

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.11 «ИНФРАСТРУКТУРА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 36,2 контактные часы (32 часа аудиторной работы); 35,8 часа самостоятельной работы).

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 потребителям (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 разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требования потребителя	<ul style="list-style-type: none"> – классификацию видов сервисного обслуживания; – способы организации сервиса товаров; – принципы организации и структуру сервисного предприятия; – особенности документооборота в территориально распределенном бизнес-процессе; – особенности взаимодействия между сервисными центрами и фирмами производителями бытовой техники; – критерии конкурентоспособности сервисных услуг; – закон о защите прав потребителей 	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – оценивать эффективность работы сервисного центра 	<ul style="list-style-type: none"> – методами организации документооборота сервисного центра; – принципами менеджмента качества предоставления сервисных услуг; – приемами управления конкурентоспособностью сервисного центра; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе оказания сервисных услуг

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, 4 семестр ОФО

№ 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	6	2	–	4
2	Организация предпродажного сервиса	10	2	2	6
3	Организация службы послепродажного сервиса	25,8	6	10	9,8
4	Качество услуг сервисного центра	12	2	2	8
5	Конкурентоспособность компаний по оказанию сервисных услуг	14	4	2	8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		16	16	35,8

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. (70 экз. в библиотеке КубГУ).

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>.

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