

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Институт государственной службы и управления
Кафедра информатики и прикладной математики**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры информатики
и прикладной математики

Протокол от «26» августа 2019 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02. Электронная коммерция и цифровые рынки

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

ЭКиЦР

(краткое наименование дисциплины (модуля))

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки)

Цифровое государство

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

2020

(год набора)

Москва, 2019 г.

Авторы—составители:

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры информатики и прикладной математики Юсов А.Б.

кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры информатики и прикладной математики Домрачев С.А

Заведующий кафедрой

кандидат технических наук, доцент, исполняющий обязанности заведующего кафедрой информатики и прикладной математики, заместитель директора Института государственной службы и управления Корчагин Р.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
6.1. Основная литература	12
6.2. Дополнительная литература	13
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	13
6.4. Нормативные правовые документы	13
6.5. Интернет-ресурсы	13
6.6. Иные источники	14
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	14

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Электронная коммерция и цифровые рынки обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-2	способность создавать условия для обеспечения формирующихся институтов цифрового государства компетентными кадрами, подготовленными для решения задач по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах в т.ч. с целью формирования единой цифровой среды доверия и развития цифровой экономики	ДПК-2.3	Знание основ финансовых и торговых транзакций в общественном и государственном секторах, осуществляемые при помощи компьютерных сетей для организации единой цифровой среды.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта, или по результатам форсайт-сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
формирование профессиональных действий, связанных с умением создавать условия для подготовки компетентных кадров для институтов цифрового государства.	ДПК-2.3	на уровне знаний: знает основные методы, правила и процедуры подбора и отбора кадров государственной и муниципальной службы с целью обеспечения компетентными кадрами формирующиеся институты цифрового государства
		на уровне умений: осуществляет поиск и получение четкой и объективной информации с использованием цифровых каналов
		на уровне навыков: применяет знания в области финансовых и торговых транзакций в общественном и государственном секторах, осуществляемые при помощи компьютерных сетей для организации единой цифровой среды.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.01.02. Электронная коммерция и цифровые рынки составляет 2 зачётные единицы, 72 часа. Количество академических часов, выделенных на

контактную работу с преподавателем, составляет 16 часов: лекции – 8 часов, практические занятия – 8 часов. Самостоятельная работа составляет 56 часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Электронная коммерция и цифровые рынки читается на 4 курсе, в 8 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Электронная коммерция и цифровые рынки относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1.	Предпосылки возникновения электронной коммерции	18	2		2		14	О
Тема 2.	Модели и виды электронной коммерции	18	2		2		14	О
Тема 3.	Факторы и правовые основы развития электронной коммерции.	18	2		2		14	О
Тема 4.	Международный опыт развития электронной коммерции.	18	2		2		14	О
Промежуточная аттестация								Зач
Всего:		72	8		8		56	

Примечание:

**Формы текущего контроля: опрос (О).*

***формы промежуточной аттестации: зачет (Зач)*

Содержание дисциплины

Тема 1. Предпосылки возникновения электронной коммерции

Современные тенденции в развитии мировой экономики. Влияние информационных технологий на экономические процессы. Понятие электронной коммерции. Понятие цифровых рынков. Тенденции развития цифровых рынков.

Тема 2. Модели и виды электронной коммерции

Классификация видов электронной коммерции. Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-бизнес (B2B). Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-потребитель (B2C). Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-администрация (B2A). Отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-администрация (C2A). Отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-потребитель (C2C).

Тема 3. Факторы и правовые основы развития электронной коммерции.

Правовые проблемы и основы развития электронной коммерции. Факторы и проблемы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.

Тема 4. Международный опыт развития электронной коммерции.

Развитие электронной коммерции в развитых западных странах. Развитие электронной коммерции в развитых странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Транснациональные компании электронной коммерции. Международные организации регулирования электронной коммерции и цифровых международных рынков.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02. Электронная коммерция и цифровые рынки используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Предпосылки возникновения электронной коммерции	Опрос
Тема 2.	Модели и виды электронной коммерции	Опрос
Тема 3.	Факторы и правовые основы развития электронной коммерции.	Опрос
Тема 4.	Международный опыт развития электронной коммерции.	Опрос

4.1.2. Зачет проводится с использованием следующих методов (средств): в форме устных ответов на вопросы и решения типовых заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступления с докладами по теме опроса,
- участие в осуждении выступлений других студентов.

Критерии оценивания ответов:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотное и последовательное изложение материала по поставленным вопросам;
- наличие собственной обоснованной позиции по вопросам.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, решение практических задач на семинарских занятиях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам выполнения домашних контрольных работ.

Вопросы для подготовки к опросам (докладам) по темам:

Тема 1. Предпосылки возникновения электронной коммерции

1. Описать современные тенденции в развитии мировой экономики.
2. Описать влияние информационных технологий на экономические процессы.

3. Раскрыть понятие электронной коммерции.
4. Раскрыть понятие цифровых рынков.
5. Описать тенденции развития цифровых рынков.

Тема 2. Модели и виды электронной коммерции

1. Дать классификация видов электронной коммерции.
2. Описать отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-бизнес (B2B).
3. Описать отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-потребитель (B2C).
4. Описать отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-администрация (B2A).
5. Описать отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-администрация (C2A).
6. Описать отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-потребитель (C2C).

Тема 3. Факторы и правовые основы развития электронной коммерции.

1. Описать правовые проблемы электронной коммерции.
2. Описать правовые основы развития
3. Выявить факторы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.
4. Выявить проблемы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.

Тема 4. Международный опыт развития электронной коммерции.

1. Описать развитие электронной коммерции в развитых западных странах.
2. Описать развитие электронной коммерции в развитых странах Азиатско-Тихоокеанского региона.
3. Роль транснациональных компании в развитии международных рынков электронной коммерции.
4. Роль международных организаций в регулировании электронной коммерции и цифровых международных рынков.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-2	способность создавать условия для обеспечения формирующихся институтов цифрового государства компетентными кадрами, подготовленными для решения задач по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах в т.ч. с целью формирования единой	ДПК-2.3	Знание основ финансовых и торговых транзакций в общественном и государственном секторах, осуществляемые при помощи компьютерных сетей для организации единой цифровой среды.

	цифровой среды доверия и развития цифровой экономики		
--	--	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК-2.3 Знание основ финансовых и торговых транзакций в общественном и государственном секторах, осуществляемые при помощи компьютерных сетей для организации единой цифровой среды	Владеет навыками решения управленческих задач по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах	Осознанно и обосновано принимает решения в управленческих задачах по проектированию, разработке, внедрению и в случае необходимости модернизации коммуникационных и транзакционных сред в корпоративном, общественном и государственном секторах

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Современные тенденции в развитии мировой экономики.
2. Влияние информационных технологий на экономические процессы.
3. Понятие электронной коммерции.
4. Понятие цифровых рынков.
5. Тенденции развития цифровых рынков.
6. Понятие сферы услуг.
7. Понятие и свойства услуги.
8. Отличие услуг от товаров.
9. Роль сферы услуг в жизнедеятельности человека.
10. Влияние информационных технологий на развитие сферы услуг.
11. Место электронной коммерции в развитии сферы услуг.
12. Классификация видов электронной коммерции.
13. Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-бизнес (B2B).
14. Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-потребитель (B2C).
15. Отличительные особенности электронной коммерции вида бизнес-администрация (B2A).
16. Отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-администрация (C2A).
17. Отличительные особенности электронной коммерции вида потребитель-потребитель (C2C).
18. Правовые проблемы электронной коммерции.
19. Правовые основы развития
20. Факторы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.
21. Проблемы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.
22. Развитие электронной коммерции в развитых западных странах.
23. Развитие электронной коммерции в развитых странах Азиатско-Тихоокеанского региона.

24. Роль транснациональных компании в развитии международных рынков электронной коммерции.

25. Роль международных организаций в регулировании электронной коммерции и цифровых международных рынков.

Типовые задачи к зачету

Задача 1. Разработка медиа-плана.

1. Прочитайте описание деятельности компании
2. Опишите возможные способы продвижения товаров (услуг) в сети Интернет, которые целесообразно применять для возможной целевой аудитории компании.
3. Определите 2–3 площадки, где возможно разместить рекламу вашей деятельности. Определите ценовую политику данных площадок.
4. Определите 1–2 возможных варианта реализации традиционной рекламы для вашего интернет-проекта и их стоимостные характеристики.
5. Составьте список базовых затрат, которые могут потребоваться до начала активной рекламы сайта (например разработка рекламных материалов, регистрация в каталогах, оптимизация содержания сайта и др.)
6. Составьте медиа-план на 1 месяц, включающий интернет рекламу и традиционные способы рекламы из 4–5 позиций.

Задача 2. Оценка эффективности интернет-рекламы.

1. Пользуясь поисковыми системами интернета найдите не менее трёх фирм, предлагающих услуги размещения рекламы у себя на сайте (web-издатели). Для упрощения поиска можно воспользоваться следующими интернет-каталогами: <http://prportal.ru/> <http://catalog.mnogo.ru/catalog/>
2. Определите сферу деятельности компании-рекламодателя и исходные данные для медиаплана.
3. Найдите информацию о найденных web-издателях, их услугах и ценах и занесите её в отчет. Для уточнения показателей посещаемости и популярности сайтов можно использовать сервисы <http://www.bel.ru/services/stat/>, <http://2ip.ru/site-statistics/>, <http://www.compete.com>.
4. Осуществите выбор оптимального web-издателя и проведите оценку эффективности рекламной кампании. Webиздатель

Задача 3. Применение электронной цифровой подписи в электронной коммерции.

Найдите представленные в глобальной сети удостоверяющие центры по выдаче ЭЦП.

2. Сравните по заданным показателям, занесите в таблицу.

Критерии оценки	УЦ 1	УЦ 2	УЦ 3
1. Параметры выдаваемых ЭЦП			
2. Территориальное действие ЭЦП 3.			
3. Возможность участия в госзаказе			

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
-------	-----------------

26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 30.01.2018 г. № 02-66), Порядке организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (утв. Приказом ректора от 22.01.2018 г. №02-28).

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: лекциями, практическими занятиями, самостоятельной работой обучающихся.

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям. Занятия лекционного вида дают систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует в установленном порядке задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40% материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;
- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Методические указания по подготовке к опросу. Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение основной/ дополнительной литературы в соответствии тематикой дисциплины.

Подготовка к опросу требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку тем, где акцент делается на изучение причинно-следственных связей, раскрытию природы явлений и событий, проблемных вопросов. Для подготовки необходима рабочая программа дисциплины с учебно-методическим и информационным обеспечением.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся. Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на

практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема. При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Влияние информационных технологий на экономические процессы.
2. Электронная коммерция и цифровые рынки.
3. Тенденции развития цифровых рынков.
4. Понятие сферы услуг.
5. Понятие и свойства услуги.
6. Роль сферы услуг в жизнедеятельности человека.
7. Место электронной коммерции в развитии сферы услуг.
8. Классификация видов электронной коммерции.
9. Правовые проблемы электронной коммерции.
10. Правовые основы развития
11. Факторы развития электронной коммерции и цифровых рынков в Российской Федерации.
12. Отечественный опыт развития электронной коммерции и цифровых рынков.
13. Международный опыт развития электронной коммерции и цифровых рынков.
14. Роль международных организаций в регулировании электронной коммерции и цифровых международных рынков.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Гаврилов Л.П. Электронная коммерция: учебное пособие по выполнению практических работ / Л.П. Гаврилов. – М.: СОЛОН-Пресс, 2006. – 112 с.
2. Организация и управление торговым предприятием: учебник: рек. УМО / под ред. Л.А. Брагина. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 303 с.
3. Кобелев, О. А. Электронная коммерция: учебное пособие для вузов: рекомендовано УМО по образованию./ Кобелев, О. А. под ред. С.В. Пирогова. Российский

государственный торгово-экономический ун-т, Московская международная высшая школа бизнеса "МИРБИС" (Институт). – 2-е издание, переработанное и дополненное. – М.: Дашков и К°, 2006. – 683 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Бабич А.М., Егоров Е.В. Экономика и финансирование социально-культурной сферы. Уч. пос. Казань. 1996.
2. Прищепенко В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга». // Маркетинг в России и за рубежом, №2(22), 2001, с.12-20.
3. Лавлок К. Маркетинг услуг: технология, стратегия. 4-е изд.: Пер. с англ.-М.: Изд.дом «Вильямс», 2005. – 108 с.
4. Сухоруков М.М. К вопросу об определении понятия «услуга»./Маркетинг в России и за рубежом. №4(42), 2004, с.117-124.
5. Сфера услуг в США: новые явления и структурные сдвиги. Наука, М., 1985.
6. Сфера услуг: новая концепция развития/ В.М. Рутгайзер, Т.И. Корягина, Т.И. Арбузова и др. – М.: Экономика, 1990.
7. Уколов В.Ф., Ситников П.И. Управление эффективностью услуг. Развитие частного и общественного предпринимательства. Московский рабочий. М. 1991.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Кузнецов И.Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 340 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10962.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Кузнецов И.Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 340 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60500.html>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Громкова М.Т. Педагогика высшей школы [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов педагогических вузов/ Громкова М.Т.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52045.html>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей. — М.: Издательский дом. «Дело» РАНХиГС, .— 192с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. . Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. // Российская газета. 1993. 25 дек.
2. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (принят Государственной Думой 8.07.2006) № 149-ФЗ// «Российская газета» от 29.07.2006, № 165.
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.07.2012) "О защите прав потребителей"
4. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом".

6.5. Интернет-ресурсы

1. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: <http://www.edulib.ru/>
2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm>
3. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: <http://www.edu.ru/>

4. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx>
5. Национальная электронная библиотека. Режим доступа: <http://www.rusneb.ru>
6. Электронный фонд Российской национальной библиотеки (РНБ). Режим доступа: <http://leb.nlr.ru>
7. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ). Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>

6.6. Иные источники

1. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: <http://www.inion.ru/product/db.htm>
2. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>
3. Научная электронная библиотека ГПНТБ (каталог Государственной Публичной научно-технической библиотеки) России. Режим доступа: <http://ellib.gpntb.ru/>
4. Каталог Научной Библиотеки МГУ. Режим доступа: <http://search.nbmg.ru/search/>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
6. Электронная Библиотека ГУУ. Полнотекстовые зарубежные базы данных. Режим доступа: http://library.guu.ru/Full_text_foreign_database.html
7. Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина. Режим доступа: <http://www.prilib.ru/>
8. BIBLIOPHIKA. Электронная библиотека ГПИБ России. Режим доступа: <http://www.bibliofika.ru/>
9. Электронная библиотека "Научное наследие России». Режим доступа: <http://nasledie.enip.ras.ru/index.html>
10. Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова. Режим доступа: <http://lib.ru/>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>; Электронно-библиотечная система ЭБС IPRBOOKS: <http://iprbookshop.ru/>.

Базы данных:

Bloomberg: <http://www.bloomberg.com/>