

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.04.2024 16:15:24
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по УМР
_____ Т.А. Харитонова

«____» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Основы сервисной деятельности**
направление подготовки: **43.03.01 Сервис**
направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания,
Кадровый и правовой сервис в отрасли**
форма обучения: **очная, заочная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания», «Кадровый и правовой сервис в отрасли».

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Е.М.Редькина, доцент, канд. культурологии, доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Основы сервисной деятельности» состоит в том, чтобы дать студентам систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания, а также об особенностях управления данной сферой

Задачи:

- рассмотреть особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ;
- сформировать представление о структуре сервисной отрасли;
- рассмотреть основы управления сервисной деятельностью предприятия;
- рассмотреть понятие «сервисный продукт» и его составляющие;
- дать представление бакалаврам об особенностях хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности;
- рассмотреть процесс обслуживания клиентов в сервисной организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Основы сервисной деятельности относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

знание: основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенностей определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основных функции управления; структуры сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятия «сервисный продукт» и его составляющих, особенностей хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности.

умения: при организации сервисного обслуживания уметь учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью; использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности.

владение: навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов; навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ

Содержание дисциплины «Основы сервисной деятельности» служит основой для освоения дисциплин «Планирование текущей деятельности предприятий сервиса», «Экономика сервисного предприятия», «Основы организации производства на предприятиях сервиса», «Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса», «Технологии клиентурных отношений».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК) | Код и наименование результата обучения по дисциплине |
|---|---|--|
| ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью предприятий и структурных подразделений объектов сферы | Знать: 31. Основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению |

| | | |
|--|---|--|
| | сервиса разных типов | сервисным предприятием, а также основные функции управления. Уметь: У1. Уметь использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. В1. навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ |
| | ОПК-2.2. Использует основные принципы, методы и технологии планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий, их структурных подразделений и персонала, в процессе управления сервисной деятельностью | Знать: 32. Структуру сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности Уметь: У2. При организации сервисного обслуживания уметь учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. Владеть: В2. навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов. |
| | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составление управленческой отчетности и организацию документооборота с использованием современных технологий | Знать: 33. Особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности Уметь: У3. Организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий Владеть: В3. Навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий. |

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Таблица 4.1.

| Форма обучения | Курс/ семестр | Аудиторные занятия/контактная работа, час. | | | Самостоятель ная работа, час. | Контроль, час. | Форма промежуточной аттестации |
|----------------|------------------|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | | | |
| очная | 3/5 | 18 | 18 | - | 36 | 36 | Экзамен, КР |
| заочная | 3/5 | 8 | 8 | - | 83 | 9 | Экзамен, КР |

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

| № п/п | Структура дисциплины/модуля | | Аудиторные занятия, час. | | | СРС, час. | Всего, час. | Код ИДК | Оценочные средства |
|--------|-----------------------------|---|--------------------------|-----|------|-----------|-------------|----------------------------------|--|
| | Номер раздела | Наименование раздела | Л. | Пр. | Лаб. | | | | |
| 1 | 1 | Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ | 4 | 4 | - | 6 | 14 | ОПК-2.1. 31 У1 В1 | Работа в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 2 | 2 | Структура сервисной деятельности | 4 | 4 | - | 10 | 18 | ОПК-2.2. 32 У2 В2 | Работа в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 3 | 3 | Особенности управления сервисным предприятием | 4 | 4 | - | 10 | 18 | ОПК-2.2. 32 У2 В2 | Работа в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 4 | 4 | Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях | 6 | 6 | - | 10 | 22 | ОПК-2.3. 33 У3 В3 | Участие в дискуссии, работа в малых группах, оценка за работу на занятии. Итоговый тест. |
| 7 | Экзамен | | - | - | - | 36 | 36 | ОПК-2.1. ОПК-2.2. ОПК-2.3. | Экзаменац ионные вопросы |
| Итого: | | | 18 | 18 | | 72 | 108 | | |

заочная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.2

| № п/п | Структура дисциплины/модуля | | Аудиторные занятия, час. | | | СРС, час. | Всего, час. | Код ИДК | Оценочные средства |
|-------|-----------------------------|---|--------------------------|-----|------|-----------|-------------|---|---|
| | Номер раздела | Наименование раздела | Л. | Пр. | Лаб. | | | | |
| 1 | 1 | Особенности государственного регулирования сервиса в РФ | 2 | 2 | - | 18 | 22 | ОПК-2.1. <u>31</u> <u>У1</u> <u>В1</u> | Работа в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 2 | 2 | Структура сервисной деятельности | 2 | 2 | - | 18 | 22 | ОПК-2.2. <u>32</u> <u>У2</u> <u>В2</u> | Работа в малых группах, оценка за |

| | | | | | | | | | |
|--------|---------|--|---|---|---|----|-----|---|--|
| | | | | | | | | | работу на занятии |
| 3 | 3 | Особенности управления сервисным предприятием | 2 | 2 | - | 18 | 22 | ОПК-2.2. <u>З2</u> <u>У2</u> <u>В2</u> | Работа в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 4 | 4 | Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях | 2 | 2 | - | 20 | 24 | ОПК-2.3. З3 У3 В3 | Участие в дискуссии, работа в малых группах, оценка за работу на занятии. Итоговый тест. |
| 7 | Экзамен | | - | - | - | 9 | 9 | ОПК-2.1. ОПК-2.2. ОПК-2.3. | Экзаменационные вопросы |
| Итого: | | | 8 | 8 | | 83 | 108 | | |

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ». Сфера услуг как объект государственного регулирования. Необходимость государственного регулирования сферы услуг. Цель государственного регулирования сферы услуг. Методы государственного регулирования сферы услуг: административные и экономические. Законодательство, регламентирующее развитие сферы услуг. ГК РФ: понятие услуги, правовое регулирование наиболее часто встречающихся договоров в сфере услуг (страхование, перевозки, факторинг, франчайзинг, хранение, банковские услуги и др.). Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Отраслевые законы. Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ. Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ. Федеральный закон "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" от 24.07.2007 N 209-ФЗ. Государственные программы по поддержке малого и среднего предпринимательства. Грантовая поддержка предпринимательства. Система ГОСТ в сфере сервиса.

Раздел 2. «Структура сервисной деятельности». Сфера услуг. Функции сферы услуг. Классификация видов и типов услуг. Структуризация сферы услуг Д.Норта. Классификация услуг по К.Лавлоку. Виды услуг согласно "ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности" (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 12.02.2020).

Раздел 3. «Особенности управления сервисным предприятием». Цели и задачи управления сервисным предприятием. Функции управления и их реализация в сервисном предприятии. Субъекты и объекты организаторской деятельности. Организационная структура сервисного предприятия.

Раздел 4. «Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях». Понятие «потребность». Понятие «контактная» зона. Психологические, этические аспекты

взаимоотношений специалистов по сервису с клиентами. Процесс обслуживания клиентов. Условия возникновения конфликтов. Правила разрешения конфликтов на предприятиях сервиса. Культура сервиса.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | Тема лекции |
|--------|--------------------------|-------------|-----|---|
| | | ОФО | ЗФО | |
| 1 | 1 | 4 | 2 | Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ |
| 2 | 2 | 4 | 2 | Структура сервисной деятельности |
| 3 | 3 | 4 | 2 | Особенности управления сервисным предприятием |
| 4 | 4 | 6 | 2 | Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях |
| Итого: | | 18 | 8 | |

Практические занятия

Таблица 5.2.2

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | Тема практического занятия |
|--------|--------------------------|-------------|-----|---|
| | | ОФО | ЗФО | |
| 1 | 1 | 4 | 2 | Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ |
| 2 | 2 | 4 | 2 | Структура сервисной деятельности |
| 3 | 3 | 4 | 2 | Особенности управления сервисным предприятием |
| 4 | 4 | 6 | 2 | Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях |
| Итого: | | 18 | 8 | |

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. | | Тема | Вид СРС |
|--------|--------------------------|-------------|-----|---|---|
| | | ОФО | ЗФО | | |
| 1 | 1 | 6 | 18 | Особенности государственного регулирования сферы сервиса в РФ | Подготовка к работе в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 2 | 2 | 10 | 18 | Структура сервисной деятельности | Подготовка к работе в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 3 | 3 | 10 | 18 | Особенности управления сервисным предприятием | Подготовка к работе в малых группах, оценка за работу на занятии |
| 4 | 4 | 10 | 20 | Процесс обслуживания клиентов в сервисных организациях | Подготовка к итоговому тесту, участие в дискуссии, работа в малых группах, оценка за работу на занятии. |
| 6 | 1-4 | 36 | 9 | | Подготовка к экзамену |
| Итого: | | 72 | 92 | | |

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия);
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

1. Специфика процесса оказания услуг на предприятии...
2. Особенности работы с претензиями и жалобами потребителей услуг.
3. Проблемы качества обслуживания на предприятиях сервиса
4. Программы повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса
5. Особенности продвижения услуг предприятий сервиса
6. Организация продаж услуг предприятий сервиса в сети Интернет
7. Организация продаж услуг предприятий сервиса в социальной сети Instagram
8. Организация продаж услуг предприятий сервиса в социальной сети «ВКонтакте»
9. Организация продаж услуг предприятий сервиса в социальной сети «Одноклассники»
10. Анализ требований горожан и гостей города к сервисным предприятиям Тюмени (с учетом демографических характеристик)
11. Проблемы и перспективы развития сервисных предприятий в Тюмени.
12. Организация процесса обратной связи с потребителями услуг.
13. Проблемы развития сферы услуг в РФ.
14. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
15. Анализ особенностей оформления контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
17. Индивидуальное обслуживание как фактор повышения эффективности работы предприятия сферы обслуживания
18. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
19. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
20. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в сервисе.
21. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания

22. Интерактивность предприятий сервиса как условие развития сервис-индустриальной экономики
23. Логистический сервис и его виды
24. Сервис как конкурентное преимущество
25. Сервис в условиях кастомизированного потребления
26. Система ценностей в сервисе и ее трансформация
27. Инвестиционная привлекательность предприятий сервиса
28. Вендинговый бизнес и сервис услуг
29. Принципы этики в сфере сервиса
30. Зависимость характера сервисных услуг от ценностных ориентиров и культуры народа
31. Инструментарий совершенствования управления в сфере услуг

7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из предложенного преподавателем перечня тем (тема также может быть сформулирована студентом самостоятельно, но она **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должна быть согласована с преподавателем).

Основные требования к написанию текста контрольной работы: логичность и цельность изложения текста работы (от общего к частному); соблюдение правил оформления работы, в том числе и научно-справочного материала; научное, литературное и техническое редактирование.

Структура изложения материала контрольной работы студента должна включать: введение; основную часть; заключение. Во введении автор работы раскрывает значение и необходимость рассмотрения проблемы, обосновывает ее актуальность, определяет цель выполнения данного задания. При раскрытии темы необходимо показать умение работать с литературой, сравнивать, анализировать и обобщать исходные данные. Одновременно требуется осветить теоретические положения, проанализировать нормативно-правовую базу, привлечь материалы практики. В заключении приводится краткое обобщение содержания основной части, подводятся итоги проделанной работы, делаются краткие общие выводы.

Ответы на вопросы должны быть обоснованы ссылками на литературные источники.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ на одной стороне листа формата А4 с соответствующим образом оформленным титульным листом, где указывается также номер варианта и номер шифра зачетной книжки. Используется шрифт «Times New Roman» размером № 14. Интервал полуторный.

Поля страницы должны иметь следующие размеры: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию без проставления на нем номера страницы.

Трудоемкость работ по сбору материала и написанию контрольной работы составляет 15 час.

7.2. Тематика контрольных работ.

1. Определение системы основных управленческих функций предприятия сервиса.
2. Человеческий фактор в управлении предприятием сервиса.
3. Управление организационным развитием предприятия сервиса.
4. Управление персоналом в условиях организационного развития предприятия сервиса.
5. Мотивационные аспекты управления предприятием сервиса.
6. Оптимизация организационной структуры предприятия сервиса.
7. Использование методик организационного развития в управлении предприятием сервиса.

8. Методы формирования и развития организационной культуры предприятия сервиса.
9. Цели, задачи и система управления предприятиями в сфере ЖК и СК.
10. Построение дерева целей организации сферы ЖК и СК и ее подразделений.
11. Разработка и реализация перспективных и текущих планов.
12. Централизация и децентрализация в управлении: понятия и поиск рационального соотношения.
13. Делегирование полномочий и ответственность.
14. Виды и методы принятия управленческих решений.
15. Алгоритм принятия управленческого решения.
16. Основные этапы проектирования кадровой политики.
17. Технология определения потребности в персонале.
18. Методы планирования потребности в персонале.
19. Преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
20. Методы оценки персонала.
21. Экспертная оценка управленческих кадров.
22. Этапы проведения аттестации.
23. Виды карьеры
24. Адаптация персонала
25. Анализ внешней среды как средство антикризисного управления (на примере предприятия сервиса).
26. Системные стратегии предупреждения кризисов организационного развития (на примере предприятия сервиса).
27. Инновационный потенциал предприятия и его значение для предотвращения кризисов (на примере предприятия сервиса).
28. Формирование инновационных структур как средство антикризисного управления (на примере предприятия сервиса).
29. Антикризисное управление персоналом организации (на примере предприятия сервиса).
30. Особенности корпоративной формы организации бизнеса (на примере предприятия сервиса).
31. Анализ возможностей развития предприятия (на примере предприятия сервиса).
32. Проектирование структуры управления предприятия сервиса (на примере ...).
33. Оценка эффективности технологии управления на предприятии сервиса (на примере ...).
34. Разработка концепции организационной культуры предприятия сервиса.
35. Анализ использования технологий управления персоналом (на примере предприятия сервиса).
36. Человеческий фактор в управлении предприятием (на примере предприятия сервиса).
37. Управление организационным развитием (на примере предприятия сервиса).
38. Структура внешней среды организации и ее значение для проектирования организационного развития (на примере предприятия сервиса).
39. Управление персоналом в условиях организационного развития (на примере предприятия сервиса).
40. Проектирование изменений с помощью системной стратегии вмешательства (на примере предприятия сервиса).
41. Оптимизация организационных структур и оценка эффективности деятельности предприятия (на примере предприятия сервиса).
42. Оценка эффективности проектов организационных преобразований (на примере предприятия сервиса).
43. Диагностика в системе управления организационными трансформациями (на примере предприятия сервиса).
44. Использование методик организационного развития в управлении предприятием сервиса.

45. Методы формирования и развития организационной культуры (на примере предприятия сервиса).

8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

| № п/п | Виды мероприятий в рамках текущего контроля | Количество баллов |
|----------------------|---|-------------------|
| 1 текущая аттестация | | |
| 1 | Тестирование | 10 |
| 2 | Работа на занятии и выполнение практических заданий | 20 |
| | ИТОГО за первую текущую аттестацию | 30 |
| 2 текущая аттестация | | |
| 1 | Тестирование | 5 |
| 2 | Работа на занятии и выполнение практических заданий | 25 |
| | ИТОГО за вторую текущую аттестацию | 30 |
| 3 текущая аттестация | | |
| 1 | Тестирование | 5 |
| 2 | Работа на занятии и выполнение практических заданий | 35 |
| | ИТОГО за третью текущую аттестацию | 40 |
| | ВСЕГО | 100 |

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

| № п/п | Виды мероприятий в рамках текущего контроля | Количество баллов |
|-------|---|-------------------|
| 1 | Тестирование | 20 |
| 2 | Работа на занятии и выполнение практических заданий | 80 |
| | ВСЕГО | 100 |

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;

- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

| № п/п | Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы | Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий | Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом |
|-------|--|---|---|
| 1 | Основы сервисной деятельности | <p>Лекционные занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> <p>Практические занятия:</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.</p> | <p>625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70</p> <p>625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70</p> |

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной

литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

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

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной 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.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых

групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Основы сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания / Кадровый и правовой сервис в отрасли

| Код компетенции | Код, наименование ИДК | Код и наименование результата обучения по дисциплине | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|-----------------|--|--|---|--|---|---|
| | | | 1-2 | 3 | 4 | 5 |
| ОПК-2 | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью предприятий и структурных подразделений объектов сферы сервиса разных типов | Знать: З1. Основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления. | Не знает основы управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления. | Демонстрирует знание отдельных аспектов управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления. | Демонстрирует достаточные знания основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления. | Демонстрирует исчерпывающие знания основ управления сервисной деятельностью предприятия, особенности определения целей и задач по управлению сервисным предприятием, а также основные функции управления. |
| | | Уметь: У1. Уметь использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. | Не умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. | Умеет использовать отдельные знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. | Хорошо умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. | В совершенстве умеет использовать знания в сфере законодательства, регулирующего сервисную деятельность и принципы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью, организацией и персоналом организации при организации сервисной деятельности. |
| | | Владеть: В1. навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ | Не владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ | Владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ | Хорошо владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ | В совершенстве владеет навыками управления сервисной организацией с учетом механизмов государственного регулирования и законодательства РФ |

| Код компетенции | Код, наименование ИДК | Код и наименование результата обучения по дисциплине | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|-----------------|---|---|--|---|--|--|
| | | | 1-2 | 3 | 4 | 5 |
| | ОПК-2.2. Использует основные принципы, методы и технологии планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий, структурных подразделений персонала, в процессе управления сервисной деятельностью | Знать: 32. Структуру сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности | Не знает структуру сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности | Демонстрирует знание отдельных элементов структуры сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности | Демонстрирует достаточные знания структуру сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности. | Демонстрирует исчерпывающие знания структуру сервисной отрасли, включая региональный аспект, понятие «сервисный продукт» и его составляющие, особенности хозяйственных взаимоотношений между участниками сервисной деятельности. |
| | | Уметь: У2. При организации сервисного обслуживания уметь учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. | Не умеет учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. | В достаточной мере умеет учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. | Хорошо умеет учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. | В совершенстве умеет учитывать структуру сервисной деятельности, особенности сервисного продукта и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью. |
| | | Владеть: В2. навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов. | Не владеет навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов | Владеет навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов | Хорошо владеет навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов | В совершенстве владеет навыками управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов |
| | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составление управленческой | Знать: 33. Особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности | Не знает особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности | Имеет представление об особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности | Знает особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности | Хорошо знает особенности контроля деятельности сервисной организации, виды управленческой отчетности |

| Код компетенции | Код, наименование ИДК | Код и наименование результата обучения по дисциплине | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|-----------------|---|--|---|---|--|---|
| | | | 1-2 | 3 | 4 | 5 |
| | отчетности и организацию документооборота с использованием современных технологий | Уметь: У3. Организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий | Не умеет организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий | Умеет организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий с незначительными ошибками | Хорошо умеет организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий | Отлично умеет организовывать документооборот сервисной организации с учетом современных технологий |
| | | Владеть: В3. Навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий. | Не владеет навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий. | Владеет навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий, но допускает незначительные ошибки | Владеет навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий, допуская минимальные ошибки | В совершенстве владеет навыками организации документооборота сервисной организации с учетом современных технологий. |

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания /
Кадровый и правовой сервис в отрасли

| № п/п | Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания | Количество экземпляров в БИК | Контингент обучающихся, использующих указанную литературу | Обеспеченность обучающихся литературой, % | Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-) |
|-------|--|------------------------------|---|---|---|
| 1 | Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. | ЭР | 25 | 100 | + |
| 2 | Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 423 с. | ЭР | 25 | 100 | + |
| 3 | Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 407 с. | ЭР | 25 | 100 | + |