

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Институт экономики и управления
Кафедра организации аграрного производства и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО
Директор института экономики
и управления
_____ Ю.А. Китаёв
(ФИО, подпись)
_____ 20__ г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине
«УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ В ЦЕПЯХ ПОСТАВОК»
основной профессиональной образовательной программы –
образовательной программы высшего образования

Уровень профессионального образования
высшее образование – бакалавриат

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление логистическими системами

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2025_

Директор института _____ *Ю.А. Китаёв*

Заведующий выпускающей
кафедрой _____ *Л.Б. Винничек*

Руководитель образовательной
программы _____ *Ю.А. Китаёв*

Разработчик, *должность* _____

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой _____ *Н.А. Борош*

Содержание

1 Цель самостоятельной работы.....	4
2 Задачи самостоятельной работы.....	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы.....	4
4 Формы самостоятельной работы.....	4
5 Структура самостоятельной работы	5
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работ	6
6.1 Основная литература	6
6.2 Дополнительная литература.....	6
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	7

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» являются создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» являются:

- познакомить обучающихся с ключевыми понятиями сервиса;
- осветить научные подходы к понятию услуга;
- раскрыть способы процесса организации обслуживания;
- проинформировать будущих специалистов об основах организации предприятий сферы сервиса
- способствовать формированию навыков обслуживания различных категорий потребителей;
- раскрыть суть взаимоотношений между работниками сервиса и потребителями в процессе обслуживания;
- познакомить обучающихся с основами формирования внутренних стандартов обслуживания и вопросами культуры обслуживания.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Трудоемкость самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» составляет:

- для заочной формы обучения – 263,45 часа.

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) доклады;
- 2) индивидуальные и групповые задания;
- 3) кейсы;
- 4) тесты.

5 Структура самостоятельной работы

заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека			32
Тема 1	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 1	6
Тема 1	Индивидуальное задание	Задание к Теме 1	8
Тема 1	Кейс	Индивидуальный кейс «Техническое регулирование в сфере гостеприимства»	10
Тема 1	Тест	Вопросы теста к теме 1	8
Тема 2. Понятие услуга и ее классификация			32
Тема 2	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 2	6
Тема 2	Индивидуальное задание	Задание к Теме 2	8
Тема 2	Кейс	Индивидуальный кейс «Мой опыт потребителя»	10
Тема 2	Тест	Вопросы теста к теме 2	8
Тема 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности			35,725
Тема 3	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 3	8,93
Тема 3	Индивидуальное задание	Задание к Теме 3	8,93
Тема 3	Кейс	Индивидуальный кейс «Ситуация в ресторане»	8,93
Тема 3	Тест	Вопросы теста к теме 3	8,935
Тема 4. Понятие обслуживание			32
Тема 4	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 4	6
Тема 4	Индивидуальное задание	Задание к Теме 4	8
Тема 4	Кейс	Индивидуальный кейс «1С: Управление нашей фирмой»	10
Тема 4	Тест	Вопросы теста к теме 4	8
Тема 5. Качество обслуживания потребителей			32
Тема 5	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 5	6
Тема 5	Индивидуальное задание	Задание к Теме 5	8
Тема 5	Кейс	Индивидуальный кейс «ССМК в системе обслуживания»	10
Тема 5	Тест	Вопросы теста к теме 5	8

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 6. Характеристика инноваций в сервисной деятельности			32
Тема 6	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 6	6
Тема 6	Индивидуальное задание	Задание к Теме 6	8
Тема 6	Кейс	Индивидуальный кейс «1С: Управление нашей фирмой. Программа мотивации персонала»	10
Тема 6	Тест	Вопросы теста к теме 6	8
Тема 7. Культура сервиса			32
Тема 7	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 7	6
Тема 7	Индивидуальное задание	Задание к Теме 7	8
Тема 7	Кейс	Индивидуальный кейс «1С: Управление нашей фирмой. Внутренний стандарт обслуживания»	10
Тема 7	Тест	Вопросы теста к теме 7	8
Тема 8. Виды сервисной деятельности в социальных и экономических сферах			35,725
Тема 8	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 8	8,93
Тема 8	Индивидуальное задание	Задание к Теме 8	8,93
Тема 8	Кейс	Индивидуальный кейс «1С: Управление нашей фирмой»	8,93
Тема 8	Тест	Вопросы теста к теме 8	8,935

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

- 1) Андреев, Е.А. Сервисология: учебное пособие / Е.А. Андреев; Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. – Челябинск : ЧГАКИ, 2014. – 98 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-94839-479-4. – Текст : электронный.
- 2) Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5- 7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>.

6.2 Дополнительная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 389- 390. - ISBN 978-5-9776-0020-0. - ISBN 978-5-16-006764-3 : 499-95.

6.3 Интернет-ресурсы

- 1) Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
- 2) Журнал «Управление экономическими системами:
- 3) электронный научный журнал»
- 4) <http://uecs.ru/>
- 5) Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации». <http://www.e-disclosure.ru>
- 6) Автоматизация и оптимизация бизнеспроцессов; <https://www.bitrix24.ru>
- 7) Туризм и гостиничное хозяйство <http://www.oturbiznese.ru/>
- 8) Бизнес-форум; <http://www.biznet.ru/>
- 9) Рекомендации по бизнес-проектированию <http://www.bmbox.ru/>