

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

" " 20 ____ г.

Рабочая программа дисциплины
«Сетевой сервис»

Направление подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки бакалавриата
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2019

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

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сетевой сервис» является создание базовой системы знаний о сетевом сервисе, основах формирования сферы услуг в сетевом сервисе.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Сетевой сервис» (Б1.В.ДВ.05.02) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и преподается в 1 и 2 сессии четвертого года обучения. Вместе с дисциплиной «Курортный сервис» дисциплина «Сетевой сервис» входит в блок «Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.05». Преподавание дисциплины «Сетевой сервис» является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин бакалавриата и включает в себя лекции, практические занятия, зачет с оценкой. Дисциплина «Сетевой сервис», развивает знания обучающегося в области теоретических и практических основ сетевого сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно изучаться после курсов Б1.О.06 «Сервисная деятельность», Б1.О.10 «Менеджмент в сервисе», Б1.О.11 «Маркетинг в сервисе», Б1.О.12 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», Б1.О.09 «Информационные технологии в сервисе».

Необходимым для усвоения материалов дисциплины «Сетевой сервис» является наличие у учащихся базовых знаний и представлений о современных тенденциях развития сервиса.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-4 «Способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг»	ПК-4.1 Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса; ПКО-4.2 Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций; ПКО-4.3 Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия.	Знать: методику оценки эффективности деятельности предприятий сервиса Уметь: управлять лояльностью потребителей. Владеть: реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия.

ПК-5 готовность к разработке и проведению исследований в сфере сервиса с учетом отечественного и зарубежного опыта	ПК-5.1 Осваивает технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса ПК-5.2 Проводит маркетинговые исследования рынка услуг ПК-5.3 Использует инновационные технологии в целях эффективного обслуживания клиентов.	Знать: технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса Уметь: проводить маркетинговые исследования рынка услуг Владеть: инновационными технологиями в целях эффективного обслуживания клиентов
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Сессия	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	семинары	СР	
1.	Тема 1. Введение. Основы курса «Сетевой сервис»	Курс 4, Сессия 1		2	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. Сетевые организации в сервисе	Курс 4, Сессия 1		2	-		10	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Классификация и характеристика основных видов сетевого обслуживания.	Курс 4, Сессия 1		2	-		10	фронтальный опрос, доклады, проверка конспектов
Итого курс 4, сессия 1		Курс 4, Сессия 1		6	-		30	
4.	Тема 4. Модели управления сетевыми организациями	Курс 4, Сессия 2		2	2		42	
5.	Тема 5. Межорганизационные сети и организация обслуживания	Курс 4, Сессия 2		-	2		44	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Качество обслуживания потребителей услуг сетевой организацией	Курс 4, Сессия 2		-	4		44	сообщения по теме, дискуссия
Итого курс 4, сессия 2				2	8		130	
Контроль – 4 ч								
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Общая трудоемкость дисциплины – 180ч.				8	8	-	160	

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение. Основы курса «Сетевой сервис».

Введение в дисциплину «Сетевой сервис». Предмет и объект дисциплины. Понятие и сущность сетевого сервиса. Содержание дисциплины «Сетевой сервис».

Тема 2. Сетевые организации в сервисе.

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 сервиса.

Сетевой сервис, его классификация. Основные виды сетевого сервиса, их характеристика. Преимущества и недостатки отдельных видов сетевого сервиса.

Тема 4. Модели управления сетевыми организациями.

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

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 видеофильмов, 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 основ сервиса, теории рынка услуг, а также составить представления об особенностях функционирования отдельных видов и разновидностей услуг.

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 рынка услуг.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации. Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Сетевой сервис» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению бакалавриата 43.03.01 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 дифференцированному зачету по дисциплине «Сетевой сервис»:

1. Понятие и сущность сетевого сервиса.
2. Содержание дисциплины «Сетевой сервис».
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. Квазиинтеграция: понятие и роль в сетевом сервисе.
13. Межорганизационные сети: понятие, сущность.
14. Эффективность обслуживания в сетевых организациях.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Сетевой сервис»:

1. Сетевой сервис: 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 сервиса.

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 (8 семестр, зачет с оценкой)

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
8	12	0	26	32	0	0	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

8 семестр

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 12 баллов.

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 26 баллов.

Самостоятельная работа – от 0 до 32 баллов

- 1. Доклад (от 0 до 5 баллов).*
- 2. Реферат (от 0 до 20 баллов).*
- 3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 7 баллов).*

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

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

Промежуточная аттестация – зачет с оценкой – от 0 до 30 баллов

Ранжирование баллов при аттестации студентов:

ответ на «отлично» / «зачтено» оценивается от 24 до 30 баллов;

ответ на «хорошо» / «зачтено» оценивается от 16 до 23 баллов;

ответ на «удовлетворительно» / «зачтено» оценивается от 8 до 15 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» / «не зачтено» оценивается от 0 до 7 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 8 семестр по дисциплине «Сетевой сервис» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Сетевой сервис» в оценку (зачет с оценкой):

Количество баллов	Оценка
80-100 баллов	«отлично» / «зачтено»
60-79 баллов	«хорошо» / «зачтено»
40-59 баллов	«удовлетворительно» / «зачтено»
0-39 баллов	«неудовлетворительно» / «не 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.labook.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

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 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса».

Автор:

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

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «30» августа 2019 года, протокол № 1.