

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

**Экономический факультет
Кафедра национальной экономики**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭКОНОМИКА СФЕРЫ УСЛУГ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:

38.03.01 «Экономика»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Общий профиль

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Экономика сферы услуг» является 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.

Курс подготовлен с акцентом на практическое применение знаний в области сферы услуг - содержат практические рекомендации по выработке эффективных маркетинговых решений, актуальные примеры и документацию, позволяющие наглядно иллюстрировать материалы курса. Для усиления практического аспекта, на занятиях проходит рассмотрение бизнес-кейсов и примеров проектов, реализованных российских компаниях.

Задачи дисциплины:

- 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.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Экономика сферы услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-1	Способен применять знания (на продвинутом уровне) фундаментальной экономической науки при решении практических и/или исследовательских задач.	ОПК-1.1. Обладает фундаментальными знаниями в области экономической науки ОПК-1.2. Умеет использовать фундаментальные знания для решения прикладных и/или исследовательских задач
ПКО-3	ПКО-3 Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью	ПКО-3.1 Способен организовывать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта ПКО-3.2 Способен использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии ПКО-3.3 Способен критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		последствий

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Экономика сферы услуг» относится к Дисциплинам по выбору студента

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Экономика сферы услуг».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-1	Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической теории при решении прикладных задач	Институциональная экономика Экономика труда Экономика качества Основы предпринимательства Экономика межгосударственных территориальных споров Коммерциализация стартап идеи Города в глобальной экономике	Теория отраслевых рынков Национальная экономика Оценка предпринимательских рисков Свободные экономические зоны и офшоры Трансферт технологий в инновационной экономике Управление интеллектуальной собственностью Преддипломная практика Подготовка и сдача государственного экзамена Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-3	Способен организовывать хозяйственную деятельность предприятий различных форм собственности и управлять их эффективностью	Экономика труда Логистика Налоги и налогообложение Организация бизнеса в цифровой экономике Основы оценки стоимости бизнеса Организационные основы бизнеса Спортивное предпринимательство Социальное предпринимательство	Преддипломная практика Подготовка и сдача государственного экзамена Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
		Зеленая экономика Экономика сферы услуг Экономика недвижимости Экономика ТЭК Проектно-технологическая практика	

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Экономика сферы услуг» составляет 3 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для вечерне-заочной формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		7	8	9	10
Контактная работа, ак.ч.	34			34	
Лекции (ЛК)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34			34	
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	65			65	
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.					
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108		108	
	зач.ед.	3		3	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Роль и функции услуг, факторы развития. Стратегическое планирование организации сферы услуг	Тема 1. Роль сферы услуг в экономике	СЗ
	Тема 2. Методические подходы к организации услуг. Природа услуг.	СЗ
	Тема 3. Разработка стратегии организации сферы услуг.	СЗ
	Тема 4. Понятие качества услуг и формирование клиентской базы	СЗ
Раздел 2. Качество услуг. Проектирование процесса оказания услуг	Тема 5. Персонал организаций сферы услуг	СЗ
	Тема 6. Маркетинг как инструмент в организациях сферы услуг	СЗ
	Тема 7. Прогнозирование спроса на услуги	СЗ
	Тема 8. Мощностность организации сферы услуг	СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)																																									
Семинарская	105 аудитория Ноутбук Asus F6A – 1шт Мультимедиа проектор Casio XJ-M250 – 1 шт Экран настенный Digis Dsob-1106	105аудитория <table border="1" data-bbox="895 595 1425 1037"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Наименование</th> <th>Реквизиты лицензии</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MS Windows 10 64bit</td> <td>86626883</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Microsoft Office 2016</td> <td>86626883</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>7-Zip</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>FastStone Image Viewer</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>FreeCommander</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Adobe Reader</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>K-Lite Codec Pack</td> <td>free</td> </tr> </tbody> </table>			№	Наименование	Реквизиты лицензии	1	MS Windows 10 64bit	86626883	2	Microsoft Office 2016	86626883	3	7-Zip	free	4	FastStone Image Viewer	free	5	FreeCommander	free	6	Adobe Reader	free	7	K-Lite Codec Pack	free															
№	Наименование	Реквизиты лицензии																																									
1	MS Windows 10 64bit	86626883																																									
2	Microsoft Office 2016	86626883																																									
3	7-Zip	free																																									
4	FastStone Image Viewer	free																																									
5	FreeCommander	free																																									
6	Adobe Reader	free																																									
7	K-Lite Codec Pack	free																																									
Для самостоятельной работы обучающихся	23 аудитория Моноблок HP ProOne 440 Intel I5 10500T/8 GB/256 GB/audio, монитор 24" Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W Экран моторизованный Digis Electra 200*150 Dsem-4303	<table border="1" data-bbox="895 1048 1461 1563"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Наименование</th> <th>Реквизиты лицензии</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MS Windows 10 64bit</td> <td>86626883</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Microsoft Office 2016</td> <td>86626883</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1С Предприятие 8.3</td> <td>9878708</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Eviews7</td> <td>70U00460</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Система БЭСТ-ОФИС</td> <td>40475</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Expert Systems</td> <td>18487N</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>7-Zip</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>FastStone Image Viewer</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>FreeCommander</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>#</td> <td>Adobe Reader</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>#</td> <td>K-Lite Codec Pack</td> <td>free</td> </tr> <tr> <td>#</td> <td>Корпорация Галактика</td> <td>free</td> </tr> </tbody> </table>			№	Наименование	Реквизиты лицензии	1	MS Windows 10 64bit	86626883	2	Microsoft Office 2016	86626883	3	1С Предприятие 8.3	9878708	4	Eviews7	70U00460	5	Система БЭСТ-ОФИС	40475	6	Expert Systems	18487N	7	7-Zip	free	8	FastStone Image Viewer	free	9	FreeCommander	free	#	Adobe Reader	free	#	K-Lite Codec Pack	free	#	Корпорация Галактика	free
№	Наименование	Реквизиты лицензии																																									
1	MS Windows 10 64bit	86626883																																									
2	Microsoft Office 2016	86626883																																									
3	1С Предприятие 8.3	9878708																																									
4	Eviews7	70U00460																																									
5	Система БЭСТ-ОФИС	40475																																									
6	Expert Systems	18487N																																									
7	7-Zip	free																																									
8	FastStone Image Viewer	free																																									
9	FreeCommander	free																																									
#	Adobe Reader	free																																									
#	K-Lite Codec Pack	free																																									
#	Корпорация Галактика	free																																									

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. <https://urait.ru/author-course/ekonomika-platnyh-uslug-467811>
2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475821>

Дополнительная литература:

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

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOP <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

- www.sostav.ru

- www.4p.ru

- www.marketologi.ru

- www.advertology.ru

- www.btl.ru

- www.marketing.spb.ru
- md-marketing.ru
- www.mibif.ru
- www.rbc.ru

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля*:

1. Курс лекций по дисциплине «Экономика сферы услуг».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС**
<https://esystem.rudn.ru/course/view.php?id=15658>

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Экономика сферы услуг» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

РАЗРАБОТЧИКИ:

Ассистент, кафедра
национальной экономики



Ушкац Т.Д.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП: Зав.кафедрой

Наименование БУП



Мосейкин Ю.Н.

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент кафедры национальной
экономики, к.э.н.

Должность, БУП



Черняев М.В.

Подпись

Фамилия И.О.