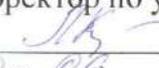


ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

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

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент непроизводственной сферы» для студентов третьего, четвертого курсов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»), очной и заочной форм обучения

Авторы,

разработчики: доцент, к.гос.упр., доцент кафедры Н.П. Докторова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017

№

10

дата

Председатель ПМК

(подпись)

Я.В. Ободец

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№

15

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

В.В. Дорофиенко

(инициалы, фамилия)

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

Цель изучения дисциплины «Менеджмент непромышленной сферы» - 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)
ОК-3 ОК-10	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы, социальные отношения, структуру социальных организаций, прогнозировать возможное их развитие в будущем, а также балансировать рабочие места	<p>Знать: основные концепции, теории и специфические инструменты управления организацией сферы 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.</p>
ПК-1	Способность применять основные навыки использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	<p>Знать: Основные концепции, теории и специфику регулирования рынка услуг. 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: 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>

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Менеджмент непроизводственной сферы» отнесена к вариативной части профессионального цикла.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины «Менеджмент непроизводственной сферы» требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин: «Основы сервисной деятельности», «Основы менеджмента», «Транспортный менеджмент», «Страховые услуги», «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 «Менеджмент непроизводственной сферы», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Рыночная трансформация экономики региона», «Механизмы регулирования рынка услуг», «Стратегическое управление», «Менеджмент в жилищно-коммунальном хозяйстве».

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)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 6,7	Семестр №6,7
Общая трудоемкость	5	180	180	Количество часов на вид работы:	
		Виды учебной работы, из них:			
Аудиторные занятия (всего)				84	16
		В том числе:			
Лекции				28	8
Семинарские занятия				56	8
Самостоятельная работа (всего)				96	164
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
Зачет/экзамен				зачет/ экзамен	зачет / экзамен

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	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Экономическая природа непроизводственной сферы и ее роль в современной экономике								
Тема 1. Непроизводственная сфера сегодня	2	2	3	7	2		6	8
Тема 2. Эволюция непроизводственной сферы	2	2	3	7			6	6
Тема 3. Рынок услуг и его структуризация	-	2	5	7			6	6
Итого по разделу	4	6	11	21	2		18	20
Раздел 2 Внутренняя среда непроизводственной сферы								
Тема 4. Миссия непроизводственной сферы	-	2	5	7		2	6	8
Тема 5. Персонал организации сферы услуг	2	2	3	7			6	6
Тема 6. Клиент: ядро менеджмента услуг	2	2	3	7			6	6
Тема 7. Разработка и создание услуг	-	2	5	7			6	6
Тема 8. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг	2	2	3	7			6	6
Тема 9. Место процесса управления в хозяйственном механизме	-	2	5	7			7	7
Итого по разделу:	6	12	24	42		2	37	39
Раздел 3 Процессы управления в непроизводственной сфере								
Тема 10. Инструменты управления непроизводственной сферы	2	2	3	7	2		6	8
Тема 11. Организационное развитие на предприятиях сферы услуг	-	2	5	7		2	4	6
Тема 12. Прогнозирование и планирование в сервисных	-	2	5	7			7	7

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9
организациях								
Тема 13. Координация в сервисных организациях	2	2	2	6			7	7
Тема 14. Контроль в сервисных организациях	-	2	4	6			7	7
Тема 15. Корректирование в сервисных организациях	2	2	2	6			7	7
Тема 16. Мотивация в сервисных организациях	-	2	4	6			7	7
Итого по разделу:	6	14	25	45	2	2	45	49
Всего за 6 семестр:	16	32	60	108	4	4	100	108
Раздел 4 Сфера услуг как объект бизнеса								
Тема 1. Предпринимательство в сфере услуг.	2	2	2	6	2		5	7
Тема 2. Эффективность управления в сфере услуг	2	2	2	6			5	5
Тема 3. Конкурентоспособность в сфере услуг	-	2	4	6			5	5
Тема 4. Фрайчайзинг в сфере услуг	-	2	4	6			5	5
Итого по разделу:	4	8	12	24	2		20	22
Раздел 5 Аспекты менеджмента в сфере услуг								
Тема 5. Стратегический менеджмент в сфере услуг	2	2	2	6			5	5
Тема 6. Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент	-	2	4	6			5	5
Тема 7. Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг.	2	2	2	6		2	5	7
Тема 8. Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях непромышленной сферы	-	2	4	6			5	5
Итого по разделу:	4	8	12	24		2	20	22
Раздел 6. Власть и лидерство управления								
Тема 9. Теория власти, ее	2	2	2	6	2		5	7

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9
сущность и основы власти								
Тема 10. Формы власти	-	2	2	4			5	5
Тема 11. Сущность лидерства и его основные признаки	2	2	1	5			6	6
Тема 12. Культура менеджмента в непроизводственной сфере	-	2	7	9		2	6	8
Итого по разделу:	4	8	12	24	2	2	22	26
Всего за 7 семестр:	12	24	36	72	4	4	62	70
Всего	28	56	96	180	8	8	164	180

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 1. Экономическая природа непроизводственной сферы и ее роль в современной экономике				
Тема 1. Непроизводственная сфера сегодня	Понятие услуги. Специфика услуг как товара. Рынок услуг. Общественное производство как система взаимосвязанных видов труда. Определение понятия "услуга". Классификация услуг. Производственные и непроизводственные услуги. Понятие "сервисного пакета".	Семинарское занятие 1	2	
		1. Понятие услуги и рынка услуг		
		2. Виды услуг		
Тема 2. Эволюция непроизводственной сферы	Теоретическое объяснение роста услуг. Индустриальная и информационная эры общественного производства. Иерархия услуг.	Семинарское занятие 2:	2	
		1. Факторы, регулирующие состояние рынка услуг		
		2. Система государственного регулирования рынка услуг		
Тема 3. Рынок	Основные принципы	3. Специальные меры регулирования.		
		Семинарское занятие 3:	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
услуг и его структуризация	государственного регулирования на рынке услуг. Функции государства по регулированию рынка услуг. Инструменты, формы и методы государственного регулирования рынка услуг. Влияние государства на развитие рынка услуг.	1. Принципы государственного регулирования рынка услуг		
		2. Методы государственного регулирования		
		3. Влияние государства на развитие рынка услуг		
Раздел 2. Внутренняя среда непроизводственной сферы				
Тема 4. Миссия непроизводственной сферы	Внутренняя среда непроизводственной сферы. Взаимосвязь внутренних переменных. Миссия – основная общая часть непроизводственной сферы. Факторы, влияющие на выбор миссии.	Семинарское занятие 4:	2	2
		1. Взаимосвязь внутренних переменных		
		2. Миссия – основная общая часть непроизводственной сферы		
Тема 5. Персонал организации сферы услуг	Понятие, функции и концепция управления персоналом. Кадровая политика сервисных организаций. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях сферы услуг. Подходы и технологии определения потребности в персонале.	Семинарское занятие 5:	2	
		1. Кадровая политика сервисных организаций		
		2. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях сферы услуг		
Тема 6. Клиент: ядро менеджмента услуг	Особенности отношений управления в сервисных системах. Потребители сферы услуг. Поведение потребителей и модель принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг	Семинарское занятие 6:	2	
		1. Понятие и особенности рынка туристских услуг		
		2. Регламентация отношений участников рынка		
Тема 7. Разработка и создание услуг	Причины, побуждающие к разработке и созданию новых услуг. Разработка качества и ценности услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг	Семинарское занятие 7:	2	
		1. Разработка качества и ценности услуги		
		2. Принципы разработки услуг.		
		3. Процесс разработки услуг.		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 8 Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг	Сущность управления трудовыми ресурсами Новые задачи (изменения в сфере управления трудовыми ресурсами) Типы сотрудников в сфере услуг Организационная структура, необходимая для сервисных фирм	Семинарское занятие 8	2	
		1. Цели, направленные на имидж сервисной организации. 2. Место персонала в системе доставки сервиса. 3. Контактирующий персонал.		
Тема 9 Место процесса управления в хозяйственном механизме	Элементы хозяйственного механизма. Функции и свойства процесса управления. Типы процесса управления. Технология процесса управления. Особенности отношений управления в сервисных системах.	Семинарское занятие 9	2	
		1. Функции и свойства процесса управления. 2. Типы процесса управления. 3. Особенности отношений управления в сервисных системах		
Раздел 3 Процессы управления в непроизводственной сфере				
Тема 10. Инструменты управления непроизводственной сферы	Функциональные признаки отношений управления. Характеристика организационной структуры. Требования, предъявляемые к структурам менеджмента. Критерии оценки структур. Методы проектирования организационных структур.	Семинарское занятие 10	2	
		1. Характеристика видов управления. 2. Административно – командная система управления. 3. Рынок как вид (инструмент) управления. 4. Культура, как часть сервисного менеджмента		
Тема 11. Организационное развитие на предприятиях сферы услуг	Процесс выработки и реализации решений. управленческое решение, процесс принятия решений, технология управления, операция, процедура, качество управленческого решения, организационное развитие, организационный порядок, «обновление»	Семинарское занятие 11	2	2
		1. Организационный порядок сервисной организации. 2. Теоретические основы принятия управленческих решений. 3. Технология принятия и реализации управленческих решений 4. Принципы оптимальности принимаемых решений.		
Тема 12.	Особенности мотивации	Семинарское занятие 12	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Прогнозирование и планирование в сервисных организациях	контактирующего персонала. Поведение потребителей и модель принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Координация, мотивация, стимулирование, жизненный цикл услуги (организации), организация труда	1. Этапы и стадии жизненного цикла сервисной организации. 2. Совершенствование организационного процесса в сервисных организациях. 3. Организация управления клиентом.		
Тема 13. Координация в сервисных организациях	Факторы, снижающие эффективность работы сервисных организаций. Эффективность труда руководителя. эффективность, производительность, эффект (социальный, экономический), эффективность труда	Семинарское занятие 13 1. Эффективность системы управления как экономическая категория. 2. Виды и формы эффективности управления. 3. Социально-экономическая эффективность управления.	2	
Тема 14. Контроль в сервисных организациях	Отличия контроля традиционного от контроля благожелательного, контроль, корректирование, экспертиза, качество услуги, упреждающая связь.	Семинарское занятие 14 1. Основные принципы контроля. 2. Циклический процесс управленческого контроля. 3. Корректировка деятельности сервисной организации.	2	
Тема 15. Корректирование в сервисных организациях	Корректирование, экспертиза, качество услуги, упреждающая связь.	Семинарское занятие 15 1. Эффективность системы управления как экономическая категория. 2. Виды и формы эффективности управления. 3. Социально-экономическая эффективность управления. 4. Факторы, снижающие эффективность работы сервисных организаций. 5. Эффективность труда руководителя	2	
Тема 16.	Мотивация, стимулирование,	Семинарское занятие 16	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Мотивация в сервисных организациях	жизненный цикл услуги (организации), организация труда	1. Конкурентные преимущества сервисной фирмы. 2. Стратегические ресурсы сервисной фирмы. 3. Стратегический курс сервисной фирмы.		
Раздел 4 Сфера услуг как объект бизнеса				
Тема 1. Предпринимательство в сфере услуг.	Характерные черты современного предпринимательства. Функции предпринимательства, их специфика в сфере услуг. Организационно-правовые формы и виды предпринимательства в сфере услуг. Цель обслуживания клиента в сфере малого бизнеса, формирование привлекательного эффективного имиджа сервисной организации	Семинарское занятие 1	2	
		1. Предпринимательство как важный элемент развития рыночной экономики. 2. Этико-социальные аспекты предпринимательской деятельности. 3. Малый бизнес в сфере услуг. Сервисный предприниматель как особый экономический агент.		
Тема 2. Эффективность управления в сфере услуг	Эффективность, производительность, эффект (социальный, экономический), эффективность труда. Оценка по результатам и успешности реализации отдельных функций.	Семинарское занятие 2	2	
		1. Эффективность экономическая и социальная. 2. Показатели, применяемые для анализа. 3. Исследование уровня удовлетворенности персонала		
Тема 3. Конкурентоспособность в сфере услуг	Определение конкурентоспособности фирмы. Ценообразование услуг.	Семинарское занятие 3	2	
		1. Конкурентные преимущества сервисной фирмы. 2. Конкуренция, конкурентоспособность, конкурентное преимущество, стратегия, ценообразование, потенциал.		
Тема 4.	Франчайзинг как метод ведения	Семинарское занятие 4	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Фрайчайзинг в сфере услуг	бизнеса. Эволюция системы классического франчайзинга. Развитие франчайзинга в сфере услуг России: факторы и тенденции.	1. Понятие франчайзинга 2. Преимущества и недостатки. 3. Основные виды франчайзинга.		
Раздел 5 Аспекты менеджмента в сфере услуг				
Тема 5. Стратегический менеджмент в сфере услуг	Особенность стратегического менеджмента. Сущность стратегии. Виды, типы и уровни стратегий. Возможности и проблемы использования классических методов разработки стратегий в сфере услуг. Организационный потенциал фирмы. Основные единицы анализа. Реализация стратегий. Оценка стратегий.	Семинарское занятие 5	2	
		1. Понятие стратегии. Виды стратегий 2. Стратегические ресурсы сервисной фирмы. 3. Стратегический курс сервисной фирмы.		
Тема 6. Логистический менеджмент. Фэсилити-менеджмент	Основные направления формирования системы фэсилити менеджмента в сфере услуг; Назначение фэсилити менеджмента, его цели, миссия, функции, принципы формирования фэсилити комплекса в различных отраслях экономики, традиции и тенденции создания фэсилити комплекса.	Семинарское занятие 6	2	
		1. Понятие логистического менеджмента 2. Принципы, подходы и инструментарий построения систем обеспечения основного процесса в сфере услуг. 3. Фэсилити менеджмент		
Тема 7. Методы и модели разработки управленческих решений в сфере услуг.	Проблемы в процессе постановки задачи и поиска управленческих решений. Методы разработки управленческих решений в работе предприятия. Статические и динамические задачи разработки управленческого решения.	Семинарское занятие 7	2	2
		1. Виды задач принятия управленческих решений и методы их разработки. 2. Поиск решений в условиях определенности, риска и неопределенности		
Тема 8.	Информация об объективных и	Семинарское занятие 8	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях непроизводственной сферы	субъективных, внешних и внутренних факторах, влияющих на процесс разработки решений. Критерии и ресурсные ограничения в задаче принятия решения. Условия определенности, риска и неопределенности.	1. Цель и условия разработки управленческого решения. 2. Объем и точность информации о среде предприятия. 3. Неопределенность внешней среды, целей функционирования предприятия и действий участников в конфликтных ситуациях.		
Раздел 6 Власть и лидерство управления				
Тема 9. Теория власти, ее сущность и основы власти	Основные черты личности менеджера Сочетание воли и интеллекта в структуре личности менеджера	Семинарское занятие 9	2	
		1. Понятие власти и классификация 2. Роль личности менеджера и качество его деятельности		
Тема 10. Формы власти	Роль личности менеджера в современной практике Готовность менеджера к будущему	Семинарское занятие 10	2	
		1. Формы власти 2. Модель современного менеджера 3. Преобразующий менеджмент: потребность современного развития организации		
Тема 11. Сущность лидерства и его основные признаки	Механизмы формирования качества менеджмента. Качество менеджмента на основе взаимоотношений потребителя и поставщика	Семинарское занятие 11 1. Понятие лидерства 2. Проектирование качества менеджмента	2	
Тема 12. Культура менеджмента в непроизводственной сфере	Сочетание профессиональной подготовки и культуры менеджера	Семинарское занятие 12	2	2
		1. Культура менеджера 2. Роль культуры на предприятиях непроизводственной сферы		

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

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

1. Менеджмент непроизводственной сферы: конспект лекций для студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной и заочной форм обучения / сост. Н.П.Докторова - Донецк. ГОУВПО ДонАУиГС, 2017 – 154 с. (в электронном виде, режим доступа: <https://drive.google.com/drive/folders/0B66PkWjwU5AKc0UxTDcxcjBiXzQ>)

2. Менеджмент непроизводственной сферы: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной и заочной форм обучения / сост. Н.П.Докторова - Донецк. ГОУВПО ДонАУиГС, 2017 – 77с

3. Менеджмент непроизводственной сферы: методические рекомендации по самостоятельной работе для студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной и заочной форм обучения / сост. Н.П.Докторова - Донецк. ГОУВПО ДонАУиГС, 2016 – 38с

4. Менеджмент непроизводственной сферы: методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиля подготовки «Менеджмент непроизводственной сферы» очной / заочной форм обучения / сост. Н.П.Докторова., Ю.О.Ромодан – Донецк: ДонГУУ, 2016. – 31с.

Перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Стратегическое планирование.
2. Особенности отношений управления в сервисных системах.
3. Характеристика управления.
4. Совершенствование организационного процесса в сервисных организациях.
5. Культура как часть сервисного менеджмента.
6. Суть частных некоммерческих организаций.
7. Сервисная фирма как объект стратегического управления.
8. Конкурентные преимущества сервисной фирмы.
9. Платные и бесплатные услуги. Компактный рынок услуг.
10. Государственное регулирование рыночной экономики.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Гамаюнов В.Г. Основы менеджмента / В.Г. Гамаюнов, В.А. Можаровский, С.Ф. Поважный . — Донецк : ДонДУУ, 2007 . — 141 с.

2. Мартыненко Н.М. Основы менеджмента [текст] : учебник для студентов: утв. М-вом образования и науки Украины / Н.М. Мартыненко . — К. : Каравелла, 2008 . — 496 с. — Учебник раскрывает теоретические основы менеджмента и методы практического их использования в деятельности организаций . — 966-8019-20-2

3. Моргулец О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Гаращенко Н.Л. Государственное регулирование экономики: Учебное пособие. - Петропавловск-Камчатский: КамчатГТУ, 2012. - 166 с.

2. Глебова И.С., Садырдинов Р.Р. Государственное регулирование малого и среднего предпринимательства: Учебное пособие. - Казань: Казанский государственный университет им. В.И. Ульянова-Ленина, 2012. - 326 с.

3. Климова Н.В. Маркетинг услуг: дефиниция, специфика и функциональные задачи / Н.В. Климова // *Фундаментальные исследования*. – 2012. – № 6–1. – С. 229-232.
4. Конуэй П. Регулирование рынков товаров и услуг в России / П. Конуэй, Т. Лысенко, Дж. Барнард // *Вопросы экономической политики*. – 2011. – № 10. – С. 95-124. // <http://www.econogus.org/repec/journal/2011-10-95-124r.pdf>
5. 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 Экслибрис Пресс, 2015. - 321 с. // <http://window.edu.ru/resource/755/59755>
6. 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.
7. Товт К.С. Теоретические основы исследования рынка услуг / К.С. Товт // *Научный вестник Ужгородского национального университета*. — 2014. — Вып. 27. — С. 25-30. — (Серия Экономика).

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

<http://bforum.com.ua> бизнес форум
<http://www.prostobiz.ua/finansy/> путеводитель в мире бизнес-финансов
<http://services.firms-ua.com/> справочник фирм сферы услуг
<http://nfp.gov.ua/> Сайт Национальной комиссии по государственному регулированию в сфере рынков финансовых услуг

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)

Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты. Использование электронных презентаций при проведении лекций и семинарских занятий.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»).

Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»)

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Доступ к электронным библиотечным ресурсам «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 и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Основными формами промежуточного 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;

самостоятельной работы.

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

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом и может осуществляться как в письменной и так и в устной форме.

По данной дисциплине предусмотрена курсовая работа в 7 семестре.

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.

Постановка проблемы.

Вы - менеджер по персоналу предприятия.

Четыре года назад государственный торг «Продтовары» было преобразовано в акционерное общество открытого типа. Сеть - 28 небольших магазинов, рассредоточенных по всему городу. Магазины, в основном расположены на первых этажах жилых зданий. Подсобные и складские помещения, торговые залы не позволяют широко внедрить механизацию труда.

С целью разработки проекта коллективного договора на следующий год Вы должны составить план мероприятий по снижению текучести кадров, глубоко проанализировав ее причины, на основе: статистических форм отчетности, личных карточек работников предприятия в отделе (табл. 1).

Состояние текучести кадров на предприятии можно увидеть из следующей таблицы:

Из бесед с работниками, с теми, кто уволился, известно, что в некоторых подразделениях аппарата управления сложился неблагоприятный социально-психологический климат. В нескольких магазинах существуют проблемы с сохранностью материальных ценностей. За последние 3 года предприятие не отправляло ни одного работника на обучение на заочное отделение в университет или техникум.

В последнее время несколько квалифицированных опытных специалистов уволились и перешли работать к конкурентам. Есть несколько вакантных должностей, требующих замещения.

По опыту прошлого года, вы предполагаете также определенные сложности с оперативно-обслуживающим персоналом в сезон, особенно в июле-августе.

Выполняя эту задачу, необходимо:

1. Охарактеризовать качественный состав коллектива предприятия, рассчитав его структуру.
2. Рассчитать показатели текучести кадров.
3. Проанализировать текучесть кадров в целом и по отдельным категориям работающих.
4. На основе анализа разработать меры по снижению текучести кадров и оформить соответствующий документ как предложения к проекту коллективного договора.
5. В докладной на имя председателя правления, сформулируйте предложения по преодолению трудностей, которые ожидаются с кадровой обеспеченностью работников летом.
6. Составьте гарантийное письмо в редакцию газеты с объявлением конкурса на замещение вакантных должностей.

Критерии оценки 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.

Методические указания по выполнению контрольной работы

В ходе выполнения контрольных заданий реализуются следующие учебные цели:

- закрепление полученных студентом теоретических знаний;
- углубление знаний по изучаемой дисциплине;
- формирование навыков исследовательской работы с различными источниками;
- приобретение умения лаконичного письменного изложения своих мыслей научным языком;
- формирование навыков поиска аргументированных доказательств собственной позиции по проблемным вопросам изучаемой дисциплины.

Контрольные задания выполняются после самостоятельного изучения основных положений дисциплины, а так же на основе анализа рекомендованной учебной литературы и нормативно-правового материала. Для более полного и всестороннего раскрытия темы студент может использовать дополнительную литературу, в том числе научную и периодические печатные издания. Контрольная работа состоит из тестовых заданий по основным терминам и понятиям, встречающимся по мере изучения дисциплины и задач.

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

Изучение дисциплины «Менеджмент непромышленной сферы» и определение уровня освоения программы предполагает следующие формы контроля:

- устный опрос по предлагаемым после темы вопросам;
- решение ситуационных задач;
- промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета.
- промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена.

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 до зачета.

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 до зачета, 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).

Вопросы к зачету

Раздел 1. Экономическая природа непромышленной сферы и ее роль в современной экономике

1. Общественное производство как система взаимосвязанных видов труда.
2. Ценообразование услуг.
3. Конкурентоспособность фирмы.
4. Определение понятия "услуга". Классификация услуг.
5. Государственные и частные некоммерческие организации.
6. Понятие "сервисного пакета".
7. Классификация видов услуг.
8. Механизм действия общества.
9. Составляющие механизма управления.
10. Социально-экономическая эффективность управления.
11. Сущность организаций государственного сектора.
12. Прогнозирование спроса как основа для планирования действий.
13. Критерии оценки структур.

14. Государственная и муниципальная собственность Украины.
15. Стратегические ресурсы сервисной фирмы.
16. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в технологии.
17. Науки, изучающие проблемы управления в сфере обслуживания.
18. Области применения технологий в сфере услуг.
19. Технологии и будущее услуг.
20. Функции и свойства процесса управления.
21. Разработка качества и ценности услуги.
22. Культурный профиль американских покупателей.
23. Значение государственных и частных некоммерческих организаций.
24. Рынок как вид (инструмент) управления.
25. Объективные общественные законы.
26. Преимущества и недостатки частных предприятий.
27. Стратегическое планирование.
28. Особенности отношений управления в сервисных системах.
29. Характеристика управления.
30. Совершенствование организационного процесса в сервисных организациях.
31. Культура как часть сервисного менеджмента.
32. Суть частных некоммерческих организаций.
33. Сервисная фирма как объект стратегического управления.
34. Конкурентные преимущества сервисной фирмы.
35. Платные и бесплатные услуги. Компактный рынок услуг.

Раздел 2. Внутренняя среда непроизводственной сферы

1. Государственное регулирование рыночной экономики.
2. Функции рынка и государства, их взаимодействие.
3. Органы государственного регулирования экономики Украины.
4. Методы государственного воздействия на рынок.
5. Социальная роль государства.
6. Финансовое и инвестиционное обеспечение развития рынка социально значимых услуг.
7. Особенности рынка услуг образования.
8. Образовательная программа как основа деятельности учебного заведения.
9. Механизм повышения качества образования.
10. Механизмы государственного управления образовательными услугами.
11. Особенности рынка медицинских услуг.
12. Факторы влияния на спрос медицинских услуг.
13. Факторы влияния на предложение медицинских услуг.
14. Государственное управление процессом предоставления медицинских услуг в Украине.
15. Региональная политика государства на рынке медицинских услуг.
16. Медицинский рынок общественного здоровья.
17. Механизм государственного управления рынка медицинских услуг.
18. Рынок информации: особенности и проблемы развития.
19. Роль информационного рынка в экономической системе государства.
20. Влияние государства на развитие информационного рынка услуг.
21. Рынок социально значимых услуг и особенности его функционирования.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент непроизводственной сферы» в форме экзамена проводится в простой устной форме, когда слушатели отвечают на билет, структуру которого составляют два теоретических вопроса.

Промежуточная аттестация осуществляется по пятибалльной системе («2», «3», «4», «5»).

Оценка выставляется в зависимости от полноты и обоснованности ответов:

1. На «отлично» (от 90 до 100 %) оценивается ответ, в котором показано знание структуры курса специализации, темы, излагаемого вопроса, знание дополнительной литературы, прочное усвоение материала, а также способность к его творческой самостоятельной оценке.

2. Оценка «хорошо» (от 75 до 89 %) предполагает знание структуры курса специализации, темы, излагаемого вопроса, дополнительной литературы, способность сделать самостоятельные выводы, умение выделить главное, некоторых вопросов.

3. На «удовлетворительно» (от 60 до 74 %) оценивается усвоение основной части учебного материала, когда студент недостаточно глубоко изучил некоторые разделы курса специализации, допускает нечеткие формулировки, преобладает репродуктивное освоение (лишь воспроизведение прочитанного).

4. «Неудовлетворительно» (59 и менее) ставится в том случае, когда слушатель не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки, когда знания носят отрывочный и бессистемный характер, нет понимания важных узловых вопросов курса специализации, а на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы.

Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 30 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Оценка результатов устного экзамена объявляется обучающимся в день его проведения.

Вопросы к экзамену

1. Общественное производство как система взаимосвязанных видов труда.
2. Ценообразование услуг.
3. Конкурентоспособность фирмы.
4. Определение понятия "услуга". Классификация услуг.
5. Государственные и частные некоммерческие организации.
6. Понятие "сервисного пакета".
7. Классификация видов услуг.
8. Механизм действия общества.
9. Составляющие механизма управления.
10. Социально-экономическая эффективность управления.
11. Сущность организаций государственного сектора.
12. Прогнозирование спроса как основа для планирования действий.
13. Критерии оценки структур.
14. Государственная и муниципальная собственность.
15. Стратегические ресурсы сервисной фирмы.
16. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в технологии.
17. Науки, изучающие проблемы управления в сфере обслуживания.
18. Области применения технологий в сфере услуг.
19. Технологии и будущее услуг.
20. Функции и свойства процесса управления.
21. Разработка качества и ценности услуги.
22. Культурный профиль американских покупателей.
23. Значение государственных и частных некоммерческих организаций.

24. Рынок как вид (инструмент) управления.
25. Объективные общественные законы.
26. Преимущества и недостатки частных предприятий.
27. Стратегическое планирование.
28. Особенности отношений управления в сервисных системах.
29. Характеристика управления.
30. Совершенствование организационного процесса в сервисных организациях.
31. Культура как часть сервисного менеджмента.
32. Суть частных некоммерческих организаций.
33. Сервисная фирма как объект стратегического управления.
34. Конкурентные преимущества сервисной фирмы.
35. Платные и бесплатные услуги. Компактный рынок услуг.
36. Государственное регулирование рыночной экономики.
37. Функции рынка и государства, их взаимодействие.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Менеджмент непроизводственной сферы» 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, тестов, 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.

Обязательной формой самостоятельной работы студентов является написание двух рефератов (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. Лучшие рефераты могут обсуждаться на семинарских занятиях

Реферат (от лат. *referrer* - докладывать, сообщать) - краткое точное изложение сущности какого - либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий

или других первоисточников. 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 использованной литературы и 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. Развитие малого предпринимательства.
10. Формы и методы воздействия государства на сферу услуг.
11. Характерные черты малого бизнеса в развитых странах.
12. Образование как специфический товар (услуга).
13. Механизм повышения качества образования.
14. Сущность рынка образовательных услуг и его особенности.
15. Механизм регулирования рынка образовательных услуг.
16. Медицинская услуга как товар на рынке.
17. Государственное управление здравоохранением.
18. Механизм государственного регулирования рынка медицинских услуг.
19. Состояние и проблемы рынка страховых услуг.
20. Состояние и проблемы рынка транспортных услуг.
21. Состояние и проблемы рынка туристских услуг.
22. Финансовые услуги на денежном рынке.
23. Финансовые услуги на валютном рынке.
24. Финансовые услуги на фондовом рынке.
25. Рынок финансовых услуг, его структура, субъекты, объекты.
26. Формирование и развитие региональных рынков финансовых услуг.
27. Международные финансовые услуги
28. Государственное регулирование рынка финансовых услуг.
29. Деятельность торговцев ценными бумагами на рынке финансовых услуг.

30. Современные тенденции развития международной торговли технологиями
31. Международный рынок услуг и возможности его регулирования.
32. Место и роль ВТО в многостороннем регулировании международной торговли услугами.
33. Вступление в ВТО: последствия для российского рынка финансовых услуг.
34. Рынок финансовых услуг: современные тенденции и перспективы
35. Цель создания, задачи и роль в регулировании мирового рынка услуг ИКАО.
36. Цель создания и задачи ИМО.
37. Роль ВТО в регулировании мирового рынка услуг.
38. Цель создания и задачи международных торгово-экспортных организаций широкого профиля (ЮНКТАД, ОЭСР).
39. Рынок информационных услуг: современное состояние и перспективы развития.
40. 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 учебной программы. 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

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

(профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»)

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)
ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)
УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата
