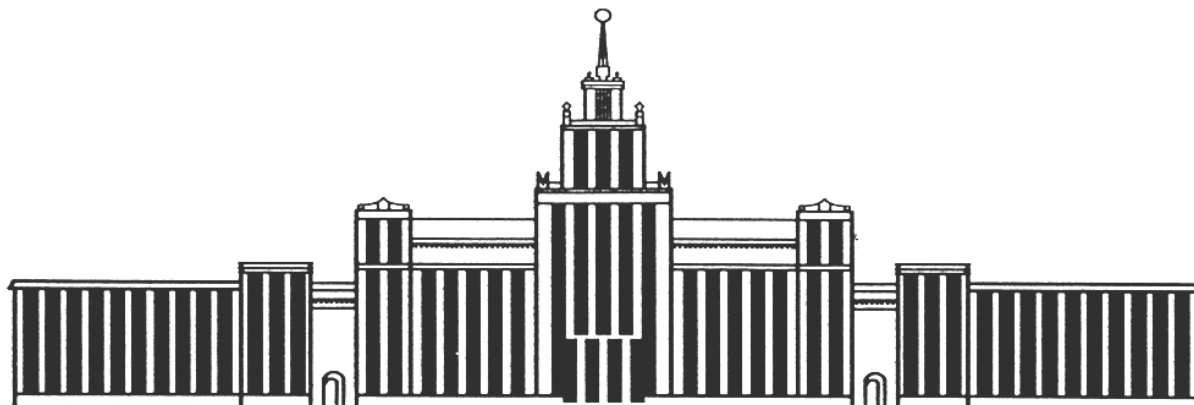

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ж.А. Зеленская

**ПЛАНИРОВАНИЕ СПРОСА И
АССОРТИМЕНТА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Институт экономики, торговли и технологий
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

Ж.А. Зеленская

ПЛАНИРОВАНИЕ СПРОСА И АССОРТИМЕНТА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Зеленская, Ж.А.

Планирование спроса и ассортимента сервисных услуг:
методические указания по самостоятельной работе / Ж.А.
Зеленская. – Челябинск. – 16 с.

Методические указания по самостоятельной работе предназначены для студентов Высшей школы экономики и управления, как руководство для организации самостоятельной работы при выполнении практических работ, подготовки и написании рефератов, по изучению теоретических основ дисциплин, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для студентов по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервисная деятельность на транспорте».

Введение

В связи с введением в образовательный процесс Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ.

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом. При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Самостоятельная работа может проходить в лекционном кабинете, лаборатории, виварии, компьютерном зале, библиотеке, дома.

Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является получение студентами базовых знаний о планировании ассортимента сервисных услуг, стратегиях управления ассортиментом и технологиях управления ассортиментом.

Задачами курса являются:

- изучение содержания понятия «планирование ассортимента»;
- изучение основных вопросов экономики и организации предприятия сервиса; – ознакомление с наиболее эффективными методами и подходами планирования ассортимента сервисных услуг;
- ознакомление с особенностями стратегического планирования в сервисе;
- изучение порядка разработки и реализации ценовой и ассортиментной стратегии;
- изучение наиболее важных с практической точки зрения направлений работ по формированию ассортимента предприятия сервиса;
- выявление основных проблем планирования ассортимента сервисных услуг в России и предложение путей их возможного решения.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)	Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
	Уметь: проводить исследования рынка.
ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)	Владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе.
	Знать: технологии процесса сервиса.
	Уметь: – формировать клиентурные отношения, соблюдая требования профессиональной этики и современного этикета; – определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.
	Владеть: навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом социальных факторов.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к уровню подготовленности обучающегося. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности

обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

– для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

– для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала; изучение словарей, справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

– для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов; подготовка курсовых и выпускных работ; опытно-экспериментальная работа; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой, регулирует ее объем на одно учебное занятие и осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по каждой дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем не менее 3 часов.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося. В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Изучение и конспектирование учебных пособий

1. Проблемы организации и проведения сервисных услуг.
2. Способы формирования потребительского спроса.
3. Управление спросом и предложением в сфере услуг.
4. Качество услуги и ее непрерывное улучшение.
5. Прогнозирование спроса на услуги.
6. Система управления запасами.
7. Стратегические направления в сфере услуг.
8. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг.
9. Контролинг на предприятиях сферы сервиса.
10. Затраты и издержки при оказании услуг.
11. Характеристики рисков при организации сервисных услуг.
12. Планирование материальных запасов.
13. Типы сотрудников сферы услуг и их функциональные обязанности.
14. Формирование клиентоориентированной политики сервисных фирм.
15. Формирование клиентской базы.
16. Анализ целевого рынка услуг.
17. Перспективные направления развития сервисных услуг.
18. Элементы логистики в организации и продвижении услуг.
19. Методы управления сервисными потребностями клиентов.
20. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг.

Написание тематических рефератов на проблемные темы

1. Многоуровневая модель представления товара Ф. Котлера, В. Благоева.
2. Мультиатрибутивная модель товара Ж.Ж. Ламбена.
3. Товар и услуга как важные элементы рыночного предложения.
4. Основные принципы классификации товаров в маркетинге.
5. Специфические факторы формирования товарной политики на рынке B2B.
6. Критерии сегментирования и характеристики сегментов потребительского

рынка (на примере конкретных товаров и услуг).

7. Маркетинговые аспекты изучения потребителей.

8. Анализ поведения потребителей 9. Анализ отношения потребителя к товару.

10. Концепция жизненного цикла товара 11. Конкурентоспособность товара и методы ее оценки.

12. Характерные отличия торгового и категорийного менеджмента.

13. Концепции производственного предприятия: максимальное использование сырьевых возможностей; решение проблем своих покупателей; ориентация на определенное научное направление.

14. Концепции торгового предприятия: ориентация на широкий круг проблем покупателя; ориентация на комплексное решение определенной проблемы покупателя; ориентация на решение одной проблемы покупателя.

15. Специфические факторы формирования производственного и торгового ассортимента.

16. Характеристика стадий разработки товара.

17. Подходы к тестированию товара и рынка.

18. Условия эффективной марочной политики фирмы.

Подготовка к промежуточной аттестации

1. Социально-экономические факторы развития сервиса.

2. Виды предприятий сферы сервиса.

3. Градация предприятий сферы сервиса по классности предоставляемых услуг.

4. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг

5. Признаки конкурентоспособности услуги.

6. Структура предприятий сферы сервиса.

7. Достоинства и недостатки малых предприятий.

8. Преимущества и недостатки крупных компаний.

9. Компоненты сервисной системы.

10. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.

11. Ресурсы производственной системы сервисной фирмы.

12. Дать понятие производительной и социальной инфраструктуры.

13. Роль инфраструктуры в обеспеченности основной деятельности организации.

14. Роль предметно-пространственной среды в формировании имиджа сервисной фирмы.

15. Проблемы, возникающие при оказании услуг

16. Дать определение модели предложения».

17. Принципы организации обслуживания потребителей.

18. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов.

19. Методы и формы обслуживания.

20. Правила работы с клиентами.
21. Классификация форм обслуживания.
22. Градация услуг по классности.
23. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.
24. Противоречия между интересами предприятия и клиентами.
25. Дать понятие «моменты истины».
26. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
27. Слагаемые культуры обслуживания.
28. Способы приема заказов и заявок на услуги.
29. Методы организации взаимодействия с потребителями.
30. Факторы положительного действия на развитие услуг.
31. Факторы отрицательного действия на развитие сферы сервиса.
32. Ощущаемые риски потребителей услуг.
33. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами.
34. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса.
35. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы.
36. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы.
37. Источники рекрутинга персонала сервисной фирмы.
38. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
39. Потенциальные и реальные характеристики качества труда персонала.
40. Формы и методы обучения персонала.
41. Способы и методы привлечения эффективной рабочей силы.
42. Факторы оказывающие влияние на формирование товарной политики фирмы.
43. Принципы планирования ассортимента.
44. Виды жизненных циклов услуги.
45. Компоненты психологической упаковки услуги.
46. Критерии оптимальности уровня обслуживания.
47. Виды рисков продуцентов услуг.
48. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг.
49. Типы новинок и их характеристика.
50. Типы новых услуг по характеру новизны.
51. Типы новых услуг по отношению к продукту.
52. Причины успеха новых предложений.
53. Методы отбора и оценки идей нововведений.
54. Сущность стратегии диверсификации услуг.
55. Сущность стратегии дифференциации услуг.
56. Классификация экономических параметров сервиса.
57. Влияние потребительской среды на формирование товарной политики.
58. Прогрессивные формы обслуживания клиентов.
59. Виды издержек сервисных фирм.

60. Виды прямых затрат на производство сервисной услуги.
61. Косвенные затраты сервисных фирм.
62. Факторы ценообразования номинальных цен.
63. Достоинства и недостатки затратных методов ценообразования.
64. Характеристика рыночных методов ценообразования.
65. Виды скидок с номинальных цен на услуги.
66. Виды наценок к номинальным ценам на услуги.
67. Факторы влияющие на ценовую политику сервисной фирмы.
68. Расчет себестоимости единицы услуг.
69. Проблемы восприятия цен на услуги клиентами.
70. Характеристика факторов ценообразования на рынке услуг.
71. Преимущества и недостатки стратегии низких цен.
72. Преимущества и недостатки высоких цен.
73. Эластичность цен – как аспект ценовой политики.
74. Виды тарифов и цен на услуги.
75. Характеристика «брешей» в обслуживании.
76. Функциональное и технологическое качество сервисной услуги.
77. Особенности и проблемы оценки качества услуг.
78. Показатели качества услуги.
79. Факторы определяющие выбор и установление требований и показателей качества.
80. Технические аспекты проявления качества услуг.
81. Экономические аспекты проявления качества услуг.
82. Социальные аспекты проявления качества услуг.
83. Базовые потребительские ценности услуг.
84. Дополнительные потребительские ценности услуг.
85. Внутренние и внешние факторы влияющие на качество услуг.
86. Факторы влияющие на удовлетворенность потребителя.
87. Восемь принципов системы менеджмента качества.
88. Критерии качества услуг.
89. Восстановление услуги как способ повышения качества.
90. Принципы всеобщего качества.

Требования к выступлениям студентов

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и

практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение докладов и выступлений

Порядок ведения семинара может быть самым разнообразным, в зависимости от его формы и тех целей, которые перед ним ставятся.

Обычно имеет место следующая последовательность:

- а) выступление (доклад) по основному вопросу;
- б) вопросы к выступающему;
- в) обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
- г) заключительное слово докладчика;
- д) заключение преподавателя.

Разумеется, это лишь общая схема, которая может включать в себя развертывание дискуссии по возникшему вопросу и другие элементы.

При реферативно-докладной форме семинара первыми получают слово ранее намеченные докладчики, а при развернутой беседе – желающие выступить. Принцип добровольности выступления сочетается с вызовом студентов. Остальным желающим выступить по основному вопросу, чтобы не погасить у них интереса к семинару, можно посоветовать быть готовыми для анализа выступлений товарищей по группе, для дополнений и замечаний.

Желательно, чтобы студент излагал материал свободно.

Преподавателю, по возможности не следует прерывать выступление студента своими замечаниями и комментариями. Допустима тактичная поправка неправильно произнесенного слова, ошибочного ударения и т. п. Если далее выступающий допустил ошибки, гораздо лучше, если не сам преподаватель, а другие участники семинара первыми сделают ему соответствующее замечание.

Обстановка в аудитории во время выступления докладчика находится постоянно в сфере внимания руководителя семинара. Добиваясь внимательного

и аналитического отношения студентов к выступлениям товарищей, руководитель семинара заранее ставит их в известность, что содержательный анализ выступления, доклада или реферата он оценивает так же высоко, как и выступление с хорошим докладом.

Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты, а не преподаватель. Необходимо требовать, чтобы вопросы, задаваемые студентам, были существенны, связаны с темой, точно сформулированы. Вопросам преподавателя обычно присущи следующие требования:

- ясность и четкость формулировок, определенность границ, весомость смысловой нагрузки;

- уместность постановки вопроса в данный момент, острота его звучания в сложившейся ситуации, пробуждающая живой интерес студенческой аудитории;

- вопросы должны быть посильными для студентов.

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы. Ответ позволяет преподавателю принять правильное решение: исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности.

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов. Наводящие вопросы на вузовском семинаре являются редкостью и ставятся лишь в исключительных случаях.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов – формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются студенту или всей группе в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена в общем-то верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться. По возможности, опираясь на знания, уже известные студентам, преподаватель найдет более сложный аспект проблемы и вынесет его на обсуждение в виде вопроса. Цель таких вопросов в том, чтобы

сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Зотов, В. В. Ассортиментная политика фирмы [Текст] учеб.-практ. пособие В. В. Зотов. - М.: ЭКСМО, 2006. - 236,[1] с.

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 461, [3] с. 23 см.

3. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум [Текст] учеб. пособие для вузов Т. Д. Бурменко и др.; под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: КНОРУС, 2010. - 234, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс] электрон. учеб. под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: КноРус, 2009

2. Бурменко, Т. Д. Сфера услуг : Экономика [Текст] учеб. пособие для вузов Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Тууренко ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: КноРус, 2007

3. Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование : сфера услуг [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности 100101 "Сервис" Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. - 542 с. ил. 22 см.

4. Куценко, В. И. Сфера услуг: новые подходы. - Киев: Политиздат Украины, 1989. - 174,[2] с.

5. Хлебович, Д. И. Сфера услуг : Маркетинг [Текст] учеб. пособие для вузов Д. И. Хлебович ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: КноРус, 2007

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Планирование спроса и ассортимента сервисных услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 15 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Планирование спроса и ассортимента сервисных услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 15 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Усманов, В.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе. [Электронный ресурс] / В.В. Усманов, И.В. Марусева, А.В. Кокарева. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2012. — 324 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62578 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Магомедов, Ш.Ш. Управление товарным ассортиментом и запасами: Учебник для бакалавров. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2016. — 176 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/70594 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Ахтамова, Г.А. Управление рисками в сфере услуг. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Палеотип, 2004. — 120 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/55270 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	Чернопятков, А.М. Управление развитием сферы транспортных услуг в северных регионах Российской Федерации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Палеотип, 2007. — 136 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/55265 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

5	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Тойменцева, И.А. Стратегическое управление автотранспортными предприятиями сферы услуг. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Креативная экономика, 2011. — 160 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/3965 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Дополнительная литература	Балаева, О.Н. Управление организациями сфер услуг. [Электронный ресурс] / О.Н. Балаева, М.Д. Предводицкая. — Электрон. дан. — М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2010. — 155 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/65978 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный