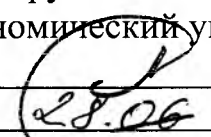


Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 А.В. Егоров
28.06 2024

Регистрационный № УД 6160-24 /уч.

ПРОМЫШЛЕННЫЙ СЕРВИС

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0412-03 «Логистика»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0412-03-2023 и учебных планов по специальности 6-05-0412-03 «Логистика».

СОСТАВИТЕЛЬ:

М.В.Самойлов, доцент кафедры промышленного маркетинга и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

П.Е.Вайтехович, профессор кафедры машин и аппаратов химических и силикатных производств учреждения образования «Белорусский государственный технологический университет», доктор технических наук, профессор;

В.С.Зеньков, доцент кафедры маркетинга учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой промышленного маркетинга и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 10 от 20 марта 2024);

Методической комиссией по специальностям «Маркетинг», «Логистика», «Рекламная деятельность» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 05 апреля 2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 8 от 27.06 2024)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

На сервисе не надо экономить – на сервисе надо зарабатывать!

Учебная программа по учебной дисциплине «Промышленный сервис» разработана для обучающихся общего высшего образования по специальности 6-05-0412-03 «Логистика» и направлена на знаний об основах сервисной деятельности в области реализации, технического обслуживания, ремонта, содержания и аренды логистического оборудования, без которых невозможно достигнуть целенаправленного и эффективного функционирования и развития логистической системы.

Учебная дисциплина «Промышленный сервис» представляет собой систематизированное изложение теоретико-методологических и организационно-практических основ сервисной деятельности в области оборудования, используемого в логистике.

Предметом учебной дисциплины выступают отношения между субъектами рынка логистических услуг, возникающие в процессе приобретения, эксплуатации, технического обслуживания, ремонта и модернизации логистического оборудования.

Цель преподавания учебной дисциплины – формирование у будущих специалистов в сфере логистики общего методологического подхода к постановке и решению проблемы организации сервисного обслуживания оборудования, используемого в логистике.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:
дать представление о месте промышленного сервиса в системе логистики;
ознакомить студентов с основными видами сервисной деятельности, особенностями её организации, способами реализации;

привить студентам умение дать правильную оценку эффективности сервисной деятельности, основанную на знании ими лучшего мирового и отечественного опыта в сфере промышленного сервиса;

выработать у студентов навыки выбора эффективных приемов сервисного менеджмента в зависимости от поставленных задач в сфере логистики.

Методология учебной дисциплины строится таким образом, чтобы студенты могли научиться связывать категории дисциплины с категориями других дисциплин специальности. Тесная связь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами должна способствовать формированию единого научного мировоззрения.

Логика построения учебной дисциплины позволяет рассмотреть, как общие вопросы, характеризующие понятийный аппарат, специфику промышленного сервиса, так и частные аспекты, связанные с организацией сервисной деятельности в логистике.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и

личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

В результате изучения учебной дисциплины «Промышленный сервис» формируется **специализированная компетенция:**

СК-5. Использовать основные понятия и принципы реализации промышленного сервиса в системе логистики.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны **знать:**

основные принципы, виды и подходы к осуществлению сервисной деятельности в области оборудования складов и логистических комплексов;

принципы современного сервиса, элементы сервисной стратегии;

способы организации обслуживания потребителей услуг промышленного сервиса;

нормативно-техническую документацию, регламентирующую и сопровождающую сервисную деятельность;

уметь:

определять возможные варианты взаимодействия логистической службы с поставщиками оборудования на этапе предпродажного обслуживания;

использовать на практике основные принципы реализации послепродажного обслуживания оборудования логистических комплексов;

идентифицировать особенности и структурные составляющие оборудования складов и логистических комплексов;

владеть:

категориями дисциплины, терминологией и понятиями промышленного сервиса в своей практической деятельности;

методологией организации сервисного обслуживания оборудования складов и логистических комплексов;

основами управления качеством промышленного сервиса;

методами оценки качества сервисных услуг.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина относится к модулю «Промышленный сервис и упаковка продукции» компонента учреждения образования.

Освоение учебной дисциплины «Промышленный сервис» тесно взаимосвязано и требует усвоения всех разделов и тем, рассматриваемых в учебных дисциплинах «Экономическая теория», «Информационные технологии», «Тара и упаковка товаров». «Теория логистики».

Форма получения высшего образования – дневная, заочная (на базе ССО), заочная (на базе ВО).

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

Общее количество учебных часов 108, аудиторных - 52 часа, из них лекции 26 часов, практические занятия - 26 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

2 семестр - лекции 26 часов, практические занятия - 26 часов.

Самостоятельная работа студента – 56 часов.

Заочная форма обучения (на базе ВО): аудиторные занятия – 12 часов, из них лекции – 8 часов, практические занятия – 4 часа.

Распределение аудиторного времени по курсам:

5 сессия – лекции – 2 часа,

6 сессия – лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студентов – 96 часов.

Заочная форма обучения (на базе ССО): аудиторные занятия – 12 часов, из них лекции – 8 часов, практические занятия – 4 часа.

Распределение аудиторного времени по курсам:

1 сессия – лекции – 6 часов,

2 сессия – лекции – 2 часа, практические занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студентов) – 96 часов.

Трудоемкость - 3 з. е.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

Общее количество учебных часов 108, аудиторных - 52 часа, из них лекции 26 часов, практические занятия - 26 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

2 семестр - лекции 26 часов, практические занятия - 26 часов.

Самостоятельная работа студента – 56 часов.

Заочная форма обучения (на базе ВО): аудиторные занятия – 12 часов, из них лекции – 8 часов, практические занятия – 4 часа.

Распределение аудиторного времени по курсам:

5 сессия – лекции – 2 часа,

6 сессия – лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студентов – 96 часов.

Заочная форма обучения (на базе ССО): аудиторные занятия – 12 часов, из них лекции – 8 часов, практические занятия – 4 часа.

Распределение аудиторного времени по курсам:

1 сессия – лекции – 6 часов,

2 сессия – лекции – 2 часа, практические занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студентов) – 96 часов.

Трудоемкость - 3 з. е.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Введение в дисциплину

Объект, предмет дисциплины, её цель и задачи, роль в подготовке специалистов в сфере логистики. Структура и содержание курса, связь с профилирующими дисциплинами. Важнейшие понятия и терминология в сервисной деятельности. Определение сервиса, различие между продуктом и услугой, услугой и сервисом. Сфера услуг и её возрастающее значение на современном этапе функционирования и развития логистической деятельности. Классификация услуг промышленного сервиса и их характеристика. Особенности услуги по сравнению с физическим продуктом. Подходы к дифференциации услуг и физических продуктов. Матричная аналитическая модель классификации услуг. Основные подходы к осуществлению деятельности в области промышленного сервиса.

Тема 2. Промышленный сервис в системе маркетинга и логистики

Комплекс маркетинга в сфере промышленных услуг и особенности его реализации в системе логистики. Понятие рынка услуг и его специфические черты. Понятие и разновидности промышленных услуг. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера. Расширение функций маркетинга в сфере промышленного сервиса. Составные части стратегии маркетинга взаимоотношений в области промышленного сервиса. Основные функции промышленного сервиса. Принципы современного сервиса и их характеристика. Элементы маркетинг-микса промышленного сервиса. Общая характеристика этапов жизненного цикла услуг промышленного сервиса. Сегментация рынка услуг промышленного сервиса.

Тема 3. Формирование системы промышленного сервиса

Понятие рынка промышленного сервиса. Признаки, функции и отличительные особенности рынка промышленного сервиса. Объекты и субъекты рынка промышленного сервиса. Понятие стратегии промышленного сервиса и характеристика ее элементов. Этапы разработки стратегии промышленного сервиса. Сервисный бизнес, его особенности. Понятие сервисного менеджмента. Взаимосвязь маркетинга, операционного управления и управления человеческими ресурсами в рамках сервисного менеджмента. Понятие экономики сервиса. Основные задачи системы промышленного сервиса. Виды промышленного сервиса и их общая характеристика. Фирменный сервис, его особенности и преимущества. Алгоритм работы с клиентами в случае фирменного сервиса.

Тема 4. Организация промышленного сервиса

Место сервиса в системе предприятия, производящего сложно-технические изделия производственного назначения. Важнейшие функции, возлагаемые на сервис промышленного предприятия. Классификационная модель сервиса промышленного предприятия, производящего сложно-технические изделия. Основные правила организации эффективного сервиса. Этапы организационного становления службы сервиса. Прямые и косвенные формы организации сервиса сложно-технических изделий. Специфичные условия применения форм организации промышленного сервиса. Основные варианты организации системы промышленного сервиса. Основные виды услуг промышленного сервиса. Виды предприятий сферы промышленного сервиса и их классификация. Особенности организационной структуры службы сервиса.

Тема 5. Предпродажное обслуживание

Сущность и значение предпродажного обслуживания в системе промышленного сервиса. Критерии выбора сложно-технических изделий. Основные компоненты предпродажного обслуживания и их характеристика. Типы услуг, входящих в состав предпродажного обслуживания, их общая характеристика. Техническая документация как элемент предпродажного обслуживания. Возможные варианты взаимодействия логистического центра с поставщиками оборудования на этапе предпродажного обслуживания, их характеристика.

Тема 6. Послепродажное обслуживание

Сущность и значение послепродажного обслуживания в системе промышленного сервиса. Цели послепродажного обслуживания. Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания, их характеристика. Особенности стратегии конкурентной борьбы с помощью нововведений. Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации услуг. Особенности послепродажного обслуживания в рамках стратегии ценовой конкуренции. Организация и реализация послепродажного обслуживания. Основные мероприятия послепродажного обслуживания, их реализация на практике. Особенности гарантийного обслуживания в системе сервиса сложно-технических изделий производственного назначения. Организация обеспечения клиентов запасными частями и комплектующими.

Тема 7. Техническое и ремонтное обслуживание

Понятие о надёжности и ремонтпригодности производственного оборудования. Важнейшие показатели надёжности и их характеристика.

Сущность, виды и мероприятия технического обслуживания. Сущность и задачи ремонтного обслуживания. Способы эксплуатации оборудования в логистике. Общие принципы ремонта оборудования. Характеристика основных видов ремонта оборудования: капитального, среднего, текущего (малого), восстановительного. Системы проведения ремонтных работ: централизованная, децентрализованная, смешанная. Способы ремонта по месту проведения работ. Прогрессивные формы организации ремонтного обслуживания. Ремонтная, технологическая и комплексная модернизация оборудования, их влияние на реализацию промышленного сервиса.

Тема 8. Аренда техники

Понятие аренды техники. Классификация арендных операций. Аренда складского и логистического оборудования как средство оптимизации затрат на его приобретение. Лизинг как разновидность аренды оборудования. Виды и формы лизинга. Экономические и правовые основы арендных операций. Организационные формы аренды техники. Оценка экономической эффективности аренды техники.

Тема 9. Оценка качества промышленного сервиса

Понятие качества сервиса и качества обслуживания потребителей. Экономическое содержание качества сервиса. Оценка качества промышленного сервиса. Особенности оценки качества услуг. Коммуникативные компоненты (параметры) оценки качества услуг. Критерии эффективности обслуживания. Основные принципы качества обслуживания клиентов. Основы управления качеством промышленного сервиса. Функциональные элементы системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством. Показатели качества промышленного сервиса и качества обслуживания потребителей.

Тема 10. Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы

Основные направления и тенденции развития промышленного сервиса в индустриальных странах. Особенности организации промышленного сервиса в современных условиях хозяйствования (на примере стран Европейского Союза). Новый сервисный бизнес, его функции и особенности. Консалтинг, инжиниринг, аутсорсинг и аутстафтинг: принципы, особенности, разновидности, возможности использования в Республике Беларусь.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА
учебной дисциплины «Промышленный сервис»
Дневная форма получения высшего образования

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП				
					Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	Введение в дисциплину	2						[1-3,6-8,10-12, 16, 19, 21-23, 24]	
	Введение в дисциплину		2					[1-3,6-8,10-12, 16, 19, 21-23, 24]	Устный опрос
2	Промышленный сервис в системе маркетинга и логистики	4						[1-3, 5-8, 10,12,16, 17, 24]	
	Промышленный сервис в системе маркетинга и логистики		2					[1-3, 5-8, 10,12,16, 17, 24]	Контрольная работа
3	Формирование системы промышленного сервиса	2						[4, 6-8, 12-14-16, 18, 25]	
	Формирование системы промышленного сервиса		2					[4, 6-8, 12-14-16, 18, 25]	Отчёт по практической работе
4	Организация промышленного сервиса	4						[2, 4, 6-8, 12-16, 18, 24, 25]	
	Организация промышленного сервиса		4					[2, 4, 6-8, 12-16, 18, 24, 25]	Устный опрос
5	Предпродажное обслуживание	2						[1-3, 6-11,16-20]	
	Предпродажное обслуживание		2					[1-3, 6-11,16-20]	Отчёт по практической работе
6	Послепродажное обслуживание	2						[1-3, 6-11,16-20, 24]	
	Послепродажное обслуживание		4					[1-3, 6-11,16-20, 24]	Контрольная работа
7	Техническое и ремонтное обслуживание	2						[1-3, 6-9, 11-13, 15-17. 25]	

	Техническое и ремонтное обслуживание		2					[1-3, 6-9, 11-13, 15-17, 25]	Устный опрос
8	Аренда техники	2						[1-3, 5-10, 13, 16-17]	
	Аренда техники		2					[1-3, 5-10, 13, 16-17]	Отчёт по практической работе
9	Оценка качества промышленного сервиса	4						[3, 6-8, 13, 15, 23, 26]	
	Оценка качества промышленного сервиса		4					[3, 6-8, 13, 15, 23, 26]	Контрольная работа
10	Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы	2						[3, 6-9, 12-14-20]	
	Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы		2					[3, 6-9, 12-14-20]	Защита рефератов
Итого 2 семестр		26	26						Зачет
Всего часов		26	26						

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА
учебной дисциплины «Промышленный сервис»
Заочная форма получения высшего образования

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Литература	Форма конт
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
4 сессия						
1	Введение в дисциплину	1			[1-3,6-8,10-12, 16, 19, 21-23, 24]	
2	Промышленный сервис в системе маркетинга и логистики	1			[1-3, 5-8, 10,12,16, 17, 24]	
Итого 4 сессия		2				
5 сессия						
3	Формирование системы промышленного сервиса	1			[4, 6-8, 12-14-16, 18, 25]	
4	Организация промышленного сервиса	1			[2, 4, 6-8, 12-16, 18, 24, 25]	
5	Предпродажное обслуживание	0,5			[1-3, 6-11,16-20]	
6	Послепродажное обслуживание	1			[1-3, 6-11,16-20, 24]	
	Послепродажное обслуживание		1		[1-3, 6-11,16-20, 24]	Устный опрос
7	Техническое и ремонтное обслуживание	0,5			[1-3, 6-9, 11-13, 15-17. 25]	
	Техническое и ремонтное обслуживание		1		[1-3, 6-9, 11-13, 15-17. 25]	Отчёт по практической работе
8	Аренда техники	0,5			[1-3, 5-10, 13, 16-17]	
	Аренда техники		1		[1-3, 5-10, 13, 16-17]	Отчёт по практической работе
9	Оценка качества промышленного сервиса	1			[3,6-8, 13, 15, 23, 26]	
	Оценка качества промышленного сервиса		1		[3,6-8, 13, 15, 23, 26]	Контрольная работа

10	Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы	0,5			[3, 6-9, 12- 14-20]	Защита реферат ов
Итого 5 сессия		6	4			Зачет
Всего часов		8	4			

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА
учебной дисциплины «Промышленный сервис»
Заочная форма получения высшего образования (на базе ССО)

Номер темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП					
					Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1 сессия										
1	Введение в дисциплину	1						[1-3,6-8,10-12, 16, 19, 21-23, 24]		
2	Промышленный сервис в системе маркетинга и логистики	1						[1-3, 5-8, 10,12,16, 17, 24]		
3	Формирование системы промышленного сервиса	1,5						[4, 6-8, 12-14-16, 18, 25]		
4	Организация промышленного сервиса	1,5						[2, 4, 6-8, 12-16, 18, 24, 25]		
5	Предпродажное обслуживание	1						[1-3, 6-11,16-20]		
Итого 1 сессия		6								
6	Послепродажное обслуживание	0,5						[1-3, 6-11,16-20, 24]		
	Послепродажное обслуживание		1					[1-3, 6-11,16-20, 24]	Отчёт по практической работе	
7	Техническое и ремонтное обслуживание	0,5						[1-3, 6-9, 11-13, 15-17. 25]		
	Техническое и ремонтное обслуживание		1					[1-3, 6-9, 11-13, 15-17. 25]	Отчёт по практической работе	
8	Аренда техники	0,5						[1-3, 5-10, 13, 16-17]		
	Аренда техники		1					[1-3, 5-10, 13, 16-17]	Контрольная работа	
9	Оценка качества промышленного сервиса	0,5						[3,6-8, 13, 15, 23, 26]		
	Оценка качества промышленного сервиса		1					[3,6-8, 13, 15, 23, 26]	Защита рефератов	
Итого 2 сессия		2	4							
Всего часов		8	4						Зачет	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
2. Поздняков, В. Я. Экономика фирмы: организация послепродажного обслуживания продукции: учебное пособие / В. Я. Поздняков, Е. П. Моргунова, А. С. Табачун. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 108 с. - (Высшее образование).
3. Велединский, В. П. Сервисная деятельность: учебник / В. Г. Велединский. - Москва: КноРус, 2019. - 176 с.

Дополнительная:

4. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — М.: Дашков и К°, 2024. — 300 с.: табл. — (Учебные издания для вузов). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710890> (дата обращения: 08.04.2024). — Библиогр.: с. 285-289. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст: электронный.
5. Синельников, В. М. Экономика технического сервиса: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности "Ремонтно-обслуживающее производство в сельском хозяйстве" / В. М. Синельников; М-во сел. хоз-ва и продовольствия Респ. Беларусь, УО "Белорус. гос. аграр. техн. ун-т". - Минск: БГАТУ, 2020. - 246, [1] с.
6. Овечкина, О. М. Логистика: учебно-методическое пособие / О. М. Овечкина. - Минск: Амалфея, 2020. - 214 с.
7. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Изд-во Дашков и К°, 2017. — 208 с.
8. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум / В. В. Кулибанова. — М.: Изд-во Юрайт, 2019. — 259 с.
9. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум / В.В. Кулибанова. — М.: Изд-во Юрайт, 2017. — 260 с.
10. Менеджмент в сервисе: учебник / М.В. Виноградова [и др.]; под общ. ред. Н.А. Платоновой. — М.: Изд-во КНОРУС, 2017. — 248 с
11. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул. — М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2017. — 338 с.
12. Маркетинг в сфере сервиса: учебник / В.А. Бабурин [и др.]. — СПб.: Изд-во Астерион, 2017. — 439 с.
13. Протасеня, В.С. Сервис. Учебное пособие для студентов экон. спец. / В. С. Протасеня. - Минск: БГЭУ, 1996
14. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок — М.: Вильямс, 2005

15. Чейз, Р.Б. Производственный и операционный менеджмент / Р.Б.Чейз, Н.Д. Эквилайн, Р.Ф. Якобс – М.: Вильямс, 2003
16. Мате, Э. Послепродажное обслуживание: Пер. с фр. / Э. Мате; Общ. ред. В.С. Загашвили. - М.: Прогресс: Универс, 1993
17. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник / В. Г. Велединский. — М.: КноРус, 2022. — 175 с. — ISBN 978-5-406-09372-6. — URL: <https://book.ru/book/943061> (дата обращения: 08.04.2024). — Текст: электронный.
18. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. — Текст: электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> (дата обращения: 09.06.2023). — Режим доступа: по подписке.
19. Поздняков, В. Я. Экономика фирмы: организация послепродажного обслуживания продукции: учебное пособие / В. Я. Поздняков, Е. П. Моргунова, А. С. Табачун. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 108 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004301-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002232> (дата обращения: 09.06.2023). — Режим доступа: по подписке.

Нормативные правовые акты

21. Гражданский кодекс Республики Беларусь: 7 декабря 1998 г. № 218-З, (с изм. и доп.) // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.by>.
22. О товарных знаках и знаках обслуживания: Закон Респ. Беларусь от 05.02.1993 г. № 2181-XII, (с изм. и доп.) // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.by>.
23. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь, 09.01.2002 г., № 90-3/ В ред. от 08.07.2008 г. № 366-З, (с изм. и доп.) // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.by>.

Технические нормативные правовые акты

24. Логистическая деятельность. Термины и определения: СТБ 2047-2010. — Введ. 28.04.2010. — Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2010. — 25 с.
25. Разработка и постановка продукции на производство. Термины и определения: СТБ 1218-2000. — Введ. 22.05.2000. — Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2000. — 41 с.
26. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000-2015. — Введ. 14.12.2015. — Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2015. — 59 с.

Перечень вопросов для проведения зачета

1. Объект, предмет дисциплины, её цель и задачи, роль в подготовке специалистов в сфере логистики, связь с профилирующими дисциплинами.
2. Важнейшие понятия и терминология в сервисной деятельности. Определение промышленного сервиса, различие между продуктом и услугой, услугой и сервисом.
3. Сфера услуг и её возрастающее значение на современном этапе развития логистической деятельности. Закономерности цикла обслуживания потребителей.
4. Классификация услуг промышленного сервиса и их характеристика.
5. Основные подходы к осуществлению деятельности в области промышленного сервиса.
6. Комплекс маркетинга в сфере промышленных услуг и особенности его реализации.
7. Основополагающие функции промышленного сервиса и их характеристика. Промышленный сервис как средство удовлетворения потребностей логистической деятельности.
8. Принципы современного сервиса и их характеристика.
9. Элементы маркетинг-микса промышленного сервиса.
10. Общая характеристика этапов жизненного цикла услуг промышленного сервиса.
11. Сегментация рынка услуг промышленного сервиса.
12. Понятие стратегии промышленного сервиса и характеристика ее элементов.
13. Сервисный бизнес и его функции. Понятие сервисного менеджмента и характеристика его элементов.
14. Основные задачи системы промышленного сервиса.
15. Виды промышленного сервиса и их общая характеристика.
16. Фирменный сервис, его особенности и преимущества.
17. Место сервиса в системе предприятия, производящего сложно-технические изделия производственного назначения.
18. Классификационная модель сервиса промышленного предприятия, производящего сложно-технические изделия.
19. Основные правила организации эффективного сервиса. Этапы организационного становления службы сервиса.
20. Формы организации сервиса сложно-технических изделий.
21. Основные варианты организации и виды услуг системы сервиса.
22. Виды предприятий сферы промышленного сервиса.
23. Особенности организационной структуры службы сервиса.
24. Общие сведения об объектах промышленного сервиса в логистике.
25. Сущность и значение предпродажного обслуживания в системе промышленного сервиса.
26. Основные компоненты предпродажного обслуживания и их характеристика.
27. Типы услуг, входящих в состав предпродажного обслуживания, их общая характеристика.

28. Техническая документация как элемент предпродажного обслуживания.
29. Возможные варианты взаимодействия логистического центра с поставщиками оборудования на этапе предпродажного обслуживания.
30. Сущность и значение послепродажного обслуживания в системе промышленного сервиса.
31. Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания, их характеристика.
32. Организация и реализация послепродажного обслуживания.
33. Основные мероприятия послепродажного обслуживания, их реализация на практике.
34. Особенности гарантийного обслуживания в системе сервиса сложно-технических изделий.
35. Сущность, виды и мероприятия технического обслуживания.
36. Сущность и задачи ремонтного обслуживания. Общие принципы и системы ремонта оборудования.
37. Формы организации и виды технического и ремонтного обслуживания, их характеристика.
38. Классификация ремонтов и организационные формы проведения ремонтных работ, их общая характеристика.
39. Понятие о надёжности и ремонтпригодности сложно-технических изделий. Важнейшие показатели надёжности и их характеристика.
40. Ремонтная и технологическая модернизация сложно-технических изделий в системе сервиса. Резервы уменьшения объёмов ремонтов.
41. Специфика запчастей как товара. Система планирования производства и реализации запасных частей.
42. Организация обеспечения клиентов запасными частями и комплектующими.
43. Принципы эффективной работы склада запасных частей. Нормы хранения запасных частей на складах. Схемы поставки и складирования запасных частей.
44. Понятие аренды техники. Классификация арендных операций.
45. Лизинг как разновидность аренды оборудования. Виды и формы лизинга.
46. Организационные формы долгосрочной аренды техники, их общая характеристика.
47. Экономические и правовые основы арендных операций. Оценка эффективности аренды техники.
48. Понятие качества сервиса и качества обслуживания клиентов. Элементы системы качества сервиса сложно-технических изделий в соответствии со стандартами ИСО.
49. Основные принципы качества обслуживания клиентов. Оценка качества сервиса и уровня обслуживания.
50. Критерии эффективности обслуживания. Основы методологии оценки качества сервиса сложно-технических изделий.
51. Сертификация как средство совершенствования промышленного сервиса.
52. Аутсорсинг: принципы, особенности, разновидности, возможности использования в Республике Беларусь.

Примерный перечень рефератов

1. Промышленный сервис в системе маркетинга
2. Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации
3. Складское оборудование и особенности его сервисного сопровождения
4. Транспортные средства и особенности их сервисного сопровождения
5. Стратегия и технология услуг промышленного сервиса
6. Теория и практика организации и управления в сфере промышленного сервиса
7. Функции и принципы организации сервиса предприятия, производящего логистическое оборудование
8. Предпродажное обслуживание в системе промышленного сервиса: роль, разработка стратегии, организация
9. Послепродажное обслуживание в системе промышленного сервиса: роль, разработка стратегии, организация
10. Материально-техническое обеспечение промышленного сервиса
11. Сервисный бизнес: теория и практика
12. Основы стратегической сегментации промышленного сервиса
13. Общая характеристика важнейших типов и видов сервисных предприятий
14. Сопутствующие услуги: понятие, методология их разработки и предоставления
15. Сервис-центры: назначение, организация, функционирование
16. Варианты организации сервисной деятельности предприятий, производящих сложно-технические изделия для сферы логистики
17. Система обеспечения клиентов запасными частями: организация и документация
18. Аренда логистического оборудования: виды и организационные формы
19. Лизинг как разновидность аренды оборудования. Виды и формы лизинга логистического оборудования.
20. Экономические и правовые основы арендных операций. Оценка экономической эффективности аренды логистического оборудования.
21. Новые виды и формы организации промышленного сервиса
22. Формы организации и виды ремонтного обслуживания логистического оборудования
23. Характеристика основной документации ремонтных работ
24. Особенности технического и ремонтного обслуживания оборудования складских комплексов
25. Особенности технического и ремонтного обслуживания транспортных средств

26. Особенности технического и ремонтного обслуживания внешнего складского оборудования
27. Особенности технического и ремонтного обслуживания упаковочного и фасовочного оборудования
28. Особенности технического и ремонтного обслуживания грузоподъемной техники
29. Особенности технического и ремонтного обслуживания весового оборудования
30. Основы диагностики технического состояния логистического оборудования
31. Понятие качества промышленного сервиса и качества обслуживания клиентов
32. Оценка качества промышленного сервиса и уровня обслуживания. Критерии эффективности обслуживания
33. Основы управления качеством промышленного сервиса. Система оценки качества промышленного сервиса
34. Факторы усиления роли промышленного сервиса в сфере логистики
35. Система интегрированного управления совокупным предложением «физический продукт + сервис» (по Э. Мате)
36. Классификация услуг промышленного сервиса по Э. Мате
37. Требования стандартов серии СТБ ISO 9000-9015 к качеству услуг промышленного сервиса
38. Оценка эффективности сервиса логистического оборудования
39. Основные направления усовершенствования сервиса логистического оборудования
40. Общая характеристика документации сервисного обслуживания
41. Особенности организации промышленного сервиса в современных условиях хозяйствования (на примере стран Европейского Союза).

**Перечень компьютерных программ, наглядных и других пособий,
методических указаний и материалов, технических средств обучения,
оборудования для выполнения практических работ**

1. Microsoft Office Excel – табличный процессор со встроенными возможностями анализа и прогнозирования;
2. Microsoft PowerPoint – подготовка презентаций.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов. На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 56 часов / заочной формы получения образования на базе ССО отводится 96 часов/.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

Цель самостоятельной работы: содействие усвоению в полном объеме содержания учебной дисциплины и формирование самостоятельности как личностной черты важного профессионального качества, сущность которых состоит в умении систематизации, планирования и контроля собственной деятельности.

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- самостоятельная работа в виде решения индивидуальных задач в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием учебных занятий;
- углубленное изучение разделов, тем, отдельных вопросов, понятий;
- выполнение типовых расчетов, расчетных работ, индивидуальных практических работ, расчетно-графических работ;
- подготовка к выполнению контрольных работ;
- подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка сообщений, тематических докладов, информационных и демонстративных материалов, рефератов, презентаций и т.д.;
- подготовка отчетов по результатам выполнения индивидуальных практических работ;
- работа с учебной, справочной, аналитической и другой литературой и материалами;
- составление обзора научной (научно-технической) литературы по заданной теме;
- выполнение информационного поиска и составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, реферирование, рецензирование, составление резюме);
- подготовка к сдаче промежуточной аттестации.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мероприятия текущего контроля проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

- контрольная работа;
- тест;
- опрос;
- реферат;
- учебное задание;
- отчет о выполнении практических и творческих заданий;
- иные формы.

Результат текущего контроля за семестр оценивается отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводится исходя из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

Оценка результатов учебной деятельности студентов осуществляется по 10-балльной системе. Текущий контроль знаний предполагает использование рейтинговой оценки знаний в течение семестра. Основными формами контроля являются письменные контрольные работы или тесты по темам учебной программы дисциплины. Кроме основных форм контроля знаний учитываются устные опросы или другие формы на практических и лабораторных занятиях, в том числе и результаты управляемой самостоятельной работы студента.

Балл успеваемости по результатам основных форм текущего контроля рассчитывается по формуле:

$$Госн = \frac{\sum_{i=1}^n Госн_i}{m_{осн}},$$

где n - количество полученных студентом отметок;

Госн_i — отметка по i-той форме основного контроля;

m_{осн} — количество основных форм контроля.

При значении Госн меньше четырех баллов без округления до целого студент не допускается кафедрой к зачету по дисциплине.

Балл успеваемости на практических занятиях рассчитывается по формуле:

$$\Gamma_{np} = \frac{\sum_{i=1}^n \Gamma_{np_i}}{n + m_n},$$

где n – количество полученных студентом отметок;

Γ_{np_i} – отметка, полученная студентом на i -том практическом занятии;

m_n – количество практических занятий, пропущенных без уважительной причины.

Средневзвешенный балл ($\Gamma_{св}$) текущей успеваемости рассчитывается по формуле:

$$\Gamma_{св} = \Gamma_{осн} \times K_{осн} + \Gamma_{пр} \times K_{пр}$$

где $K_{осн}$ и $K_{пр}$ – весовые коэффициенты для соответствующего вида контроля, установленные кафедрой.

$$K_{осн} + K_{пр} = 1$$

Итоговая отметка по дисциплине определяется как округленная до целого сумма произведений средневзвешенного балла за текущий контроль и отметки на зачете на соответствующие весовые коэффициенты:

$$E_{ит} = \Gamma_{св} \times K_{тек} + D \times K_{э},$$

где D – отметка на зачете,

$K_{тек}$ и $K_{э}$ – весовые коэффициенты для соответствующего вида контроля,
 $K_{тек} + K_{э} = 1$

Значения весовых коэффициентов для текущего контроля и для экзамена (зачета) по каждой учебной дисциплине устанавливаются и утверждаются на заседании кафедры из расчета не менее 40 % на текущий контроль. Весовые коэффициенты, установленные и утвержденные кафедрой промышленного маркетинга и коммуникаций: для текущего контроля 0,4 и для экзамена (зачета) 0,6

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
С ДРУГИМИ УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Логистика складирования	Логистики и ценовой политики	Замечаний и предложений нет	<i>протокол № 11 от 16.05.2024</i>

от О.В. Ермаков