МИНОБРНАУКИ РОССИИ

АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОРуководитель ОПОП ВО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В. Бережнов «3» июня 2020г. |  | УТВЕРЖДАЮЗаведующий кафедрой менеджмента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.И. Акмаева «4» июня 2020г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

 **ИННОВАЦИОННАЯ СЕРВИСНАЯ ЭКОНОМИКА**

|  |
| --- |
| Составитель(-и) **Бережнов Г.В., д.э.н., доцент, Ph.D.,** **профессор кафедры менеджмента**  |
| Направление подготовки  **38.06.01 «Экономика»**  |
| Направленность (профиль) ОПОП **Экономика и управление народным** **хозяйством (по отраслям и сферам** **деятельности в т.ч. менеджмент)** Квалификация **«Исследователь. Преподаватель-исследователь**» |
|  |
| Форма обучения  **очная** |
| Год приема **2020** |

Астрахань – 2020г.

 **1**. **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**1.1**. **Целями освоения дисциплины (модуля)** «Инновационная сервисная экономика» является овладение теоретическими и практическими аспектами проблемы развития предприятий в условиях противоречий сосуществования традиционной и электронной экономики, глобальной конкуренции, быстрого развития информационных технологий в бизнесе, а также формирование компетенций в области применения методологии услуг к развитию предприятия.

**1.2.** **Задачи освоения дисциплины (модуля):**

1. Изучение методологии и принципов развития информационной (постиндустриальной) экономики.
2. Изучение сущности и форм инновационного развития.
3. Рассмотрение инновационного развития как задачи управления (креативно-инновационное развитие, инновационный маркетинг).
4. Рассмотрение стратегического партнёрства как формы инновационного развития.
5. Изучение принципов сетевых организаций.
6. Овладение концептуальной модели инновационного менеджмента и концепции новой экономики.
7. Овладение стратегией как инструмента управления будущим и развития процесса обслуживания.
8. Овладение оптом применения методологии услуг к развитию предприятия.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП**

**2.1.** **Учебная дисциплина (модуль)** «Инновационная сервисная экономика» относится к циклу дисциплин вариативной части (обязательные дисциплины) программы.

Логически и содержательно-методически дисциплина «Инновационная сервисная экономика» взаимосвязана с такими дисциплинами как «Эволюционный менеджмент», «Стратегия конкурентного развития региона», «Стратегическое управление экономическими системами», «Информационные технологии в научных исследованиях» и является теоретической и эмпирической базой, необходимой для формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций аспиранта.

**2.2.** **Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими дисциплинами (модулями)*:***«Информационные технологии в научных исследованиях», «Стратегическое управление экономическими системами».

Знания: теоретические основы и закономерности функционирования экономических систем, принципы принятия и реализации экономических и управленческих решений, определение информационной системы и её функции, современных информационных технологий, тенденциями их развития и применением в профессиональной деятельности, методов онлайн-поиска общетехнической и специализированной информации, работа с онлайн базами данных.

 Умения: выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты, использовать основные и специальные методы экономического анализа информации в сфере профессиональной деятельности, разрабатывать и обосновывать варианты решений, пользоваться интернетом и электронной почтой, файловым менеджером, уметь работать в простых общеизвестных офисных пакетах (Microsoft Office, OpenOffice.org).

 Навыки: исследования и анализа современных тенденций, закономерностей и прогнозов развития экономики, владеть опытом обоснования принимаемых решений, определяющих содержание проблем, логику и механизмы их разрешения, владеть информационными технологиями, необходимыми для самостоятельной научно-исследовательской деятельности, работы с офисными приложениями как текстовый процессор, электронная таблица, презентация.

**2.3.** **Перечень последующих учебных дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

-Эволюционный менеджмент

- Стратегия конкурентного развития региона.

Знания и навыки, полученные аспирантами при изучении данного курса, необходимы для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и при проведении научно-исследовательской деятельности, подготовке и написании НКР (диссертации), а также необходимы для сдачи кандидатского и государственного экзамена.

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ**

 **ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальных (УК):

УК-1 - способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях;

б) общепрофессиональных (ОПК):

ОПК-2- готовность организовать работу исследовательского коллектива в научной отрасли, соответствующей направлению подготовки;

 б) профессиональных (ПК):

ПК-2 - способность исследования тенденций и закономерностей в области общего и стратегического менеджмента, развития методологии управления корпоративной инновационной системой, управления персоналом и современных производственных систем.

**Таблица 1.**

**Декомпозиция результатов обучения**

|  |  |
| --- | --- |
|  Код компетенции | Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)  |
| Знать | Уметь | Владеть |
| УК-1  | методы анализа и оценки научных достижений; технологии генерирования новых идей и их оценки; тенденции развития постиндустриальной экономики и системы услуг. | использовать инструментарий и методы анализа идей имеющих инновационный потенциал;применять на практике инновационные знания при решении практических задач менеджмента в области развития системы услуг. | основными методами анализа и оценки научных публикаций имеющих инновационный потенциал;инновационными знаниями при решении практических задач менеджмента в области развития системы услуг. |
| ОПК-2 | теорию и методологию научно- исследовательской деятельности в области менеджмента, сервисной и цифровой экономики;принципы, функции планирования исследовательской деятельности;цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.  | самостоятельно осуществлять научно- исследовательскую деятельность в области сервисной и цифровой экономики;применять получен­ные знания для по­иска необходимой для научных иссле­дований информа­ции;разрабатывать цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг. | теорией и методологией научно- исследовательской деятельности в области менеджмента, сервисной и цифровой экономики;принципами планирования исследовательской деятельности;опытом управления циклом планирование- реализация-анализ-внедрение услуг. |
| ПК-2  | теоретические обобщения, позволяющие отразить основные закономерности исследуемых явлений;научные подходы и виды управления системами услуг; современные тенденции развития экономики услуг с учётом глобализации;основные инновационные модели развития предприятия услуг. | анализировать и интерпретировать современные тенденции развития экономики услуг в условиях глобализации;исследовать тенденции в области стратегического планирования и конкурентоспособности услуг;использовать основные инновационные модели для развития предприятия.  | анализом и интерпретацией современных тенденций развития экономики услуг в условиях глобализации;опытом стратегического планирования развития услуг;основными инновационными моделями развития предприятия.   |

 **4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах (**4 зачетные единицы** с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет:

**Таблица 2.**

**Структура и содержание дисциплины (модуля)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование радела, темы | Семестр | Неделя семестра | Контактная работа(в часах) | Самостоят. работа | Формы текущего контроля успеваемости *(по темам)*Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*  |
|  |  | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Тема. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.  | 3 |  | 1 | 1 |  | 15 | Опрос, тест, представление отчета о выполнении задания.  |
| 2 | Тема. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.   | 3 |  | 1 | 1 |  | 15 | Опрос, тест, представление отчета о выполнении задания. |
| 3 | Тема. Инновации и их влияние на сервисную экономику.  | 3 |  | 1 | 1 |  | 16 | Опрос, тест, представление отчета о выполнении задания.  |
| 4 | Тема. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг**.**   | 3 |  | 1 | 1 |  | 15 | Опрос, тест, представление отчета о выполнении задания. |
| 5 | Тема. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность. | 3 |  | 1 | 1 |  | 16 | Тестирование, представление отчета о выполнении задания.  |
| 6 | Тема. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.  | 3 |  | 2 | 2 |  | 16 | Опрос, тест, представление отчета о выполнении задания. |
| 7 | Тема. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.  | 3 |  | 2 | 2 |  | 16 |  Опрос, представление доклада, отчета о выполнении задания.  |
| 8 | Тема. Стратегическая модель предприятия будущего.  | 3 |  | 1 | 1 |  | 15 | Опрос, представление отчета о выполнении задания.  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **10** | **10** |  | **124** |  **Дифф. ЗАЧЁТ** |

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия; ЛР – лабораторные работы; СР – самостоятельная работа по отдельным темам.

**Таблица 3.**

**Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля)**

**и формируемых в них компетенций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Темы,разделыдисциплины  | Кол-вочасов | Компетенции |
| *УК-1* | *ОПК-2* | *ПК-2* | общее количество компетенций |
| Тема 1. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.  | 17 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 2. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.  | 17 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 3. Инновации и их влияние на сервисную экономику.  | 18 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 4. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг**.**  | 17 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 5. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность.  | 18 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 6. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.  | 20 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 7. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.  | 20 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| Тема 8. Стратегическая модель предприятия будущего.  | 17 | *+* | *+* | *+* | *3* |
| **Итого** | **144** |  |  |  |  |

*Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 2.*

**Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля).**

**Тема 1. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.**

Концепция новой экономики. Сектор услуг в современной экономики. Теореточеские обоснование роста экономики услуг. Принцип услуги как методология постиндустриального развития. Природа услуг. Сектор услуг современной экономики. Отличительные характеристики услуги от произведенных товаров. Сервисная организация как система. Элементы оказания услуг. Сервисная система.

**Тема 2. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.**

Глобальная окружающая среда в сфере бизнеса услуг. Международная торговля в области услуг. Формы глобализации. Тенденции в глобализации услуг. Клиенты: ядро менеджмента услуг. Модель поведения потребителей. Поведение потребителей и модель принятия решений. Клиенты и их потребности. Основные источники информации. Стратегические направления в сфере услуг и конкурентоспособность. Стратегия. Основные элементы стратегического видения услуги. Разработка конкурентоспособной сервисной стратегии. Модель ценности услуг. Базовые конкурентные стратегии.

**Тема 3. Инновации и их влияние на сервисную экономику.**

Парадигма постиндустриальной экономики. Адаптивность в сервисной экономике. Концептуальные основы инновационной деятельности. Стратегический аспект управления инновационной деятельностью. Цель инновационной деятельности. Содержание инновационной деятельности. Общая концепция инновационной деятельности предприятия. Инновационный потенциал менеджмента развития. Контекст формулирования конкурентоспособной стратегии. Стратегическое партнёрство как форма инновационного развития. Модель поведения потребителей.

**Тема 4. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг.**

Особенности рынка услуг в современной России. Формирование рынка государственных услуг. Система предоставления услуг. Маркетинговая система. Конечные продукты системы услуг. Процесс оказания услуг с позиции различных перспектив. Физическое окружение сервисной организации. Определение государственных и частных некоммерческих организаций. Значение государственных или частных некоммерческих организаций. Сущность организаций государственного сектора. Сущность частных некоммерческих организаций. Характерные особенности государственных организаций.

**Тема 5. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность.**

Концепция экономической ценности в понимании Адама Смит. Ценность в микроэкономической терминологии (Альфред Маршалл). Концепции ценности в разных областях менеджмента (Майкл Портер (Michael Porter, Де Марл (De Marle). Модель ценности услуги. Стратегия в понимании Брюс Д. Хендерсона (Bruce D. Henderson). Конкурентная окружающая среда. Базовые конкурентные стратегии. Контекст, в котором формулируется конкурентоспособная стратегия. Основные элементы стратегического видения услуги. Концепция услуги. Операционная стратегия. Система доставки услуги. Интегрированные элементы стратегического видения услуги (позиционирование, соотношение ценности и издержек и интеграцию стратегической системы). Система интегрированного управления процессом. Инструменты и методы управления сервисными операциями.

**Тема 6. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.**

Разработка качества и ценности услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Влияние глобальных тенденций на создание новых услуг. Инструменты разработки качества и ценности услуг. Принципы и процесс разработки услуг. Оценка качества. Критерии качества услуги. Модель расхождений качества услуги. Достижение качества. Другие подходы к достижению качества услуги. Повышение качества услуги.

**Тема 7. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.**

Стратегия выбора местоположения организации услуг. Исходные данные задачи расположения. Количественные методы выбора местоположения предприятия услуг. Оценка выбора местоположения организации услуг. Сущность управления трудовыми ресурсами. Новые задачи (изменения в сфере управления трудовыми ресурсами). Организационная структура, необходимая для сервисных фирм. Использование трудовых ресурсов. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг. Формирование сервисного предприятия. Стратегия как инструмент инновационной деятельности.

**Тема 8. Стратегическая модель предприятия будущего**

 Постановка проблемы развития предприятия будущего. Инновационная задача достижения новых целей новыми средствами. Культура будущего как стратегическая культура. Целесообразность. Концепция новой экономики. Сетевая экономика. Вероятностный характер современной экономики. Особый характер электронной экономики. Эффективность в электронной экономике. Процесс творческого менеджмента. Хаос и самоорганизация. Новая культура предвидения. Направление развития концепция будущего предприятия. Предприятие будущего как ценностная модель. Ценностная модель будущего. Главной ценностью современного предприятия. Два измерения будущего: стратегическое и ценностное. Интегрированное управление процессом. Направление развития предприятия будущего. Управление предприятием будущего. Принципы управления будущего предприятия. Система ценностей предприятия будущего. Предприятие будущего с точки зрения методологической культуры. Форма организации предприятия будущего. Концепция формирования предприятия будущего. Исходные формирования потенциала будущего. Ценностная ориентация мышления и деятельности предприятия будущего. Элементы ценностной методологии будущего. Атрибуты предприятия будущего.

# **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**5.1.** **Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения.**

Освоение дисциплины «Инновационная сервисная экономика» аспирантами предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

**5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю).**

На самостоятельную работу выносятся следующие виды деятельности:

- проработка лекций и подготовка к консультациям;

-чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий;

- изучение профильной отрасли научного знания;

- подготовка эссе по ключевым темам под контролем преподавателя;

-работа с источниками для подготовки НКР под контролем преподавателя.

Таким образом, самостоятельная работа аспирантов проводится в форме изучения отдельных теоретических вопросов по предлагаемой литературе и самостоятельного решения проблем с дальнейшим их разбором или обсуждением на аудиторных занятиях.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к базам данных и библиотечным фондам и доступом к сети Интернет.

Кроме того, на самостоятельное изучение выносятся написание эссе, которые аспирант выбирает в соответствии с предложенной тематикой.

СРС должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать слушателей на умение применять теоретические знания на практике.

Для подготовки используйте материал лекций, учебников и учебных пособий из раздела *8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины*).

**Таблица 4.**

**Содержание самостоятельной работы обучающихся**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер радела (темы) | Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-воЧасов | Формы работы |
| 1 | Тема. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.  | 15 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий. |
| 2 | Тема. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.  | 15 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий.  |
| 3 | Тема. Инновации и их влияние на сервисную экономику.  |  16 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий.  |
| 4 | Тема. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг**.**  | 15 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий. |
| 5 | Тема. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность.  | 16 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий. |
| 6 | Тема. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.  | 16 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий. |
| 7 | Тема. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.  | 16 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий. |
| 8  | Тема. Стратегическая модель предприятия будущего.  | 15 | Вопросы к собеседованию.Вопросы к семинарским занятиям.Выполнение заданий.  |

*Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 2.*

**5.3.** **Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно.**

 Эссе – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины или самостоятельно избранная аспирантом по проблематике читаемого курса. Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого подхода к пониманию и осмыслению проблем научного знания, а также навыков письменного изложения собственных мыслей и отношения к различным проблемам. Также это может быть анализ отечественной или зарубежной литературы по какой-либо проблеме.

Особенности эссе: - наличие конкретной темы или вопроса; - личностный характер восприятия проблемы и её осмысления; - небольшой объём; - свободная композиция; - непринуждённость повествования; - внутреннее смысловое единство; - афористичность, эмоциональность речи.

 Выбор темы эссе

Тема эссе выбирается студентом из подготовленного преподавателем списка тем. Допускается, по согласованию с преподавателем, изменить вариант темы или предложить собственную тему, отсутствующую в списке.

Определяя собственную тему эссе, аспиранту необходимо иметь в виду, что её формулировка должна соответствовать следующим основным требованиям:

– быть ясной (не допускать двойного толкования);

– содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;

– быть конкретной (не включать неопределенных слов, таких как «некоторые», «особые» и т.п.);

– быть актуальной;

– быть компактной.

Требования, предъявляемые к эссе

1. Объем эссе не должен превышать 3–5 страниц

2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

 Структура эссе в процентном отношении

|  |  |
| --- | --- |
| Элемент структуры | % к общему объему работы |
| Начало (актуализация заявленной темы) | 20% |
| ТезисТри аргументированных доказательства (опровержения) тезиса, выражающих ваше личное мнение (вашу позицию) и имеющих в своей основе научный подходПереформулировка тезиса | 60% |
| Вывод, содержащий заключительное суждение (умозаключение) | 20% |

Алгоритм написания эссе

1. Внимательно прочтите тему.

2. Определите тезис, идею, главную мысль, которую собираетесь доказывать.

3. Подберите аргументы, подтверждающие ваш тезис: a) логические доказательства, доводы; b) примеры, ситуации, случаи, факты из собственной жизни или из литературы; c) мнения авторитетных людей, цитаты.

4. Распределите подобранные аргументы.

5. Придумайте вступление (введение) к рассуждению (опираясь на тему и основную идею текста, возможно, включив высказывания великих людей, крылатые выражения, пословицы или поговорки, отражающие данную проблему. Можно начать эссе с риторического вопроса или восклицания, соответствующих теме).

6. Изложите свою точку зрения.

7. Сформулируйте общий вывод.

 Требования к оформлению Эссе

При оформлении эссе рекомендуется, прежде всего, придерживаться следующих правил:

– работа должна быть написана грамотно, литературным языком;

– язык реферата должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой; не следует злоупотреблять наукообразными выражениями;

– сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатур;

– следует писать лишь то, что касается сущности проблемы;

– писать последовательно и доказательно;

– писать ярко, образно, отражая свою позицию;

– писать осмысленно.

Текст работы оформляется с соблюдением следующих требований:

* формат страницы – А4 (текст размещается на одной стороне листа);
* поле слева – 3 см; поля сверху, снизу – 2 см; поле справа – 1,5 см;
* ориентация – книжная;
* основной шрифт: размер (кегель) – 14 пунктов Times New Roman;
* межстрочный интервал – полуторный;
* красная строка (отступ) – 1,25 см;
* выравнивание – по ширине;
* ссылки – в квадратных скобках с указанием номера источника из списка литературы и страниц;
* ориентация рисунков (если есть) – книжная.

Каждая структурная часть Эссе (титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение начинается с новой страницы.

 **6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

**6.1.** **Образовательные технологии**

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции в системе Zoom, собеседования в режиме чат, форума, работа в системе Moodle и др.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название образовательной технологии | Темы, разделы дисциплины | Краткое описание применяемой технологии |
| *Лекции с интерактивными формами обучения*  | *Тема 2,3,5,7* | *Проведение лекций в форме презентаций, применения методов: экспресс-опросов, элементов научных дискуссий, мозгового штурма.*  |
| Организация самостоятельной работы | Тема №№ 1-8 | *Подготовка рефератов, доклада*  *по ключевым аспектам темы, решение к*ейс-*задачи,*  |

**6.2. Информационные технологии.**

При реализации различных видов учебной работы используются следующие информационные технологии:

* использование электронных учебников и различных сайтов (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты, находящихся в Интернете в открытом доступе) как источников информации;
* использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
* использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
* использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LМS Moodle) или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

 **6.3**. **Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

* *Перечень лицензионного программного обеспечения*

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программного обеспечения | Назначение |
| Mozilla FireFox | Браузер |
| Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013 | Офисная программа |
| 7-zip | Архиватор |
| Microsoft Windows 7 Professional | Операционная система |
| Kaspersky Endpoint Security | Средство антивирусной защиты |
| *Платформа дистанционного обучения LМS Moodle* | *Виртуальная обучающая среда*  |

*- Перечень современных профессиональных баз данных*

*- информационных справочных систем*

|  |  |
| --- | --- |
| *Учебный год* | *Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем* |
| **2020/2021** | Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». [https://library.asu.edu.ru](https://library.asu.edu.ru/) |
| Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru/>  |
| [Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС"](http://asu.edu.ru/images/File/dogovor_IVIS1.pdf). <http://dlib.eastview.com> *Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU* |
| [Электронно-библиотечная](file:///Users/gennadijbereznov/Documents/%20%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D1%87%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80.%20%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0/%D0%A0%D0%9F%202019/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE-%D0%B1%D0%B8%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%87%D0%BD%D0%B0%D1%8F) система elibrary. <http://elibrary.ru>  |
| Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила.[http://www.consultant.ru](http://www.consultant.ru/) |
| Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов.Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных эмитентов.[http://garant-astrakhan.ru](http://garant-astrakhan.ru/)  |
|  | Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек.[http://mars.arbicon.ru](http://mars.arbicon.ru/)  |

**6.4.** **Перечень международных реферативных баз данных научных изданий**

Зарубежный электронный ресурс Издательства Web of Science, Scopus, Elsevier, Springer.

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**7.1.** **Паспорт фонда оценочных средств.**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Инновационная сервисная экономика» проверяется сформированность у обучающихся компетенций*,* указанных в разделе 3 настоящей программы*.* Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 5.**

**Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля),**

**результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  № п/п | Контролируемые разделы дисциплины (модуля) | Код контролируемой компетенции (компетенций)  | Наименование оценочного средства  |
| 1 | Тема. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | 1. Вопросы для собеседования.2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий.  |
| 2 | Тема. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | 1. Вопросы для собеседования.2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий.4. Эссе.  |
| 3 | Тема. Инновации и их влияние на сервисную экономику.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | 1. Коллоквиум. 2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий.4. Кейс-задача.  |
| 4 | Тема. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг**.**  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | Вопросы для собеседования.2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий. 4. Эссе. |
| 5 |  Тема. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | 1. Коллоквиум. 2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий.4. Кейс-задача.  |
| 6 | Тем. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | 1. Вопросы для собеседования.2. Тест.3. Вопросы для семинарских занятий. 4. Кейс-задача. |
| 7 | Тема. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | Вопросы для собеседования.2. Эссе.3. Вопросы для семинарских занятий. |
| 8 | Тема. Стратегическая модель предприятия будущего.  | *УК-1, ОПК-2, ПК-2* | Вопросы для собеседования.2. Эссе.3. Вопросы для семинарских занятий. 4. Кейс-задача |

*Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 3*

**7.2**. **Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.**

**Таблица 6**

**Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

|  |  |
| --- | --- |
| *5**«отлично»* | демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры. |
| *4**«хорошо»* | демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя. |
| *3**«удовлетворительно»* | демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов. |
| *2**«неудовлетворительно»* | демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры. |

**Таблица 7**

**Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

|  |  |
| --- | --- |
| *5**«отлично»* | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы. |
| *4**«хорошо»* | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя. |
| *3**«удовлетворительно»* | демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов. |
| *2**«неудовлетворительно»* | не способен правильно выполнить задание*.* |

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.**

***Тема 1. Концепция новой экономики. Теоретические основы понимания услуг в современном обществе.***



*Источник:* Del I. Hawkins, Roger J. Best, and Kenneth A. Coney, Consumer Behavior, 5th ed.,( Irwin,)

Модель поведения потребителя

* 1. ***Вопросы для семинарских занятий.***
1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, что означает «образ жизни» и как он влияет на решения потребителя о покупке услуг.
3. Объясните, как внешние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
4. Объясните, как внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
5. В чем схожесть и различие между товарами и услугами в процессе принятия решения о покупке.
6. Обратитесь к иерархии потребностей по Маслоу и модели процесса принятия решения потребителем, представленной на рисунке выше. Удовлетворению какого уровня потребностей соответствует покупка нижеприведенных услуг:

 а) высшее образование; б) интернета Банковские услуги; в) страхование.

***1.1. Вопросы для собеседования***.

1. Информационное общество. Информационный фактор в развитии современного общества. Понятие информационной экономики. Её роль и структура. Сервисная экономика и её отличия от индустриальной экономики.
2. Структура и особенности развития сферы услуг в постиндустриальной экономике.
3. Структура и особенности развития сферы услуг в развивающих странах.
4. Россия и мировой рынок услуг.
5. Феномен «новой экономики» и её черты.
6. Сетевая экономика; экономика, основанная на знаниях.
7. Понятие, специфика, сущность и классификация услуг.
8. Место и роль услуг в современном обществе.
9. Роль и место услуг в системе разделения и кооперации труда.
10. Современные тенденции развития рынка услуг.

***1.2. Тест.***

1. Какой подход к градации развития человеческого общества позволяет дать более развернутую характеристику современным развитым странам:

а) Цивилизационный;

б) Формационный;

в) Технологический.

2. Формационный подход к периодизации развития человеческого общества предложен:

а) К. Марксом;

б) Д. Беллом;
в) Э. Тоффлером;

г) В.И. Лениным.

3. В доиндустриальном обществе основным сектором экономики является:

а) Сфера услуг;
б) Промышленность;
в) Аграрный (сельское хозяйство);

г) Строительство.

4. Постиндустриальное общество стало формироваться в развитых странах:

а) В последней трети 20 в.;
б) Во второй половине 21 в.;
в) В конце 18 в.;

г) В начале 20 в.

5. Индустриальное общество характеризуется:
а) Массовым товарным производством стандартизованной продукции;

б) Натуральным хозяйством;
в) Сервисной экономикой.

6. Постиндустриальному обществу присуща модель:

а) Сервисной экономики;
б) Аграрной экономики;
в) Индустриальной экономики;

г) Государственной экономики.

7. По мнению М. Кастельса, в конце 20 в. появилась:

а) Информационная и глобальная экономика;

б) Децентрализованная и командная экономика;

в) Индустриальная и региональная экономика;

г) Централизованная и сетевая экономика.

8. В сервисной экономике основные технологии связаны:

а) С преобразованием сырья в готовую продукцию;

б) Материально-сервисными системами;
в) Жестким стилем менеджмента;
г) Производством массовой стандартизованной продукции.

9. В новой экономике ведущим сектором хозяйства является:

а) Сфера услуг;

б) Добывающая промышленность;
в) Сельское хозяйство;
г) Социально-культурная сфера;
д) Обрабатывающая промышленность.

10.Какая из указанных характеристик не относится к чертам новой экономики:

а) Усиление классовой борьбы;
б) Глобализация;
в) Распространение информационных технологий;
г) Клиентоориентированность.
д) Усиление значимости интеллектуальной собственности.

11.В основе первого методологического подхода к структуированию экономики лежит дихотомия:

а) Материальное и нематериальное производство;
б) Промышленность и сельское хозяйство;
в) Добывающая и обрабатывающая промышленность;
г) Материальное производство и социально-культурная сфера.

12.Границы сферы услуг:

а) Сужаются;

б) Четко не установлены;
в) Официально зафиксированы;

в) Неизменны.

13.Добывающие отрасли экономики относятся:

а) К первичному сектору;

б) Вторичному;
в) Третичному;
г) Пятеричному;
д) Субъект-субъектному полюсу.

14.Д. Белл предложил модель экономики:

а) Пятисекторную;

б) Трехсекторную;

в) Двухполюсную;

г) Двухсекторную.

15.Первичный сектор экономики включает:

а) Сферу услуг;

б) Отрасли обрабатывающей промышленности;
в) Добывающую промышленность и сельское хозяйство;

г) Информационно-научное производство;
д) Социально-культурную сферу.

16.Постиндустриальное общество характеризуется:

а) Состоянием между людьми;

б) Состоянием человека с преобразованной природой;

в) Состоянием с «дикой» природой;
г) Отсутствием состязания.

17. Основной ресурс в постиндустриальном обществе:

а) Информация, знания;
б) Земля;
в) Рабочая сила;

г) Сырье;

д) Капитал.

18. Сфера услуг является ведущим сектором экономики в обществе:

а) Постиндустриальном;
б) Доиндустриальном;
в) Капиталистическом;

г) Индустриальном;

д) Традиционном.

***Тема 2. Понятийные характеристики современного общества и экономики. Глобализация услуг: менеджмент услуг на глобальном рынке.***

***2. Вопросы для собеседования***.

1. Каким образом «глобальный покупатель» может способствовать глобализации сервисных организаций.
2. Каким образом глобализация услуг может способствовать экономии на масштабах.
3. Какую роль компьютерные и телекоммуникационные технологии играют в противодействии глобализации услуг.
4. Что значит выражение «глобальная окружающая среда сервисных организаций».
5. Что значит термин «бизнес-альянс». Каковы преимущества такого альянса. Приведите пример по крайней мере одного такого альянса.
6. Объясните рост спроса на услуги. Основные направления развития услуг.
7. Основные причины глобализации сервисных компаний.

***2.1. Тест.***

1. Продолжительность существования индустриальной стадии развития человеческого общества характеризуется:

а) Столетиями;
б) Тысячелетиями;

в) Десятилетиями.

2.Основным понятием в формационном подходе является:

а) Общечеловеческие ценности;

б) Способ производства;

в) Надстройка;
в) Технологии.

3. Переход к постиндустриальному обществу связан:

а) С седьмой информационной революцией;
б) Пятой информационной революцией;
в) Третьей информационной революцией.

4. Какая из указанных характеристик относится к чертам современной экономики развитых стран:

а) Аграрная;

б) Сервисная;

в) Сырьевая;

г) Командная;

д) Замкнутая.

5. По Кроуфорду, в экономике общества знаний основным ресурсом является:

а) Человеческий капитал;

б) Земля;
в) Физический капитал;

г) Сырье;

д) Ценные бумаги.

6. Для какой модели экономики свойственно установление диалоговых и постоянно отслеживаемых отношений с потребителями:

а) Сервисной;
б) Командной;
в) Аграрной;
г) Индустриальной.

7. В какой модели экономики полезность отождествляется с материальной продукцией:

а) Сервисной;
б) Индустриальной;

в) Информационной.

8. Сфера услуг имеет границы:

а) Четко определенные;
б) Подвижные;
в) Установленные государством;

г) Рекомендованные ООН.

9. Ко вторичному сектору экономики относится:

а) Сельское хозяйство;
б) Добывающая промышленность;
в) Сфера услуг;

г) Обрабатывающая промышленность;

д) Лесное хозяйство.

10. К какому сектору экономики относится сфера услуг:

 а) К первичному;
б) Ко вторичному;
в) К третичному;

г) К государственному.

***2.2 Вопросы для семинарских занятий.***

1. Обсудите, каким образом услуги могут быть импортированы и экспортированы.
2. Приведите примеры того, как индивидуумы или компании могут экспортировать и импортировать услуги
3. Объясните разницу между «международной торговлей» и «прямыми международными инвестициями» услуг. Чем они отличаются друг от друга относительно ресурсного обеспечения и рисков.
4. Опишите формы международной торговли услугами.
5. Опишите формы международного прямого инвестирования.
6. Что означает выражение «общечеловеческие нужды». В чем состоит важность этих нужд для процесса интернационализации услуг.

***2.3. Эссе.***

1. Предмет и основные задачи исследования в мировой экономике. Формы международных экономических отношений.
2. Структура современной мировой экономики. Промышленно развитые и развивающиеся страны. Классификация стран по уровню доходов. "Новые индустриальные страны". Глобализация- основная тенденции развития мирового хозяйства в современных условиях. Глобализм и антиглобализм.
3. Открытая и закрытая экономика. Степень открытости экономики. Факторы открытости. Показатели открытости.
4. Экономические аспекты глобальных проблем современности. Экономические проблемы развивающихся стран.

***Тема 3. Инновации и их влияние на сервисную экономику.***

***3. Коллоквиум.***

1. Что включает технология для достижения практических целей.
2. Информационные технологии. Телекоммуникационные технологи. Процесс. Технологии в сфере услуг.
3. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в технологии.
4. Параметры удовлетворенности потребителей и качества услуг.
5. Что может быть конкурентным преимуществом сервисной организации.
6. Задачи, которые способствуют в достижении конкурентных преимуществ посредством технологий.
7. Для каких целей в бизнесе услуг применяются технологии.
8. Сущность и содержание понятий: инновация, инновационный процесс, инновационная деятельность, инновационный потенциал.
9. Классификация инноваций.
10. Значение инноваций для отечественных предприятий.
11. Закономерности развития инновационных процессов.
12. Закономерности развития инновационных процессов: цикличность, этапность, неопределенность.

***3.1. Вопросы для семинарских занятий.***

1. Что такое «парадокс информационных технологий».
Какие существуют возможные объяснения парадокса информационных технологий.
Каким образом технология важна в сфере услуг.
2. Почему фирмы услуг вкладывают средства в технологии.
3. Какие меры необходимо предпринять сервисной фирме, чтобы создать конкурентное преимущество посредством технологии.
4. Каким образом можно применить технологии для обслуживания потребителей.
5. Какие существуют области применения технологии в сфере услуг.
6. Каким образом можно применить технологии для обслуживания имущества потребителей.
Каким образом можно применить технологии для обработки информации.
7. Дайте определение понятию информационная система. В чем отличия данных от информации.
8. Чем отличается система принятия решения от системы научной информации для руководства.
9. Чем система принятия решения отличается от экспертной системы. Может ли фирма услуг использовать одновременно информационные системы всех четырех уровней (операционного, стратегического, уровня знаний и административного управления).
Почему экспертные системы особенно часто применяются в сфере услуг.

***3.3. Тест.***

1) Что является основой существования организации:

- Цели организации;

– Стратегия организации;

- Миссия организации;

– Бизнес-план организации.

2) Какие основные элементы должна включать в себя миссия организации? (отметьте несколько правильных ответов):

– Предпочтения потребителей;

- Задачи фирмы с учетом ее базовых услуг или товаров, основных рынков и технологий;

- Культура организации;

–Персонал.

- Внешнюю среду, определяющую философию деятельности.

3) Как можно сформулировать основную цель любого бизнеса с точки зрения стратегического планирования:

– Получение прибыли;

– Создание капитала;

- Создание потребителя;

–Получение экономических выгод.

4) Что из себя представляет стратегия организации:

– Расширенное описание миссии организации;

– Бизнес-план;

– План реализации мечты предпринимателя;

- Конкретный долгосрочный план достижения некоторой цели.

5) Как должны формулироваться цели организации:

– Оптимистично;

– С учетом потенциально-возможных вариантов;

- Конкретно, в измеряемых количественно показателях;

– Конкретно, в измеряемых качественно показателях;

– В абстрактных и приблизительных показателях.

6) Какие цели формулируются в первую очередь:

– Краткосрочные, от которых в дальнейшем можно двигаться на уровни выше;

– Среднесрочные, являющиеся «золотой серединой», т.к. от них легко как опуститься на уровень ниже, так и подняться на уровень выше;

- Долгосрочные, как ориентир для других уровней.

7) Отражается ли достижимость целей на качестве работы персонала организации:

- Да, так как это мощный мотиватор к деятельности;;

– Нет, данная характеристика целей не связана с эффективностью работы персонала;

– Нет, она отражается только на руководстве организации.

8) Какие виды деятельности организации предполагают установления целей:

– Только те, что прописаны в бизнес-плане;

- Все виды деятельности, являющиеся важными для организации;

– Только те, которые напрямую ведут к реализации миссии;

– Все, которые назначит главный бухгалтер.

9) Каковы основные характеристики целей организации? (отметьте несколько верных ответов):

- Достижимость;

– быстродействие;

- Конкретность;

- Ориентация на время;

– Показательность;

– Финансовая независимость.

***3.1. Кейс-задача.***

Прочтите внимательно условие задачи. Доля лояльных потребителей сокращается. Услуги не удовлетворяют потребителей по качеству, времени, новизне. Задача: сформулируйте концепцию новых услуг; разработайте стратегию инновационного развития системы услуг организации.

***Тема 4. Государство и развитие услуг. Управление государственными и частными некоммерческими фирмами сферы услуг.***

***4. Вопросы для собеседования.***

1. Что означает «товар общественного потреблениям. Поясните на примерах.
2. Что означает «внешний эффект». Поясните на примерах.
3. Кратко изложите теории, объясняющие необходимость существования некоммерческих организаций,
4. Действительно ли нам нужны государственные организации. Почему.
5. Действительно ли нам нужны некоммерческие организации. Почему.
6. Обсудите наиболее важные проблемы, с которыми приходится сталкиваться руководителям государственных организаций.
7. Обсудите наиболее важные проблемы, с которыми приходится сталкиваться руководителям некоммерческих организаций.

***4.1. Вопросы для семинарских занятий.***

1. Объясните, что означает термин «некоммерческая организация.
Объясните, что такое «принудительное "нераспределение'. Относится ли это к государственной организации.
Сравните организации частного и государственного сектора.
2. Сравните организации частного и некоммерческого сектора.
3. Каковы наиболее важные общие черты у государственных и частных некоммерческих организаций.
4. Каковы наиболее важные отличительные характеристики у государственных и частных некоммерческих организаций.
5. Почему существуют государственные организации.

***4.3. Тест.***

1. В настоящее время сфера услуг не играет роли в:
а) Осуществлении природно-климатических потрясений;

б) Развитии человеческого капитала;
в) Формировании современного качества жизни;
г) Развитии материального производства.

2. Наиболее близкие понятия:
а) Работа и услуга;
б) Услуга и материальный товар;

в) Услуга и вещь;
г) Услуга и материальное благо.

3. Услугам свойственна:

а) Неосязаемость;
б) Складируемость;
в) Сохраняемость;

г) Определенность качества;

д) Возможность перепродажи.

4. К социальным услугам относятся:

а) Банковские;
б) Инжиниринговые;
в) Образовательные;

г) Ресторанные;

д) Страховые.

5. Производственные услуги в целом:
а) Не отличаются по сложности от потребительских услуг;

б) Более сложные, чем потребительские;
в) Менее сложные.

6. Услуги стали предметом рыночного оборота:

а) С древности;
б) В индустриальную эпоху;
в) В 20 в.;

г) С середины 20 в.;

д) С конца 20 в.

7. Для рынка услуг характерна:
а) Высокая скорость оборота капитала;
б) Низкая динамичность рыночных процессов;

в) Низкая степень дифференциации услуг;
г) Наличие четких границ.

8. В рыночный оборот не поступают:
а) Чисто общественные блага;
б) Чисто частные блага;
в) Услуги некоммерческих организаций;
г) Услуги иностранных производителей услуг.

9. Господство «рынка производителя» приводит:

а) К потере свободы потребительского выбора;

б) Постоянному повышению качества услуг;
в) Насыщению рынка разнообразными услугами;

 г) Усилению конкуренции производителей услуг.

10. Рыночные принципы производства услуг наиболее эффективны:

а) В ресторанном деле;
б) В области услуг скорой помощи;
в) В области охраны общественного порядка;

г) В области муниципальных образовательных учреждений.

11. Производством каких услуг не должно заниматься само государство:

 а) Косметологических;
б) Судебных;
в) В области охраны национальной безопасности;

г) Таможенных.

12. Укажите услуги, производство которых эффективно на основе применения рыночного механизма:

а) Рекламные;
б) Судебные;
в) Образовательные (школьное образование);

г) В области охраны общественного порядка.

***Тема 5. Стратегические направления развития услуг и конкурентоспособность.***

***5. Коллоквиум.***

1. Понятие стратегического менеджмента. Сущность стратегического менеджмента.
2. Подходы к пониманию стратегии.
3. Основные исторические предпосылки стратегического менеджмента.
4. Понятие и структура внешней среды предприятия.
5. Что такое стратегический процесс.
6. В чем состоит принципиальное отличие стратегического планирования от долгосрочного.

**5.1 Вопросы для семинарских занятий.**

1. Разработка инновационной стратегии развития организации.
2. Стратегические аспекты реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Стратегии сужения деятельности организации: дезинтеграция и аутсорсинг.
4. Анализ и идентификация стратегических решений в деятельности организации.
5. Стратегические аспекты управленческих инноваций в деятельности организации.

***5.2. Тест.***

1. Впервые слово «услуга» ввел в научный оборот:

а) Жан Батист Сэй;

б) Фредерик Бастиа;

в) К. Маркс.

2. Услуги по степени «материальности» делятся на:

а). Конечные и промежуточные;
б) Производственные и потребительские;
в) Материальные и нематериальные.

3. По роли различных услуг в деятельности хозяйствующего субъекта выделяют:

а) Факторные нефакторные услуги;
б) Основные и вспомогательные;
в) Массовые, коллективные, индивидуальные.

4. К особенностям рынка услуг не относят:
а) Низкая скорость оборота капитала;
б) Более выраженная сегментированность спроса;

в) Высокая доходность.

5. По сфере охвата выделяют следующие виды рынка услуг:

а) Легальный и теневой;
б) Свободный и регулируемый;
в) Мировой, национальный, местный.

6. По степени легитивности выделяют следующие виды рынка услуг:

а) Легальный и теневой;
б) Свободный и регулируемый;
в) Мировой, национальный, местный.

7. По степени регулируемости выделяют следующие виды рынка услуг:

а) Легальный и теневой;
б) Свободный и регулируемый;
в) Мировой, национальный, местный.

8. Основное внимание в сервисной экономике уделяется:
а) Эффективности функционирования материальных систем;
б) Эффективности функционирования материально-сервисных систем;

в) Преобразованию сырья в готовую продукцию.

9. Способ ведения бизнеса, в рамках которого имеет место продажа предприятиям – франчайзи технологий и сырья для изготовления определенного продукта:

а) Производственный франчайзинг;

б) Товарный франчайзинг;
в) Деловой франчайзинг.

***5.3. Кейс-задача.***

Прочтите внимательно и сформулируйте развёрнутый и аргументированный ответ.

Вам поручили комплексное проектирование услуги.

Задача: сформулируйте развёрнутый и аргументированный ответы на каждый поставленный ответ. Какие основные идеи комплексного проектирования услуги. Чем оно полезно для разработчиков новых услуг. Чем оно полезно для потребителей. Какие основные идеи широкого применения функций обеспечения качества. Чем оно полезно для разработчиков новых услуг. Чем оно полезно для потребителей. Какие основные идеи

***Тема 6. Формулирование концепции и разработка системы предоставления услуг. Оценка предоставления услуг.***

***6. Вопрос для собеседования.***

1. Категории и критерии определения качества профессора Дэвида Гарвина.
2. Модель качества услуг «расхождений» Зейтамля, Парасураману и Берри.
3. Принципы и критерии качества MBNQA.
4. Качество услуги и удовлетворение клиента.
5. Как организация может сделать качество и ценность неотъемлемой частью услуги.

**6.1. Вопросы для семинарских занятий.**

1. Объясните главные причины значимости разработки услуги.
2. Обсудите, что означает понятие «новые услуги». Дайте свой пример для каждой категории новизны. Обсудите причины, по которым разрабатываются и создаются новые услуги.
3. Назовите восемь факторов, которые мотивируют разработку и создание новой услуги. Обсудите с примерами, могут ли те же самые факторы, и если могут, то как, сделать существующие услуги вышедшими из употребления или побудить организацию к исключению этих услуг.
4. Сравните и противопоставьте товары и услуги с точки зрения их разработки.

***6.2. Кейс-задача.***

Прочтите внимательно условие. Что такое план оказания услуги. Какие преимущества он предоставляет.

Задача. Разработайте «план оказания услуги» для любой услуги по вашему выбору. Укажите, а возможных отказов в системе. Оцените время операции, где это необходимо.

***6.3. Тест.***

1. Активное развитие мирового рынка услуг не связано:

а) С потеплением климата;
б) Быстрым ростом самой сферы услуг;

в) Процессом глобализации.

2. Международная торговля услугами по сравнению с торговлей физическими товарами:

а) Больше защищена государством;

б) Менее монополизирована;
в) Менее диверсифицирована;
г) Менее регулируема.

3. В современных условиях в ГАТСе функционирует:

а) Четыре способа международной торговли;
б) Три способа международной торговли;
в) Пять способов международной торговли.

4. Продавец и покупатель услуги не перемещаются через границу при:
а) Трансграничной торговле;
б) Потреблении за границей;
в) Торговом (коммерческом) присутствии в стране предоставлении услуги.

5. Услуги – это:
а) Деятельность, процесс;

б) Вещь, предмет;
в) Материальное благо;

г) Нематериальное благо.

6. Термин «услуга» ввел в научный оборот:

а) К. Маркс;
б) Ж.Б. Сэй;
в) Д. Белл;

г) Ф. Бастиа;

д) К. Кларк.

7. Доля услуг в материальном производстве:

а) Возрастает;
б) Уменьшается;
в) Остается неизменной.

8. К классу потребительских услуг относятся:

а) Бытовые;
б) Инжиниринг;
в) Консалтинг;

г) Благотворительные;

д) Фрахт.

9. Одной из особенностей рынка услуг является:
а) Важная роль неценовых барьеров входа на указанный рынок;

б) Низкая скорость оборота капитала;
в) Низкий уровень адаптивности;
г) Слабая сегментированность.

10. Рынок услуг характеризуется:

а) Важной ролью и «массовостью» малого и среднего бизнеса – производителя услуг;

б) Четкой обособленностью от рынка физических товаров;
в) Слабовыраженной дифференциацией услуг как рыночного продукта.

12. Чисто частные блага:
а) Конкуренты;
б) Бесплатны;
в) Не поступают в рыночный оборот;

г) Неделимы.

13. Региональный рынок услуг не может быть:

а) Частью локального;
б) Частью национального;
в) Частью мирового.

14. Целью применения аутсорсинга не является:
а) Повышение качества услуг;
б) Снижение издержек;
в) Усложнение собственных бизнес-процессов за счет непрофильных видов

деятельности.

15. Что из перечисленного не относится к методам государственного воздействия:

а) Лицензирование, налоговые льготы;

б) Маркетинговые исследования;

в) Антимонопольные запреты.

16. К методам государственного воздействия на экономику не относятся:

а) Технологические;
б) Прямые;
в) Косвенные.

17. Производством каких услуг должно заниматься само государство:

а) Охраной национальной безопасности;
б) Бытовыми;
в) Туристскими;

г) Рекламными;

д) Ресторанными.

***Тема 7. Особенности развития рынка услуг. Цикл планирование- реализация-анализ-внедрение услуг.***

***7. Вопросы для собеседования.***

1. Как организация создаст приверженность потребителей и сотрудников предлагаемым услугам.
2. Является ли гибкость желаемой характеристикой услуги. Обоснуйте.
3. Опишите четыре главные стадии модели Шуинга и Джонсона для разработки и создания услуги. Каковы цели каждой стадии. Чем различаются операции открытых и скрытых процессов обслуживания.
4. Какая главная цель ставится при разработке каждого процесса.
5. Что такое система планирования ресурсов предприятия (ERP). Почему появилась эта система.
6. Какие усовершенствования, изменившие методы работы в сфере телекоммуникаций, были сделаны недавно.
7. Некоторые авторы характеризуют экономику Соединенных Штатов в XXI в. как «интеллектуальную экономику». Объясните, что означает понятие интеллектуальная экономика. Какую роль будут играть технологии в новой экономике.

***7.1. Вопросы для семинарских занятий.***

1. Выберите услугу, с которой вы хорошо знакомы. Определите главный процесс для этой услуги и кратко его опишите. Определите несколько важных для потребителей показателей качества работы этого процесса. Где бы вы заимствовали данные для сравнительного анализа (например, в какой отрасли или организации).
2. Принцип «Узнайте вашего потребителя» стоит в начале списка принципов разработки услуги. Объясните, что означает этот принцип для сервисных фирм, и предложите способ для осуществления этого принципа па практике.

***Тема 8. Стратегическая модель предприятия будущего.***

***8. Вопросы для собеседования.***

1. Субъекты управления экономическими системами. Государство, общество и бизнес-структуры.
2. Транснациональные, национальные и региональные субъекты экономического управления.
3. Менеджеры как субъекты управления экономическими системами.
4. Субъекты управления социально-трудовыми системами и организационно-трудовыми взаимодействиями.
5. Функции управления: сущность и объективные предпосылки их развития. Классификация функций управления и их связь со структурой объекта управления.
6. Система органов управления. Пути развития системы управления в новых условиях.
7. Методы реализации функций управления. Методы и этапы процесса принятия и осуществления управленческого решения.

***8.1. Вопросы для семинарских занятий.***

1. Основные задачи и стратегии ассортиментной политики в сфере услуг.
2. Понятие и сущность обслуживания. Обслуживание как продукт.
3. Процесс и основные этапы обслуживания потребителей.
4. Разнообразие форм обслуживания. Специальные и прогрессивные формы обслуживания.
5. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами.
6. Открытая и закрытая экономика. Степень открытости экономики. Факторы открытости.
7. Структура современной мировой экономики. Промышленно развитые и развивающиеся страны.
	1. ***Кейс-задача.***

Прочтите внимательно. Вам представлено, что свойственно предприятию будущего с точки зрения методологической культуры:

- восприятие хаоса и неопределенности как постоянной характеристики внешней среды;

- деятельность согласно модели параллельного восприятия прошлого, настоящего и будущего, перехода от преднамеренного хаоса к спонтанному порядку, а от него к преднамеренному хаосу с последующим воспроизведением цикла;

- прямая и обратная направленность мышления, то есть из определенного будущего в настоящее, привнесение будущего в настоящее;

- ответственность за свою работу и право на ошибку, так как предполагается участие в творческой адаптации к неопределенному будущему;

- повышение креативности и новаторства каждого члена организации;

- взаимное доверие, уважение, честность, лояльность и персональная порядочность;

- создание творческой среды;

- адаптация к изменяющимся ситуациям и рыночным условиям за счет балансирования на грани порядка (устойчивости, планирования) и хаоса, немедленный отклик на неожиданные рыночные события за счет размера системы и числа вариаций (разнообразий) внутри системы;

- постоянное обновление по модели, сочетающей индивидуальный творческий вклад, совместную работу, результат, его корректировку и контроль с последующим воспроизведением цикла на новой основе.

Задача**:** Какие свойствавы могли бы включить в стратегическую модель предприятия будущего.

**Вопросы для самостоятельной работы**

1. Теория эволюционных систем.
2. Охарактеризовать основные типы интеллектуальных систем предприятия.
3. Объект и предмет теории управления.
4. Адаптивные механизмы функционирования дальновидных систем.
5. Плановые системы эндогенного развития.
6. Инновационные системы.
7. Сущность и функции управления социально-экономическими процессами.
8. Управление и менеджмент.
9. Эволюция управленческой мысли, новая модель управления.
10. Централизация и децентрализация управления.
11. Тенденции развития современного менеджмента.
12. Организационные структуры управления.
13. Управленческие решения (методы, этапы процесса их принятия).
14. Формирование интегрированной метрики стратегического процесса как основа для обеспечения сопоставимости результатов исследований стратегий российских организаций.
15. Понятие стратегического менеджмента. Сущность стратегического менеджмента.
16. Подходы к пониманию стратегии.
17. Функции стратегического менеджмента.
18. Понятие стратегической единицы бизнеса и портфеля предприятия.
19. Эволюция структуры организации в процессе роста. Кризисы роста организации.
20. Принципы идентификации стратегических единиц бизнеса.

**Вопросы для эссе**

1. Подходы к пониманию постиндустриального общества.
2. Россия и постиндустриальная цивилизация.
3. Постиндустриальное и информационное общество.
4. Вклад Д. Белла и Э. Тоффлера в теорию.
5. Сервисная экономика как атрибут постиндустриального общества.
6. Технологические революции и возникновение новой экономики.
7. Сфера услуг: структура и роль в современном обществе.
8. Качество, уровень жизни и развитие сферы услуг.
9. Тенденции развития первичного и вторичного секторов экономики в современной России.
10. Особенности развития сферы услуг в России.
11. Сфера услуг в условиях командной экономики.
12. Взаимодействие и взаимообусловленность развития материального производства и сферы услуг.
13. Современный рынок услуг: проблемы и тенденции.
14. Классификация услуг: современные подходы.
15. Услуги и материальное производство.
16. Бизнес-услуги в современном обществе.
17. Социокультурные услуги и их роль в обеспеченности современного качества жизни.
18. Государственный услуги: роль и тенденции развития.
19. Инновации в развитие услуг.
20. Рынок услуг и проблемы его развития в России.
21. Домохозяйства на рынке услуг.
22. Аутосорсинг: сущность и тенденции.

**Вопросы для зачёта**

1. Основные причины глобализации сервисных компаний.
2. Классификация фирм с точки зрения международной перспективы.
3. Когда экономия ресурсов, обусловлена ростом масштаба услуг.
4. Инновации в развитии новых услуг.
5. Что необходимо знать и учитывать сервисной компании с глобальными устремлениями.
6. В чём конкурентное преимущество сервисной компании и имеется ли отличие от конкурентного преимущества товара.
7. Влияние технологии на качество и надёжность услуг.
8. Классификация фирм с точки зрения международной перспективы.
9. В чём конкурентное преимущество сервисной компании и имеется ли отличие от конкурентного преимущества товара.
10. Основные подходы к градации развития человеческого общества.
11. Эволюция технологических уровней и их характеристика.
12. Эпохи в развитии человеческого общества: подходы К. Маркса, Э. Тоффлера, Д. Белла.
13. Сравнительная характеристика доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества.
14. Информационное общество. Понятие информационной экономики. Ее роль и структура.
15. Сервисная экономика и ее отличия от индустриальной экономики.
16. Феномен «новой экономики» и ее черты.
17. Современная экономика развитых стран как экономика услуг.
18. Методологические подходы к структурированию общественного производства: подход К. Кларка, Д. Белла, «субъект-объектный — субъект-субъектный подходы».
19. Причины и факторы стремительного развития сферы услуг.
20. Взаимосвязь и взаимообусловленность материального производства и сферы услуг.
21. Роль сферы услуг в современных условиях.
22. Структура сферы услуг.
23. Формирование понятия «услуга». Различия материального блага и услуги.
24. Природа услуги в современных трактовках.
25. Подходы к классификации услуг.
26. Формирование и особенности рынка услуг.
27. Факторы, определяющие развитие рынка услуг.
28. Виды рынка услуг. Ситуации «Рынок производителя» и «Рынок потребителя».
29. Основные субъекты на рынке услуг.
30. Основные конкурентные стратегии и возможности их применения на рынке услуг.
31. Функции предпринимательства, их специфика в сфере услуг.
32. Услуги и рентные отношения.
33. Предприятие будущего как стратегическая модель.
34. Предприятие будущего как ценностная модель.

7.4. **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.**

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие типы контроля:

- индивидуальное собеседование;

- письменные и устные ответы на вопросы;

 - написание эссе;

- дифференцированный зачёт;

- проработка лекций и подготовка к консультациям;

-чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий;

 - содержание и качество представленного аспирантом эссе;

-работа с монографиями по теме диссертационного исследования под контролем преподавателя.

Таким образом, работа аспирантов проводится в форме изучения отдельных теоретических вопросов по предлагаемой литературе и самостоятельного решения проблем с дальнейшим их разбором или обсуждением на аудиторных занятиях. Во время подготовки обучающиеся обеспечены доступом к базам данных и библиотечным фондам и доступом к сети Интернет.

Преподаватель, реализующий дисциплину (модуль), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

**8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**а) основная литература:**

1. Бережнов Г.В. Стратегия позитивного и креативного развития предприятия: Учебник для магистров / Г. В. Бережнов, В. В. Дергунов. — 2-е изд., доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 692 с. (гриф ФИРО) (3экз).
2. Бережнов Г.В. Стратегия конкурентного развития региона: Учебник для магистров / Г. В. Бережнов.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 256 с. ISBN 978-5-394-03720-7 (4экз.).
3. Киреев, Алексей Павлович. Международная экономика. В 2-х ч. Ч. 1. Международная микроэкономика: движение товаров и факторов производства : рек. М-вом общего и проф. образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов. - М. : Междунар. отношения, 2002. - 416 с. - ISBN 5-7133-1027-2: (45экз.).
4. Кусакина О.Н., Микроэкономика (продвинутый уровень) [Электронный ресурс]: учебное пособие для слушателей направления 38.04.01 "Экономика" / О.Н. Кусакина, Н.А. Довготько, Л.И. Медведева, М.В. Пономаренко, Е.В. Скиперская, Г.В. Токарева - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2015. - 90 с. - ISBN -- - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_0037.html>
5. Мэнкью, Н. Экономикс. - 2-е изд. - СПб. : Питер , 2014. - 656 с. : ил. - ISBN 978-5-496-00138-0: (50экз.).
6. Обстфельд, М. Основы международной макроэкономики : рек. РАНХиГС при Президенте РФ в качестве учебника для студентов ВПО, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям, а также для студентов бакалавриата, углублённо изучающих макроэкономику, студентов магистратуры, аспирантов, преподавателей экономических факультетов вузов. - М. : Изд. дом "Дело" РАНХиГС, 2015. - 976 с. - (РАНХиГС при Президенте РФ). - ISBN 978-5-7749-0868-4: (18 экз.)
7. Пашковская М.В., Мировая экономика [Электронный ресурс] / Пашковская М.В. - М. : Университет "Синергия", 2017. - 768 с. (Университетская серия) - ISBN 978-5-4257-0236-4 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785425702364.html>
8. Тиссен Е.В., Микроэкономика: Индивидуальное поведение и стратегическое взаимодействие участников рынка [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.В. Тиссен, И.А. Борисов - М. : ФЛИНТА, 2017. - 92 с. - ISBN 978-5-9765-2681-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976526815.html>
9. Томпсон, А.А., мл.Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа : пер. с англ. - 12-е изд. - М. : Вильямс, 2003. - 928 с. - ISBN 5-8459-0407-2: (9экз.).

**б) дополнительная литература:**

1. Маршалл Альфред. Принципы экономической науки. [B 3-x т.]. Т. 1 : пер. с англ. / ред. О. Г. Радынова; вступ. ст. Дж.М. Кейс. - М. : Прогресс, 1993. - 414 с. - (Экономическая мысль Запада). - ISBN 5-01-004200-2: 3000-00 : 3000-00. (2экз.)
2. Мэнкью, Н. Экономикс - 2-е изд. - СПб. : Питер , 2014. - 656 с. : ил. - ISBN 978-5-496-00138-0: 868-00 : 868-00. (50экз.)
3. Голов Р. С., Организация производства, экономика и управление в промышленности [Электронный ресурс] / Голов Р. С. - М.: Дашков и К, 2017. - 858 с. - ISBN 978-5-394-02667-6-Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026676.html>

**в)** **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента**».** [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru/). *Регистрация с компьютеров АГУ.*
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги».[www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) Интернет-ресурсы

**9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для лекционных занятий по дисциплине имеется аудитория, оснащенная компьютером, видеопроектором, (или интерактивной доской), планшет-камерой. Для самостоятельной работы аспиранту предоставлен доступ к библиотеке, читальному залу, залу открытого доступа к сети Интернет, ПК.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление аспиранта (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК)