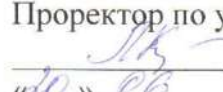


ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
 Л.Н.Костина
«10» . 06 . 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Механизмы регулирования рынка услуг»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Цель изучения дисциплины «Механизмы регулирования рынка услуг» - формирование системных представлений и основных компетенций в области регулирования рынка услуг у студентов - будущих высококвалифицированных специалистов, владеющих теоретическими знаниями об инструментах и специфике управления организацией сферы услуг; обладающего устойчивыми навыками находить, обобщать, анализировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию, относящуюся к сфере деятельности сервисных организаций.

Код компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли;	<p>знать: цели, задания, функции, организационную структуру органов государственного управления. Институциональные, экономические, социальные и другие принципы механизмов регулирования рынка услуг. Основные тенденции и проблемы развития рынка услуг;</p> <p>уметь: уметь дать оценку эффективности государственного регулирования отдельных сегментов рынка услуг;</p> <p>владеть: Владеть навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно уровня развития рынка услуг и роли государства в повышении эффективности его функционирования.</p>
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности.	<p>знать: основные концепции, теории и специфические инструменты управления организацией сферы услуг. Основные концепции, теории и специфику регулирования рынка услуг;</p> <p>уметь: находить, обобщать, анализировать, синтезировать и критически переосмысливать полученную научную, справочную, статистическую и иную информацию, относящуюся к сфере деятельности сервисных организаций;</p> <p>владеть: навыками использования специфических инструментов управления организацией сферы услуг. Иметь представление о межотраслевом взаимодействии с другими организациями сферы услуг и производственной сферы.</p>

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Механизмы регулирования рынка услуг» отнесена к вариативной части.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины «Механизмы регулирования рынка услуг» требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин: «Основы менеджмента», «Маркетинг», «Введение в специальность», «Транспортный менеджмент», «Менеджмент в сфере культуры», «Основы сервисной деятельности», «Менеджмент в здравоохранении».

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Механизмы регулирования рынка услуг», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Стратегический менеджмент», «Менеджмент в малом и среднем бизнесе» «Менеджмент в ЖКХ».

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр № 5	Семестр №5
Общая трудоемкость	3	108	108	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				54	8
В том числе:					
Лекции				18	4
Семинарские занятия				36	4
Самостоятельная работа (всего)				54	100
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
зачет				дифференциро ванный зачет	дифференциро ванный зачет

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Рынок услуг: механизмы становления в трансформационной экономике										
Тема 1.1. Рынок услуг, его структура и особенности	2		4	6	12	2		2	10	14
Тема 1.2. Специфика регулирования рынка услуг	2		4	6	12				10	10
Тема 1.3. Государственное регулирование рынка услуг	2		4	6	12				10	10
Тема 1.4. Регулирование международного рынка услуг	2		4	6	12				10	10
Тема 1.5. Механизмы регулирования рынка финансовых услуг	2		4	6	12				10	10
Итого по разделу:	10		20	30	48	2		2	50	54
Раздел 2. Роль государства в регулировании социально значимых услуг										
Тема 2.1. Механизмы регулирования в сфере образования	2		4	6	12			2	12	14
Тема 2.2. Механизмы регулирования медицинских услуг	2		4	6	12				14	14
Тема 2.3. Организация и регулирование рынка туристических услуг	2		4	6	12				12	12
Тема 2.4. Механизмы регулирования рынка информационных услуг	2		4	6	12				14	14
Итого по разделу:	8		16	24	60	2		2	50	54
Всего за семестр:	18		36	54	108	4		4	100	108

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			о	з
1	2	3	4	5
Раздел 1. Рынок услуг: механизмы становления в трансформационной экономике				
Тема 1.1. Рынок услуг, его структура и особенности	1. Понятие услуги и рынка услуг 2. Виды услуг 3. Особенности рынка услуг	Семинарское занятие 1: 1. Понятие услуги. 2. Специфика услуг как товара. 3. Рынок услуг. 4. Рынок потребительских услуг. 5. Рынок покупателя и рынок продавца.	2	2
		Семинарское занятие 2: 1. Отрасли, предоставляющие услуги. 2. Особенности услуг. 3. Виды услуг. 4. Особенности рынка услуг. 5. Структуризация рынка услуг.	2	
Тема 1.2. Специфика регулирования рынка услуг	1. Факторы, регулирующие состояние рынка услуг 2. Система государственного регулирования рынка услуг 3. Специальные меры регулирования.	Семинарское занятие 3: 1. Понятие регулирования рынка услуг. 2. Факторы, регулирующие состояние рынка услуг изнутри. 3. Конкуренция как один из важнейших факторов, влияющих на состояние рынка услуг.	2	
		Семинарское занятие 4: 1. Организации – регуляторы рынка услуг, их функции. 2. Система государственного регулирования рынка услуг. 3. Главная цель и задачи государственного регулирования рынка услуг. 4. Уровни регулирования	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		рынка услуг. 5. Специальные меры регулирования.		
Тема 1.3. Государственное регулирование рынка услуг	1. Принципы государственного регулирования рынка услуг 2. Методы государственного регулирования 3. Влияние государства на развитие рынка услуг	Семинарское занятие 5:	2	
		1. Основные принципы государственного регулирования на рынке услуг. 2. Функции государства по регулированию рынка услуг.		
		Семинарское занятие 6:	2	
		1. Инструменты, формы и методы государственного регулирования рынка услуг. 2. Влияние государства на развитие рынка услуг.		
Тема 1.4. Регулирование международного рынка услуг	1. Особенности и основные формы международной торговли услугами 2. Регулирование мирового рынка услуг	Семинарское занятие 7:	2	
		1. Формирование международного рынка услуг. 2. Факторы, обуславливающие его развитие. 3. Специфические черты международной торговли услугами. 4. Структура международного рынка услуг.		
		Семинарское занятие 8:	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		1. Проблемы формирования единого механизма регулирования международного рынка услуг. 2. Роль Всемирной торговой организации (ВТО) в регулировании международного рынка услуг. 3. Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС).		
Тема 1.5. Механизмы регулирования рынка финансовых услуг	1. Особенности рынка услуг 2. Органы государственного регулирования рынка финансовых услуг 3. Центральный банк как регулятор рынка банковских услуг 4. Регулирование фондового рынка	Семинарское занятие 9:	2	
		Семинарское занятие 10:	2	
		1. Структура органов государственного регулирования рынка финансовых услуг. 2. Формы государственного регулирования рынка банковских услуг центральным банком страны. 3. Регулирование фондового рынка.		
Раздел 2. Роль государства в регулировании социально значимых услуг				
Тема 2.1. Механизмы регулирования в сфере образования	1. Сущность рынка образовательных услуг 2. Рынок образовательных услуг высшего образования 3. Институциональный механизм регулирования рынка образовательных услуг	Семинарское занятие 11:	2	2
		1. Особенности и сущность рынка образовательных услуг. 2. Комплекс образовательных услуг. 3. Образовательная программа как основа деятельности учебного		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		заведения.		
		Семинарское занятие 12:	2	
		1. Элементы институционального механизма регулирования рынка образовательных услуг высшего образования. 2. Основные задачи правового регулирования отношений в сфере образования являются. 3. Типы образовательных организаций. Обязанности и ответственность обучающихся.		
Тема 2.3. Механизмы регулирования медицинских услуг	1. Специфика медицинской услуги 2. Региональная политика государства в охране здоровья 3. Механизм государственного управления рынка медицинских услуг	Семинарское занятие 13:	2	
		1. Медицинская услуга как товар рынка и специфический продукт труда. 2. Особенности рынка медицинских услуг. 3. Факторы, влияющие на спрос и предложение медицинских услуг.		
		Семинарское занятие 14:	2	
		1. Региональная политика государства в охране здоровья. 2. Механизм государственного управления рынка медицинских услуг.		
Тема 2.4. Организация и регулирование рынка туристических услуг	1. Понятие и особенности рынка туристических услуг 2. Регламентация отношений участников рынка 3. Участие государства в регулировании туристического рынка	Семинарское занятие 15:	2	
		1. Понятие туристической услуги и ее специфика. 2. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. 3. Туристский продукт. 4. Комплексная туристская услуга.		
		Семинарское занятие 16:	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		1. Договорные взаимоотношения туриста и туристической фирмы. 2. Туристский рынок как подсистема туризма. 3. Мировой туристский рынок. 4. Туристские макрорегионы. 5. Основные индикаторы состояния туристского рынка в стране.		
Тема 2.5. Механизмы регулирования рынка информационных услуг	1. Характеристика рынка информационных продуктов и услуг 2. Функции рынка информационных услуг 3. Участники рынка информационных продуктов 4. Особенности и регулирование рынка информационных услуг	Семинарское занятие 17:	2	
		1. Особенности и проблемы развития информационного рынка. 2. Инфраструктура информационного рынка. 3. Понятие информационного бизнеса. 4. Развитие новых информационных технологий.		
		Семинарское занятие 18:	2	
		1. Роль информационного рынка в экономической системе государства. 2. Использование информации в производстве. 3. Информационная культура общества. 4. Преимущества информационного общества.		

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Кириенко О.Э. Механизмы регулирования рынка услуг: конспект лекций, 2017 (в электронном виде).

Для самостоятельного освоения дисциплины в обязательном порядке студентам предлагается перечень контрольных вопросов для самоподготовки.

1. Ценообразование услуг.
2. Определение понятия "услуга". Классификация услуг.
3. Классификация видов услуг.
4. Разработка качества и ценности услуги.
5. Значение государственных и частных некоммерческих организаций.
6. Рынок как вид (инструмент) управления.
7. Стратегическое планирование.
8. Государственное регулирование рынка услуг.
9. Сервисная фирма как объект стратегического управления.
10. Функции рынка и государства, их взаимодействие.
11. Методы государственного воздействия на рынок.
12. Особенности рынка услуг образования.
13. Образовательная программа как основа деятельности учебного заведения.
14. Механизмы государственного управления образовательными услугами.
15. Особенности рынка медицинских услуг.
16. Факторы влияния на спрос медицинских услуг.
17. Факторы влияния на предложение медицинских услуг.
18. Государственное управление процессом предоставления медицинских услуг.
19. Рынок информации: особенности и проблемы развития.
20. Роль информационного рынка в экономической системе государства.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Белов Г. В. Товары и услуги на потребительском рынке / Г. В. Белов, Г. Б. Белова. – М.: ИКЦ «Академкнига», 2008. – 256 с.
2. Блохина Т.К. Мировые финансовые рынки / Т.К. Блохина. – СПб.: Проспект, 2016. – 160с.
3. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Т.Д. Бурменко. — М.: КНОРУС, 2016. — 422 с. – Режим доступа: <http://static.my-shop.ru/product/f16/204/2032827.pdf>
4. Гордин В. Э., Сущинская М. Д. Менеджмент в сфере услуг. СПб.: Бизнес-пресса, 2007. – 271 с.
5. Коновалова Д. И. Международная торговля услугами: основные тенденции и проблемы развития. М.: МГИМО – Университет, 2009. С. 38.
6. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И. В. Малофеев. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. — 176 с.
7. Маркетинг услуг: учебное пособие / Е.М. Деева, Д.А. Курушин. – Ульяновск: УлГТУ, 2015. – 218 с. – Режим доступа: <http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2016/162.pdf>
8. Международный рынок услуг: учебник / под ред. В. А. Черненко; Санкт-Петербургский гос. ун-т сервиса и экономики. - Санкт-Петербург: Нестор-История, 2011. - 211 с.
9. Менеджмент туризма: учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. // http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKIY_%D0%9Cenagement.pdf
10. Майстер Д. Управление фирмой, оказывающей профессиональные услуги [Электронный ресурс]: электронный учебник / Д. Майстер М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 368 с. – Режим доступа: <https://mysocrat.com/book-card/16365-upravlenie-firmoj-okazyvayushchej-professionalnye-uslugi/>

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2013. — 175 с. — Режим доступа: <https://mysocrat.com/publication-search/%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C/>
2. Бурняшева Л.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Бурняшева. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 428 с.— Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919897>
3. Гаращенко Н.Л. Государственное регулирование экономики: Учебное пособие. - Петропавловск-Камчатский: КамчатГТУ, 2007. - 166 с.
4. Глебова И.С., Садырдинов Р.Р. Государственное регулирование малого и среднего предпринимательства: Учебное пособие. - Казань: Казанский государственный университет им. В.И. Ульянова-Ленина, 2008. - 326 с.
5. Климова Н.В. Маркетинг услуг: дефиниция, специфика и функциональные задачи / Н.В. Климова // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 6–1. – С. 229-232.
6. Конузэй П. Регулирование рынков товаров и услуг в России / П. Конузэй, Т. Лысенко, Дж. Барнард // Вопросы экономической политики. – 2011. – № 10. – С. 95-124. // <http://www.econorus.org/repec/journal/2011-10-95-124r.pdf>
7. Криничанский К.В. Финансовые рынки и институты: монография / К.В. Криничанский. – Миасс: Геотур, 2014. – 182с.
8. Малкова Т.Б. Развитие потребительского рынка как основа повышения качества жизни населения региона / Т.Б. Малкова, Е.А. Балашова // Экономические науки. – 2015. – № 2 (33). – С. 7-14. // <http://research-journal.org/economical/>
9. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. - Москва, Изд-во Эксклибрис Пресс, 2008. - 321 с. // <http://window.edu.ru/resource/755/59755>
10. Пантелеев В.Ю. Государственно-правовое регулирование сферы потребительского рынка в Российской Федерации: проблемы теории и практики: монография / В.Ю. Пантелеев. - М.: Юрлитинформ, 2015. – 656 с.
11. Товт К.С. Теоретические основы исследования рынка услуг / К.С. Товт // Научный вестник Ужгородского национального университета. — 2009. — Вып. 27. — С. 25-30. — (Серия Экономика).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.management.com.ua/?lang=rus>(Интернет-портал для управленцев).
2. <http://www.aup.ru/library/>(Электронная библиотека экономической и деловой литературы).
3. <http://hbr-russia.ru/>(сайт журнала "Harvard Business Review Россия").
4. <http://www.mckinsey.com/russianquarterly/>(вестник McKinsey).
5. <http://www.hr-portal.ru/article/mify-i-pravda-o-brend-menedzherakh>
6. http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/advert/advert_matrix.htm
7. <http://www.prostobiz.ua/finansy/> путеводитель в мире бизнес-финансов

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

Электронные презентации используются студентами на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты. Skype, для проведения дистанционного обучения и консультаций.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

Программное обеспечение не применяется.

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО ДонАУиГС
<http://vk.com/lib406>

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок, осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

решение задач, тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;

участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины и оценка качества анализа проведенной научно-исследовательской работы;

написание рефератов;

самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме дифференцированного зачета и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с

				незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (традиционной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

Расчетные задачи, при решении которых используются теоретические знания, полученные на лекции и практические навыки – на семинарском занятии. Включаются в контрольные работы.

Задача № 1

Выручка от продаж предприятия за 2015 год была 1,12 млн. долл., в 2016 году выручка от продаж увеличилась до 1,31 млн. долл. Чистая прибыль в 2015 году была 297 тыс. долл. и 308 тыс. долл. в 2016 году. Как изменилась рентабельность продаж предприятия за 2016 год?

Задача № 2.

В первом квартале количество оказанных услуг на предприятии составляет 45 тыс. Себестоимость одной услуги составляет 52 тыс. руб., а ее цена – 61 тыс. руб.

Определите рентабельность услуги на предприятии за отчетный период.

Задача № 3.

Рассчитать точку безубыточности для гостиницы на 200 мест, если постоянные расходы в расчете на сутки составляют 400 грн., а переменные (в расчете на 1 постояльца) – 25 грн. Суточный тариф составляет 36 грн.

Задача № 4.

Компания устанавливает цену на новую услугу. Прогнозируемый годовой объем оказываемых услуг - 40000 услуг, предполагаемые переменные затраты на ед. услуги 30 руб. Общая сумма постоянных затрат 800000 руб. Проект потребует дополнительного финансирования (кредит в сумме 1000000 под 20% годовых). Рассчитать цену.

Задача № 5.

Фирма планирует продажу плакатов для туристов по 3,5 \$ США за штуку. Она может приобретать плакаты у оптовика по 2,1\$ США и возвращать непроданные товары за полную стоимость. Аренда плаката обойдется в 70\$ США в неделю. Каков порог рентабельности?

Критерии оценивания результатов решения задачи:

Оценка	Критерии оценки
5	Решение задачи верное и выбран рациональный путь решения
4	Ход решения задачи и ответ верный, но было допущено несколько негрубых ошибок
3	Ход решения задачи верный, но была допущена одна или две ошибки, приведшие к неправильному ответу
2	При решении задачи получен неверный ответ, связанный с грубой ошибкой, отражающей непонимание студентом сути задания или если решение задачи отсутствует полностью

Тестовые задания (примерный вариант). В каждом из предложенных тестов нужно найти один правильный ответ.

Тест 1. Какой из перечисленных факторов, определяющих роль сферы сервиса в современных условиях, указан неверно:

- 1) в сфере сервиса постоянно создаются новые рабочие места;
- 2) сфера услуг постоянно увеличивает свою долю в ВВП страны;
- 3) за счет сферы услуг сокращается время обслуживания домашнего хозяйства, что повышает качество жизни населения;
- 4) сфера услуг влияет как на внутреннюю, так и внешнюю среду предприятий.

Тест 2. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей путем предоставления услуг, затребованных отдельными социальными группами и организациями, это:

- 1) обслуживание;
- 2) услуга;
- 3) сервис;
- 4) материально-производственная деятельность.

Тест 3. В зависимости от источника оплаты услуги делятся на:

- 1) производственные и непроизводственные;
- 2) рыночные и нерыночные;
- 3) материальные и нематериальные;
- 4) персональные и коллективные.

Тест 4. При данной стратегии создания конкурентных преимуществ фирма стремится придать продукту что-то отличительное, необычное, что может понравиться потребителю и за что он готов платить:

- 1) лидерство в цене;
- 2) дифференциация;
- 3) концентрация внимания на интересах конкретных потребителей;
- 4) маркетинг.

Тест 5. Продукт внешних рыночных альтернатив и внутренних факторов: ресурсов, квалификации, управленческих преимуществ – это:

- 1) стратегический курс фирмы;
- 2) организационно-управленческая политика фирмы;
- 3) план развития фирмы;
- 4) программа достижения конкурентных преимуществ.

Тест 6. К стратегическим ресурсам фирмы не относятся:

- 1) технические, технологические, кадровые;
- 2) структуры системы управления;
- 3) информационные, финансовые;
- 4) методические, правовые, социокультурные.

Тест 7. Соглашение ВТО по услугам называется:

- 1) ТРИМС;
- 2) ТРИПС;
- 3) ГАТС;
- 4) ПРООН.

Тест 8. К целевым принципам государственного регулирования рынка услуг относят:

- 1) принцип необходимости и достаточности;
- 2) принцип оптимизации;
- 3) принцип дифференциации регулирующих функций;
- 4) принцип системности и комплексности.

Тест 9. Конкурентоспособность отдельной услуги определяется как:

- 1) платежеспособный спрос на услуги предприятий, которые их оказывают потенциальным потребителям;
- 2) преимущества по сравнению с какой-то другой услугой (аналогичной или ее заменяющей);
- 3) эластичность спроса по цене услуги, уровню дохода;
- 4) возможность сервисной фирмы компенсировать свои слабые стороны при угрозе от внешней среды с помощью сильных сторон и возможностей.

Тест 10. Система передачи или продажи лицензии на технологию и товарный знак, называется ...:

- 1) инжинирингом;
- 2) франчайзингом;
- 3) лизингом;
- 4) рейтингом.

Тест 11. Продукт труда, полезный эффект от которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или человека - это:

- 1) материально-производственная деятельность;
- 2) услуга;

- 3) сервис;
- 4) производственная деятельность.

Тест 12. По степени алгоритмизации услуги разделяются на:

- 1) производственные и непроизводственные;
- 2) стандартизированные и творческие;
- 3) материальные и нематериальные;
- 4) персональные и коллективные.

Тест 13. При данной стратегии центром внимания фирмы при разработке и производстве продукта являются затраты:

- 1) лидерство в цене;
- 2) дифференциация;
- 3) концентрация внимания на интересах конкретных потребителей;
- 4) ремаркетинг.

Тест 14. Форма мировой торговли услугами, которая предполагает торговлю услугами посредством открытия филиала в стране-импортере, называется...:

- 1) франчайзинг;
- 2) коммерческое присутствие;
- 3) консалтинг;
- 4) лизинг.

Тест 15. Политика ценообразования, которая характеризуется максимально высоким уровнем цен на только что выведенные на рынок товары и относительно коротким временем использования:

- 1) политика высоких цен;
- 2) политика проникновения;
- 3) политика традиционного ценообразования;
- 4) политика «снятия сливок».

Критерии оценки: все тестовые задания равноценны и в результате правильных ответов на каждый из них можно получить по одному баллу. Итоговая оценка зависит от количества правильных ответов в процентном соотношении:

- "5" (отлично) - 90-100% правильных ответов;
- "4" (хорошо) - 80-89% правильных ответов;
- "3" (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;
- "2" (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Механизмы регулирования рынка услуг» осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль организуется в формах:

- устного опроса (фронтальной беседы, индивидуального опроса, докладов);
- контрольных работ;
- проверки письменных заданий (решения задач, рефератов);
- тестирования.

Промежуточный контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета. Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине «Механизмы регулирования рынка услуг» применяется балльная система оценки студента.

Семестровый зачет проводится по результатам текущего контроля в обязательном присутствии студентов.

Максимальное число баллов за семестр – 100. Максимальное число баллов по результатам текущей работы в семестре – 80. Максимальное число баллов на зачете – 20.

В случае набора студентом по результатам текущей работы в семестре от 60 до 80 баллов, зачет выставляется автоматически. Однако, если студент желает повысить свой балл, то он сдает зачет.

Минимальное число баллов за текущую работу в семестре – 40. Студент, набравший в семестре менее 40 баллов, может заработать необходимые баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины или выполнив обязательные задания для того, чтобы быть допущенным к зачету.

Студент, набравший за текущую работу менее 40 баллов, как не выполнивший всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается к зачету, однако ему дополнительно задаются вопросы по разделам, выносимым на зачет, а также предлагается дополнительно к выполнению две ситуационные задачи, что позволит определить сформированность компетенций и получить дополнительные баллы.

Для получения оценки «зачтено» суммарное количество баллов студента по результатам работы в семестре и на зачете должна быть не менее 60 баллов.

Структура балльной оценки:

качество подготовки к семинарскому занятию (правильность изложения при ответе на устные вопросы, наличие выполненных практических аудиторных и домашних заданий, задач и т.д.), корректность и вежливость при ответе на вопрос, а также в ходе дискуссии между студентами при обсуждении темы семинарского занятия, общая активность в течение семестра, нестандартность ответа на семинарском занятии – от 0 до 5 баллов за одно семинарское занятие, но не более 45 баллов за семестр;

выступление с докладом – от 0 до 5 баллов за доклад;

зачет – 20 баллов (оценивается в баллах от 0 до 20).

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Механизмы регулирования рынка услуг» с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Именно овладение и изучение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Относительно проблематики учебной дисциплины, студентам рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленная проработка как тем дисциплины, так отдельных вопросов;
- изучение сложных тем учебной дисциплины по конспектам, учебниками и специальной литературе;
- подготовка к контрольным работам и тестированию;
- подготовка по вопросам семинаров, написание рефератов, докладов, тематических сообщений;
- выполнение упражнений, решение задач;
- подготовка и оформление схем, таблиц, презентаций, кроссвордов.

Для качественной подготовки к семинарским занятиям по каждой теме студенту нужно:

1. Усвоить лекционный материал.
2. Ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему.
3. При необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, касающимся докладов и рефератов.

Методические указания по выполнению самостоятельных работ студентов

Рабочей программой учебной дисциплины предусмотрены вопросы для самостоятельного изучения. Для успешного освоения предложенных тем или отдельных вопросов следует ознакомиться с рекомендованной литературой.

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Понятие и особенности рынка туристских услуг
2. Регламентация отношений участников рынка
3. Участие государства в регулировании туристического рынка
4. Сущность информационного рынка и информационной услуги
5. Составляющие процесса информатизации общества
6. Влияние государства на развитие рынка информационных услуг

Обязательной формой самостоятельной работы студентов является написание реферата (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой дисциплины). Тематика рефератов приведена к каждой теме. Руководить написанием реферата, проверять и оценивать его будет руководитель семинарских занятий. Реферат обсуждается на семинарских занятии.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Содержание реферата обычно включает в себя:

- введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы;
- основную часть, раскрывающую тему через выделение в ней аспектов, которые надо сформулировать как отдельные пункты (главы);
- заключение, где подводятся итоги проделанной автором работы;
- список литературы, в котором должно быть не менее 8-10 наименований.

При написании реферата необходимо пользоваться учебниками, справочной литературой, а также обязательным является использование книг, статей из периодических изданий. Библиографический поиск следует начать со знакомства с литературой, рекомендованной к теме учебной дисциплины, близкой к выбранной теме реферата. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц.

Содержание основной части реферата предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники.

В заключении излагаются выводы, сделанные студентом в соответствии с целями и задачами, заявленными в исследовании, а также в случае целесообразности, рекомендации, которые вытекают из предмета исследования.

Список использованных источников включает в себя реально использованную в ходе написания реферата литературу и должен быть оформлен согласно правилам библиографического описания.

Темы рефератов

1. Структурирование и состав сферы услуг.
2. Критерии классификации услуг.
3. Формирование рынка социально значимых услуг.
4. Классификация видов услуг.
5. Влияние качества услуг на конкурентоспособность.

6. Сервисная фирма как объект стратегического управления.
7. Методы оценки конкурентоспособности услуг.
8. Формирование цены на услугу.
9. Формы и методы воздействия государства на сферу услуг.
10. Характерные черты малого бизнеса в развитых странах.
11. Образование как специфический товар (услуга).
12. Механизм повышения качества образования.
13. Сущность рынка образовательных услуг и его особенности.
14. Механизм регулирования рынка образовательных услуг.
15. Медицинская услуга как товар на рынке.
16. Государственное управление здравоохранением.
17. Механизм государственного регулирования рынка медицинских услуг.
18. Состояние и проблемы рынка страховых услуг.
19. Состояние и проблемы рынка транспортных услуг.
20. Состояние и проблемы рынка туристских услуг.
21. Финансовые услуги на денежном рынке.
22. Финансовые услуги на валютном рынке.
23. Финансовые услуги на фондовом рынке.
24. Рынок финансовых услуг, его структура, субъекты, объекты.
25. Формирование и развитие региональных рынков финансовых услуг.
26. Международные финансовые услуги
27. Государственное регулирование рынка финансовых услуг.
28. Деятельность торговцев ценными бумагами на рынке финансовых услуг.
29. Современные тенденции развития международной торговли технологиями
30. Международный рынок услуг и возможности его регулирования.
31. Место и роль ВТО в многостороннем регулировании международной торговли услугами.
32. Вступление в ВТО: последствия для российского рынка финансовых услуг.
33. Рынок финансовых услуг: современные тенденции и перспективы
34. Рынок информационных услуг: современное состояние и перспективы развития.
35. Особенности регулирования рынка информационных услуг.

Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	30
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов)	20

4. Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль	10

Шкалы оценок:

80-100 баллов – оценка «отлично»

60-79 баллов – оценка «хорошо»

30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»

0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении семинарского занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории. Мультимедийный проектор и компьютер. Раздаточный материал к отдельным темам лекций и семинарским занятиям, презентации. Тестовые задания, контрольные.

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 2017 /2018 УЧЕБНЫЙ ГОД

«Механизмы регулирования рынка услуг»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

(профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции»)

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)

ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)

УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры
от _____ № _____
дата