

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Экономический факультет

Кафедра Национальной экономики

Рекомендовано МССН/МО

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СОЦИАЛЬНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО

**Рекомендуется для подготовки бакалавров направления 38.03.01 «Экономика»
профиль «Экономика предприятия и предпринимательство»**

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование знаний и навыков в области организации и функционирования предприятий, осуществляющих свою деятельность в сфере оказания услуг, а также получение комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, выработка практических навыков и расчета плановых показателей деятельности предприятий.

Задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий и методических основ сферы услуг;
- ознакомление с особенностями и методами прогнозирования спроса на услуги;
- определение эффективности деятельности организации сферы услуг;
- приобретение навыков функционального (в т.ч. управленческого и организационного) планирования на предприятии сферы услуг;
- проектирование процесса оказания услуг на предприятиях сервиса.

Программа по данной дисциплине соответствует основному кругу экономических и организационных вопросов, связанных с планированием деятельности предприятий с учетом специфики сферы услуг и сервиса.

В основе разработки предлагаемой программы лежит комплексный подход, в рамках которого рассматриваются вопросы организации процессов оказания услуг и их качественного выполнения, с точки зрения сервисного обслуживания клиентов на основе теоретических и методических знаний и методики расчета плановых показателей качественной сервисной деятельности.

Изучение предмета построено по принципу «от общего к частному»: от исследования проблем организации и планирования деятельности предприятий сферы услуг до анализа конкретных экономических показателей, таких как себестоимость, издержки на выполнение услуг, прибыль и т.п.

Изучение дисциплины «Экономика сферы услуг» предполагает наличие у студентов базовых знаний по курсу «экономическая теория», «микроэкономика», «макроэкономика», «менеджмент организации», «маркетинг», а также понимание теоретических основ по основным курсам финансово-экономических дисциплин.

В целях формирования устойчивых знаний у студентов, самостоятельная работа с дополнительной литературой предполагает использование учебных пособий по организации деятельности предприятий сферы сервиса, законодательных актов, специальных изданий и периодических источников.

Ряд вопросов, предлагаемых к изучению, предусматривает обращение к дисциплинам: «бухгалтерский учет», «финансы», «бизнес-планирование предприятия» и проч., что позволяет выработать навыки междисциплинарной подготовки специалистов и способствовать формированию системного подхода у молодых исследователей.

Большинство рассматриваемых в программе вопросов предполагает изучение существующих проблем в проектировании процесса оказания качественных услуг и определение основных путей их решения, что способствует формированию творческого, поискового мышления у будущих специалистов.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Экономика сферы услуг» относится к дисциплинам по выбору. вариативной части блока 1.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование

Компетенция	Предшествующие	Последующие
<i>Профессиональные компетенции</i>		
ПКО-9.3 Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью	Логистика Антикризисное управление Коммерциализация start-up идеи Финансы предприятия (фирмы) Экономика ТЭК Прогнозирование на предприятии Основы оценки стоимости бизнеса Спортивное предпринимательство Smart-экономика	Национальная экономика ГИА

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКО-9.3 Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- теоретические основы экономики сферы услуг, включающие в себя набор компетенций необходимых для организации процесса оказания качественных услуг;
- виды предприятий сферы услуг;
- об организации процесса оказания услуг и работы с персоналом организации;
- об организации инфраструктуры предприятий сервиса;
- основы организации труда на предприятиях сферы сервиса;
- принципы и методы проектирования оказания услуг;

уметь:

- применять аналитические, теоретические и методические знания на практике;
- анализировать востребованность услуг на рынке;
- выстраивать качественный механизм оказания услуг;
- проектировать процесс оказания услуг;
- производить расчет производственной программы предприятия;
- составлять смету затрат на производство;
- технологический расчет и планировку производственных зон и участков.

владеть:

- всеми необходимыми навыками для проектирования предприятия сферы услуг;
- требованиями, предъявляемыми к организации процесса качественного оказания услуг;
- разрабатывать проектную документацию предприятий сервиса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль F (7 недель)
Аудиторные занятия (всего)	14	14
В том числе:	-	-
<i>Лекции</i>		
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>		
<i>Семинары (С)</i>	14	14
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
Самостоятельная работа (всего)	49	49
Контроль	9	9
Общая трудоемкость	час зач. ед.	72

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

Название разделов дисциплины	Краткое содержание тем дисциплины:
Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг.	Роль сферы услуг в экономике. Методические подходы к организации услуг. Природа услуг. Деловая игра. Кейс-стади.
Раздел 2. Функциональные подходы к построению процесса услуг	Разработка стратегии организации сферы услуг. Понятие качества услуг и формирование клиентской базы. Персонал организаций сферы услуг. Маркетинг как инструмент в организациях сферы услуг. Кейс-стади.
Раздел 3. Управленческие решения при разработке услуг	Прогнозирование спроса на услуги. Мощности организации сферы услуг. Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг. Кейс-стади.
Раздел 4. Организационное обеспечение сферы услуг	Проектирование процесса оказания услуг. Кейс-стади.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

Таблица 2.

№ п/п	Наименование раздела, подраздела, темы	Всего часов	Всего аудиторных часов	В том числе			Самост. работа
				Лекции	Практические занятия	Из них в интерактивной форме	
1	2	3	4	5	6		7
Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг.							
1.	Тема 1. Роль сферы услуг в экономике	4	2	-	2	-	2
2.	Тема 2. Методические подходы к организации услуг. Природа услуг.	8	4	-	2	2	4
Раздел 2. Функциональные подходы к построению процесса услуг							
3.	Тема 3. Разработка стратегии организации сферы услуг.	4	2	-	2	-	2
4.	Тема 4. Понятие качества услуг и формирование клиентской базы	6	4	-	2	2	2
5.	Тема 5. Персонал организаций сферы услуг.	6	4	-	2	2	2
6.	Тема 6. Маркетинг как инструмент в организациях сферы услуг	4	2	-	2	-	2
Раздел 3. Управленческие решения при разработке услуг							
7.	Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги	6	2	-	2	-	4
8.	Тема 8. Мощность организации сферы услуг	12	6	-	4	2	6
9.	Тема 9. Дизайн организаций сферы услуг, методы доставки услуг	8	4	-	2	2	4
Раздел 4. Организационное обеспечение сферы услуг							
10.	Тема 10. Проектирование процесса оказания услуг	14	4	-	4	-	10
	Итого	72	34				38

5.3. Описание интерактивных занятий

Таблица 3.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тема интерактивного занятия	Вид занятия	Трудоемкость, час
1.	Раздел 1.	Роль и функции услуг, факторы развития.	Деловая игра	2
2.	Раздел 2.	Стратегическое планирование организации сферы услуг	Кейс-стади	2
3.	Раздел 2.	Качество услуг	Кейс-стади	2
4.	Раздел 3.	Дизайн организации сферы услуг	Кейс-стади	2
5.	Раздел 4.	Проектирование процесса оказания услуг	Кейс-стади	2
	Итого			10

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Тема 1.	Методы организации сферы услуг.	2
2.	Тема 2.	Персонал организации сферы услуг	2
3.	Тема 3.	Мощность организации сферы услуг	4
4.	Тема 4.	Методы доставки и обслуживания услуг	2
5.	Тема 5.	Проектирование процесса оказания сферы услуг	4
	Итого:		14

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Оборудование для проведения презентаций

Учебные аудитории (кабинеты) с рабочими местами для проведения лекций (по числу студентов в потоке) и для проведения семинаров (по числу студентов в отдельных группах); доска; маркер, стационарный персональный компьютер с MS Office мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).

Электронные учебные материалы, используемые преподавателями в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и др. представлены в ТУИС.

№ ауд.	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Перечень основного оборудования
17	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор - 2 шт., звуковая трибуна - 1 шт., экран - 2 шт.
24	Компьютерный класс	Мультимедиа проектор - 1 шт., экран -1 шт. компьютеры пользователей 25 шт.

Имеется 5 комплектов наушников для слабослышащих

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение

- MS Excel (доступна в учебных аудиториях РУДН)

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Сайт библиотеки РУДН – Режим доступа: <http://lib.rudn.ru/> - со стационарных компьютеров РУДН
- [Университетская библиотека ONLINE](http://www.biblioclub.ru/) – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
- [LexisNexis](http://www.lexisnexis.com/hottopics/lnacademic/). – Режим доступа: <http://www.lexisnexis.com/hottopics/lnacademic/>?
- Книжные коллекции издательства [SPRINGER](http://www.springerlink.com). – Режим доступа: www.springerlink.com
- [Вестник РУДН](http://www.elibrary.ru/defaultx.asp) – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
- [Columbia International Affairs Online \(CIAO\)](http://www.ciaonet.org/) – Режим доступа: <http://www.ciaonet.org/>
- Универсальные базы данных [East View](http://online.ebiblioteka.ru/). – Режим доступа: <http://online.ebiblioteka.ru/>
- Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru/defaultx.asp) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>?
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников». [Grebennikon](http://Grebennikon.com). – Режим

- доступа: <http://grebennikon.ru/>
- Международный портал электронных газет общественно-политической тематики. [Library PressDisplay](http://library.pressdisplay.com) – Режим доступа: <http://library.pressdisplay.com>
 - Справочники - отраслевые и страноведческие БД. [Polpred.com](http://www.polpred.com/). – Режим доступа: <http://www.polpred.com/>
 - On-line доступ к журналам. Информационная база данных по всем отраслям науки и электронная доставка документов. [SwetsWise](https://www.swetswise.com). – Режим доступа: <https://www.swetswise.com>
 - Журналы [University of Chicago Press Journals](http://www.journals.uchicago.edu/action/showJournals?type=byAlphabet): American Journal of Education. Comparative Education Review. – Режим доступа: <http://www.journals.uchicago.edu/action/showJournals?type=byAlphabet>
 - Книги издательства «Альпина Паблишерз». Актуальная деловая литература. – Режим доступа: http://www.alpinabook.ru/books/online_biblioteka.php
 - Электронная библиотека литературы по истории России [BIBLIOPHIKA](http://www.bibliophika.ru/) – Режим доступа: <http://www.bibliophika.ru/>
 - [Электронная библиотека диссертаций РГБ](http://diss.rsl.ru/) – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Ольга Балаева, Марина Предводителева, Управление организациями сферы услуг; ISBN 978-5-7598-0718-6; 2010 г.
2. Ирина Скрынникова Маркетинг в сфере услуг, Изд-во: МГУ; ISBN 978-5-211-06218-4; 2012 г.
3. А.С. Русинов Изд-во: Книга по требованию, ISBN 978-5-458-62598-2; 2012 г.
4. Балаева О.Н. Методические материалы по курсу «Организация сферы услуг»
5. Балаева О.Н. Конспект лекций по курсу «Организация сферы услуг: экономика и управление» Москва: 2012 год.

Дополнительная литература

6. Семенов В.М. Экономика предприятия: Учебник для вузов. 5-е изд. – СПб: Питер, 2010.
7. Парахина В.Н., Максименко Л.С., Панасенко С.В. Стратегический менеджмент. – М.: КноРус, 2011
8. Bitner, M. Jo. “Servicescapes. The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees” Journal of Marketing, Vol 56 2012.
9. Chase, B. R. Stewart, D. M. “Make Your Service Fail-Safe” Sloan Management Review, Spring 2012.
10. Chase R.B., Tansik, D. A., (1983), “Customer Contact Model for Organization Design”, Management Science, Vol. 29 No 9.
11. Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. Service Management. Operations, Strategy, and Information Technology. Boston, MaGraw Hill, 2013.
12. Levitt T, “Production-Line Approach to Services”, Harvard Business Review, 50 # 5, 2010.
13. Schmenner, R. W. “How can Service Business Survive and Prosper?”, Sloan Management Review, # 3, 2010.
14. Shostack, G. L. “Designing Service That Deliver” Harvard Business Review, January-February 2010.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Обучающимся предлагается ответить на вопросы, которые случайным образом выбираются из банка вопросов.

ВОПРОС 1.

Если исследуется национальная экономика как целостная система, то это анализ:

- А) Микроэкономический.
- Б) Макроэкономический.
- В) Позитивный.
- Г) Нормативный.

ВОПРОС 2.

Проблемы того, «что, как и для кого производить» могут иметь отношение:

- А) Только к тоталитарным системам или к обществам, где господствует централизованное планирование.
- Б) Только к рыночной экономике.
- В) Только к отсталой экономике.
- Г) К любому обществу, безотносительно его социально-экономической и политической организации.

ВОПРОС 3.

Если утверждается, что две экономические цели взаимоисключают друг друга, то это означает:

- А) Невозможность одновременного достижения обеих целей.
- Б) Отрицание их в качестве целей, которые должны быть реализованы в РФ.
- В) Что реализация одной цели рассматривается как результат достижения другой цели.
- Г) Что эти цели имеют количественное выражение.

ВОПРОС 4.

Если экономический рост способствует справедливому распределению дохода, то эти две макроэкономические цели:

- А) Логически связаны друг с другом.
- Б) Противоречат друг другу.
- В) Дополняют друг друга.
- Г) Взаимоисключают друг друга.

ВОПРОС 5.

Экономическая модель не является:

- А) Идеальным типом национальной экономики или политики, во имя которых мы должны работать.
- Б) Инструментом для экономических прогнозов.
- В) Комплексом экономических принципов.
- Г) Объяснением, как функционирует экономика или ее отдельные сектора.

ВОПРОС 6.

Какая из перечисленных экономических целей имеет точное количественное измерение:

- А) Экономическая гарантия.
- Б) Полная занятость.
- В) Экономическая свобода.
- Г) Справедливое распределение дохода.

ВОПРОС 7.

Если в обществе объем производственных ресурсов увеличился, то:

- А) Будет произведено больше товаров и услуг.
- Б) Экономика в состоянии производить больше товаров и услуг.
- В) Улучшилась технология производства.
- Г) Повысился стандарт жизненного уровня.

ВОПРОС 8.

При наличии ряда недостатков у ценового механизма есть одно неоспоримое преимущество:

- А) В предоставлении личной свободы всем агентам рынка.
- Б) В эффективном распределении ресурсов.
- В) В уравнительном распределении дохода.
- Г) В стабильном развитии национальной экономики.

ВОПРОС 9.

Какими проблемами в рыночной экономике должно заниматься государство:

- А) Распределение денежных доходов в обществе.
- Б) Оказывать помощь конкретному потребителю с ограниченными доходами, определяя способы их рационального использования.
- В) Определять, что и сколько нужно произвести из наличных ресурсов.
- Г) Определять круг товаров и услуг, в которых нуждается общество, независимо от вкусов и предпочтений какой-то группы или всего населения.

ВОПРОС 10.

Какая из характеристик не относится к рыночной экономике:

- А) Конкуренция.
- Б) Централизованное планирование.
- В) Частная собственность.
- Г) Свобода предпринимательского выбора.

ВОПРОС 11.

Чьим интересам соответствует максимизация прибыли.

- А) Частных фирм.
- Б) Земельных собственников.
- В) Рабочих.
- Г) Потребителей.

ВОПРОС 12.

Налог на добавленную стоимость относится к:

- А) Прогрессивным подоходным налогам.
- Б) Потоварным налогам.
- В) Налогам на имущество.
- Г) Налогам на наследство.

ВОПРОС 13.

Какое из следующих понятий представляет собой производительный экономический ресурс?

- А) Денежный капитал.
- Б) Средства производства.
- В) Прибыль.
- Г) Потребительские товары.

ВОПРОС 14.

Национальная экономика – это:

- А) Объект и предмет хозяйственного управления.
- Б) Многоуровневая хозяйственная система.
- В) Сбалансированная хозяйственная система.

ВОПРОС 15.

Процесс регулирования национальной экономики – это:

- А) Механизм вмешательства в экономику.
- Б) Финансовая, бюджетная и налоговая политика государства.
- В) Фискальная и кредитно-денежная политика государства.
- Г) Государственное предпринимательство.
- Д) Механизм трансфертов и государственных расходов.

Критерии оценки

Зачёт по промежуточной аттестации ставится если:

- Даны правильные ответы даны на 12 и более вопросов
- Даны правильные ответы на 9-11 вопросов, но студент способен правильно ответить еще не менее чем на 5 вопросы после наводящих подсказок преподавателя

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН

Разработчики:

Ст.преп. . _____ Литвинова А.Г..

Руководитель профиля ООП

к.т.н.доцент, каф. Нац.экономики _____ Д.Л. Палеев

Заведующий кафедрой

Нац.экономики, д.э.н., проф. _____ Ю.Н. Мосейкин

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителем организации-работодателя: ООО «Астахов, Хорошев, Зайнуллин и партнеры»:

Генеральный директор _____ С.Б. Зайнуллин