



УТВЕРЖДЕНО:
советом высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 2 от «29» сентября 2020 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.4.1 МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ

основной образовательной программы высшего образования – программы

подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

по направлению подготовки: 38.06.01 ЭКОНОМИКА

направленность (профиль): Региональная и отраслевая экономика

Квалификация: Исследователь. Преподаватель-исследователь

Год начала подготовки: 2021

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Старший научный сотрудник НИИ ЦНИИС	к.э.н., доцент Вапнярская О.И.

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент ВШБМиП</i>	к.э.н., доцент Бокарева Е.В.



1. Общие положения

Для освоения дисциплины «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ» предусмотрены различные виды занятий: занятия лекционного и семинарского типа, самостоятельная работа обучающихся. Иные виды учебной работы (лабораторные работы, курсовые работы) в дисциплине не предусмотрены.

С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных методических указаниях по освоению дисциплины предусмотрены форматы методических указаний – занятий семинарского типа, выполнение самостоятельной работы обучающихся (СРО).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины подразумевают наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы на практических занятиях.

2. Занятия семинарского типа

2.1 Общие положения

Цель и задачи занятий семинарского типа:

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ» состоят в закреплении навыков и получении опыта:

- разработки и реализации программы научно-исследовательской работы / проекта в сфере услуг в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- формирования плана занятий различных форм в рамках дисциплин образовательных программ высшего образования, связанных со сферой услуг, а также необходимого методического обеспечения, раскрывающего эффективные механизмы и технологии в сфере услуг;
- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- проведения анализа практики регулирования развития сферы услуг и деятельности их субъектов;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.



2.2 Виды занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа включают в себя семинары-заслушивания с обсуждением докладов с презентациями и научно-практические занятия в форме: деловой игры, разбора конкретной ситуации, case-study, презентации и защиты индивидуальных или групповых проектов, консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать аспирант.

2.3 Тематика занятий семинарского типа

Тематика занятий семинарского типа соответствует рабочей программе дисциплины.

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями

Тема и содержание занятия: Теоретические положения сервисологии.

- обсуждение проблемных вопросов лекции по проблематике становления и развития сервисного общества;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы обучающегося;

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ сервисной экономики.

Практические навыки:

- проведения анализа практики регулирования развития сферы услуг и деятельности их субъектов;
- разработки и реализации программы научно-исследовательской работы / проекта в сфере услуг в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий.

Продолжительность занятия – 2 часа

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: семинар, возможно выездное занятие на специализированной выставке

Тема и содержание занятия: Управленческие аспекты сервисной экономики

- обсуждение проблемных вопросов лекции по проблематике становления и развития сервисного общества;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы обучающегося;
- посещение специализированной выставки, выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, полученных на выездном занятии.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ сервисной экономики.

Практические навыки:



- проведения анализа практики регулирования развития сферы услуг и деятельности их субъектов;
- разработки и реализации программы научно-исследовательской работы / проекта в сфере услуг в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий.
- Продолжительность занятия – 2 часа

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями

Тема и содержание занятия: Основные функции сервисного управления

- обсуждение проблемных вопросов лекции по составу и структуре основных и специальных функций сервисного управления;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы обучающегося;
- посещение специализированной выставки, выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, полученных на выездном занятии.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ построения системы сервисного управления.

Практические навыки:

- формирования плана занятий различных форм в рамках дисциплин образовательных программ высшего образования, связанных со сферой услуг, а также необходимого методического обеспечения, раскрывающего эффективные механизмы и технологии в сфере услуг;
- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- проведения анализа практики регулирования развития сферы услуг и деятельности их субъектов;
- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа

Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия: семинар, возможно выездное занятие на специализированной выставке

Тема и содержание занятия: Построение системы сервисного управления

- обсуждение проблемных вопросов лекции по составу и структуре основных и специальных функций сервисного управления;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы обучающегося;



- посещение специализированной выставки, выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, полученных на выездном занятии.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ построения системы сервисного менеджмента.

Практические навыки:

- разработки и реализации программы научно-исследовательской работы /
- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- проведения анализа практики регулирования развития сферы услуг и деятельности их субъектов;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа

Занятие семинарского типа 5.

Вид занятия: семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями.

Тема и содержание занятия: Сервисная составляющая предпринимательской деятельности:

- обсуждение проблемных вопросов лекции по организации сервисной, предпринимательской деятельности;
- обсуждение проблемных вопросов лекции по формированию клиентурных отношений;
- обсуждение проблемных вопросов лекции по составу контактных зон, работы в них.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах.

Практические навыки:

- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа

Занятие семинарского типа 6.

Вид занятия: научно-практическое занятие - деловая игра

Тема и содержание занятия: Проектирование контактных зон с использованием современных технологий:

- обсуждение проблемных вопросов лекции по составу контактных зон, работы в них;
- проведение деловой игры «Работа в контактной зоне». В группе выбираются 3 пары обучающихся, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в контактной зоне. Каждая из пар



представляет свой диалог, задача других - оценить роли и методы работы в контактной зоне, определить проблемы и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах.

Практические навыки:

- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 8 часов

Занятие семинарского типа 7.

Вид занятия: научно-практическое занятие - разбор конкретной ситуации, коллоквиум

Тема и содержание занятия: Оценка сервисной среды:

- обсуждение проблемных вопросов лекции по составу и структуре сервисной среды, подходам к ее проектированию;
- коллоквиум – представление и обсуждение презентаций, подготовленных по заданию преподавателя по результатам посещения выездного занятия.

Цель занятия: закрепить знания по составу и оценке сервисной среды.

Практические навыки:

- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 6 часов

Занятие семинарского типа 8.

Вид занятия: научно-практическое занятие - Case-study. Возможно выездное занятие на специализированных выставках

Тема и содержание занятия: Использование результатов сервисного аудита:

- обсуждение проблемных вопросов лекции по мониторингу сервисной среды;
- решение case-study по выбору инструментария сервисного аудита, по проведению сервисного аудита и использованию полученных результатов;
- посещение специализированной выставки, выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, полученных на выездном занятии.

Цель занятия: закрепить навыки сервисного аудита.

Практические навыки:

- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;



- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 8 часов

Занятие семинарского типа 9.

Вид занятия: текущий контроль в форме коллоквиума – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

Тема и содержание занятия: Проект по разработке сервисной среды:

- презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Цель занятия: закрепить полученные теоретические знания и практические навыки.

Практические навыки:

- разработки и реализации программы научно-исследовательской работы / проекта в сфере услуг в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- разработки и реализации программы исследования управления социальной/экономической системы сферы услуг с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий;
- применения сравнительно-сопоставительного анализа и бенчмаркетинга при решении задач адаптации компании к специфике отраслевого рынка услуг;
- разработки организационного плана и его реализации при проведении прикладных исследований в сфере услуг;
- обоснования наиболее перспективных организационно-экономических форм предпринимательства в сфере услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа

2.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
2. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М. 2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=375981>
3. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф А.Е. Суглобова. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 159 с. +



Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://www.znaniium.com>]. — (Научная мысль). — [Электронный ресурс] режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/774094>

4. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). — ЭБС Znaniium.com Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/967867>

5. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znaniium.com Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/760143>

Дополнительная литература

1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7

2. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

3. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znaniium.com. Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=178093>

4. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znaniium.com Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread.php?book=389603> Т

5. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znaniium.com Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread.php?book=315377>

Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных (в том числе международных реферативных баз данных научных изданий) и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Международная реферативная база данных Scopus <http://www.scopus.com/>
4. Международная реферативная база данных Web of Science <https://clarivate.com/products/web-of-science/>

5. Международная реферативная база данных «American Economic Association» https://www.aeaweb.org/econlit/journal_list.php

6. Профессиональная база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/

7. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения: <https://wciom.ru/database/>

8. Профессиональная база данных «Российский союз промышленников и предпринимателей. Аналитика» <http://www.rspp.ru/library>

9. Профессиональная база данных «Электронные Журналы издательства Notabene» <https://e-notabene.ru/etc/>

10. Электронная библиотечная система Znaniium.com: <http://znaniium.com/>



11. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
12. Информационно-справочная система «Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки» <http://diss.rsl.ru>
13. Информационная справочная система «Справочно-правовая система «Консультант+»»: <http://www.consultant.ru>
14. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант"» (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>
15. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала "Экономика, социология, менеджмент" (ЭСМ) <http://ecsocman.hse.ru/>
16. Информационно-справочная система Административно-управленческого портала <http://www.aup.ru/>

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями по дисциплине;
- наработка профессиональных навыков в сфере услуг;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ» обеспечивает:

- отработку навыков анализа и проектирования сервисной среды;
- развитие навыков самостоятельной работы по обобщению и оценке результатов исследований проблем инновационного развития сферы услуг;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого аспиранта.

3.2 Формы (виды) самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины, трудоемкости.

Трудоемкость освоения дисциплины «МАРКЕТИНГ ТЕРРИТОРИЙ» составляет 144 часа, из них 54 часа контактной работы и 90 часов, отведенных на самостоятельную работу обучающегося.



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Раздел №1. Концепция сервисологии			
Подготовка докладов и презентаций к семинару	Тематика докладов: 1. Факторы развития сервисной экономики 2. НТП в развитии сервисной экономики 3. Изменения структуры бюджета времени человека и сервис 4. Динамика реальных доходов населения и потребление	8	<p>Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Объем презентации составляет 10-15 слайдов. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники:</p> <p>1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</p> <p>4. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). —ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/967867</p> <p>5. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/760143</p> <p>1. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=389603</p> <p>2. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7</p> <p>3. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p>



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			<p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики gks.ru3. Электронная библиотечная система http://znanium.com4. Электронный научный журнал «Сервис в России и за рубежом» http://service-rusjournal.ru/
Обработка полученных данных через обзор информации в Интернет или на выездном занятии	<p>Возможные темы:</p> <ol style="list-style-type: none">1. «Партнерские программы и маркетинг: ориентация на потребителя» - обосновать собственное мнение относительно роли потребителя.2. «B2B сервис» - рассмотреть продукты, презентуемые экспонентами для предприятий и организаций.3. «Сервис для потребителя» - рассмотреть продукты, презентуемые экспонентами для конечных потребителей.4. «Возможности кастомизации» - показать возможности персонализации продукта (продуктов) под требования конкретного клиента.	4	<p>Задание – подготовка отчета в форме краткой индивидуальной или групповой (до 3 чел.) презентации (не более 10 слайдов). При подготовке презентации целесообразно использовать материалы выставки в качестве примеров.</p> <p>В качестве основных источников рекомендуется использовать:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=4303654. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/9678675. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/7601433. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=3759814. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=315377



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			<p>5. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=389603</p> <p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики gks.ru3. Электронная библиотечная система http://znanium.com4. Электронный научный журнал «Сервис в России и за рубежом» http://service-rusjournal.ru/
Подготовка докладов и презентаций к семинару.	Тематика докладов: 1. Функции сервисного управления 2. Сервисное управление vs управление услугами 3. Понимание потребностей потребителя – ключевой аспект сервисного планирования	6	<p>Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Объем презентации составляет 10-15 слайдов. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=3759812. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=3153773. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=3896034. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			<p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики gks.ru3. Электронная библиотечная система http://znanium.com4. Электронный научный журнал «Сервис в России и за рубежом» http://service-rusjournal.ru/
Подготовка докладов и презентаций к семинару.	Тематика докладов: 1. Сервис контактной зоны 2. Сервисная среда	4	<p>Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Объем презентации составляет 10-15 слайдов. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=4303652. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/9678673. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/7601434. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=3759815. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=389603



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			<p>6. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7</p> <p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru/2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики gks.ru3. Электронная библиотечная система http://znanium.com4. Электронный научный журнал «Сервис в России и за рубежом» http://service-rusjournal.ru/
Подготовка к деловой игре	Вопросы для подготовки: 1. Как управлять очередью? 2. Как разделить клиентские потоки? 3. Как создать комфорт для клиента?	8	<p>При подготовке к деловой игре рекомендуется ознакомиться с материалами:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_72. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Подготовка к коллоквиуму	Вопросы коллоквиума: 1. Сервис vs Цена 2. Возможна ли объективная оценка сервисной среды? 3. Приоритеты потребления в сервисном обществе	8	Подготовка к коллоквиуму подразумевает ознакомление с материалами: 1. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.
Раздел №2. Методология сервисологии			
Подготовка к решению case-study	Вопросы для подготовки: 1. Метод «тайный покупатель» 2. Виды и методы обслуживания 3. Основы теории массового обслуживания	8	Подготовка к решению case в части ознакомления с методологией включает изучение: 1. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=315377 2. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7 3. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8. Для подготовки в части ознакомления с практикой формирования сервисной среды рекомендуется ознакомиться с материалами по указанным вопросам, размещенными на следующих сайтах: 1. Официальный сайт Ростуризма РФ http://www.russiatourism.ru/



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
Обработка полученных данных через обзор информации в Интернет или на выездном занятии	Возможные темы: 1. Сервис в точках контакта посетителя выставки 2. Состав и структура сервисной среды выставки 3. Оценка сервисной среды выставки	4	Представление результатов осуществляется в форме краткого сообщения (до 10 минут) или презентации (до 10 слайдов) на указанные темы. В материалах с использованием полученных данных, должно быть представлено описание по выбранной теме и авторская оценка объекта исследования. При подготовке могут быть использованы: 1. . Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/967867 3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/760143 4. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.
Подготовка к консультациям, работа над проектом	Работы по подготовке: 1. Изучение конспекта лекций 2. Формирование списка вопросов к преподавателю 3. Составление рабочего плана проекта 4. Подготовка списка литературы для работы над проектом	20	Изучение конспекта лекций должно проводиться с целью выявления непонятных для обучающегося вопросов. На их основе формируется список вопросов к преподавателю. Данные вопросы обсуждаются на консультациях. При составлении рабочего плана проекта и подготовке списка литературы для работы над проектом целесообразно использовать: 1. . Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). —



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			<p>ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/967867</p> <p>1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/760143</p> <p>2. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=375981</p> <p>3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=315377</p> <p>4. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=389603</p> <p>5. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7</p> <p>6. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p>
Подготовка к презентации и защите результатов индивидуальных и групповых проектов	Направления подготовки: 1. Оформление проекта 2. Составление презентации	20	<p>Проект представляется в распечатанном, сброшюрованном виде на листах формата А4. Шрифт TNR 14, 1,5 интервал, абзац 1,25, выравнивание по ширине. Все рисунки, таблицы имеют сквозную нумерацию и собственное название. Определения и статистические данные, цитаты сопровождаются ссылками.</p> <p>В состав проекта включают: титульный лист, содержание, основную часть, список литературы, приложения (при необходимости). Объем проекта не лимитируется, но не должен быть менее 10 стр.</p>



Вид работы	Содержание	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
			Презентация выполняется в формате PowerPoint. Объем презентации не лимитируется, но не должен быть менее 10 слайдов. Презентация должна отражать сущность проекта.



3.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. ISBN 978-5-16-006400-0. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М. 2013. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=375981>
2. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А.В. Христофоров, И.В. Христофорова, А.Е. Суглобов [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф А.Е. Суглобова. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 159 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://www.znanium.com>]. — (Научная мысль). — [Электронный ресурс] режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774094>
3. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>
4. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Дополнительная литература

1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) http://service-rusjournal.ru/index.php?do=cat&category=2013_7
2. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.
3. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>
4. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2015. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных (в том числе международных реферативных баз данных научных изданий) и информационных справочных систем

17. Microsoft Windows
18. Microsoft Office
19. Международная реферативная база данных Scopus <http://www.scopus.com/>
20. Международная реферативная база данных Web of Science <https://clarivate.com/products/web-of-science/>
21. Международная реферативная база данных «American Economic Association» https://www.aeaweb.org/econlit/journal_list.php
22. Профессиональная база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
23. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра



изучения общественного мнения: <https://wciom.ru/database/>

24. Профессиональная база данных «Российский союз промышленников и предпринимателей. Аналитика» <http://www.rspp.ru/library>

25. Профессиональная база данных «Электронные Журналы издательства Notabene» <https://e-notabene.ru/etc/>

26. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>

27. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>

28. Информационно-справочная система «Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки» <http://diss.rsl.ru>

29. Информационная справочная система «Справочно-правовая система «Консультант+»»: <http://www.consultant.ru>

30. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант"» (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>

31. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала "Экономика, социология, менеджмент" (ЭСМ) <http://ecsocman.hse.ru/>

32. Информационно-справочная система Административно-управленческого портала <http://www.aup.ru/>