Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись

«01» июля 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11 ИНФРАСТРУКТУРА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Инфраструктура сервисных услуг» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составила:
И.А. Романова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента _____
подпись

Рабочая программа дисциплины «Инфраструктура сервисных услуг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от « 07 » июня 2016 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. _____
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от « 07 » июня 2016 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю. _____
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 06-16 « 10 » июня 2016 г.
Председатель УМК Географического факультета Погорелов А.В. _____
подпись

Рецензенты:

1. Абульян Ю.И. канд. геогр. наук, директор ООО «Рекламно-туристская фирма «Позитив» г. Краснодар.

2. Краснова Н.В. канд. геогр. наук, зам. начальника Учебно-методического управления, начальник учебного отдела Управления по работе с филиалами, доцент кафедры экономической социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ» г. Краснодар.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…….. 4
1.1 Цель освоения дисциплины…….…...… 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……...……..... 6
2.3 Содержание разделов дисциплины……..…..... 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 7
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…… 7
2.3.3 Лабораторные занятия…….…… 8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….…….…… 8
3 Образовательные технологии……....…. 9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…... 10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 11
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 13
5.1 Основная литература……..…... 13
5.2 Дополнительная литература……..... 13
5.3 Периодические издания…….…... 14
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 14
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…….….. 14
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 19
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения…….…. 19
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…….. 19
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…… 19

1 Цели и задачи изучения дисциплины

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

1.2 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 цента с поставщиком, системах доставки и хранения запасов;

– получение знаний в области развития системы клиентских отношений с учетом требования потребителя.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

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 доходообразующим элементом производственного предприятия.

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

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Инфраструктура сервисных услуг».

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 компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	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 потребителей	– классификацию видов сервисного обслуживания; – классификацию товаров; – правила сдачи-приемки товара на месте эксплуатации; – способы организации сервиса товаров; – принципы организации и структуру сервисного предприятия; – основное оборудование сервисных центров различной направленности; – особенности документооборота в территориально распределенном бизнес-процессе; – особенности взаимодействия между сервисными центрами и фирмами производителями бытовой техники; – составляющие качества сервисной услуги; – критерии конкурентоспособности сервисных услуг; – основы логистического сервиса; – закон о защите прав потребителей	– уметь подготовить товар к продаже; – уметь консультировать потенциальных покупателей перед приобретением товаров; – разрабатывать структуру сервисной компании; – проводить анализ рынка сервисных услуг; – планировать деятельности сервисного центра; – использовать информационные технологии в сервисных компаниях; – организовывать снабжение сервисного центра запасными частями; – оценить качество сервисного обслуживания предприятия; – оценивать эффективность работы сервисного центра; – применять логистические технологии в сервисном центре	– принципами менеджмента качества предоставления сервисных услуг; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе оказания сервисных услуг; – приемами управления конкурентоспособностью сервисного центра

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины *(для студентов ЗФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Год обучения (часы)
			3
Контактная работа, в том числе:		**8,2**	**8,2**
Аудиторные занятия (всего):		**8**	**8**
Занятия лекционного типа		4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	4
Иная контактная работа:		**0,2**	**0,2**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		**60**	**60**
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20
Реферативная работа		10	10
Подготовка к текущему контролю		30	30
Контроль:		**3,8**	**3,8**
Подготовка к зачету		3,8	3,8
Общая трудоемкость	**час.**	**72**	**72**
	в том числе контактная работа	**8,2**	**8,2**
	зач. ед	**2**	**2**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе, ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
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
	Итого по дисциплине:		**4**	**4**	**60**

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Организация предпродажного сервиса	Понятие товара и товарной единицы. Классификация товаров. Консультирование потенциальных покупателей перед приобретением товаров. Подготовка покупателя к наиболее эффективной и безопасной эксплуатации приобретаемой техники. Передача необходимой технической документации, позволяющей соответствующим специалистам должным образом выполнять обслуживающие функции. Предпродажная подготовка изделия во избежание отказа в работе во время демонстрации потенциальному покупателю. Доставка изделия на место эксплуатации таким образом, чтобы свести к минимуму вероятность его повреждения в пути. Обеспечение полной готовности изделия к эксплуатации в течение всего срока нахождения его у потребителя	У
3	Организация службы послепродажного сервиса	Структура сервисного предприятия и ее проектирование. Нормы и правила проектирования. Характеристика сервисного оборудования. Разработка системы документооборота сервисного центра. Особенности документооборота в территориально-распределенном бизнес-процессе. Электронный документооборот. Технологический процесс сервисного центра по ремонту бытовой техники. Взаимосвязь фирм производителей с сервисными центрами. Оперативная поставка запасных частей	У
Примечание: У – устный опрос			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
3	Организация службы послепродажного сервиса	1. Принципы гарантийного облуживания. Функции гарантии. 2. Проектирование структуры сервисного предприятия. 3. Разработка системы документооборота сервисного центра. 4. Фирменный сервис и его преимущества. 5. Технологический процесс сервисного центра по ремонту бытовой техники.	Р

4	Качество услуг сервисного центра	1. Составляющие качества сервисной услуги. 2. Качество сервисных услуг и его показатели 3. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). 4. Оценка качества сервисного обслуживания предприятия.	С
Примечание: Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Инфраструктура сервисных услуг»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Место сервисного обслуживания в деятельности предприятия	1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2014. *(70 экз. в библиотеке КуБУ).*
2.	Организация предпродажного сервиса	1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2014. 2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2017. – 185 с.
3.	Организация службы послепродажного сервиса	1. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2014. *(70 экз. в библиотеке КуБУ).* 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.
4.	Качество услуг сервисного центра	1. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с. 2. Анисимова В.В., Романова И.А., Некрасова М.Л. География сферы обслуживания (третичный сектор экономики): учебное пособие. – Краснодар: КубГУ, 2014. *(70 экз. в библиотеке КуБУ).*
5.	Конкурентоспособность компаний по оказанию сервисных услуг	1. Пипко Е.Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Электронный ресурс]: монография. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с. 2. Скоробогатова Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Креативная экономика, 2008. – 204 с.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в печатной форме увеличенным шрифтом,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла,
– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа,
– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, реферативная работа).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Год обучения	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов ЗФО
3	*С*	Семинар-дискуссия* 1. Качество услуг сервисного центра	2
Итого:			2

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 1. Тема: «Организация предпродажного сервиса»:

1. Подготовка персонала для организации предпродажного сервиса.
2. Составляющие рекламных материалов для организации продажи товаров.
3. Консультирование потенциальных покупателей перед приобретением товаров.
4. Предпродажная подготовка товара.
5. Доставка изделия на место эксплуатации.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Перечень тем для проведения семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия № 2.
Раздел 4. Тема: «Качество услуг сервисного центра»:
Перечень тем для проведения дискуссии по теме семинара:
1. Ожидание потребителя от обслуживания.
2. Оценка качества сервисной услуги потребителем.
3. Качество услуг как средство повышения конкурентоспособности сервисного центра.
4. Фирменный сервис и его преимущество.

Список тем для написания реферативных работ.

1. Роль сервисных центров в деятельности предприятия по производству товаров.
2. Предпродажный сервис в системе обслуживания потребителей.
3. Усиление роли сервиса в современной экономике.
4. Рынок сервисных услуг Краснодарского края и его особенности.
5. Покупательский риск в сфере оказания сервисных услуг.
6. Классификация и анализ услуг в сервисной деятельности.
7. Инновации в сфере предоставления сервисных услуг.
8. Традиционные и инновационные службы сервиса.
9. Профессионально-этические нормы сервисной деятельности.
10. Культура сервисной деятельности.
11. Уровень жизни населения РФ и его влияние на развитие сферы обслуживания.
12. Социально-психологические аспекты сервисной деятельности.
13. Корпоративная культура работников сервисного центра.
14. Крупнейшие сервисные центры г. Краснодара: особенности организации и функционирования.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Задачи и функции современного сервисного обслуживания.
2. Принципы современного сервиса.
3. Понятие товара и товарной единицы.
4. Основные виды классификации товаров.
5. Классификация товаров промышленного назначения.
6. Классификация товаров повседневного спроса.
7. Классификация сервисных услуг.
8. Классификация сервис-центров по типу оказываемых услуг
9. Виды сервиса по содержанию работ.
10. Послепродажный сервис в системе обслуживания потребителей.
11. Роль сервисных центров в деятельности предприятия по производству товаров.
12. Взаимодействие сервисных центров и предприятий изготовителей.
13. Рынок сервисных услуг и его особенности.
14. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
15. Сегментирование рынка сервисных услуг.
16. Принципы гарантийного облуживания.
17. Функции и виды гарантии.
18. Структура сервисного предприятия.
19. Типовые документы сервисного центра.
20. Система документооборота сервисного центра.

21. Технологический процесс сервисного центра по ремонту бытовой техники.
22. Особенности поставки и хранения запасных частей.
23. Фирменный сервис и его преимущества.
24. Составляющие качества сервисной услуги.
25. Показатели качества сервисных услуг.
26. Ассортимент услуг различных сервисных центров
27. Основные правила качественного сервиса.
28. Критерии конкурентоспособности сервисных услуг.
29. Управление конкурентоспособностью сервисных компаний.
30. Устойчивость бизнеса дилерского сервисного центра.
31. Внешние и внутренние факторы конкурентоспособности товара.
32. Виды сервисного обслуживания в логистике.
33. Критерии сервиса в логистике.
34. Сервис удовлетворения потребительского спроса.
35. Сервис оказания услуг производственного назначения.
36. Сервис послепродажного обслуживания.
37. Сервис информационного обслуживания.
38. Сервис финансово-кредитного обслуживания.
39. Крупнейшие сервисные центры г. Краснодара.
40. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту бытовой техники.
41. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту автомобилей.
42. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту промышленного оборудования.
43. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту одежды и обуви.
44. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту мебели.
45. Особенности организации и функционирования сервисного центра по ремонту ювелирных изделий.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если

в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено». При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка *«зачтено»* ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка *«не зачтено»* ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

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

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.

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.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

Учебники из ЭБС «Лань»:

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

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

3. Комаров Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Электрон. дан. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/13809.

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

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

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

5.2 Дополнительная литература:

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) [Электронный ресурс]: СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305.

2. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании»: Закон РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) [Электронный ресурс]: СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241.

3. Дрючин Д.А., Шахалевич Г.А., Якунин С.Н. Проектирование производственно-технической базы автотранспортных предприятий на основе их кооперации с сервисными предприятиями: учебное пособие. – Оренбург: ОГУ, 2016. – 125 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=467110.

4. Комаров Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.: СОЛОН-Пресс, 2012. – 128 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/13809.

5. Тулинов А.Б., Корнеев А.А., Шпагина И.В. Специализированные сервисные центры как основа устойчивого развития промышленного сервиса в Российской Федерации 2016. №10. С. 187-195. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/spetsializirovannye-servisnye-tsentry-kak-osnova-ustoychivogo-razvitiya-promyshlennogo-servisa-v-rossiyskoy-federatsii.

5.3 Периодические издания:

1. Сервисный центр // технический журнал, призванный ликвидировать существующий «информационный голод» у специалистов сервисных служб, Москва;

2. Ремонт и сервис электронной техники // ежемесячный научно-технический журнал, издатель ООО «Солон Пресс», Москва.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
2. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
3. Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
4. Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии. Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели – словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу;

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Место сервисного обслуживания в деятельности предприятия	1. Послепродажный сервис в системе обслуживания потребителей. 2. Роль сервисных центров в деятельности предприятия по производству товаров. 3. Покупательский риск в сфере оказания сервисных услуг. 4. Усиление роли сервиса в современной экономике. 5. Социальная роль работника контактной зоны. 6. Региональные особенности организации работы сервисных предприятий. 7. Развитие и современное состояние сервисной деятельности в Западной Европе/США/Японии	У
2	Организация предпродажного сервиса	1. Классификация товаров по долговечности; 2. Классификация товаров широкого потребления; 3. Классификация товаров промышленного назначения; 4. Особенности марочного (брендового) товара; 5. Сущность штрихового кодирования, структура кода; 6. Классификация видов сервисных услуг по сферам деятельности.	У
3	Организация службы послепродажного сервиса	1. Анализ структуры сервисного предприятия 2. Характеристика оборудования сервисного предприятия 3. Система документооборота сервисного центра 4. Технологический процесс сервисного центра 5. Взаимосвязь фирм производителей с сервисным центром 6. Поставка и хранение запасных частей в сервисном центре (сервисное предприятие по выбору студента).	Р

4	Качество услуг сервисного центра	1. Ожидания потребителя от обслуживания. 2. Оценка качества сервисной услуги потребителем. 3. Функциональные особенности контактной зоны. 4. Оценка работы фронт-офиса сервисного центра. 5. Оценка качества сервисного обслуживания потребителей. 6. Культура сервисной деятельности.	С
5	Конкуренто-способность компаний по оказанию сервисных услуг	1. Бизнес сервисных компаний. 2. Рынок сервисных услуг РФ и его особенности. 3. Маркетинговая среда предприятия сервиса. 4. Пути повышения конкурентоспособности сервисного центра. 5. Конкурентоспособность сервисных услуг по ремонту бытовой техники/одежды/ювелирных украшений/автомобилей (по выбору студента). 6. Развитие и современное состояние сервисной деятельности в России. 7. Крупнейшие сервисные центры г. Краснодара: Особенности организации и функционирования	У
У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть

работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка *«отлично»* ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка *«хорошо»* ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка *«не удовлетворительно»* ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Таблица 9 – Материально-техническая база кафедры для освоения дисциплины

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора

4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры (пример)*

Наименование / номер / адрес аудитории	Оснащение аудитории	Программное обеспечение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 24 стола, 24 стула; доска учебная; проектор ViewSonic PJD5134; экран; трибуна преподавательская; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7 HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели 21 стол, 42 стула; доска учебная; проектор ViewSonic PJ562; мультимедийный интерактивный комплекс демонстрационный Smart Board; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/ DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола; 3 стула; 2 компьютера Lenovo Think Centre M53 Tiny в комплекте ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410 M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/ 15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

*согласно справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования кафедры международного туризма и менеджмента, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2018 г.