

## **АННОТАЦИЯ**

к рабочей программе дисциплины

### **Б1.В.11 «ИНФРАСТРУКТУРА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ»**

**Объем трудоемкости дисциплины** для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО (академический бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 8,2 контактные часы (8 часов аудиторная работа); 60 часов самостоятельная работа; 3,8 часа контроль).

**Целью дисциплины** освоения дисциплины «Инфраструктура сервисных услуг» является формирование у студентов теоретических и практических знаний о современном состоянии рынка сервисного (послепродажного) обслуживания потребителей, взаимодействии между сервисными центрами и фирмами производителями бытовой техники, прогрессивных технологиях организации и управления сервисными центрами.

#### **Задачи дисциплины:**

- формирование у студентов знаний и умений в области предоставления сервисных услуг населению;
- получение бакалавром знаний об организации и эффективности работы сервисных центров различной направленности;
- получение бакалавром знаний о взаимодействии сервисного центра с поставщиком, системах доставки и хранения запасов;
- получение знаний в области развития системы клиентских отношений с учетом требования потребителя.

#### **Место дисциплины в структуре ООП ВО.**

Дисциплина «Инфраструктура сервисных услуг» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Необходимость включения предмета «Инфраструктура сервисных услуг» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что сервисная услуга является неотъемлемой частью продажной цены товара, а этап оказания сервисной услуги является достаточно дорогостоящим, а соответственно и доходобразующим элементом производственного предприятия.

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Сервисная деятельность», «Сервис в России», «Проектирование процесса оказания услуг».

#### **Требования к уровню освоения дисциплины.**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *профессиональной компетенции (ПК)*:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Инфраструктура сервисных услуг»**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	<ul style="list-style-type: none"> <li>– классификацию видов сервисного обслуживания;</li> <li>– способы организации сервиса товаров;</li> <li>– принципы организации и структуру сервисного предприятия;</li> <li>– особенности документооборота в территориально распределенном бизнес-процессе;</li> <li>– особенности взаимодействия между сервисными центрами и фирмами производителями бытовой техники;</li> <li>– критерии конкурентоспособности сервисных услуг;</li> <li>– закон о защите прав потребителей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать структуру сервисной компании;</li> <li>– проводить анализ рынка сервисных услуг;</li> <li>– планировать деятельности сервисного центра;</li> <li>– использовать информационные технологии в сервисных компаниях;</li> <li>– организовывать снабжение сервисного центра запасными частями;</li> <li>– оценивать эффективность работы сервисного центра</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методами организации документооборота сервисного центра;</li> <li>– принципами менеджмента качества предоставления сервисных услуг;</li> <li>– приемами управления конкурентоспособностью сервисного центра;</li> <li>– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе оказания сервисных услуг</li> </ul>

**Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, 3 курс ЗФО (академический бакалавриат)**

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Место сервисного обслуживания в деятельности предприятия	10	–	–	10
2	Организация предпродажного сервиса	12	2	–	10
3	Организация службы послепродажного сервиса	18	2	2	14
4	Качество услуг сервисного центра	16	–	2	14
5	Конкурентоспособность компаний по оказанию сервисных услуг	12	–	–	12
	<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет.

**Основная литература:**

1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2014 (*в библиотеке КубГУ 70 экз.*)

2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2014. – 448 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/50257>.

3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2017. – 185 с. – Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD](http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD).

4. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Электронный ресурс]: монография. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4246>.

5. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/4251>.

Автор РПД канд. геогр. наук., доцент  И.А. Романова