


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Борисович  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 01.07.2024 17:31:01  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель КСН

 М.Л. Белоношко  
«30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Организация и управление сервисной деятельностью  
направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли  
форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021 и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 1а от «30» августа 2021 г.

Заведующий выпускающей кафедрой

«30» августа 2021 г.

 Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

А.Б. Храпцов, к.и.н., доцент кафедры ЭОП



## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** дисциплины «Организация и управление сервисной деятельностью» является формирование у студентов комплексного представления о формах и методах организации сервисной деятельности на предприятиях.

К основным **задачам** дисциплины относятся:

- изучение социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности;
- определение потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- понимание сущности услуги как специфического продукта, понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения;
- характеристика способов и форм оказания услуг, норм и правил профессионального поведения и этикета;
- изучение форм и методов сервисного обслуживания на предприятиях;
- формирование навыков самостоятельного изучения специальной литературы по сервисному обслуживанию предприятий;
- формирование навыков самостоятельной работы, организации исследовательской работы в данной сфере.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация и управление сервисной деятельностью» относится к дисциплинам в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана (элективные дисциплины).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание:

- социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности;
  - потребностей человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
  - сущности услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения;
  - организации обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг;
  - нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
  - нормативно-законодательную базу, регламентирующую сервисную деятельность
- умение:
- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
  - определять критерии качества оказываемых услуг;
  - использовать различные средства делового общения;
  - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
  - выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
  - применять требования нормативных документов к основным видам продукции

(услуг) и процессов;

владение:

- навыками разработки приемов и методов управления процессами сервиса;
- навыками планирования и проектирования предоставления сервисных услуг с учетом их предназначения и специфики.

Содержание дисциплины «Организация и управление сервисной деятельностью» является логическим продолжением содержания дисциплин Сервисология, Социальное проектирование в организации, Основы сервисной деятельности.

### 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
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9. 4. Применять экономические инструменты для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	Знать: 31: природу экономических рисков Уметь: У1: рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса Владеть: В1: экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений
	УК-9. 5. Анализировать и оценивать затраты и экономическую эффективность принимаемых решений	Знать: 32: природу экономических затрат предприятия сервиса Уметь: У2: оценивать эффективность принимаемых решений Владеть: В2: инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса
ПКС-3 Применение основ кадрового планирования и контроллинга, экономики и маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала в практике функционирования отраслевых предприятий	ПКС-3. 2 Использовать основы организации и управления сервисной деятельностью, офисом и домом, технологии процесса сервиса, ключевые направления по развитию системы клиентских отношений, локальные нормативные акты, регламентирующие процесс организации и управления сервисной деятельностью	Знать: 33: теоретические аспекты организации деятельности предприятия сервиса Уметь: У3: апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса Владеть: В3: навыками применения правил обслуживания потребителей
	ПКС-3. 3 Сравнивать и выбирать организационно-экономические модели процесса сервиса, организовывать клиенто-ориентированные системы управления	Знать: 34: особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса Уметь: У4: рационально организовать функционирование отраслевых предприятий Владеть: В4: навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса
	ПКС-3. 6 Применять на практике основы экономики персонала, технологии маркетинга персонала для создания имиджа работодателя и изучения внешней и внутренней среды организации	Знать: 35: характеристики внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса Уметь: У5: применять способы и приемы для создания имиджа работодателя Владеть: В5: приемами анализа внешней и внутренней среды организации

		предприятий сервиса
	ПКС-3. 9 Планировать, организовывать, контролировать, анализировать организационно-экономические модели процесса сервиса, развития клиентоориентированных систем управления	Знать: Зб: теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса Уметь: Уб: разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса Владеть: Вб: приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления

## 1. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
заочная	4/7	8	10	-	86	зачет

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

Раздел 1. Организация сервисной деятельности. Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918 – 1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности. Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг. Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг.

Раздел 2. Управление сервисной деятельностью. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Сферы реализации сервисной деятельности. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. Сервис как форма взаимодействия между субъектами. Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика в профессиональной деятельности, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Нормы и правила профессионального поведения и этикета.

Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Различные средства делового общения. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки). Роль, виды и особенности рекламы в сервисе; психологический, этический и эстетический аспекты рекламы. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Критерии качества услуг и уровня сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, уровня обслуживания населения. Способы и формы оказания услуг. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса. Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.). Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

### заочная форма обучения (ЗФО)

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	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	1	1	-	10	12	УК-9. 4 УК-9. 5 ПКС-3. 2	Вопросы и задания
2	1	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	1	2	-	10	13	УК-9. 5 ПКС-3. 2 ПКС-3. 3	Вопросы и задания
3	1	Формирование рынка услуг и его особенности	1	1	-	8	10	ПКС-3. 2	Вопросы и задания
4	1	Организация обслуживания потребителей услуг	1	2	-	8	11	ПКС-3. 3.	Вопросы и задания
5	2	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	1	1	-	8	10	ПКС-3. 6.	Вопросы и задания
6	2	Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	1	1	-	8	10	ПКС-3. 6 ПКС-3. 6	Вопросы и задания

7	2	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	1	1	-	8	10	ПКС-3. 9	Вопросы и задания
8	2	Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	1	1	-	8	10	ПКС-3. 9	Вопросы и задания, тестирование
9	Контрольная работа					9	9		
10	Зачет (4)					9	13		
Итого:			8	10	-	86	108		

## 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России
2	1	1	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса
3	1	1	Формирование рынка услуг и его особенности
4	1	1	Организация обслуживания потребителей услуг
5	2	1	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса
6	2	1	Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения
7	2	1	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения
8	2	1	Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания
Итого:		8	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	1	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России
2	1	2	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса
3	1	1	Формирование рынка услуг и его особенности
4	1	2	Организация обслуживания потребителей услуг
5	2	1	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса
6	2	1	Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения
7	2	1	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения
8	2	1	Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания
Итого:		10	

### 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
		ЗФО		
1	1	10	Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	Подготовка к практическим занятиям
2	1	10	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	Подготовка к практическим занятиям
3	1	8	Формирование рынка услуг и его особенности	Подготовка к практическим занятиям
4	1	8	Организация обслуживания потребителей услуг	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к тесту
5	2	8	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса	Подготовка к практическим занятиям
6	2	8	Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	Подготовка к практическим занятиям
7	2	8	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Подготовка к практическим занятиям
8	2	8	Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	Подготовка к практическим занятиям Подготовка к тесту
9	1-2	9		Сбор материала и написание контрольной работы
10	1-2	9		Подготовка к зачету
Итого:		86		

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

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из перечня, приведенного в таблице по последней цифре зачетной книжки и по последней цифре зачетной книжки, умноженной на 2.

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. Потребности и их классификация. Классификация потребителей. Потребительское удовлетворение.

2. Услуга как результат сервисного обслуживания. Особенности обслуживания с учетом особенностей региона (национальных, демографических, природных и т.п.).

3. Правовое регулирование сервисного обслуживания в России. Сертификация и лицензирование сервисной деятельности.

4. Стандарты обслуживания в сервисной деятельности. Уровни стандартов. Структура стандарта обслуживания.

5. Основные участники рынка услуг и их функции. Принципы современного сервиса.

6. Методы и формы сервисного обслуживания.

7. Производственный сервис. Фирменный сервис. Преимущества фирменного сервиса.

8. Служба сервиса. «Контактная зона» предприятия.

9. Предпродажное обслуживание и обслуживание во время продаж.

10. Взаимодействие продавца и покупателя в процессе предоставления услуги. Процесс личной продажи.

11. Послепродажное обслуживание. Этапы послепродажного обслуживания. Политика технического обслуживания.

12. Гарантия. Гарантийное обслуживание. Принципы гарантийного обслуживания.

## 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	Вопросы и задания	60
2	Тестирование	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## **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
3. Зумм

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

## **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: Организация и управление сервисной деятельностью

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-9	УК-9. 4. Применять экономические инструменты для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	Знать: З1: природу экономических рисков	Не знает природу экономических рисков	Знает природу экономических рисков, допуская значительные неточности и погрешности	Знает природу экономических рисков, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает природу экономических рисков
		Уметь: У1: рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса	Не умеет рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса	Умеет рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса допуская значительные неточности и погрешности	Умеет рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса
		Владеть: В1: экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений	Не владеет экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений	Владеет экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений, допуская значительные неточности и погрешности	Владеет экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве владеет экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений

<p>УК-9. 5. Анализировать и оценивать затраты и экономическую эффективность принимаемых решений</p>	<p>Знать: З2: природу экономических затрат предприятия сервиса</p>	<p>Не знает природу экономических затрат предприятия сервиса</p>	<p>Знает природу экономических затрат предприятия сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Знает природу экономических затрат предприятия сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает природу экономических затрат предприятия сервиса</p>
	<p>Уметь: У2: оценивать эффективность принимаемых решений</p>	<p>Не умеет оценивать эффективность принимаемых решений</p>	<p>Умеет оценивать эффективность принимаемых решений, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет оценивать эффективность принимаемых решений, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет оценивать эффективность принимаемых решений</p>
	<p>Владеть: В2: инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса</p>	<p>Не владеет инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса</p>	<p>Владеет инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Владеет инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса</p>

<p>ПКС-3. 2 Использовать основы организации и управления сервисной деятельностью, офисом и домом, технологии процесса сервиса, ключевые направления по развитию системы клиентских отношений, локальные нормативные акты, регламентирующие процесс организации и управления сервисной деятельностью</p>	<p>Знать: ЗЗ: теоретические аспекты организации и деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Не знает теоретические аспекты организации и деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Знает теоретические аспекты организации и деятельности предприятия сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Знает теоретические аспекты организации деятельности предприятия сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает теоретические аспекты организации деятельности предприятия сервиса</p>
	<p>Уметь: УЗ: апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса</p>	<p>Не умеет апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса</p>	<p>Умеет апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса</p>
	<p>ВЗ: навыками применения правил обслуживания потребителей</p>	<p>Не владеет навыками применения правил обслуживания потребителей</p>	<p>Владеет навыками применения правил обслуживания потребителей, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Владеет навыками применения правил обслуживания потребителей, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет навыками применения правил обслуживания потребителей</p>

<p>ПКС-3.3 Сравнивать и выбирать организационно-экономические модели процесса сервиса, организовывать клиенто-ориентированные системы управления</p>	<p>Знать: З4: особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса</p>	<p>Не знает особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса</p>	<p>Знает природу особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Знает особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса</p>
	<p>Уметь: У4: рационально организовать функционирование отраслевых предприятий</p>	<p>Не умеет рационально организовать функционирование отраслевых предприятий</p>	<p>Умеет рационально организовать функционирование отраслевых предприятий, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет рационально организовать функционирование отраслевых предприятий, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет рационально организовать функционирование отраслевых предприятий</p>
	<p>Владеть: В4: навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса</p>	<p>Не владеет навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса</p>	<p>Владеет навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Владеет навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса</p>



<p>ПКС-3. 6 Применять на практике основы экономики персонала, маркетинга персонала для создания имиджа работодателя и изучения внешней и внутренней среды организации</p>	<p>Знать: З5: характеристики внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса</p>	<p>Не знает характеристики внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса</p>	<p>Знает характеристики внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Знает особенности характеристики внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает характеристики внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса</p>
	<p>Уметь: У5: применять способы и приемы для создания имиджа работодателя</p>	<p>Не умеет применять способы и приемы для создания имиджа работодателя</p>	<p>Умеет применять способы и приемы для создания имиджа работодателя, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет применять способы и приемы для создания имиджа работодателя, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет применять способы и приемы для создания имиджа работодателя</p>
	<p>Владеть: В5: приемами анализа внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса</p>	<p>Не владеет приемами анализа внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса</p>	<p>Владеет приемами анализа внешней и внутренней среды организации и предприятий сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Владеет приемами анализа внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет приемами анализа внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса</p>

<p>ПКС-3. 9 Планировать, организовывать, контролировать, анализировать организационно- экономические модели процесса сервиса, развития клиентоориентированных систем управления</p>	<p>Знать: З6: теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса</p>	<p>Не знает теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса</p>	<p>Знает теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Знает теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве знает теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса</p>
	<p>Уметь: У6: разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса</p>	<p>Не умеет разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса</p>	<p>Умеет разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса</p>
	<p>Владеть: В6: приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления</p>	<p>Не владеет приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления</p>	<p>Владеет приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Владеет приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве владеет приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления</p>

### КАРТА обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Организация и управление сервисной деятельностью

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: 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	Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470587">https://urait.ru/bcode/470587</a>	ЭР*	25	100	+
2	Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/145535">https://e.lanbook.com/book/145535</a>	ЭР*	25	100	+
3	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/99368.html">http://www.iprbookshop.ru/99368.html</a>	ЭР*	25	100	+
4	Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волгогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/180302">https://e.lanbook.com/book/180302</a>	ЭР*	25	100	+
5	Руднева, Л. Н. Организация и управление деятельностью бурового предприятия в условиях сервисного обслуживания : учебное пособие / Л. Н. Руднева, М. А. Гурьева, О. В. Руденок ; ТИУ. — Тюмень : ТИУ, 2019. — 188 с. : ил., табл. — Электронная библиотека ТИУ.	20+ЭР*	25	100	+
6	Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.]. Электронный ресурс. - Омск : Омский государственный технический университет, 2020. - 157 с. <a href="http://www.iprbookshop.ru/115442.html">http://www.iprbookshop.ru/115442.html</a>	ЭР*	25	100	+

\*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК Д.Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П.

