

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ
Директор института
профессор Т. В. Черевичко

2021 г.

Рабочая программа дисциплины
«Сетевое обслуживание в сфере сервиса»

Направление подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки магистратуры
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Форма обучения
Очная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменева С. Е.		
Председатель НМК	Баранов А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сетевое обслуживание в сфере сервиса» является приобретение студентами знаний, необходимых для освоения теоретических основ науки о сетевом обслуживании на сервисных предприятиях.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Сетевое обслуживание в сфере сервиса» (Б1.В.08) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП и преподается в четвертом семестре второго года обучения. Преподавание дисциплины является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин магистратуры и включает в себя лекции, практические занятия, зачет. Дисциплина «Сетевое обслуживание в сфере сервиса», развивает знания обучающегося в области обслуживания в сетевых предприятиях сферы сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно изучаться после курсов Б1.О.02 «Теория и методология исследования сервисных процессов», Б1.О.04 «Современные бизнес-модели в сфере сервиса», Б1.О.05 «Современная модель потребительского поведения», Б1.В.05 «Организация и управление современным сервисным центром».

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4.Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1.1 М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.). 2.1 М.УК-4. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные. 3.1М.УК-4.Владеет жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия.	Знать: демонстрацию интегративных умений, необходимых для выполнения различных академических текстов. Уметь: представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные. Владеть: жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия.

	<p>4.1 М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.</p>	
<p>ПК-3.Способен внедрять инновационные технологии в сфере сервиса с учетом требований окружающей среды</p>	<p>ПКО-3.1. Демонстрирует умение применять российский и зарубежный опыт внедрения технологических инноваций в сфере сервиса ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса ПКО-2.3. Демонстрирует навыки осуществления контроля качества предоставляемых инновационных услуг.</p>	<p>Знать: методику применения российского и зарубежного опыта внедрения технологических инноваций в сферу сервиса Уметь: разрабатывать рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса Владеть: навыками осуществления контроля качества предоставляемых инновационных услуг.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	практические	семинар	СР	
1.	Тема 1. Введение. Основы курса «Сетевое обслуживание в сфере сервиса»	4	1,2	2	2		8	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. Сетевые организации и сетевое обслуживание	4	3,4	2	2		8	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Классификация и характеристика основных видов сетевого обслуживания.	4	5,6	2	2		8	фронтальный опрос, проверка конспектов
4.	Тема 4. Модели управления сетевыми организациями и сетевым обслуживанием	4	7,8	2	2		8	фронтальный опрос, доклады, проверка конспектов
5.	Тема 5. Межорганизационные сети и организация обслуживания	4	9	-	2		10	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Качество обслуживания потребителей услуг сетевой организацией	4	10,11	2	2		8	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
7.	Промежуточная аттестация	4						Зачет
Общая трудоемкость дисциплины – 72ч.				10	12	-	50	

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение. Основы курса «Сетевое обслуживание в сфере сервиса».

Введение в дисциплину «Сетевое обслуживание в сфере сервиса». Понятие и сущность сетевого обслуживания на сервисных предприятиях. Содержание сетевого обслуживания.

Тема 2. Сетевые организации и сетевое обслуживание.

Сетевые организации: понятие, сущность, виды, признаки, отличительные черты. Объединение организаций в сети. Условия формирования и функционирования сетевых структур. Нормативно-правовая база.

Тема 3. Классификация и характеристика основных видов сетевого обслуживания.

Сетевое обслуживание, его классификация. Основные виды сетевого обслуживания, их характеристика. Преимущества и недостатки отдельных видов сетевого обслуживания.

Тема 4. Модели управления сетевыми организациями и сетевым обслуживанием.

Модели управления сетевыми организациями: принципы, основные элементы и организационные структуры. Кластеры как разновидность сетевой структуры. Модели сетевого обслуживания. Централизованный и децентрализованный типы управления. Понятие квазиинтеграции, ее роль в сетевом обслуживании.

Тема 5. Межорганизационные сети и организация обслуживания.

Новые тенденции в развитии межфирменной кооперации. Межорганизационные сети: понятие, сущность. Модель сети А. Дюбуа. Характеристики механизмов координации.

Тема 6. Качество обслуживания потребителей услуг сетевой организацией.

Понятие качества обслуживания. Методика оценки качества сетевого обслуживания. Эффективность обслуживания в сетевых организациях.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ. Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;
- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;
- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов представляет собой внеаудиторные занятия. Целью самостоятельной работы студентов является получить знания в области организации и управления современными сервисными центрами. Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные данные и делать правильные выводы. Студенты должны уметь проводить аналитическую работу по изучению современных сервисных центров.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Сетевое обслуживание в сфере сервиса» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению магистратуры 43.04.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами

ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Сетевое обслуживание в сфере сервиса»:

1. Понятие и сущность сетевого обслуживания на сервисных предприятиях.
2. Содержание сетевого обслуживания.
3. Сетевые организации: понятие, сущность.
4. Сетевые организации: виды, признаки, отличительные черты.
5. Условия формирования и функционирования сетевых структур.
6. Сетевое обслуживание, его классификация.
7. Основные виды сетевого обслуживания, их характеристика.
8. Преимущества и недостатки отдельных видов сетевого обслуживания.
9. Модели управления сетевыми организациями: принципы, основные элементы и организационные структуры.
10. Кластеры как разновидность сетевой структуры.
11. Модели сетевого обслуживания.
12. Понятие квазиинтеграции, ее роль в сетевом обслуживании.
13. Межорганизационные сети: понятие, сущность.
14. Эффективность обслуживания в сетевых организациях.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Сетевое обслуживание в сфере сервиса»:

1. Сетевое обслуживание: нормативно-правовая база.
2. Кластеры как разновидность сетевой структуры.
3. Централизованный и децентрализованный типы управления в сетевых организациях.
4. Модель сети А. Дюбуа.
5. Межорганизационные сети и их влияние на экономику страны и региона.
6. Современные модели сетевого обслуживания.
7. Качество сетевого обслуживания и эффективность обслуживания в сетевых организациях.

Примечание: любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (4 семестр, зачет)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	10	0	12	38	0	0	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

4 семестр

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 10 баллов (2 балла за 1 лекцию).

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 12 баллов (2 балла за 1 практическое занятие).

Самостоятельная работа – от 0 до 38 баллов

- 1. Доклад (от 0 до 5 баллов).*
- 2. Реферат (от 0 до 25 баллов).*
- 3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 8 баллов).*

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

Промежуточная аттестация – зачет – от 0 до 40 баллов

При проведении промежуточной аттестации:

от 0 до 15 баллов – «не зачтено»;

от 16 до 40 баллов – «зачтено».

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 4 семестр по дисциплине «Сетевое обслуживание в сфере сервиса» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Сетевое обслуживание в сфере сервиса» в оценку (зачет):

Количество баллов	Оценка
от 0 до 59 баллов	«не зачтено»
от 60 до 100 баллов	«зачтено»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

1. Брацун, Д. А. Сетевая экономика: электронное учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения / Д. А. Брацун. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2013. — 97 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/32089.htm>

2. Цуканова, О. А. Сетевая экономика: учебное пособие / О. А. Цуканова, А. В. Варзунов. — Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2012. — 77 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68117.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт»

<http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>

ЭБС «РУКОНТ» <http://rucont.ru>

ЭБС «Znaniium.com» <http://znaniium.com>

ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>

ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

1. Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет, доступ к электронно-библиотечной системе.
2. Наглядные пособия.
3. Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.
4. Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 Сервис, профиль подготовки «Инновационный сервис».

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры
туризма и культурного наследия

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от « 20 » мая 2021 года, протокол № 9.