

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:43:45
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДАЮ

_____2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Проектирование процесса оказания сервисных услуг и
постпродажного обслуживания**
направление подготовки: **43.03.01 Сервис**
направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и
организация постпродажного обслуживания**
форма обучения: **очная, заочная**

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

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Н.П. Шевелева, доцент, канд. техн. наук, доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания» – получение студентами комплексных знаний и практических навыков проектирования производственного процесса на предприятиях сервиса.

Задачи дисциплины:

- получить представление о нормативно-правовых и методических основах проектирования процесса оказания услуг;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта проектирования процессов оказания услуг;
- формирование навыков выполнения технических расчетов при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства.
- формирование навыков подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

- знание: нормативно-правовых и методических основ проектирования процесса оказания услуг; нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспектив технического развития продукции; -техничко-экономических основ организации технологических процессов и режимов производства; передового отечественного и зарубежного опыта в сфере проектирования процесса оказания услуг.
- умения: использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису; выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции.
- владение: навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг; навыками подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.

Содержание дисциплины «Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания» является логическим продолжением содержания «Экономика сервисного предприятия», «Организация корпоративной социальной политики и партнерства» и служит основой для прохождения преддипломной практики и подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра.

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 (модулю)
<p>ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг</p>	<p>Знать: 31 - нормативно-правовые и методические основы проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции</p>
		<p>Умеет: У1 - использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису</p>
		<p>Владеет: В1 - навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг</p>
	<p>ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Знать: 32 – передовые методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса</p>
		<p>Уметь: У2 – применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса</p>
		<p>Владеть: В2 – навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия</p>
<p>ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Знать: 33 – принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг</p>	
	<p>Уметь: У3 – применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач</p>	
	<p>Владеть: В3 – навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия</p>	

<p>ПКС - 4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции</p>	<p>ПКС-4.2. - Выполняет технико-экономические расчеты, необходимые в том числе при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства, серийного выпуска инновационной продукции и разработки системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом на предприятии</p>	<p>Знать: 34 - технико-экономические основы организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг</p>
		<p>Уметь: У4 - выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и проектирования процесса оказания услуг</p>
		<p>Владеет: В 4 - навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия</p>

4. Объем дисциплины

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

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	16	32	-	60		зачет
заочная	5/9	8	10	-	86	4	зачет

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	Теоретические основы сервисной деятельности	2	4	-	8	14	ПКС-2.1. ПКС-2.2.	Тест
2	2	Состояние и направления развития современного сервиса	2	4	-	8	14	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4.	Тест, кейс-задание
3	3	Организация комплексного	2	4	-	8	14	ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест,

		обслуживания производства							творческое задание
4	4	Организация основных производственных процессов	2	4	-	9	15	ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, творческое задание
5	5	Расчет производственной программы	2	4	-	9	15	ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, расчетно-аналитическое задание
6	6	Организационно-технологическая подготовка производства	2	4	-	9	15	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, творческое задание
7	7	Проектирование предприятий	4	8		9	21	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, кейс-задание
8	Зачет		-	-	-	-	-	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Вопросы к зачету (устному опросу)
Итого:			16	32		60	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	Теоретические основы сервисной деятельности	1	1	-	12	14	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест
2	2	Состояние и направления развития современного сервиса	1	1	-	12	14	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, кейс-задание
3	3	Организация комплексного обслуживания производства	1	1	-	12	14	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, творческое задание
4	4	Организация основных производственных процессов	1	2	-	12	15	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, творческое задание
5	5	Расчет производственной программы	1	2	-	13	16	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, расчетно-аналитическое задание
6	6	Организационно-технологическая подготовка производства	1	1	-	13	15	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, творческое задание
7	7	Проектирование предприятий	2	2		14	18	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Тест, кейс-задание

8	Зачет	-	-	-	4	4	ПКС-2.1. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-4.2	Вопросы к зачету (устному опросу)
Итого:		8	10		90	108		

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Теоретические основы сервисной деятельности». Виды сервиса. Типы сервиса. Сервис как потребность. Разновидности потребностей. Иерархия потребностей. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Классификационные признаки услуг.

Раздел 2. «Состояние и направления развития современного сервиса». Характерные черты современной сферы услуг. Современные тенденции и принципы сервисной деятельности. Пути развития производственно- технологической базы предприятий сервиса. Задачи современного сервиса. Пути развития отношений поставщика с клиентом. Перспективы развития процессов оказания услуг. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб

Раздел 3. «Организация комплексного обслуживания производства». Законы организации в структурах и процессах. Связи в структурах. Соединения в структурах. Организационные структуры, их виды. Типы структур предприятий. Виды производственных структур предприятия. Структура производственного процесса. Функциональные структуры. Общие принципы организации структур и процессов. Область проявления общих принципов организации структур и процессов.

Раздел 4. «Организация основных производственных процессов». Основные понятия, входящие в структуру системного понятия производственный процесс. Виды производственных процессов. Организация производственных процессов в пространстве. Организация производственных процессов во времени. Характеристика типов организации производства. Методы организации производства. Принципы рационализации процессов.

Раздел 5. «Расчет производственной программы».

Методика расчета объема работ. (Показатели производственной программы). Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих. Особенности оперативно-календарного планирования. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса. Бизнес-планирование.

Раздел 6. «Организационно-технологическая подготовка производства ».

Подготовительный и преобразующий этапы основного производственного процесса. Сущность и особенности видов производственных процессов. Типажи предприятий, оборудования и участков. Технологические и другие требования, предъявляемые к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям. Технологический расчёт и планировка производственных зон и участков.

Раздел 7. «Проектирование предприятий». Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема лекции
		ОФО	ЗФО	
1	1	2	1	Теоретические основы сервисной деятельности
2	2	2	1	Состояние и направления развития современного сервиса
3	3	2	1	Организация комплексного обслуживания производства
4	4	2	1	Организация основных производственных процессов
5	5	2	1	Расчет производственной программы
6	6	2	1	Организационно-технологическая подготовка производства
7	7	4	2	Проектирование предприятий
Итого:		16	8	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема лекции
		ОФО	ЗФО	
1	1	4	1	Теоретические основы сервисной деятельности
2	2	4	1	Состояние и направления развития современного сервиса
3	3	4	1	Организация комплексного обслуживания производства
4	4	4	1	Организация основных производственных процессов
5	5	4	1	Расчет производственной программы
6	6	4	1	Организационно-технологическая подготовка производства
7	7	8	2	Проектирование предприятий
Итого:		32	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	8	13	Теоретические основы сервисной деятельности	Подготовка к тесту
2	2	8	13	Состояние и направления развития современного сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	8	13	Организация комплексного обслуживания производства	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	9	13	Организация основных производственных процессов	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	9	13	Расчет производственной программы	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	9	13	Организационно-технологическая подготовка производства	Подготовка к практическим занятиям и тесту
7	7	9	14	Проектирование предприятий	Подготовка к практическим занятиям и тесту
	1-7				Подготовка к экзамену
Итого:		60	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

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольная работа предполагает развернутое освещение (4-7 страниц) теоретического вопроса в соответствии с назначенным вариантом и выполнение практического задания.

Теоретические вопросы:

1. Производственный процесс.
2. Структура процесса оказания услуги
3. Структура длительности производственного цикла.
4. Признаки, характеризующие предприятие.
5. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
6. Порядок регистрации предприятий сферы сервиса.
7. Основные типы производства.
8. Разделение труда и формы его использования.
9. Производственная инфраструктура и ее подразделения.
10. Технологическое оборудование.
11. Энергохозяйство на предприятии.
12. Понятие планирования деятельности в рыночных условиях
13. Принципы планирования деятельности предприятия
14. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
15. Объем реализации по формам обслуживания
16. Расчет производственной программы предприятия
17. Потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия
18. Расчет производственной мощности предприятий сферы сервиса
19. Численность персонала предприятий сферы сервиса
20. Норма обслуживания

Практическое задание:

Опираясь на материалы лекций, спроектировать процесс оказания услуг предприятием общественного питания с заданными параметрами (по заданию преподавателя).

8. Оценка результатов освоения дисциплины

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 очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Кейс-задание	0 – 8
3	Тестирование №1	0 – 22
ИТОГО за первую текущую аттестацию		0 – 30
2 текущая аттестация		

4	Творческое задание	0 – 8
5	Творческое задание	0 – 8
6	Тестирование №2	0 – 14
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		0 – 30
3 текущая аттестация		
7	Расчетно-аналитическое задание	0 – 8
8	Творческое задание	0 – 8
9	Кейс задание	0 – 12
10	Тестирование №3	0 – 12
ИТОГО за третью текущую аттестацию		0 – 40
ВСЕГО		0 – 100

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

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	60
2	Выполнение практических работ	40
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	Проектирование процесса	Лекционные занятия:	

оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания	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.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
	Практические занятия: 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.	

11. Методические указания по организации СРС

10.1. 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 (подвопроса, 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: Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-2	ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Знать: З1 - нормативно-правовые и методические основы проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции	нормативно-правовые и методические основы проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции	Демонстрирует знание отдельных нормативно-правовых и методических основ проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции	Демонстрирует достаточные знания нормативно-правовых и методических основ проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции	Демонстрирует исчерпывающие знания нормативно-правовых и методических основ проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции
		Умеет: У1 - использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису	Не умеет использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису	Умеет использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису допуская значительные неточности и погрешности	Умеет использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису
		Владеет: В1 - навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг	Не владеет навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг	Владеет навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг, допуская значительные ошибки в расчетах	Хорошо владеет навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг
	ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и	Знать: З2 – передовые методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Не знает передовые методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Демонстрирует знание отдельных передовых методов проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Демонстрирует достаточные знания отдельных передовых методов проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Демонстрирует исчерпывающие знания отдельных передовых методов проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Уметь: У2 – применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Не умеет применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса	Умеет применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса допуская значительные неточности и погрешности	Умеет применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса
		Владеть: В2 – навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия	Не владеет навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия	Владеет навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия, допуская значительные ошибки в расчетах	Хорошо владеет навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия
	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику проектирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З3 – принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг	Не знает принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг	Демонстрирует знание отдельных принципов и методов администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг	Демонстрирует достаточные знания принципов и методов администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг	Демонстрирует исчерпывающие знания принципов и методов администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг
		Уметь: У3 – применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач	Не умеет применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач	Умеет применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В3 – навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия	Не владеет навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия	Владеет навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия, допуская значительные ошибки в расчетах	Хорошо владеет навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия
ПКС-4	ПКС-4.2. - Выполняет технико-экономические расчеты, необходимые в том числе при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства, серийного выпуска инновационной продукции и разработки системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом на предприятии	Знать: 34 - технико-экономические основы организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг	Не знает технико-экономические основы организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг	Демонстрирует знание отдельных технико-экономических основ организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг	Демонстрирует достаточные знания отдельных технико-экономических основ организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг	Демонстрирует исчерпывающие знания технико-экономических основ организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг
	Умеет: ПКС-4 У4.1 - выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции	Уметь: У4 - выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и проектирования процесса оказания услуг	Не умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции	Умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции допуская незначительные неточности и погрешности	Умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и серийного выпуска инновационной продукции

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	Владеет: ПКС-4 В4.1 - навыками подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий	Владеет: В 4 - навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия	Не владеет навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия	Владеет навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия, допуская значительные ошибки в расчетах	Хорошо владеет навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ 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	Резник, Галина Александровна. Сервисная деятельность [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 43.03.01 (100100) "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 201 с.	17	25	100	-
2	Стрекалова, Наталья Дмитриевна. Бизнес-планирование. Теория и практика [Текст] : для бакалавров и специалистов / Н. Д. Стрекалова. - М. [и др.] : Питер, 2013. - 352 с. : ил + 1 эл. опт. диск (CD-ROM).	10	25	100	-
3	Басовский, Леонид Ефимович. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Экономика и управление" / Л. Е. Басовский. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 259 с.	20	25	100	-