

Учреждение образования  
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
«Белорусский государственный  
экономический университет»

\_\_\_\_\_ Ю.В. Шутилин

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Регистрационный № УД

\_\_\_\_\_ /уч.

## **ПРОМЫШЛЕННЫЙ СЕРВИС**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине  
для специальности 1–26 02 05 «Логистика»

Учебная программа составлена на основе учебного плана учреждения высшего образования по специальности 1-26 02 05 «Логистика», регистрационный № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .2021.

**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 № 12 от 25 мая 2021 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 г.).

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

На сервисе не надо экономить – на сервисе надо зарабатывать!

Подготовка специалистов в области логистики является одним из ключевых направлений развития данного вида деятельности на этапе формирования в Республике Беларусь социально-ориентированной рыночной экономики. При этом невозможно достигнуть целенаправленного и эффективного функционирования логистической системы без знания основ сервисной деятельности в области реализации, технического обслуживания, ремонта, содержания и аренды складского оборудования, организуемой как самими логистическими центрами, так и специализированными предприятиями в сфере промышленного сервиса.

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

Учебная дисциплина входит в соответствующий модуль компонента учреждения высшего образования и предназначена для подготовки будущих специалистов в области логистики.

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

*Основные задачи* учебной дисциплины «Промышленный сервис»:

- ознакомить с основами биржевой торговли промышленной продукцией;
- раскрыть роль бирж в системе отношений обмена при формировании национальной экономики;
- дать представление о месте промышленного сервиса в системе логистики;
- ознакомить студентов с основными видами сервисной деятельности, особенностями её организации, способами реализации;
- дать знания о промышленном оборудовании, его элементах, комплектующих;
- привить студентам умение дать правильную оценку экономической 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.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны

### **з н а т ь:**

- 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;

### **у м е т ь:**

- 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;

### **в л а д е т ь:**

- 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.

Выпускник должен иметь *универсальные компетенции*:

- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные, культурные и иные различия;
- быть способным к саморазвитию и совершенствованию в профессиональной деятельности;
- сформировать социальные качества, необходимые для осознанного участия в общественно-политической жизни страны;
- обладать качествами гражданственности и патриотизма;
- анализировать общественно-политическую ситуацию в стране и мире;
- определять общественно-политическое значение исторических событий.

Выпускник должен обладать *специализированными компетенциями*, быть способным использовать основные понятия и принципы реализации промышленного сервиса в системе логистики.

В числе эффективных педагогических *методик и технологий* преподавания учебной дисциплины, способствующих вовлечению студентов в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных задач, следует выделить:

- технологии проблемно-модульного обучения;
- технологии учебно-исследовательской деятельности;
- коммуникативные технологии (дискуссия, пресс-конференция, «мозговой штурм»), учебные дебаты и другие активные формы и методы);

Аудиторная работа со студентами предполагает чтение лекций, проведение практических занятий.

На практических занятиях студенты приобретают навыки исследования сервисной деятельности, определения качества сервисных услуг, а также закрепляют полученные теоретические знания.

Самостоятельная работа студентов предусматривает изучение литературы, методических пособий, законодательных и технических нормативных правовых актов, написание рефератов, проведение коллоквиумов и др.

Контроль знаний студентов осуществляется в результате тестирования, устного опроса, проверки решений учебных ситуаций, проведения промежуточных контрольных работ.

Для управления образовательным процессом и организации контрольно-оценочной деятельности рекомендуется использовать рейтинговые, кредитно-модульные системы оценки учебной и исследовательской деятельности студентов, вариативные модели управляемой самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом *дневной формы получения высшего образования* учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Промышленный сервис» рассчитана на 108 часов, из них аудиторных занятий – 52 часа. Распределение по видам занятий: лекций – 26 часов, практических занятий – 26 часов. Форма текущей аттестации – зачет.

## **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА**

### **Тема 1. Введение в дисциплину.**

Предмет, объект, цель и задачи изучения дисциплины, 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 обслуживания и её возрастающее значение на современном этапе функционирования и развития логистической деятельности. Законы цикла обслуживания потребителей. Факторы и тенденции развития сферы промышленных услуг в Республике Беларусь. Отличительные черты белорусской экономической модели. Идея социального государства и ее реализация в законодательстве и практической политике Республики Беларусь.

### **Тема 2. Принципы, задачи и функции промышленного сервиса**

Природа, содержание и категории услуг. Классификация услуг и их характеристика. Матричная аналитическая модель классификации услуг. Содержательная сущность услуг с точки зрения ситуационного, функционального и системного подходов. Обобщающая характеристика услуги как товара. Формирование рынка услуг. Основные принципы и функции современного сервиса, виды и подходы к осуществлению сервисной деятельности в области оборудования складов и логистических центров. Типы связей между производственной и сервисной сферами деятельности. Фирменный сервис и его особенности.

### **Тема 3. Промышленный сервис как объект маркетинга и логистики**

Сущность сервиса. Основные составляющие функции сервиса. Промышленный сервис как средство удовлетворения потребностей производственной сферы деятельности. Элементы сервиса в маркетинговой и логистической деятельности. Понятие жизненного цикла оказываемых услуг. Взаимосвязь товарной политики и сервисной политики. Понятие сегментации промышленных услуг. Пространственный и временной факторы при сегментации сферы услуг. Сегментация потребителей услуг промышленного сервиса. Взаимосвязь логистики и промышленного сервиса.

### **Тема 4. Рынок промышленного сервиса и его влияние на деятельность субъекта хозяйствования**

Комплекс маркетинга в сфере услуг и особенности его реализации. Понятие рынка промышленного сервиса. Признаки, функции и отличительные особенности рынка промышленного сервиса. Объекты и субъекты рынка промышленного сервиса. Цели стратегической сегментации рынка промышленного сервиса.

Цели и задачи промышленного сервиса на предприятии. Основные подходы к осуществлению промышленного сервиса. Место сервиса в системе

логистического центра. Виды промышленного сервиса и их общая характеристика. Классификационная модель сервиса предприятия. Сервисный бизнес, его особенности, функции. Понятие экономики сервиса. Система организации сервиса и характеристика её элементов на предприятии.

### **Тема 5. Общие сведения об объектах промышленного сервиса**

Классификация машин и производственного оборудования. Структурные элементы оборудования, их характеристика. Виды приводов машин. Характеристика основных видов передач. Основные виды вспомогательного оборудования и комплектующих изделий. Общая характеристика оборудования логистических центров и складов. Общая характеристика транспортных средств, используемых в логистике. Причины износа деталей механизмов. Запасные части и их место в системе промышленного сервиса.

### **Тема 6. Предпродажное обслуживание**

Сущность и значение предпродажного обслуживания в системе промышленного сервиса. Основные компоненты предпродажного обслуживания и их характеристика. Типы услуг, входящих в состав предпродажного обслуживания, их общая характеристика. Возможные варианты взаимодействия логистического центра с поставщиками оборудования на этапе предпродажного обслуживания, их характеристика.

### **Тема 7. Послепродажное обслуживание**

Сущность и значение послепродажного технического и гарантийного обслуживания. Стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания, их характеристика. Особенности реализации послепродажного обслуживания на конкурентных рынках. Особенности реализации послепродажного обслуживания в рамках стратегии дифференциации через услуги. Особенности послепродажного обслуживания в условиях ценовой конкуренции. Особенности послепродажного обслуживания средств производства.

### **Тема 8. Ремонтное обслуживание**

Сущность и значение ремонтного обслуживания. Общие принципы и системы ремонта оборудования. Формы организации и виды ремонтного обслуживания. Организационные формы проведения ремонтных работ, их общая характеристика. Прогрессивные формы организации ремонтного обслуживания. Ремонтная, технологическая и комплексная модернизация оборудования, их влияние на реализацию промышленного сервиса. Организация обеспечения клиентов запасными частями и комплектующими.

### **Тема 9. Аренда техники**

Понятие аренды техники. Классификация арендных операций. Аренда складского 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 10. Оценка качества промышленного сервиса**

Понятие качества обслуживания потребителей и качества сервиса. Экономическое содержание качества сервиса. Оценка уровня обслуживания и качества промышленного сервиса. Критерии эффективности обслуживания. Основы управления качеством промышленного сервиса. Система оценки качества сервиса. Основы методологии оценки качества сервиса. Контроль удовлетворения потребностей потребителей промышленного сервиса. Понятие и оценка надёжности и ремонтпригодности оборудования. Сертификация как средство совершенствования сервиса сложно-технических изделий.

### **Тема 11. Организация промышленного сервиса**

Основные правила организации эффективного сервиса. Этапы организационного становления службы сервиса. Варианты по организации работ по сервисному обслуживанию сложно-технических изделий производственно-технического назначения. Условия создания службы сервиса предприятием-изготовителем сложно-технических изделий. Формы организации промышленного сервиса. Особенности организационной структуры службы сервиса. Виды и типы сервисных предприятий, их общая характеристика. Техническая документация сервисного предприятия. Особенности разработки и организации сопутствующих услуг.

### **Тема 12. 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. Аутсорсинг: принципы, особенности, разновидности, возможности использования в Республике Беларусь



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПРОМЫШЛЕННЫЙ СЕРВИС»  
ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						ле кц ии	ПЗ (С З)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Введение в дисциплину	2	1					[1,2,10, 11]	Опрос
2	Принципы, задачи и функции промышленного сервиса	2	1					[2,3,10, 11,15]	Опрос
3	Промышленный сервис как объект маркетинга и логистики	2	1					[10,11,15]	Опрос, дискуссия
4	Рынок промышленного сервиса и его влияние на деятельность субъекта хозяйствования	2	1					[2,10,18]	Письменный опрос
5	Общие сведения об объектах промышленного сервиса	2	2					[2,3,10, 12,14]	Письменный опрос
6	Предпродажное обслуживание	2	2					[2,10-14]	Контрольная работа, отчет по лабораторной работе
7	Послепродажное обслуживание	2	2					[2,10-14]	Отчет по лабораторной работе

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Ремонтное обслуживание	2	2					[2,10-14]	Контрольная работа, отчет по лабораторной работе
9	Аренда техники	2	2					[2,5,10,14]	Опрос, дискуссия
10	Оценка качества промышленного сервиса	4	2					[2,5-10,13]	Контрольная работа, отчет по лабораторной работе
11	Организация промышленного сервиса	2	2					[2,5,10-12]	Опрос, дискуссия
12	Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы	2	2					[2,10-13]	Письменный опрос
	<b>Всего часов</b>	<b>26</b>	<b>26</b>						<b>Зачет</b>

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПРОМЫШЛЕННЫЙ СЕРВИС»  
ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП			
						ле кц ии	ПЗ (С З)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Введение в дисциплину	0,5	0,25					[1,2,10, 11]	
2	Принципы, задачи и функции промышленного сервиса	1,0	0,25					[2,3,10, 11,15]	
3	Промышленный сервис как объект маркетинга и логистики	0,5	0,5					[10,11,15]	
4	Рынок промышленного сервиса и его влияние на деятельность субъекта хозяйствования	0,5	0,25					[2,10,18]	
5	Общие сведения об объектах промышленного сервиса	0,5	0,25					[2,3,10, 12,14]	
6	Предпродажное обслуживание	1,0	0,5					[2,10-14]	
7	Послепродажное обслуживание	1,0	0,5					[2,10-14]	
8	Ремонтное обслуживание	0,5	0,25					[2,10-14]	
9	Аренда техники	0,5	0,25					[1,2,10, 11]	
10	Оценка качества промышленного сервиса	0,5	0,5					[2,5-10, 13]	
11	Организация промышленного сервиса	1,0	0,25					[2,5,10- 12]	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Промышленный сервис в индустриальных странах: опыт и проблемы	0,5	0,25					[2,10-13]	
	<b>Всего часов</b>	<b>8</b>	<b>4</b>						<b>Зачет</b>

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### *Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Промышленный сервис»*

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2÷2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Выездное занятие к месту памятных исторических событий – Хатынь, Курган Славы.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, коллоквиумы, контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.

## *Нормативные и законодательные акты*

1. Конституция Республики Беларусь 1994 года (с изменениями и дополнениями принятыми на республиканском референдуме 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г. / Минск: Национальный центр правовой информации, 2019. – 62 с.
2. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь 9 января 2002 г. № 90-3// Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс],- Режим доступа: <http://pravo.by>.

## **ЛИТЕРАТУРА**

### *Основная:*

1. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум / В. В. Кулибанова. — М.: Изд-во Юрайт, 2019. — 259 с.
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К°, 2018. – 284 с.
3. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум / В.В. Кулибанова. — М.: Изд-во Юрайт, 2017. — 260 с.
4. Менеджмент в сервисе: учебник / М.В. Виноградова [и др.]; под общ. ред. Н.А. Платоновой. — М.: Изд-во КНОРУС, 2017. — 248 с.

### *Дополнительная:*

5. Белорусский путь развития (вопросы и ответы): справочник /М. Г. Жилинский [и др.]. – Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2017. – 184 с.
6. Мельник В. А. Основы идеологии белорусского государства: учебник/ В.А. Мельник. – Минск: «Вышэйшая школа», 2017. – 65 с. Виноградова, С.А. 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.
7. Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул. — М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2017. — 338 с.
8. Маркетинг в сфере сервиса: учебник / В.А. Бабурин [и др.]. — СПб.: Изд-во Астерион, 2017. — 439 с.
9. Протасеня, В.С. Сервис. Учебное пособие для студентов экон. спец. / В. С. Протасеня. - Минск: БГЭУ, 1996

10. Сервисная деятельность. Учеб. пособие / ред. Романович В. СПб: Питер, 2005
11. Лавлок, К.. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок – М.: Вильямс, 2005
12. Чейз, Р.Б. Производственный и операционный менеджмент / Р.Б.Чейз, Н.Д. Эквилайн, Р.Ф. Якобс – М.: Вильямс, 2003
13. Менеджмент сервиса бытовой и офисной техники / Под общ. ред Н.М. Комарова; Московский гос. ун-т сервиса. - М.: Дело и Сервис, 2005
14. Мате, Э. Логистика: Пер. с фр. / Э. Мате, Д. Тиксье. – СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003
15. Мате, Э. Послепродажное обслуживание: Пер. с фр. / Э. Мате; Общ. ред. В.С. Загашвили. - М.: Прогресс: Универс, 1993

### ***Интернет–источники***

1. [president.gov.by](http://president.gov.by) – официальный сайт Президента Республики Беларусь.
2. [government.gov.by](http://government.gov.by) -- официальный сайт Совета министров Республики Беларусь.
3. [belarus.by](http://belarus.by) – официальный сайт Республики Беларусь.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

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	нет	Согласовано протокол № 10 от 13 мая 2021 г.



## ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
\_\_\_\_\_