

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:31:00
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: Основы сервисной деятельности

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 30.08.2021г. 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 кафедрой  Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

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



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели и задачи дисциплины: состоят в том, чтобы дать студентам систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи:

- сформировать представление о сервисной деятельности;
- определить основные тенденции в развитии сферы услуг;
- определить место сервиса в жизнедеятельности человека;
- рассмотреть процесс планирования, организации, мотивации и контроля обслуживания клиентов в сервисной организации;
- определить качественные и количественные показатели управленческой эффективности руководителей сервисного предприятия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание:

- Основных целей, задач и функций (планирование, организация, мотивация и контроль) с позиции кадрового и правового сервиса, применяемых при управлении сервисной деятельностью предприятия (подразделения);
- Качественных и количественных показателей (индикаторов) управленческой эффективности кадрового и правового сервиса на предприятии, необходимых для разработки стратегических программ развития и планирования сервисной деятельностью предприятия (подразделения);
- Механизма государственного и правового регулирования сервисной деятельности предприятия (подразделений) в направлении управления кадровым и правовым сервисом предприятия (подразделения).

умения:

- Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) объектов сферы кадрового и правового сервиса при осуществлении управленческой деятельности;

- Пользоваться современными подходами для оценки эффективности и разработки управленческих решений в области деятельности предприятий (подразделений) кадрового и правового сервиса;
- Разрабатывать программы, адаптационные механизмы для реализации основных положений государственного и правового характера, необходимых для регулирования сервисной деятельности предприятия (подразделения) в направлении управления кадровым и правовым сервисом.

владение:

- Навыками реализации основных управленческих функций кадровой и правовой сервисной деятельности предприятия (подразделения);
- Методами контроля и планирования деятельности предприятий (подразделений) объектов сферы кадрового и правового сервиса;
- Навыками работы с современными информационными базами данных, необходимы для осуществления эффективной реализации основных функций управления кадровой и правовой сервисной деятельностью предприятия (подразделения);
- Навыками применения современных подходов при разработке управленческих и стратегических решений в области кадровой и правовой сервисной деятельностью предприятия (подразделения).

Содержание дисциплины Основы сервисной деятельности является логическим продолжением содержания дисциплин История (история России, всеобщая история), Микро- и макроэкономика и служит основой для освоения дисциплин Организация и управление сервисной деятельностью.

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. понимать сущность сервисной деятельности, основные цели, задачи и функции (планирование, организация, мотивация и контроль) управления сервисной деятельностью предприятия (подразделения), в том числе с позиции кадрового и правового сервиса	Знать: З1: особенности сервисной деятельности Уметь: У1: грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью Владеть: В1: навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления
	ОПК-2. 2.	Знать:

	осознавать и учитывать структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	З2: структуру сервисной отрасли Уметь: У2: планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг Владеть: В2: навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины 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	2/3	10	12	-	122	экзамен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

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	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	2	4	-	20	26	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Тест
2	2	Современные виды сервисной деятельности	2	2	-	20	24		Тест
3	3	Особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	4	4	-	20	28		Тест
4	4	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	2	2	-	20	24		Тест
7	Экзамен		-	-	-	9	9	ОПК-2.1 ОПК-2.2	Экзаменационные вопросы
	Сбор материала и написание курсовой работы		-	-	-	33	33		Курсовая работа
Итого:			10	12	-	122	144		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности». Эволюция сервиса. Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы в мире. Современные тенденции в сервисной деятельности.

Раздел 2. «Современные виды сервисной деятельности». Понятие «сервис». Предприятия, входящие в сферу сервиса. Понятие «сервисная деятельность». Проблемы структурирования сервисной деятельности. Структурирование сервисной деятельности по субъекту потребления; по функциональной ориентации; по критерию платности/рыночности; по отраслевой принадлежности; по принадлежности к виду деятельности.

Раздел 3. «Особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.». Понятие «контактная» зона. Психологические, этические аспекты взаимоотношений специалистов по сервису с клиентами. Условия возникновения конфликтов. Правила разрешения конфликтов на предприятиях сервиса. Культура сервиса.

Раздел 4. «Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания». Типы потребителей услуг. Признаки сегментации. Требования различных категорий потребителей к услугам. Проблемы и перспективы развития сервисной деятельности в Российской Федерации.

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	2	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2	2	2	Современные виды сервисной деятельности
3	3	4	Особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
4	4	2	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
Итого:		10	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	4	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2	2	2	Современные виды сервисной деятельности
3	3	4	Особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
4	4	2	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
Итого:		12	

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	20	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Подготовка к тесту
2	2	20	Современные виды сервисной деятельности	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	20	Особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	20	Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
	1-4	33	-	Сбор материала и написание курсовой работы
	1-4	9	-	Подготовка к экзамену
Итого:		122		

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);
- дискуссия (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ

Влияние образа жизни на потребности человека.

Потребность в лидерстве и ее реализация в сфере сервиса.

Удовлетворение потребностей личности сферой сервиса.

Влияние социально-культурных условий на удовлетворение потребностей человека.

Влияние социальных групп на формирование потребностей личности.

Выявление потребностей группы как условие эффективного сервиса.

Формирование губристической потребности личности.

Свободное время как фактор удовлетворения социальных и культурных потребностей личности.

Изменение потребностей личности.

Индивидуальные психофизиологические возможности человека как основа формирования потребностей.

Информационные потребности личности и их удовлетворение сферой сервиса.

Маргинальность и потребности человека.

Мотивация человека к сервисной деятельности.

Общение в сфере сервиса как потребность.

Потребность как источник активности личности.
Девиантное поведение как признак неудовлетворения потребностей.
Проблема удовлетворения потребности в безопасности.
Потребности и защитные механизмы личности.
Удовлетворение потребности личности в познании сферой сервиса.
Проблема национальной специфики социальных и культурных потребностей личности.
Проблемы формирования инфраструктуры обслуживания для удовлетворения потребностей человека.
Профилактика формирования псевдопотребностей личности.
Роль современных инноваций в формировании потребностей человека.
Массовая культура и ее роль в формировании потребностей человека.
Природные и географические факторы в формировании потребностей человека.
Социальные институты и их значение в формировании потребностей человека.
Социоприродные изменения потребностей человека.
Статусное потребление в сфере сервиса.
Удовлетворение потребностей семьи сферой сервиса.
Формирование и удовлетворение эстетических потребностей личности в сфере сервиса.
Критическая потребность личности и ее проявление в сфере сервиса.
Эмоции и потребности личности.
Специфика потребления в сфере сервиса.
Потребительское поведение в сфере сервиса.
Государственное регулирование потребления в сфере сервиса.
Специфика процесса оказания услуг в коммерческих организациях (на примере одного из тюменских предприятий данной сферы).
Особенности работы с претензиями и жалобами потребителей услуг.
Анализ проблем качества обслуживания в сервисных предприятиях
Анализ рынка управляющих компаний/агентств недвижимости в Тюмени
Проблемы и перспективы развития сферы ЖКХ/недвижимости в России
Анализ зарубежного опыта развития сферы ЖКХ/недвижимости
Особенности работы частных компаний в сфере ЖКХ/недвижимости
Разработка программы повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса
Особенности продвижения услуг предприятий сервиса
Организация продаж услуг предприятий сервиса в сети Интернет
Особенности продвижения услуг агентства недвижимости в социальной сети «В контакте»/«Одноклассники»/ «Инстаграм»/«Фейсбук»
Анализ требований потребителей услуг к агентствам недвижимости/управляющим компаниям/ТСЖ (с учетом демографических характеристик)
Проблемы и перспективы развития сервисных предприятий в Тюмени.
Организация процесса обратной связи с потребителями услуг
Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
Сервисология в условиях глобализации: тенденции и перспективы.
Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
Особенности культуры обслуживания в сфере услуг.
Сервисный маркетинг: особенности и проблемы развития.
Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.

Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.

Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.

Исследование сервисной деятельности в агентстве недвижимости «Х»/управляющей компании «Х».

Повышение культуры обслуживания как фактора устойчивого развития бизнеса

Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

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 заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	100
	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:

1. Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ. Адрес сайта <http://elib.tyuiu.ru>.

2. ЭБС «Издательства Лань». Адрес сайта – <http://e.lanbook.com>.

3. ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ». Адрес сайта – www.biblio-online.ru.

4. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». Адрес сайта- <http://elibrary.ru>.

5. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина. Адрес сайта- <http://elib.gubkin.ru>.

6. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа). Адрес сайта- <http://bibl.rusoil.net>.

7. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта). Адрес сайта-
<http://lib.ugtu.net/books>.

8. ЭБС «IPRbooks». Адрес сайта <http://www.iprbookshop.ru>.

9. Справочная правовая система «Консультант плюс» (некоммерческая интернет версия системы). Адрес сайта – <http://www.consultant.ru/>.

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	-	Моноблок или компьютер в сборе
2	-	Проектор, экран

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: 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
ОПК-2	ОПК-2.1. понимать сущность сервисной деятельности, основные цели, задачи и функции (планирование, организация, мотивация и контроль) управления сервисной деятельностью предприятия (подразделения), в том числе с позиции кадрового и правового сервиса	Знать: З.1. особенность и сервисной деятельности и	Не знает особенность и сервисной деятельности и	Знает особенности сервисной деятельности, допуская грубые ошибки	Знает особенности сервисной деятельности, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает особенности сервисной деятельности
		Уметь: У1: грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью	Не умеет грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью	Умеет грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью, допуская грубые ошибки	Умеет грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью, допуская несущественные неточности	В совершенстве умеет грамотно формулировать цели, задачи, а также определять функции управления сервисной деятельностью
		Владеть: В1: навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления	Не владеет навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления	Владеет навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления, допуская грубые ошибки	Владеет навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления, допуская несущественные неточности	В совершенстве владеет навыками использования знаний о целях, задачах и функциях управления
	ОПК-2.2. осознавать и учитывать структуру сервисной отрасли, особенности и состав	Знать: З2: структуру сервисной отрасли	Не знает структуру сервисной отрасли	Знает структуру сервисной отрасли, допуская грубые ошибки	Знает структуру сервисной отрасли, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает структуру сервисной 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
	сервисного продукта и его составных элементов, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	Уметь: У2: планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг	Не умеет планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг	Умеет планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг, допуская грубые ошибки	Умеет планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг, допуская несущественные неточности	В совершенстве умеет планировать состав сервисного продукта с учетом особенностей предлагаемых услуг
		Владеть: В2: навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами	Не владеет навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами	Владеет навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами, допуская грубые ошибки	Владеет навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами, допуская несущественные неточности	В совершенстве владеет навыками установления хозяйственных отношений между сервисными предприятиями и поставщиками, сервисными организациями и клиентами

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: **Основы сервисной деятельности**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	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: https://e.lanbook.com/book/145535 .	ЭР	25	100	+
2	Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогон. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180302	ЭР	25	100	+
3	Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 300 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/158093	ЭР	25	100	+
4.	Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/144179	ЭР	25	100	+

Заведующий кафедрой ЭОП _____ Е. А. Корякина

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П. _____

