходе системы, среди ее конкурентов;
- силу конкуренции на входе системы, среди поставщиков сырья, материалов и комплектующих компонентов;
- силу конкуренции среди товаров-заменителей;
- появление новых потребителей;
- уровень организации производства, труда и управления у посредников и потребителей товаров;
- активность контактных аудиторий.

Внутренние конкурентные преимущества организации включают шесть групп:

1. Структурные
2. Ресурсные
3. Технические
4. Управленческие
5. Рыночные
6. Эффективность функционирования организации

### **Тема 10. Функциональные аспекты управления в сфере услуг**

В современных условиях экономического развития основным звеном любой отрасли народного хозяйства является предприятие. Оно представляет собой производственно-хозяйственный комплекс, объединяющий различные виды ресурсов для выполнения услуг, работ, изготовления продукции по заказам клиентов. Причем, специфика

сферы услуг предполагает существование в отрасли предприятий различных форм собственности, различной мощности, различного уровня специализации.

Понятие и структура производственного процесса. Любой производственный процесс требует наличия трех основных компонентов: предмет труда; средство труда; сам труд. Организация производственных процессов должна строиться на определенных принципах: параллельность выполнения частичных процессов; пропорциональность; непрерывность процесса выполнения услуги; прямоточность; ритмичность; гибкость производственных процессов.

Персонал предприятия сферы услуг. Система управления персоналом сферы услуг - это совокупность принципов и методов управления работниками в организации. Различают две группы принципов построения системы управления персоналом в организации: принципы, характеризующие требования к формированию системы управления персоналом, и принципы, определяющие направления развития системы управления персоналом. Все эти принципы построения системы управления персоналом реализуются во взаимодействии. Их сочетание зависит от конкретных условий функционирования системы управления персоналом организации, построения, обоснования и реализации новой системы.

Маркетинг в сфере услуг. Маркетинг - вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена.

Финансовый механизм управления предприятиями сферы услуг. Финансовый механизм управления предприятиями сферы услуг охватывает широкий спектр финансовых отношений между предприятиями и различными субъектами хозяйствования в процессе реализации услуг, работ, продукции и при коммерческом кредитовании; собственниками предприятия, трудовыми коллективами и отдельными работниками предприятия; предприятием и подразделениями этого предприятия при формировании и распределении финансовых ресурсов, предназначенных для решения общих задач; предприятием и государственным бюджетом при внесении платежей в бюджет, внебюджетные фонды и получении ассигнований из бюджета; предприятием и банковскими организациями при получении и погашении ссуд и при уплате процентов за кредит; предприятием и страховыми организациями при страховании имущества предприятия.

Механизм антикризисного управления в сфере услуг. Экономический механизм антикризисного управления в сфере услуг состоит из следующих основных элементов (подсистем):

1. Диагностика финансового состояния предприятия сферы услуг.
2. Оценка бизнеса предприятия сферы услуг.
3. Маркетинг предприятия сферы услуг.
4. Организационно-производственное управление предприятием сферы услуг.
5. Управление персоналом предприятия сферы услуг.
6. Финансовый менеджмент предприятия сферы услуг.
7. Антикризисная инвестиционная политика предприятия сферы услуг.
8. Антикризисное бизнес-планирование предприятия сферы услуг
9. Организация ликвидации предприятия сферы услуг.

## **6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе аспирантов**

Самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине является составной частью учебного процесса. Самостоятельная работа аспирантов, предусмотренная учебным планом должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать аспирантов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа при изучении дисциплины включает следующие виды работ:

- проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях;
- работа с нормативными документами и законодательной базой;
- поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;
- работа с тестами и вопросами для самопроверки;
- решение задач;
- написание рефератов;
- обработка статистических данных, нормативных материалов;
- анализ статистических и фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа и т.д.

***Примерная тематика рефератов:***

1. Управление затратами на качество в сфере услуг
2. Обзор рынка услуг в области аудита СМК Самарской области
3. Порядок и процедуры сертификации СМК в Самарской области
4. Статистические методы контроля и управления качеством
5. Управление планированием, наймом и увольнением персонала предприятия сферы услуг
6. Аттестация персонала предприятия сферы услуг
7. Обучение и развитие персонала предприятия сферы услуг
8. Факторы, влияющие на формирование цен в отраслях сферы услуг
9. Процесс формирования цен на услуги предприятий сферы услуг
10. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен
11. Рекомендации по формированию цен для различных сегментов рынка. Особенности контрактирования корпоративных клиентов

**6.3. Методические рекомендации по практическим занятиям**

Цель практических занятий - активизировать работу аспирантов, привить навыки самостоятельной аналитической работы при подготовке к занятиям, а также умение находить необходимую литературу.

При проведении практических занятий используются следующие методы и формы: демонстрация, презентация, разбор ситуации, доклады по темам, предусмотренным в п. 5.2 данной рабочей программы.

Ниже приведены примеры ситуационных задач, которые будут решаться в ходе практических занятий.

**Задача 1**

Торговая фирма в среднем ежедневно получает 100,0 тыс. руб. Финансовый директор определил, что период между отправкой чека и его действительным получением для использования составляет 4 дня.

Требуется: Определить, какая сумма заморожена из-за этой задержки.

**Задача 2**

Себестоимость продукции составляет 60% от его цены реализации. Счета оплачиваются в среднем через 60 дней после продажи Ежемесячные продажи составляют 150 тыс. руб.

Требуется: Определить вложения в счета дебиторов.

**Задача 3**

Определите точку безубыточности на основе следующих данных, представленных ниже в таблице:

Показатель	Значение показателя
Выручка от реализации, млн.руб	350
Переменные затраты, млн.руб	240
Постоянные затраты, млн.руб.	100
Прибыль, млн.руб	10
Цена, тыс.руб/шт.	350
Объем реализации, шт	1000
Средние переменные затраты, тыс.руб./шт	240

По полученным результатам сделайте вывод.

#### Задача 4

Определите точку безубыточности и постройте график, а также рассчитайте следующие показатели: критический объем реализации, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржу безопасности предприятия на основе следующих данных, представленных ниже в таблице:

Показатель	Значение показателя
Выручка от реализации, тыс.руб	980
Переменные затраты, тыс.руб	540
Постоянные затраты, тыс.руб.	330
Прибыль, тыс.руб.	110
Цена, руб/шт.	980
Объем реализации, шт	1000
Средние переменные затраты, руб./шт	315

По полученным результатам сделайте вывод.

#### Задача 5

У предприятия потребность в наличных составляет 1000 тыс. руб. в месяц. Ожидается, что наличные будут оплачиваться равномерно. Годовая ставка составляет 20%. Стоимость каждой операции займа или снятия денег со счета составляет 100 руб.

Требуется:

1. Определить оптимальную сумму операции.
2. Рассчитать среднюю величину кассового остатка.

#### Задача 6

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 42350 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Определите среднегодовую стоимость, стоимость на конец года и показатели воспроизводства фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость выбывших основных фондов(тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	679	423
Август	872	-
Ноябрь	560	280

#### Задача 7

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 36987 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Определите среднегодовую стоимость, стоимость на конец года и показатели воспроизводства фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость выбывших основных фондов(тыс.руб)
-------	-------------------------------------	---

Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

### Задача 8

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 36987 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Сумма полученной за год прибыли составила 2567 тыс.руб. Определите показатели эффективности использования фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов (тыс.руб)	Стоимость вы бывших основных фондов (тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

### Задача 9

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 44526 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Объем товарной продукции составил 12365 тыс.руб. Рассчитайте показатели эффективности использования основных фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость вы бывших основных фондов(тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

### Задача 10

На основе данных, представленных в таблице 1, определите:

- 1) Изменение фондоотдачи в отчетном году по сравнению с базовым;
- 2) Изменение рентабельности основных фондов

Таблица 1

Показатель, млн.руб.	Базисный год	Отчетный год
Среднегодовая стоимость основных фондов	7340	-
Стоимость введенных основных фондов	-	1240
Стоимость выбывших основных фондов	-	1520
Стоимость основных фондов на начало года	-	7662
Выпуск товарной продукции	8220,8	9142,8
Прибыль	1233,12	1545,13

Сделайте вывод.

Опрос в рамках практических занятий производится по темам дисциплины:

Номер и название темы	Перечень вопросов
Тема 1. Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика современной сферы услуг в России</li> <li>2. Факторы, влияющие на развитие сферы услуг</li> <li>3. Сфера услуг в системе отраслей народного хозяйства России</li> <li>4. Структура рынка услуг России</li> </ol>

	<p>5. Основные модели управления бизнесом сферы услуг. Классификация предприятий сферы услуг по стилям управления</p> <p>6. Особенности функционирования рынка сферы услуг</p> <p>7. Современный рынок услуг и перспективы его развития</p> <p>8. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии услуг</p> <p>9. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии услуг</p> <p>10. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии услуг</p>
Тема 2. Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг	<p>1. Предприятие сферы услуг как экономический агент</p> <p>2. Предприятие сферу услуг как хозяйствующий субъект. Типы фирм.</p> <p>3. Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг</p> <p>4. Предприятие сферы услуг как производственная система</p> <p>5. Виды предприятий сферы услуг</p> <p>6. Организация и технология работы предприятий сферы услуг</p>
Тема 3. Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг	<p>1. Структура менеджмента предприятия сферы услуг</p> <p>2. Виды организационных структур менеджмента, способы и условия их применения в бизнесе сферы услуг</p> <p>3. Виды и функции уровней менеджмента сферы услуг</p> <p>4. Организационная структура отделов предприятий сферы услуг. Основные службы, их функции и принципы работы</p>
Тема 4. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг	<p>1. Понятия «неопределенность» и «риск»</p> <p>2. Принятие решений в условиях определенности .....</p> <p>3. Принятие решений в условиях неопределенности .....</p> <p>4. Принятие решений в условиях риска</p> <p>5. Алгоритм анализа информации</p>
Тема 5. Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг	<p>1. Организация управления комплексом сферы услуг</p> <p>2. Международные организации сферы услуг</p> <p>3. Роль государства в развитии сферы услуг</p> <p>4. Цели, функции и структура управления организации сферы услуг</p>
Тема 6. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им	<p>1. Особенности и концепция управления доходами предприятий отраслей сферы услуг</p> <p>2. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы предприятия сферы услуг</p> <p>3. Ключевые факторы, влияющие на доходы предприятия сферы услуг</p> <p>4. Технологии максимизации доходов предприятия сферы услуг</p> <p>5. Возможности оптимизации затрат предприятия сферы услуг</p> <p>6. Принципы построения эффективной кадровой политики предприятия сферы услуг, ее цели и задачи</p> <p>7. Система управления трудовыми ресурсами предприятия сферы услуг</p> <p>8. Характеристика финансовых ресурсов предприятия сферы услуг, организационная модель финансовой системы предприятия сферы услуг</p> <p>9. Структура доходов и расходов предприятия сферы услуг</p> <p>10. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат предприятия сферы услуг</p> <p>11. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности предприятия сферы услуг</p> <p>12. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами предприятия сферы услуг</p>
Тема 7. Отраслевые, региональные и общенациональные тенденции	<p>1. Предпринимательство в сфере услуг: основные понятия и современные тенденции</p>

ные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг	2. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг 3. Развитие рынка услуг 4. Малый бизнес в сфере услуг
Тема 8. Управление качеством в отраслях сферы услуг	1. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах 2. Основоположники современных подходов к управлению качеством 3. Престижные премии в области качества 4. Международные организации по стандартизации. Стандарты ИСО серии 9000 5. CRM-установление партнерских отношений с поставщиками
Тема 9. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг	1. Конкурентный риск 2. Конкурентная среда организации в обеспечении конкурентоспособности предприятий сферы услуг 3. Конкурентная разведка 4. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности 5. Конкурентная стратегия: понятие и классификация
Тема 10. Функциональные аспекты управления в сфере услуг	1. Понятие и специфика продукта в сфере услуг 2. Участие потребителя в предложении продукта в сфере услуг 3. Структура и уровни продукта в сфере услуг 4. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры предприятия сферы услуг 5. Технологии обслуживания. Организация разработки новых продуктов в сфере услуг 6. Управление стадиями жизненного цикла продукта в сфере услуг 7. Сегментный анализ рынка сферы услуг и организация позиционирования продукта на нем 8. Управление сбытовой политикой предприятия сферы услуг 9. Понятие и виды тарифов в отраслях сферы услуг. Особенности тарифной политики предприятий сферы услуг

#### 6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых/контрольных работ

Написание курсовых/контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

#### 7. Фонд оценочных средств по дисциплине

Для проведения текущего и промежуточного контроля сформированности компетенции по дисциплине используются следующие формы и виды контролирующих мероприятий:

**Фонды оценочных средств по дисциплине «Дисциплина по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг»**

Код	Наименование учебных блоков, дисциплин, практик	Текущая аттестация (в течение семестра)		Промежуточная (в конце семестра)
		Практическая работа	Другие контролирующие мероприятия	

		Опрос (устный, письменный)	Коллоквиум	Текущее тестирование	Ситуационная задача	Кейс	Деловая игра	Тренинг	Круглый стол	Лабораторная работа	УНИРС	Эссе	Доклад/реферат	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет	Экзамен
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Б1.В.ОД.4	Дисциплина по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг	+		+	+								+		+	+	+

Указанные контролирующие мероприятия позволяют оценивать формирование компетенции ПК-4

**Формирование компетенций по темам и контролирующие мероприятия**

Компетенция	Дескрипторные характеристики компетенции	Темы дисциплины	Контролирующие мероприятия
ПК-4 - способность на основе современных методов сетевого управления, линейного программирования, теории массового обслуживания, теории игр оптимизировать хозяйственные связи, управление ресурсами, процессы обслуживания предприятий сферы услуг	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные тенденции и прогнозы развития экономики сферы услуг</li> <li>- современные методы и технологии исследования функционирования и развития предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять и разрешать актуальные проблемы в сфере услуг</li> <li>- решать научно-практические задачи в области экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными методами разработки организационно-экономических механизмов, используемых в совершенствовании организации, управления в сфере услуг</li> <li>- аналитико-методическим аппаратом исследования предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг</li> </ul>	Все темы курса	опрос; ситуационные задачи, рефераты; текущее и промежуточное тестирование; зачет; экзамен

**Контролирующие мероприятия** – это установление факта и степени усвоения учащимися программного материала путем сравнения уровня их знаний и способов действий с требованиями программы и образовательного стандарта. Контролирующие мероприятия: опрос, доклад/реферат, ситуационная задача, тестирование, зачет, экзамен.

## 1. Опрос (контролируемая компетенция ПК-4)

*Цель* – оценка знаний и кругозора аспирантов, умения логически построить ответ, владения монологической речью, коммуникативных навыков; выявление деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену.

*Процедура* – традиционная форма текущего контроля, осуществляется на практических занятиях в соответствии с тематическим планом дисциплины в форме фронтального опроса.

*Содержание:* опрос производится по темам дисциплины.

<b>Номер и название темы</b>	<b>Перечень вопросов</b>
Тема 1. Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1. Характеристика современной сферы услуг в России 2. Факторы, влияющие на развитие сферы услуг 3. Сфера услуг в системе отраслей народного хозяйства России 4. Структура рынка услуг России 5. Основные модели управления бизнесом сферы услуг. Классификация предприятий сферы услуг по стилям управления 6. Особенности функционирования рынка сферы услуг 7. Современный рынок услуг и перспективы его развития 8. Факторы «наделенности» как основа развития национальной индустрии услуг 9. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии услуг 10. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии услуг
Тема 2. Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг	1. Предприятие сферы услуг как экономический агент 2. Предприятие сферу услуг как хозяйствующий субъект. Типы фирм. 3. Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг 4. Предприятие сферы услуг как производственная система 5. Виды предприятий сферы услуг 6. Организация и технология работы предприятий сферы услуг
Тема 3. Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг	1. Структура менеджмента предприятия сферы услуг 2. Виды организационных структур менеджмента, способы и условия их применения в бизнесе сферы услуг 3. Виды и функции уровней менеджмента сферы услуг 4. Организационная структура отделов предприятий сферы услуг. Основные службы, их функции и принципы работы
Тема 4. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг	1. Понятия «неопределенность» и «риск» 2. Принятие решений в условиях определенности ..... 3. Принятие решений в условиях неопределенности ..... 4. Принятие решений в условиях риска 5. Алгоритм анализа информации
Тема 5. Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг	1. Организация управления комплексом сферы услуг 2. Международные организации сферы услуг 3. Роль государства в развитии сферы услуг 4. Цели, функции и структура управления организации сферы услуг
Тема 6. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им	1. Особенности и концепция управления доходами предприятий отраслей сферы услуг 2. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы предприятия сферы услуг 3. Ключевые факторы, влияющие на доходы предприятия сферы услуг

	<p>4. Технологии максимизации доходов предприятия сферы услуг</p> <p>5. Возможности оптимизации затрат предприятия сферы услуг</p> <p>6. Принципы построения эффективной кадровой политики предприятия сферы услуг, ее цели и задачи</p> <p>7. Система управления трудовыми ресурсами предприятия сферы услуг</p> <p>8. Характеристика финансовых ресурсов предприятия сферы услуг, организационная модель финансовой системы предприятия сферы услуг</p> <p>9. Структура доходов и расходов предприятия сферы услуг</p> <p>10. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат предприятия сферы услуг</p> <p>11. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности предприятия сферы услуг</p> <p>12. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами предприятия сферы услуг</p>
Тема 7. Отраслевые, региональные и общенациональные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг	<p>1. Предпринимательство в сфере услуг: основные понятия и современные тенденции</p> <p>2. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг</p> <p>3. Развитие рынка услуг</p> <p>4. Малый бизнес в сфере услуг</p>
Тема 8. Управление качеством в отраслях сферы услуг	<p>1. Опыт формирования систем управления качеством в разных странах</p> <p>2. Основоположники современных подходов к управлению качеством</p> <p>3. Престижные премии в области качества</p> <p>4. Международные организации по стандартизации. Стандарты ИСО серии 9000</p> <p>5. CRM-установление партнерских отношений с поставщиками</p>
Тема 9. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг	<p>1. Конкурентный риск</p> <p>2. Конкурентная среда организации в обеспечении конкурентоспособности предприятий сферы услуг</p> <p>3. Конкурентная разведка</p> <p>4. Экономическое поведение организаций сферы услуг по обеспечению конкурентоспособности</p> <p>5. Конкурентная стратегия: понятие и классификация</p>
Тема 10. Функциональные аспекты управления в сфере услуг	<p>1. Понятие и специфика продукта в сфере услуг</p> <p>2. Участие потребителя в предложении продукта в сфере услуг</p> <p>3. Структура и уровни продукта в сфере услуг</p> <p>4. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры предприятия сферы услуг</p> <p>5. Технологии обслуживания. Организация разработки новых продуктов в сфере услуг</p> <p>6. Управление стадиями жизненного цикла продукта в сфере услуг</p> <p>7. Сегментный анализ рынка сферы услуг и организация позиционирования продукта на нем</p> <p>8. Управление сбытовой политикой предприятия сферы услуг</p> <p>9. Понятие и виды тарифов в отраслях сферы услуг. Особенности тарифной политики предприятий сферы услуг</p>

### Шкала и критерии оценки

Оценка	Критерии оценки	Уровень сформированности компетенции
отлично	Демонстрирует полное понимание проблемы (темы). Раскрывает тему на конкретных примерах. Логически ясно	Повышенный

	выстраивает ответ	
хорошо	Демонстрирует значительное понимание проблемы (темы). Затрудняется с приведением примеров по теме	
удовлетворительно	Демонстрирует частичное понимание проблемы (темы). В логике построения ответа имеются существенные недочеты	Пороговый
неудовлетворительно	Ответ не соответствует выше приведенным критериям	Компетенция не сформирована

## 2. Доклад/реферат (контролируемая компетенция ПК-4)

*Цель* – оценка самостоятельной творческой исследовательской работы аспиранта по изучению конкретной темы. Позволяет оценить способность аспиранта выдвинуть собственную гипотезу, собрать, проанализировать материал, самостоятельно провести анализ, обосновать выводы, оформить и представить работу на обсуждение.

*Процедура* – традиционная форма текущего контроля по отдельным темам, домашнее задание с последующим представлением на обсуждение в аудитории, подразумевающее вопросы к докладчику, оппонирование и защиту собственного мнения аспирантов, принимающих участие в обсуждении. Доклад может быть представлен в форме презентации.

### *Содержание*

Примерная тематика рефератов:

1. Управление затратами на качество в сфере услуг
2. Обзор рынка услуг в области аудита СМК Самарской области
3. Порядок и процедуры сертификации СМК в Самарской области
4. Статистические методы контроля и управления качеством
5. Управление планированием, наймом и увольнением персонала предприятия сферы услуг
6. Аттестация персонала предприятия сферы услуг
7. Обучение и развитие персонала предприятия сферы услуг
8. Факторы, влияющие на формирование цен в отраслях сферы услуг
9. Процесс формирования цен на услуги предприятий сферы услуг
10. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен
11. Рекомендации по формированию цен для различных сегментов рынка. Особенности контрактирования корпоративных клиентов

### **Критерии оценивания:**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований	- правильное оформление ссылок на используемую литературу;

к оформлению Макс. - 15 баллов	- грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

### Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Число баллов	Оценка	Уровень сформированности компетенции
86-100	Отлично	Повышенный
70-75	Хорошо	Повышенный
51-69	Удовлетворительно	Пороговый
Менее 51	Неудовлетворительно	Компетенция не сформирована

#### 1. 3. Ситуационные задачи (контролируемая компетенция ПК-4)

*Цель* – оценка способностей аспиранта по самостоятельному решению практических и ситуационных задач и умению делать выводы и предложения на основе произведенного решения. Позволяет оценить способность аспиранта к практическому применению изученного теоретического материала.

*Процедура* – традиционная форма текущего контроля по отдельным темам, предполагающая решение задачи в аудиторных или домашних условиях, формулировку устных или письменных выводов и предложений.

*Содержание*

##### Задача 1

Торговая фирма в среднем ежедневно получает 100,0 тыс. руб. Финансовый директор определил, что период между отправкой чека и его действительным получением для использования составляет 4 дня.

Требуется: Определить, какая сумма заморожена из-за этой задержки.

##### Задача 2

Себестоимость продукции составляет 60% от его цены реализации. Счета оплачиваются в среднем через 60 дней после продажи. Ежемесячные продажи составляют 150 тыс. руб.

Требуется: Определить вложения в счета дебиторов.

##### Задача 3

Определите точку безубыточности на основе следующих данных, представленных ниже в таблице:

Показатель	Значение показателя
Выручка от реализации, млн.руб	350
Переменные затраты, млн.руб	240
Постоянные затраты, млн.руб.	100
Прибыль, млн.руб	10
Цена, тыс.руб/шт.	350
Объем реализации, шт	1000
Средние переменные затраты, тыс.руб./шт	240

По полученным результатам сделайте вывод.

#### Задача 4

Определите точку безубыточности и постройте график, а также рассчитайте следующие показатели: критический объем реализации, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржу безопасности предприятия на основе следующих данных, представленных ниже в таблице:

Показатель	Значение показателя
Выручка от реализации, тыс.руб	980
Переменные затраты, тыс.руб	540
Постоянные затраты, тыс.руб.	330
Прибыль, тыс.руб.	110
Цена, руб/шт.	980
Объем реализации, шт	1000
Средние переменные затраты, руб./шт	315

По полученным результатам сделайте вывод.

#### Задача 5

У предприятия потребность в наличных составляет 1000 тыс. руб. в месяц. Ожидается, что наличные будут оплачиваться равномерно. Годовая ставка составляет 20%. Стоимость каждой операции займа или снятия денег со счета составляет 100 руб.

Требуется:

1. Определить оптимальную сумму операции.
2. Рассчитать среднюю величину кассового остатка.

#### Задача 6

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 42350 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Определите среднегодовую стоимость, стоимость на конец года и показатели воспроизводства фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость выбывших основных фондов(тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	679	423
Август	872	-
Ноябрь	560	280

#### Задача 7

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 36987 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Определите среднегодовую стоимость, стоимость на конец года и показатели воспроизводства фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость выбывших основных фондов(тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

#### Задача 8

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 36987 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Сумма полученной за

год прибыли составила 2567 тыс.руб. Определите показатели эффективности использования фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов (тыс.руб)	Стоимость вы бывших основных фондов (тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

### Задача 9

Стоимость основных фондов предприятия на начало года составляла 44526 тыс.руб. Информация о вводе и выбытии представлена в таблице 1. Объем товарной продукции составил 12365 тыс.руб. Рассчитайте показатели эффективности использования основных фондов.

Таблица 1

Месяц	Стоимость введенных фондов(тыс.руб)	Стоимость вы бывших основных фондов(тыс.руб)
Февраль	184	373
Май	-	423
Август	872	231
Ноябрь	560	280

### Задача 10

На основе данных, представленных в таблице 1, определите:

- 3) Изменение фондоотдачи в отчетном году по сравнению с базовым;
- 4) Изменение рентабельности основных фондов

Таблица 1

Показатель, млн.руб.	Базисный год	Отчетный год
Среднегодовая стоимость основных фондов	7340	-
Стоимость введенных основных фондов	-	1240
Стоимость выбывших основных фондов	-	1520
Стоимость основных фондов на начало года	-	7662
Выпуск товарной продукции	8220,8	9142,8
Прибыль	1233,12	1545,13

Сделайте вывод.

### Шкала и критерии оценки

Оценка	Критерии оценки	Уровень сформированности компетенции
отлично	Ситуационная задача решена полностью. На основе произведенного решения сделаны выводы, сформулированы предложения по улучшению состояния проблемы. Аспирант успешно защитил работу у преподавателя, продемонстрировав полное понимание темы.	Повышенный
хорошо	Ситуационная задача решена полностью. На основе произведенного решения сделаны выводы и сформулирован ряд предложений по улучшению состояния проблемы. Аспирант защитил работу у преподавателя, продемонстрировав значительное понимание темы.	
удовлетворительно	Ситуационная задача решена частично. На основе произведенного решения сделаны лишь некоторые выводы, без формулировки предложений. Аспирант защитил работу у преподавателя, продемонстрировав частичное понимание темы.	Пороговый

неудовлетворительно	Ответ не соответствует выше приведенным критериям	Компетенция не сформирована
---------------------	---	-----------------------------

#### **4. Текущее тестирование (контролируемая компетенция ПК-4)**

*Цель* – оценка уровня освоения аспирантами понятийно-категориального аппарата по соответствующим разделам дисциплины, сформированности отдельных умений и навыков, усвоения учебного материала.

Текущие тесты проводятся во время учебного процесса по мере необходимости и отвечают следующим целям: контроль, коррекция процесса обучения, выявление пробелов в знаниях, накопление объективных данных об учащихся

Тест не является аналогией экзаменационным вопросам, анкетам и имеет значительные отличия от контрольных работ. Наиболее важным и принципиальным является то, что показатели тестов ориентированы на измерение степени, уровня усвоения ключевых понятий, тем и разделов учебной программы, умений, навыков и пр.

*Процедура* – традиционная форма текущего и промежуточного контроля по отдельным темам, предполагающая ответы на тестовые задания в аудиторных условиях.

*Содержание:* тестовая база.

#### **Тема 1. Сфера услуг в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы**

1. Как называется часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих и некоммерческих услуг:

- а) сельское хозяйство
- в) сфера услуг
- с) промышленность

2. Что из перечисленного ниже входит в сферу услуг:

- а) пищевая промышленность
- в) услуги общественного питания
- с) легкая промышленность

3. В современных условиях роль сферы услуг проявляется в следующем:

а) от успехов в ее развитии зависит степень удовлетворения потребностей общества в высококачественной продукции

- в) обеспечение технического перевооружения и интенсификации производства
- с) выступает важнейшим элементом формирования современного качества жизни

4. Что из перечисленного ниже относится к особенностям услуги как товара:

- а) невозможно складировать и сохранять
- в) эргономичность
- с) функциональная пригодность

5. Для оценки уровня развития специализации, концентрации и кооперирования необходимо осуществлять:

а) установить длительные производственные и хозяйственные связи между субъектами хозяйствования

в) наблюдение (мониторинг) за показателями, характеризующими этот процесс

с) применение прогрессивной техники, технологии и организации производства

сфере услуг

6. Длительные производственные и хозяйственные связи между предприятиями от-

раслями, совместно изготавливающими определенную продукцию, называются:

- а) кооперированием
- в) интеграцией
- с) коммерцией

7. Факторы, оказывающие влияние на экономическую эффективность специализации и концентрации:

- а) внутрипроизводственные
- в) внешние
- с) отраслевые

8. Совокупность факторов, которые либо препятствуют входящей фирме организовать прибыльную торговлю на отраслевом рынке, либо противодействуют выходу с него ускорившейся фирмы без существенных потерь:

- а) барьеры входа
- в) отраслевые барьеры
- с) барьеры выхода

9. Показателем, характеризующим развитие специализации, является:

- а) коэффициент локализации по численности персонала
- в) коэффициент локализации по численности безработных
- с) коэффициент локализации по численности инвесторов

10. Что не относится к формам существования концентрации:

- а) разнородное производство на предприятии
- в) специализация производства
- с) производство однородной продукции

## **Тема 2. Характеристика хозяйствующих субъектов и основы организации предприятия в сфере услуг**

1. По цели и характеру деятельности можно выделить следующие виды предприятий:

- а) коммерческие
- в) некоммерческие
- с) объединения граждан

2. Производственные предприятия различной формы собственности, производящие товары и услуги для одного или более индивидуумов, называются:

- а) предприятия сферы услуг
- в) предприятия общественного питания
- с) предприятия легкой промышленности

3. Бизнес, принадлежащий индивидуальному предпринимателю, который несет ответственность за его функционирование, называется:

- а) индивидуальный бизнес
- в) организация
- с) бизнес

4. Что два или более участника, собирающиеся вместе с целью осуществления совместной деятельности, называются:

- а) организация
- в) бизнес
- с) коллектив

5. Для создания организации необходим первоначальный капитал, который обычно формируется из:

а) длительных производственных и хозяйственных связи между субъектами хозяйствования

в) вкладов участников

с) кредитов банка

6. Приобретение статуса юридического лица связано со следующими основными особенностями:

а) кооперированием

в) интеграцией

с) как независимое лицо предприятие может принимать участие в формировании капитала другой организации

7. В уставных документах предприятия сферы услуг определяются:

а) внутривы производственные отношения

в) цели деятельности

с) организационная структура предприятия

8. Согласно российскому законодательству, юридические лица подразделяются на:

а) коммерческие

в) некоммерческие

с) международные

9. Коммерческие организации являются производителями различного рода продукции или услуг, их основной целью является:

а) извлечение прибыли

в) иные цели

с) производство продукции, выполнение работ, оказание услуг

10. Коммерческие организации делятся на:

а) на хозяйственные товарищества и общества

в) фонды

с) общественные и религиозные организации

### **Тема 3. Сущность, функции и основные методы управления предприятиями сферы услуг**

1. Понятие, выражающее определенное назначение управляющего воздействия, осуществление которого рассматриваются как составляющая часть процесса управления:

метод управления;

лидерство;

стиль руководства;

функция управления.

2. Продуктом труда менеджера является:

информация;

решение;

полномочия;

власть.

3. Ограниченное право использовать ресурсы организации определяет понятие:

делегирование;

организация;

ответственность;  
полномочия.

4. Предметом труда менеджера является:

решение;  
обязательство;  
власть;  
информация.

5. Общие функции менеджмента включают (выберите все возможные варианты):

управление;  
планирование;  
организация;  
контроль.

6. Специфические функции менеджмента включают (выберите все варианты ответов):

+снабжение предприятия ресурсами;  
мотивация;  
контроль;  
планирование;  
сбыт продукции;  
организация.

7. Контроль, направленный на выявление соответствия производственных, управленческих и трудовых ресурсов целям и задачам организации, называется:

текущим;  
стратегическим;  
предварительным;  
обратным.

8. В зависимости от цели планирования выделяют:

среднесрочные планы;  
текущие планы;  
план ресурсов;  
план подразделения.

9. Согласованность и взаимная обусловленность планов различных уровней - это принцип:

интеграции;  
координации;  
партиципативности;  
комплексности

10. Возможность корректировки целей деятельности предприятия характеризует следующий принцип:

реальности  
совместимости;  
гибкости;  
корректности.

#### **Тема 4. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг**

1. Как называется решение, принимаемое по заранее определенному алгоритму:  
стандартное

формализованное  
многокритериальное

2. Совокупность взаимосвязанных, целенаправленных и логически последовательных управленческих действий, обеспечивающих реализацию управленческих задач; оно направлено на разрешение проблемной ситуации, называется:

управленческое решение  
политическое решение  
экономическое решение

3. Состав и последовательность операций по разработке и принятию решения, называется:

технология принятия решений  
метод разработки решений  
процесс разработки решений

4. Какими факторами определяется область применения методов принятия решений:

характером решаемых проблем  
условиями, в которых принимается решение  
неопределенность внешней среды

5. Чем вызывается необходимость принимать решения:

необходимость принимать решения возникает в ситуации выбора  
принятие решений вызывается необходимостью устранить какие-либо отклонения от нормального состояния управляемого объекта

принятие решений связано с изменением целей управления

необходимость принимать решения вызвана постоянными изменениями ситуации

6. Как называется решение, принятое по заранее определенному алгоритму:

стандартное  
формализованное  
детерминированное

7. Справедливо ли утверждение, что лицо, принимающее решение - это всегда один из менеджеров организации:

да, справедливо  
да, если менеджер имеет необходимые полномочия  
нет, группа тоже может быть лицом, принимающим решение

8. Модель принятия решений Врума - Йеттона:

помогает руководителю найти возможные альтернативы решения возникшей проблемы

помогает руководителю обосновать принятое решение

позволяет выбрать метод разработки решения

дает возможность определить роль подчиненных в процессе принятия решения

9. Процессы принятия управленческих решений в организациях протекают:

в паритетных группах  
в иерархических группах  
носят индивидуальный характер

10. Что понимается под технологией принятия решений:

состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений  
методы исследования операций  
экспертные технологии

## **Тема 5. Государственное регулирование процессов функционирования и развития сферы услуг**

1. Комплекс мер законодательного, исполнительного и контролирующего характера, осуществляемых правомочными государственными учреждениями и общественными организациями в целях приспособления существующей социально-экономической системы к изменяющимся условиям, называется:

государственное регулирование  
рыночное регулирование  
международное регулирование

2. Для осуществления регулирования экономики государство использует следующие методы:

административные  
международные  
отраслевые

3. Административный метод государственного регулирования базируется на:

силе государственной власти и включают меры запрета, разрешения, принуждения; ограничивают свободу экономического выбора хозяйствующих субъектов; основаны на законодательстве: о собственности, защите потребителей, труде и социальной защищенности, налогах, об ограничении монополистической деятельности и др.

сохранение свободы выбора; предполагают воздействие государства на экономические интересы хозяйственных субъектов, создание у них материальной заинтересованности в выборе такой линии поведения, которая способствует проводимой государственной политике

4. Экономический метод государственного регулирования базируется на:

силе государственной власти и включают меры запрета, разрешения, принуждения; ограничивают свободу экономического выбора хозяйствующих субъектов; основаны на законодательстве: о собственности, защите потребителей, труде и социальной защищенности, налогах, об ограничении монополистической деятельности и др.

сохранение свободы выбора; предполагают воздействие государства на экономические интересы хозяйственных субъектов, создание у них материальной заинтересованности в выборе такой линии поведения, которая способствует проводимой государственной политике

5. Вмешательство государства в функционирование и развитие сферы услуг связано с тем, что данный сектор экономики становится одним из приоритетных направлений национальной политики, поскольку:

стремится защитить интересы потребителя (контролируя состояние дел в данном секторе экономике)

международной политикой  
интеграцией

6. Государственное регулирование экономики - это:

система мер законодательного, исполнительного и контролирующего характера, осуществляемых правомочными государственными учреждениями и общественными организациями в целях приспособления существующей социально-экономической системы к изменяющимся условиям

сохранение свободы выбора; предполагают воздействие государства на экономиче-

ские интересы хозяйственных субъектов, создание у них материальной заинтересованности в выборе такой линии поведения, которая способствует проводимой государственной политике

7. Реализация различных методов государственного воздействия осуществляется путем использования разнообразных инструментов, в состав которых относят:

лицензирование, нормативы

анализ проблем, определение целей и критериев, генерирование альтернатив и выбор решения

8. Причины, обуславливающие необходимость государственного вмешательства в сферу услуг:

объективное различие в степени развития рыночных отношений в различных отраслях сферы услуг

ВВП

9. Среди важнейших целей государственного регулирования социально-экономических процессов в сфере услуг можно выделить:

обеспечение прогрессивных сдвигов в отраслевой структуре и темпах их развития

сохранение свободы выбора

ограничение свободы экономического выбора хозяйствующих субъектов

10. В целях регулирования вопросов становления и наращивании экспортного потенциала услуг государство может проводить следующие мероприятия:

устанавливать максимальный уровень иностранных инвестиций в конкретный сектор услуг

защищать интересы потребителя (контролируя состояние дел в данном секторе экономики)

## **Тема 6. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективное управление им**

1. Что подразумевается под фондовооруженностью труда:

это отношение стоимости основных средств предприятия к средней годовой списочной численности рабочих

это сумма основных и оборотных фондов на 1-го рабочего

это сумма активных средств производства на 1-го рабочего

2. Какие цены наиболее распространены в рыночных условиях:

закупочные

договорные

рыночные

3. Какие средства производства относятся к основным средствам:

это все средства предприятия, которые участвуют в производстве продукции

которые переносят свою стоимость на вновь созданную продукцию полностью

которые участвуют в производстве несколько циклов и переносят свою стоимость на вновь созданную продукцию по частям

которые включают только здания и технику

4. Когда земля выступает как средство производства:

когда проводят вспашку

когда убирают урожай

когда земля своими физическими, химическими и биологическими свойствами воз-

действует на растения

5. Что означает специализация производства:

это когда предприятие производит несколько видов продукции

это одна из форм общественного разделения труда

это когда предприятие производит один вид продукции

6. Что собой представляет экономический механизм хозяйствования:

составление бизнес-плана

система экономических средств, форм и методов воздействия на материальный интерес работников

методы определения эффективности производства

7. Как определяется уровень механизации отдельных видов работ на предприятии:

объем работ, выполненных с помощью механических двигателей

отношением работ, выполненных механизированным способом ко всему объему работ

объемом работ, выполненных квалифицированными рабочими

8. Что такое фондоотдача:

сколько приходится стоимости валовой продукции на 1 рубль основных производственных фондов

сколько приходится фондов на 1 рубль заработной платы

сколько фондов приходится на 1 м

9. Что такое себестоимость продукции:

это сумма живого и общественного труда на производство продукции

это технологическая себестоимость плюс общепроизводственные затраты по нормативам

это производственные затраты на продукцию

10. Какой показатель характеризует сравнительную экономическую эффективность капитальных вложений:

сумма стоимости валовой продукции на 1 руб капитальных вложений

сумма годового экономического эффекта

сумма выручки, полученной от реконструкции и модернизации предприятия

## **Тема 7. Отраслевые, региональные и общенациональные рынки услуг: их формирование и развитие; факторы, влияющие на данные процессы в сфере услуг**

1. Совокупность экономических отношений между производителями и потребителями услуг в связи с куплей-продажей разнообразных услуг, называется:

рынок услуг

биржа

предприятие

2. Конкурентная борьба представляет собой:

деструктивный механизм функционирования рынка

конструктивный механизм взаимодействия компаний

развитие конструктивных и деструктивных процессов конкурирующих систем

разрушительный конфликт интересов хозяйствующих субъектов

3. Характерные особенности рынка услуг:

деструктивный механизм функционирования рынка

конструктивный механизм взаимодействия компаний

высокая динамичность рыночных процессов

4. Какие факторы определяют развитие рынка услуг:

уровень благосостояния различных слоев населения и рост их доходов

высокая динамичность рыночных процессов

деструктивный механизм функционирования рынка

5. Рынок услуг по сфере охвата можно классифицировать на следующие виды:

мировой

легальный

свободный

6. Рынок услуг по степени легитимности можно классифицировать на следующие

виды:

мировой

теневой

свободный

7. Рынок услуг по степени регулируемости можно классифицировать на следующие

виды:

мировой

теневой

свободный

8. Рынок услуг по уровню насыщенности можно классифицировать на следующие

виды:

мировой

теневой

дефицитный

9. Основными субъектами рыночных отношений в сфере услуг выступают:

зарубежные субъекты рынка услуг

международный рынок

локальный рынок

10. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка услуг - это:

макроэкономическая роль государства

развитие конструктивных и деструктивных процессов конкурирующих систем

разрушительный конфликт интересов хозяйствующих субъектов

## **Тема 8. Управление качеством в отраслях сферы услуг**

1. Под планированием качества понимается:

предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству

установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

увеличение способности выполнить требования к качеству

2. Под управлением качества понимается:

предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству

установление целей в области качества, определение необходимых операционных

процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

увеличение способности выполнить требования к качеству

3. Под обеспечением качества понимается:

предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству

установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

увеличение способности выполнить требования к качеству

3. Под улучшением качества понимается:

предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству

установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

увеличение способности выполнить требования к качеству

4. Согласно классификации по форме проявления выделяют:

внутреннее качество

природное качество

духовное качество

системное качество

5. Предметный подход к качеству связан:

с развитием производственной деятельности, формированием научных и технических дисциплин

с рассмотрением объектов научной и практической деятельности как различных систем

с синтетическим, целостным охватом всех сторон и факторов качества

с определением количественных параметров качества

6. Статистические методы контроля качества применяются:

на этапе ремесленного производства

на этапе мануфактурного производства

на этапе серийного производства

на современном этапе

7. Впервые концепция всеобщего управления качеством была предложена:

А.Фейгенбаумом

Ф. Кросби

Э.Демингом

К.Исикавой

8. Одним из важнейших принципов системы НАССР является:

контроль 100% продукции предприятия питания

повышение качества и безопасности пищевых продуктов

гарантия только в отношении проверенных видов риска

определение критических контрольных точек на конкретном этапе технологического процесса

9. Национальный стандарт «Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению» - это:

ИСО 22000:2005

ИСО 9000:2001

ИСО 10015:2007

ГОСТ Р ИСО 9000-2009

10. Формой официального подтверждения наличия на предприятии системы НАССР является:

добровольная сертификация

обязательная сертификация

декларация предприятия

никаких подтверждений не требуется

### **Тема 9. Конкуренентоспособность предприятий сферы услуг**

1. Впервые теория конкуренции была рассмотрена:

А. Смитом в работе «Исследование о природе и причинах богатства народов»

М.Портер а работе «Конкуренция»

И.Кирцнер «Конкуренция и предпринимательство»

К.Маркс в работе «Капитал»

2. Основными признаками чистой монополии являются  
выпускаемая продукция дифференцируется по качеству;

компания обладает некоторой монополией на установку цен

продавец выступает в единственном числе

реализуемый продукт уникален и не имеет товаров-заменителей

3. Основными признаками монополистической конкуренции являются:

монополист обладает рыночной властью

конкуренция происходит через дифференциацию продукции

относительно большое число фирм предлагают похожую, но неединичную продукцию

неограниченное число участников рынка

4. Основными признаками олигополии являются:

монополистические соглашения между участниками рынка (например, по ценам)

цены имеют тенденцию к устойчивой фиксации

одна компания - одна отрасль

естественные монополии

5. Выберите примеры ценовой конкуренции:

предложение товаров с особыми свойствами

использование товарных знаков

снижение цены за счет внедрения ресурсосберегающих технологий

демпинг

6. Выберите примеры неценовой конкуренции:

предложение товара более высокого качества

надежность и репутация фирмы

предложение скидок и премий покупателям

компания отказывается от прибыли, чтобы вытеснить конкурентов с регионального

рынка

7. Выберите примеры недобросовестной конкуренции:

установление дискриминационных цен;

экономический шпионаж

ребрендинг компании

совершенствование качества продукции и услуг

8. Выберите отличительные черты стратегии снижения себестоимости:

ориентируется на массовый выпуск стандартной продукции

спрос на выпускаемую продукцию эластичен по цене

специализация на изготовлении модифицированных продуктов

выпуск абсолютно нового, уникального товара

9. Стратегия дифференциации характеризуется следующими признаками:

высокие издержки на создание имиджа продукта

потребитель может не ощущать различие товаров

использование эффекта масштаба

работа на узком сегменте рынка

10. Стратегия сегментации подразумевает:

разделение потребителей на группы в соответствии с особенностями потребления

спрос на товары неэластичен

работа на массовом товарном рынке

товарное предложение адаптировано к требованиям потребителей

### **Тема 10. Функциональные аспекты управления в сфере услуг**

1. Совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления, называется:

производственный процесс предприятия сферы услуг

процесс потребления

процесс продаж

2. Основными компонентами производственного процесса предприятия сферы услуг является:

предмет труда

рынок

сбыт

3. Источниками доходов и поступлений средств предприятия являются:

прибыль от производственно-хозяйственной деятельности

налоговые отчисления

санкции

4. Потребность - это:

количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд

нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму

товар, который способен удовлетворить нужду потребителя

все ответы верны

правильного ответа нет

5. Комплекс маркетинга включает:

рекламу, цену, товар, упаковку

товар, распределение, цену, коммуникацию  
товарный знак, упаковку, цену, распределение  
рекламу, личную продажу, общественные связи, стимулирование продаж

6. Идея социально-этического маркетинга выражается:  
созданием высококачественных товаров с особыми характеристиками  
учетом долговременных интересов общества  
производством товаров с минимальными издержками  
все ответы верны  
правильного ответа нет

7. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:  
демаркетинг  
синхромаркетинг  
ремаркетинг  
рекламу  
правильного ответа нет

8. Спрос на товар (услугу) как категория маркетинга - это:  
нужда в конкретном виде продукции;  
потребность в товаре (услуге);  
потребность в товаре, который может быть оплачен потребителем;  
все ответы верны;  
правильного ответа нет.

9. Какая из приведенных совокупностей состоит из элементов микросреды:  
потребители, экономическая среда, конкуренты  
конкуренты, контактная среда, посредники  
культурная среда, посредники, клиентура  
конкуренты, экономическая среда, научно-техническая среда

10. Макросреда предприятия - это:  
силы более широкого плана, оказывающие влияние на предприятие и микросреду в целом  
это общие внешние факторы предприятия  
угрозы и возможности предприятия на рынке  
факторы, окружающие предприятие и оказывающие влияние на успех фирмы на рынке

### Критерии оценки

Число правильных ответов	Оценка	Уровень сформированности компетенции
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»	Повышенный
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»	Повышенный
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»	Пороговый
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»	Компетенция не сформирована

### 1. 5.Промежуточное тестирование (контролируемая компетенция ПК-4)

Цель – оценка уровня освоения аспирантами понятийно-категориального аппарата по соответствующим разделам дисциплины, сформированности отдельных умений и навыков, усвоения учебного материала.

Промежуточные тесты проводятся с целью выявления итоговых знаний по разделам и/или темам дисциплины.

Тест не является аналогией экзаменационным вопросам, анкетам и имеет значительные отличия от контрольных работ. Наиболее важным и принципиальным является то, что показатели тестов ориентированы на измерение степени, уровня усвоения ключевых понятий, тем и разделов учебной программы, умений, навыков и пр.

*Процедура* – традиционная форма текущего и промежуточного контроля по отдельным темам, предполагающая ответы на тестовые задания в аудиторных условиях.

*Содержание:* тестовая база.

### **Вариант 1**

#### **1. Определите какая из указанных тенденций характеризует сферу услуг в современных условиях**

Активное внедрение IT-инноваций в процесс оказания услуг и управления

Стандартизация услуг в различных сферах

Усложнение требований потребителей к услуге и месту ее оказания

2. В современных условиях роль сферы услуг проявляется в следующем:

а) от успехов в ее развитии зависит степень удовлетворения потребностей общества в высококачественной продукции

в) обеспечение технического перевооружения и интенсификации производства

с) выступает важнейшим элементом формирования современного качества жизни

3. Некоммерческим организациям как субъекту рынка услуг:

а) разрешено оказывать платные услуги согласно законодательству РФ;

б) запрещено предоставлять платные услуги;

в) разрешено оказывать платные услуги ООН;

г) каждая некоммерческая организация руководствуется своими собственными интересами.

4. Что из перечисленного не относится к методам государственного воздействия?

а) лицензирование, налоговые льготы;

б) маркетинговые исследования;

в) антимонопольные запреты

5. Причиной особого интереса государства к функционированию сферы услуг является:

а) защита интересов потребителей;

б) ограничение потребительского выбора;

в) идеологический фактор.

6. Цикл Деминга – модель улучшения, включает:

а) планирование, осуществление управления качеством;

б) планирование качества;

в) планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством.

7. Конкурентоспособность услуги - это:

а) степень его притягательности для совершающего реальную покупку потребителя;

б) способность фирмы, производящей этот товар, достигать законным путём экономических и социальных преимуществ по сравнению с другими;

с) закономерность, состоящая в том, что стремление придать товару наилучшие характеристики в одних отношениях заставляет в какой-то мере поступиться его достоинствами в других отношениях

## **Вариант 2**

1. Среди проблем предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг наиболее сложной является:

Нехватка профессионально подготовленных кадров

Низкое качество маркетинговых программ

Большая длительность оказания цикла услуги

2. Сфера услуг является ведущим сектором экономики в обществе:

а) постиндустриальном;

б) доиндустриальном;

в) индустриальном;

г) капиталистическом;

д) традиционном.

3. Хозяйствующий субъект -

А. индивидуальный предприниматель, предприятия, государственные органы.

Б. индивидуальный предприниматель, коммерческая организация, а также некоммерческая организация.

В. коммерческие и некоммерческие организации.

индивидуальный предприниматель, коммерческая организация, а также некоммерческая организация

Г. индивидуальный предприниматель, коммерческая организация, некоммерческая организация и государственные органы.

4. Какие из перечисленных методов, используемых государством, способствуют сохранению свободы выбора хозяйствующих субъектов?

а) экономические;

б) административные;

в) военизированные.

5. TQM (Total Quality management) – это:

а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;

б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;

в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

6. Под управлением качеством понимается:

А предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству

Б установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества

В создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

Г увеличение способности выполнить требования к качеству

7. Как определяется площадь помещения для потребителей (зала):

1) в зависимости от входящих групп помещений (зала, буфета, эстрадно-танцевальный зал и др.);

2) числа мест потребителей;

- 3) обрачиваемости места в течение дня;
- 4) числа возможного выделения функциональных зон.

### **Вариант 3**

1. Какие факторы оказывают существенное влияние на динамичное развитие ассортимента предприятий сферы услуг
  - Усложнение ритма жизни современного потребителя
  - Усиление конкурентной борьбы
  - Развитие инноваций, которые можно использовать в сфере услуг
2. В сервисной экономике основные технологии связаны:
  - а) с преобразованием сырья в готовую продукцию;
  - б) материально-сервисными системами;
  - в) жестким стилем менеджмента;
  - г) производством массовой стандартизированной продукции.
3. Производством каких услуг не должно заниматься само государство?
  - а) косметологических;
  - б) судебных;
  - в) в области охраны национальной безопасности;
  - г) таможенных.
4. Осуществление каких услуг полностью на сугубо рыночных принципах затруднит доступ к ним значительной части населения:
  - а) образовательных;
  - б) дизайнерских;
  - в) художественной татуировки.
5. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:
  - а) статистические методы;
  - б) цикл Деминга;
  - в) система Шинго;
  - г) benchmarking.
6. Основными объектами управления конкурентоспособностью являются:
  - а) продажная цена товара и полезный эффект от его использования;
  - б) издержки производства и сбыта;
  - в) полезный эффект и цена потребления;
  - г) потребительская новизна товара
7. Контактная зона в сервисном центре – это:
  - 1) ремонтный цех, где сервисные инженеры диагностируют технику;
  - 2) подразделения, осуществляющие связи с потребителями;
  - 3) подразделение, осуществляющее связи с торговой инспекцией;
  - 4) службы сервиса, работающие с пожарной инспекцией

### **Вариант 4**

1. Совокупность факторов, которые либо препятствуют входящей фирме организовать прибыльную торговлю на отраслевом рынке, либо противодействуют выходу с него ускорившейся фирмы без существенных потерь:
  - барьеры входа

отраслевые барьеры

барьеры выхода

2. В экономике понятие «Service» в широком смысле — это:

- а) услуга и обслуживание;
- б) обслуживание и одолжение;
- в) услуга и материальный товар;
- г) услуга и работа.

3. К числу методов государственного регулирования, непосредственно влияющих на ограничение свободы выбора хозяйствующих субъектов, относятся:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) косвенные

4. Рыночные принципы производства услуг наиболее эффективны:

- а) в ресторанном деле;
- б) в области услуг скорой помощи;
- в) в области охраны общественного порядка;
- г) в области муниципальных образовательных учреждений.

5. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

- а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
- б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

6. Кто разделил конкурентные стратегии фирмы на стратегию ценового лидерства, стратегию дифференциации и стратегию концентрации?

- а) М. Портер;
- б) А. Литл;
- с) Ф. Котлер;
- д) И. Ансофф.

7. Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:

- 1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
- 2) высокое качество оказываемых услуг;
- 3) минимально возможные сроки оказания услуг;
- 4) создание максимальных удобств клиентам;
- 5) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путем оказания качественных индивидуальных услуг.

### Критерии оценки

Число правильных ответов	Оценка	Уровень сформированности компетенции
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»	Повышенный
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»	Повышенный
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»	Пороговый
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»	Компетенция не сформирована

## **6. Зачет (с оценкой) (контролируемая компетенция ПК-4)**

*Цель* – оценка качества усвоения аспирантами учебного материала по дисциплине, наработки определенных умений, навыков.

*Процедура* – традиционная форма промежуточной аттестации, проводится по окончании чтения лекций до начала экзаменационной сессии. Аспирант получает билет, включающий 2 вопроса, и 15-20 минут на подготовку. По итогам зачета выставляется зачет с оценкой.

*Содержание.*

Перечень вопросов к зачету:

1. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда
  2. Основные услуги в классификаторе видов экономической деятельности: характерные особенности
  3. Отраслевая специализация и кооперация в сфере услуг
  4. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг
  4. Предприятие сферы услуг в системе рыночных отношений
  5. Развитие сферы услуг в постиндустриальном обществе
  6. Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг
  7. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития
  8. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы
  9. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг
  10. Предприятия сферы услуг как специфический объект управления
  11. Элементы системы управления предприятиями сферы услуг
  12. Сущность и объективные предпосылки развития функций управления: планирование, организация, мотивация, координация, контроль
  13. Взаимосвязь функций управления
  14. Классификация основных методов управления.
  15. Принятие решений в управлении предприятиями сферы услуг
  16. Система государственного регулирования предприятиями сферы услуг
  17. Межотраслевые комплексы в сфере услуг и проблемы их экономических отношений с государственными структурами
  18. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг
  19. Понятие ресурсного потенциала предприятия и его влияние на социально-экономическое развитие предприятий сферы услуг
  20. Основной капитал и показатели оценки эффективности его использования
  - 21.оборотный капитал и показатели оценки эффективности его использования
  22. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической сферы услуг.
- Методы повышения инвестиционной привлекательности
23. Обеспеченность предприятия сферы услуг кадровым ресурсом и его значение в эффективности функционирования предприятий

24. Издержки предприятия сферы услуг, их сущность и структура
25. Интеллектуальный потенциал и интеллектуальная собственность
26. Финансовое обеспечение предприятия сферы услуг. Формирование финансовых результатов работы предприятия сферы услуг
27. Инновационный потенциал предприятия сферы услуг и его оценка
28. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг
29. Информационный ресурс и эффективность его использования в сфере услуг

#### Шкала и критерии оценки

отлично	хорошо	удовлетворительно
полно раскрыто содержание вопросов, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала, выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.
<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>		<b>Пороговый уровень сформированности компетенций</b>

В случае если ответ не удовлетворяет указанным критериям, выставляется оценка - «неудовлетворительно» (компетенция не сформирована).

#### 7. Экзамен (контролируемая компетенция ПК-4)

*Цель* – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

*Процедура* – проводится во время экзаменационной сессии. Аспирант получает экзаменационный билет, включающий 2 вопроса, и 15-20 минут на подготовку. По итогам экзамена выставляется оценка.

*Содержание.*

Перечень вопросов к экзамену:

1. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда
2. Основные услуги в классификаторе видов экономической деятельности: характерные особенности
3. Отраслевая специализация и кооперация в сфере услуг
4. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг
4. Предприятие сферы услуг в системе рыночных отношений
5. Развитие сферы услуг в постиндустриальном обществе
6. Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг

7. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития
8. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы
9. Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг
10. Предприятия сферы услуг как специфический объект управления
11. Элементы системы управления предприятиями сферы услуг
12. Сущность и объективные предпосылки развития функций управления
13. Взаимосвязь функций управления
14. Классификация основных методов управления.
15. Сущность принятия решения в управлении предприятиями сферы услуг
16. Обобщенная схема цикла принятия управленческих решений
17. Проблемы принятия решений
18. Инструменты принятия управленческих решений
19. Методы разработки рациональных решений
20. Система государственного регулирования предприятиями сферы услуг
21. Межотраслевые комплексы в сфере услуг и проблемы их экономических отношений с государственными структурами
22. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг
23. Понятие ресурсного потенциала предприятия и его влияние на социально-экономическое развитие предприятий сферы услуг
24. Основной капитал и показатели оценки эффективности его использования
- 25.оборотный капитал и показатели оценки эффективности его использования
26. Инвестиционные ресурсы в развитии материально-технической сферы услуг
27. Методы повышения инвестиционной привлекательности
28. Обеспеченность предприятия сферы услуг кадровым ресурсом и его значение в эффективности функционирования предприятий
29. Издержки предприятия сферы услуг, их сущность и структура
30. Интеллектуальный потенциал и интеллектуальная собственность
31. Финансовое обеспечение предприятия сферы услуг
32. Формирование финансовых результатов работы предприятия сферы услуг
33. Инновационный потенциал предприятия сферы услуг и его оценка
34. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг
35. Информационный ресурс и эффективность его использования в сфере услуг
36. Рынок и его основные инструменты
37. Тенденции развития отраслевых, региональных и национальных рынков услуг
38. Характер экономических отношений на рынке услуг
39. Роль государства в развитии и регулировании национального рынка услуг
40. Спрос на услуги, его проявления и формы удовлетворения
41. Качественные и количественные параметры предложения на рынке услуг
42. Процесс ценообразования на рынке услуг и факторы, влияющие на формирование цены на услуги в сфере услуг
43. Качество услуг, стандартизация и сертификация услуг
44. Организационно-экономическое обеспечение стандартов на услуги

45. Концепция всеобщего управления качеством
46. Система менеджмента качества как составляющая общего менеджмента предприятия
47. Аудит системы менеджмента качества
48. Организации и проведение контроля качества на предприятии
49. Инструменты управления качеством
50. Конкуренция на рынке услуг. Виды конкуренции
51. Стратегия и тактика поведения предприятий сферы услуг на различных рынках
52. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг, методы и подходы к ее оценке
53. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг
54. Проектирование процесса оказания услуг
55. Маркетинг в сфере услуг
56. Финансовый механизм управления предприятиями сферы услуг
57. Персонал предприятия сферы услуг
58. Механизм антикризисного управления в сфере услуг.

### Шкала и критерии оценки

отлично	хорошо	удовлетворительно
полно раскрыто содержание вопросов, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала, выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.
<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>		<b>Пороговый уровень сформированности компетенций</b>

В случае, если ответ не удовлетворяет указанным критериям, выставляется оценка - «неудовлетворительно» (компетенция не сформирована).

Экзамен является итоговой формой контроля по дисциплине и позволяет оценить уровень сформированности компетенции ПК-4.

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Основные признаки уровня
ПК-4 - способность на основе современных методов сетевого управления, линейного программирования, теории массового обслуживания,	1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для всех аспирантов)	<b>Знать:</b> - современные тенденции и прогнозы развития экономики сферы услуг <b>Уметь:</b> - выявлять и разрешать актуальные проблемы в сфере услуг <b>Владеть:</b>

теории игр оптимизировать хозяйственные связи, управление ресурсами, процессы обслуживания предприятий сферы услуг		- современными методами разработки организационно-экономических механизмов, используемых в совершенствовании организации, управления в сфере услуг
	2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные тенденции и прогнозы развития экономики сферы услуг</li> <li>- современные методы и технологии исследования функционирования и развития предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять и разрешать актуальные проблемы в сфере услуг</li> <li>- решать научно-практические задачи в области экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными методами разработки организационно-экономических механизмов, используемых в совершенствовании организации, управления в сфере услуг</li> <li>- аналитико-методическим аппаратом исследования предприятий, отраслей, комплексов сферы услуг</li> </ul>

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Рекомендуемая литература

#### Основная литература

1. Экономика предприятия: Учебник для вузов. 5-е изд. / Под ред. акад. В. М. Семенова. — СПб.: Питер, 2016. - МО — 416 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=21798>
2. Организация производства и управление предприятием : учебник / Под ред. О.Г. Туровца. - МО, 3-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 506 с. – 8 шт.

#### Дополнительная литература

3. Алексейчева Е. Ю. Экономика организации (предприятия): Учебник для бакалавров / Е. Ю. Алексейчева, М. Д. Магомедов, И. Б. Костин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. — 292 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=352364>
4. Восколович, Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором [Текст]: учебник / Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева. - УМО. - М. : ЮНИТИ, 2013. - 367 с. – 10 шт.
5. Калимуллин Д.М. Развитие системы управления организационными изменениями на предприятии: монография / Д. М. Калимуллин, С. И. Ашмарина, Л. И. Ермоленко. - Самара: Изд-во СНИЦ РАН, 2013. - 240 с. – 7 шт.
6. Экономика предприятия (организации). Баскакова О. В., Сейко Л. Ф. Москва: Дашков и К, 2015 г. , 372 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342663>

### Литература для самостоятельного изучения:

7. Бронникова, Т.С. Маркетинг: теория, методика, практика [Текст] : Учебное пособие / Т. С. Бронникова. - 3-е изд. перераб., УМО. - М. : КНОРУС, 2012. - 208с. ; 60х90/16. - (Для бакалавров). - Библиогр.: с. 201 - 202. - ISBN 978-5-406-01830-9, 1 000 экз.
8. Любушин, Н.П. Экономика организации [Текст] : Учебник / Н. П. Любушин. - УМО. - М.: КНОРУС, 2010. - 304с. ; 60х90/16. - Библиогр.: с. 244 - 245. - ISBN 978-5-406-00175-2.
9. Организация производства и управление предприятием [Текст] : учебник / Под ред. О.Г. Туровца. - МО, 3-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 506 с. ; 60х90/16. - (Высшее образование). - Библиогр.: с.497-499. - 2000 экз. - ISBN 978-5-16-004331-9
10. Современные тенденции развития рынка услуг [Текст] : монография / Под ред. Д.В. Черновой. – Самара: СГЭУ, 2012. – 332 с. - ISBN 978-5-94622-379-9.4. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум [Текст] : Учебное пособие / Бурменко Т.Д. - М. : КНОРУС, 2010. - 424с. ; 60х90/16. - ISBN 978-5-406-00174-5., 2 000 экз.
11. Туктарова, Л.Р. Экономика предприятия ( организации ) : задачи, тесты, ситуации [Текст] : Практикум / Л. Р. Туктарова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2011. - 144с. ; 60х84/16. - (Учебная литература для вузов). - Библиогр.: с.143 - 144. - 150 экз.

### 8.2. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В учебном процессе по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- Электронная информационно-образовательная среда СГЭУ (ЭИОС) <http://lms2.sseu.ru/>
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
- Электронная библиотечная система «Айбукс»<http://ibooks.ru>
- Программное обеспечение: Windows, MS Office 2007 и др.
- Информационно-поисковые системы ГАРАНТ, КОНСУЛЬТАНТ

### 9. Материально-техническая база

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

**Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг»:**

1	Microsoft Office 2007 Russian OLP NL AE	Пакет офисных программ. Только лицензия. Тип лицензии OLP NL AE (корпоративная, предназначена для государственных образовательных учреждений).
2.	ИПС «КонсультантПлюс»	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой
3.	ИПС «Гарант аэро»	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой