

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая кафедрой информационных
технологий и математики



Н.В. Василенко

«23» июня 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Экономика сферы услуг

(наименование дисциплины по учебному плану)

Научная специальность	<i>5.2.3 Региональная и отраслевая экономика</i>
Направленность программы	<i>Экономика сферы услуг</i>
Тип программы	<i>Подготовка научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре</i>

Санкт-Петербург

2022

1. Показатели и критерии оценки успеваемости обучающихся

1.1. Текущий контроль успеваемости

1.1.1. Шкала и критерии оценки докладов

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Отлично	Содержание доклада соответствует заявленной теме; тема доклада раскрыта полностью; представлен обоснованный объём информации; изложение материала логично, доступно, грамотно использована научная терминология; присутствует деление доклада на введение, основную часть и заключение; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; регламент выступления выдержан; представленная презентация дает возможность полностью понять излагаемый материал; докладчиком даны полные и правильные ответы на вопросы аудитории.
Хорошо	Содержание доклада соответствует заявленной теме; в целом тема доклада раскрыта, однако некоторые положения (вопросы) доклада раскрыты недостаточно полно; представлен необходимый объём информации; изложение материала в целом логично, доступно, научная терминология применяется, но при этом допускаются неточности в определениях некоторых понятий; присутствует деление доклада на введение, основную часть и заключение; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; регламент выступления незначительно превышен; представленная презентация дает возможность понять излагаемый материал, однако некоторые слайды перенасыщены информацией и (или) затруднительны для понимания; на вопросы аудитории докладчиком даны правильные ответы, но с незначительными неточностями.
Удовлетворительно	Содержание доклада соответствует заявленной теме; тема доклада раскрыта частично, отдельные положения (вопросы) доклада не раскрыты; объём представленной информации недостаточен; изложение материала в целом логично, но в отдельных случаях нарушена логика изложения материала, научная терминология используется недостаточно; присутствует деление доклада на введение, основную часть и заключение; заключение содержит выводы, не всегда вытекающие из содержания основной части выступления; регламент выступления нарушен; представленная презентация не дает возможность в полной мере понять излагаемый материал; на некоторые вопросы аудитории докладчик отвечает с ошибками.
Неудовлетворительно	Содержание доклада соответствует заявленной теме, но сама тема доклада не раскрыта; логика изложения материала отсутствует, научная терминология не используется; нарушена структура доклада; заключение не содержит выводов, либо выводы не вытекают из содержания основной части выступления; регламент выступления нарушен; представленная презентация не дает возможность понять излагаемый материал; на вопросы аудитории докладчик отвечает с ошибками.

1.1.2. Шкала и критерии оценки дискуссий на семинарских занятиях.

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Отлично	Продemonстрировано глубокое владение материалом. Все выдвигаемые положения теоретически обоснованы. Корректно даётся критика оппонентов. Выводы логичны. Речь грамотная с корректным использованием профессиональной лексики. Активно участвует в дискуссии.
Хорошо	Продemonстрировано владение материалом, но при его изложении допускаются ошибки. Не все выдвигаемые положения теоретически обоснованы и имеет место нелогичность отдельных высказываний. Корректно даётся критика оппонентов. Используется профессиональная лексика. Участвует в дискуссии.
Удовлетворительно	Продemonстрировано владение базовым материалом, но при его изложении допускаются ошибки. Выдвигаемые тезисы в своём большинстве не обоснованы теоретически. Профессиональная лексика используется не всегда корректно. Участвует в дискуссии, только после обращения к нему.
Неудовлетворительно	Не демонстрирует активного участия в дискуссии. Отрывочные тезисы не дают представления о достаточности знаний. Профессиональные термины применяются некорректно.

1.1.3. Шкала и критерии оценивания реферата

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Отлично	Содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями к его оформлению; тема реферата раскрыта полностью, реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.
Хорошо	Содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом тема реферата раскрыта, но отдельные вопросы раскрыты недостаточно полно, реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.
Удовлетворительно	Содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
	написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; тема реферата раскрыта недостаточно полно, отдельные вопросы реферата не раскрыты, в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.
Неудовлетворительно	Содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; тема реферата нераскрыта, есть логические нарушения в представлении материала; список использованной литературы недостаточный, оформлен с ошибками; ссылки на использованную литературу в тексте реферата отсутствуют; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; присутствуют случаи плагиата.

1.2. Промежуточная аттестация

1.2.1 Шкала и критерии оценки аспиранта при проведении кандидатского экзамена

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
ОТЛИЧНО	Аспирант владеет знаниями и умениями дисциплины в полном объеме рабочей программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы экзаменационного билета; умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное, устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, решает задачи повышенной сложности.
ХОРОШО	Аспирант владеет знаниями и умениями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать задачи средней сложности.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Аспирант владеет обязательным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом знаний.
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Аспирант не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, поверхностно понимает существо излагаемых им вопросов, не способен аргументированно ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся

2.1. Тематика докладов и рефератов.

Тема 1.

1. Трансформация структуры современной экономики в результате опережающего развития сферы услуг.
2. Увеличение доли сферы услуг в объеме ВВП и численности занятых в сфере услуг.
3. Классификации видов деятельности, входящих в состав сферы услуг.
4. Услуга как общественное и нематериальное благо, в теории непроеизводственной сферы.
5. Основные свойства услуг.
6. Особенности прав собственности на услуги и их результат.
7. Мультиатрибутивность сервисного продукта.
8. Составляющие качества сервисного продукта для потребителя и производителя
9. Концепция сервисного окружения.

Тема 2.

1. Отраслевой подход к классификации услуг.
2. Иерархический подход к классификации услуг.
3. Классификации услуг по направленности воздействия.
4. Функциональный подход к классификации услуг.
5. Качественный подход к классификации услуг.
6. Классификация услуг по уровню удовлетворяемых потребностей.
7. Секторальный подход к классификации услуг.
8. Классификации услуг с учетом включения в экономический кругооборот.
9. Особенности и классификация деловых услуг.

Тема 3.

1. Особенности рынка услуг.
2. Эластичность услуг по цене и доходу.
3. Индивидуализация спроса, кастомизация и дифференциация предложения услуг.
4. Неценовые барьеры входа на рынок услуг.
5. Основные тенденции развития рынка услуг в России.
6. Расширение концепции «маркетинг-микс» для сервисных организаций.
7. Особенности жизненного цикла услуги.
8. Треугольник Котлера: маркетинг внешний, внутренний и двухсторонний.
9. Маркетинг отношений и транзакционный маркетинг.

Тема 4.

1. Особенности бизнес-процессов на предприятиях и в отраслях сферы услуг.
2. Рациональные модели сервисной деятельности на основе матриц К. Лавлока.
3. Типы сервисного процесса в матрице Р. Шменнера.
4. Сервисная деятельность в разрезе условий сервисного куба Дж. Хейвуд-фармера.
5. Прогнозирование бизнес-процессов в сфере услуг.
6. Методы согласования спроса и предложения в организациях сферы услуг.
7. Структура и виды ресурсов сервисных организаций.
8. Экономическая сущность ресурсного обеспечения сервисной деятельности.
9. Особенности ресурсного обеспечения организаций капиталоемких и трудоемких отраслей сферы услуг.

2.2. Тематика дискуссий.

Тема 1.

1. Экономические и социальные функции сферы услуг.
2. Подходы к пониманию сущности услуг Ж.-Б. Сэя, Ф. Бастиа, А. Смита, К. Маркса и других.
3. Целесообразность соединения услуг и товаров в сервисном продукте.

Тема 2.

1. Виды услуг в зависимости от различных критериев.
2. Сфера услуг в составе других основных сфер человеческой жизнедеятельности.
3. Интеллектуализация сферы услуг как проявление фундаментальной трансформации процесса труда в сервисной экономике.

Тема 3.

1. Связь рынка услуг с товарными рынками.
2. Отсутствие устойчивой связи между ценой услуги и ее качеством.
3. Влияние свойств услуг на практику маркетинга.

Тема 4.

1. Идеальная и реальная услуга.
2. Результативность, эффективность и конкурентность ресурсного обеспечения.
3. Влияние соотношения технического и функционального качества услуг на структуру ресурсного обеспечения.

3. Содержание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

3.1. Вопросы к кандидатскому экзамену.

1. Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг.
2. Вопросы оценки и повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятиях и в отраслях сферы услуг.
3. Закономерности функционирования и развития отраслей сферы услуг.
4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования.
5. Формирование и функционирование рынков услуг.
6. Бизнес-процессы на предприятиях и в отраслях сферы услуг.
7. Теория и методология прогнозирования бизнес-процессов в сфере услуг.
8. Ценообразование в отраслях сферы услуг.
9. Конкурентоспособность производителей услуг.
10. Экономические основы функционирования некоммерческих организаций в сфере услуг.
11. Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг.
12. Закономерности функционирования и развития экономики образования.
13. Закономерности функционирования и развития экономики здравоохранения.
14. Закономерности функционирования и развития экономика торговли.
15. Закономерности функционирования и развития отраслей связи и телекоммуникаций.
16. Закономерности функционирования и развития туризм и рекреации.
17. Политика регулирования и поддержки развития отраслей сферы услуг.
18. Государственно-частное партнерство в сфере услуг.

19. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг.
20. Особенности малых и средних форм предпринимательской деятельности в отраслях сферы услуг.
21. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.
22. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков обучающегося

4.1. Процедура оценивания аспиранта при проведении кандидатского экзамена

В экзаменационный билет включено три теоретических вопроса. Экзамен проводится в устной форме. На подготовку к ответу на теоретические вопросы обучающемуся отводится 45 минут. За ответ на каждый теоретический вопрос обучающемуся выставляется отдельная оценка по 4-х бальной системе в соответствии с критериями, указанными в п. 1.2.1. По каждому вопросу билета обучающемуся могут быть заданы дополнительные вопросы, ответы на которые оцениваются аналогичным образом. Итоговая оценка за каждый ответ билета формируется как средняя оценка (с учетом правил математического округления) из оценок, полученных за ответы на основной и каждый дополнительный вопрос. Итоговая оценка за экзамен формируется как средняя оценка (с учетом правил математического округления) из оценок, полученных за ответы на вопросы билета.

4.2. Процедура оценивания доклада аспиранта

Обучающийся готовит доклад по теме, согласованной с преподавателем. Время выступления – не более 10 минут. Доклад должен сопровождаться презентацией, выполненной в формате pptx.

Структурно доклад должен содержать вступление, основную часть, заключение.

Вступление представляет собой краткое знакомство слушателей с обсуждаемой в докладе проблемой.

Основная часть является логическим продолжением вопросов, обозначенных автором во введении. Именно в этой части доклада предстоит раскрыть тему выступления.

Заключение имеет целью обобщить основные мысли и идеи выступления. Заключение представляет собой наиболее важный раздел выступления, так как последние слова более других запоминаются слушателями и на более длительный период времени.

Требования к докладу:

- логичное построение доклада;
- четкое изложение материала;
- умение представить излагаемый материал;
- убедительная аргументация;
- информативная презентация;

полные ответы на заданные вопросы, позволяющие оценить владение научной информацией по изучаемому вопросу.

По итогам доклада обучающемуся могут быть заданы уточняющие вопросы от аудитории. Итоговая оценка формируется в соответствии с критериями, указанными в п. 1.1.1 с учетом логичности построения материала, ответов на поставленные вопросы, знания/незнание теории, навыков публичного выступления, оригинальности представления материала.

4.3. Процедура оценивания реферата

Реферат выполняется по одной из тем, указанных в п. 2.1 фонда оценочных средств, в соответствии с методическими указаниями, разработанными преподавателем. Реферат как целостный авторский текст оценивается по следующим признакам:

1. Новизна текста: актуальность темы исследования; самостоятельность в постановке проблемы, чёткое формулирование различных аспектов известной проблемы; умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина знаний по теме; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

Итоговая оценка за реферат формируется в соответствии с критериями, указанными в п. 1.1.3.

4.4. Процедура оценивания дискуссии

Дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

Сценарий дискуссии предполагает:

определение понятийного аппарата (тезауруса);

вступительную речь преподавателя, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;

перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);

разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;

обсуждение обучающимися проблемных вопросов, вынесенных на дискуссию;

подведение итогов дискуссии с выставлением оценки обучающимся.

Итоговая оценка за дискуссию формируется в соответствии с критериями, указанными в п. 1.1.3 с учетом активности аспиранта в ходе обсуждения темы дискуссии.