



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

Основы функционирования систем сервиса

*Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис
Профиль Сервис транспортных средств*

Составитель:

доцент кафедры ТС и ИТ, к.т.н. Ю.Г. Асцатуров

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	7
Вопросы к экзамену.....	8
Практические задания.....	10
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	10
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11

Введение

Цель дисциплины – формирование у студентов знаний об основах функционирования систем автосервиса, а также умений и способностей по применению данных знаний в сервисной деятельности.

Основные задачи изучения учебной дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» заключаются в следующем:

- формирование общих представлений о современном состоянии систем автосервиса;
- формирование знаний о методах обеспечения надежности функционирования систем автосервиса; умений применения данных знаний.
- формирование знаний об основах функционирования систем автосервиса и их технических элементов;
- формирование знаний о классификации функциональных элементов систем сервиса;
- формирование знаний о системе сервиса как хозяйствующем субъекте.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 218 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Бондаренко Е.В. Основы проектирования и эксплуатации технологического оборудования : учебник для вузов/ Е.В. Бондаренко, Р.С. Фаскиев. - М. : Академия, 2011. – 304 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Першин В.А. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учебное пособие для вузов / В.А. Першин, А.Н. Ременцов, Ю. Г. Сапронов, С. Г. Соловьев. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 413 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество

томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:
Справочник конструктора: Учебно-практическое пособие: В 2 книгах Книга 2. Машины и механизмы / Фещенко В.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Инфра-Инженерия, 2017. - 400 с.

Пример описания главы из книги

Гринцевич В.И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей: учебное пособие / В.И. Гринцевич, С.В. Мальчиков Г.Г. Козлов. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 204 с. – Гл. 3. – С. 11-23.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Семь нот менеджмента / под ред. В. Красновой, А. Привалова. – Изд. 3-е, доп. – М. : Журнал Эксперт, 1998. – 424 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Аннотации диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб.

2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Примерные вопросы для доклада (сообщения, презентации):

1. Классификация систем сервиса.
2. Производственные системы сервиса.
3. Закон соответствия систем сервиса целям.
4. Закон соответствия элементов системы сервиса друг другу.
5. Бюрократическая теория М. Вебера об идеальной организации.
6. Закон резервов в производственных системах сервиса.
7. Закон устранения избыточности и его следствия.
8. Закон эластичности систем сервиса.
9. Целенаправленность систем сервиса.
10. Открытость систем сервиса.
11. Сложность систем сервиса.
12. Разнообразие систем сервиса.
13. Гибкость систем сервиса.
14. Принципы функционирования систем сервиса.
15. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
16. Подсистемы состава элементов производства.
17. Подсистемы производственной инфраструктуры предприятия сервиса.
18. Подсистемы управления предприятием.
19. Резервы повышения эффективности
20. Классификация функциональных элементов систем сервиса.
21. Место и роль сферы сервиса в современном обществе.
22. Закон самосохранения. Система сервиса как производственная система.
23. Экономический потенциал системы сервиса.
24. Функциональная специализация персонала сервисной деятельности.
25. Сервис в отраслях и сферах деятельности. Контактная зона.
26. Закон спроса.
27. Закон стоимости. Мультипликационный эффект.
28. Основы теории деревьев.
29. Закон простоты сложных систем.
30. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
31. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
32. Сущность и содержание предпринимательской деятельности.
33. Общепринятая классификация предпринимательской деятельности.
34. Закон простоты сложных систем.
35. Значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
36. Методы оптимизации систем сервиса.
37. Основные стратегии, ориентированные на прибыль. Теория товарного цикла.
38. Понятие и классификация системы массового обслуживания в сервисе.
39. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
40. Рекламно-коммерческая деятельность в сфере сервиса.
41. Информационные технологии в системе сервиса.
42. Правоприменительная практика в системе сервиса.
43. Модели и моделирование функционирования системы.
44. Имитационная модель и этапы ее построения.
45. Основные составляющие качества комплексной туристической услуги.
46. Разновидности стандартов, применяемых в гостиничной индустрии.
47. Сущность, специфика и функции кадрового менеджмента на предприятиях социально культурного сервиса.
48. Спрос и предложение в условиях рынка совершенной конкуренции.
49. Структура спроса и предложения, развитие брендинга.

50. Зарубежный опыт развития социальных гостиниц в бюджетном секторе индустрии гостеприимства

**Вопросы к экзамену по дисциплине
«Основы функционирования систем сервиса»**

1. Классификация систем сервиса.
2. Производственные системы сервиса.
3. Закон соответствия элементов системы сервиса друг другу.
4. Специфические черты современного рынка услуг.
5. Закон соответствия систем сервиса целям.
6. Специфические черты современного рынка услуг.
7. Системный подход к управлению производственными процессами.
8. Гибкость систем сервиса.
9. Принципы функционирования систем сервиса.
10. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
11. Подсистемы состава элементов производства.
12. Различие классификации типов и видов по форме оказания услуг.
13. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
14. Структура и основные параметры российского рынка услуг.
15. Закон эластичности систем сервиса.
16. Основные структурные элементы системы сервиса.
17. Бюрократическая теория М. Вебера об идеальной организации.
18. ГАТС – особенности регулирования на глобальном рынке.
19. Виды сервиса по времени осуществления.
20. Основные подходы к осуществлению сервиса.
21. Закон соответствия элементов производственной системы сервиса друг другу.
22. Функциональная специализация персонала сервисной деятельности.
23. Система сервиса как производственная система.
24. Законы статичности и самосохранения.
25. Экономический потенциал системы сервиса. Эффект мультипликации
26. Эффект мультипликации туризма в экономике. Закон стоимости.
27. Рыночное равновесие предложения и спроса. Закон спроса.
28. Основы теории деревьев.
29. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
30. Сущность и содержание предпринимательской деятельности
31. Общепринятая классификация предпринимательской деятельности.
32. Закон простоты сложных систем.
33. Значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
34. Методы оптимизации систем сервиса.
35. Основные стратегии, ориентированные на прибыль. Теория товарного цикла.
36. Понятие и классификация системы массового обслуживания в сервисе.
37. Значение внедрения инновационных технологий в системе сервиса.
38. Рекламно-коммерческая деятельность в сфере сервиса.
39. Информационные технологии в системе сервиса.
40. Правоприменительная практика в системе сервиса.
41. Организация автосервисных услуг.
42. Основные составляющие качества комплексной автосервисной услуги.
43. Разновидности стандартов, применяемых в гостиничной индустрии.
44. Сущность, специфика и функции кадрового менеджмента на предприятиях социально-культурного сервиса.
45. Спрос и предложение в условиях рынка совершенной конкуренции.

Практические задания по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»

1. Проанализируйте значение внедрения инновационных технологий в сфере сервиса.
2. Опишите основные направления использования методов оптимизации при планировании деятельности предприятий сервиса.
4. Проанализируйте основные стратегии, ориентированные на прибыль.
5. Опишите стратегию роста прибыли предприятия сервиса за счет использования рекламно-коммерческой деятельности.
6. Приведите примеры эффективного использования информационных технологий в системе сервиса.
7. Проанализируйте направления организации автосервисных услуг в зависимости от свободной емкости рынка.
8. Разработайте основные составляющие качества комплексной автосервисной услуги.
9. Опишите специфические составляющие кадрового менеджмента на предприятиях социально-культурного сервиса.
10. Проведите анализ спроса и предложения в условиях рынка совершенной конкуренции.

Методические рекомендации к практическим занятиям студентов

Практические занятия – форма систематических учебно-практических занятий, с помощью которых обучающиеся изучают тот или иной раздел определенной научной дисциплины, входящей в состав учебного плана.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями, лекциями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении вопросов связанных с транспортным обслуживанием, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

Темы практических занятий по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса» представлены ниже.

1. Структура системы, ее функции.
2. Выбор методов моделирования систем.
3. Основные структурные элементы системы сервиса. Понятия материального производства и сервисной сферы.
4. Характеристика доиндустриального, индустриального и постиндустриального общества.
5. Сложность современных социально-экономических систем и усиление динамичности их развития.
6. Основные направления совершенствования международного рынка услуг.
7. Сфера сервиса как трансформация сферы услуг.
8. Представление организации как системы бизнес-процессов.
9. Концептуальная характеристика сервис-ориентированной экономики.
10. Особенности стратегических и тактических решений.
11. Субъекты хозяйствования: физические и юридические лица.
12. Рыночное саморегулирование в сфере транспортных средств. Ценообразование в автосервисе.
13. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.

14. Концептуальные основы понятия «человеческий потенциал». Проблемы управления человеческим потенциалом.

Задание:

1. Выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.
2. Подготовить до 9-10 слайдов по теме занятия.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
1	Марусина, В.И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598	- Новосибирск : НГТУ, 2011
2	В.М. Советов, В.М. Артюшенко	Основы функционирования систем сервиса [электронный ресурс]: учеб. пособие http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170 .	М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014
3	Мальшина Н.А.	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/17780 .— ЭБС «IPRbooks»	Саратов: Вузовское образование, 2013
Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
1	Назаркина, В.А.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие URL:	Новосибирск : НГТУ, 2015
2	Леонова, О.В.	Надёжность механических систем [Электронный ресурс]: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429858	М. : Альтаир- МГАВТ , 2014