

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
“Башкирский государственный медицинский университет”
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра экономики и менеджмента

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ
ЛЕКЦИЙ**

Дисциплина: Сервис-дизайн
Направление: 38.03.01 – Экономика
Курс 3
Семестр 6

Уфа

Рецензенты:

1. Проректор по учебно-методической работе ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический университет», кандидат экономических наук, доцент Карачурина Р.Ф.
2. И.о. заведующего кафедрой экономики предпринимательства ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий», кандидат экономических наук, доцент Давлетшина С.М.

Автор: д.э.н., профессор, профессор кафедры экономики и менеджмента
Буренина И.В.

Утверждено на заседании кафедры экономики и менеджмента «28»
октября 2025г., протокол № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
План лекционных занятий	5
Методика проведения лекционных занятий	8
Список рекомендованной литературы	9

Предисловие

Цели изучения дисциплины: заключается в комплексном представлении о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, а также в ознакомлении с современным рынком услуг. Это позволяет формировать у будущего бакалавра комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, а также создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания учебной дисциплины:

-организационно-управленческая.

При этом задачами дисциплины являются:

- сформировать представление об инструментах сервис-дизайна;
- изучить основные направления сервис-дизайна.

Методические разработки содержат тематику лекционных занятий, источники для изучения теоретического материала.

План лекционных занятий

Цель проведения лекционных занятий — организация целенаправленной познавательной деятельности слушателей по овладению программным материалом учебной дисциплины. Лекция — это систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера.

Задачи лекций:

- Закладывание общей основы для изучения дисциплины: знакомство с предметом, целью и средствами его изучения, введение базовых понятий.
- Знакомство с новыми фактами: изложение конъюнктуры рынка, научных фактов, описание экспериментов, рассказ о научных открытиях.
- Знакомство с новым теоретическим материалом: изучение формулировок базовых определений, теорем, свойств, проведение доказательств, выкладок, расчётов, институциональной среды (нормативно-правовая база и др.)
- Создание системы взаимосвязей с другими дисциплинами: рассказ о связях между изучаемой дисциплиной и другими дисциплинами, примеры использования знаний в других дисциплинах.
- Демонстрация связи изучаемой дисциплины с практикой: демонстрация видеозаписей, фотографий, рисунков, табличных моделей, иллюстрирующих практическое применение получаемых знаний.

Лекционные занятия выполняют несколько важнейших функций: информационную (изложение системы знаний, объёма научной информации), мотивационную (формирование познавательного интереса к содержанию учебной дисциплины и профессиональной мотивации, содействие активизации мышления), установочную (обеспечение основы для дальнейшего усвоения учебного материала), воспитательную (формирование сознательного отношения к процессу

обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению профессиональными навыками).

Дисциплина логически поделана на следующие разделы (Таблица 1):

Наименование раздела учебной дисциплины	Лекции, часы
Раздел 1. Введение в сервис-дизайн	6
Раздел 2. Технологии сервис-дизайна	14

Тематика и трудоемкость лекций представлены в таблице 2.

Таблица 1 – Тематика и трудоемкость лекций

№ п/п	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	Часы	Тип лекции
1	2	3	4
1.	Введение в дисциплину. Сущность сервис-дизайна	2	Текущая, лекция-дискуссия
2.	Показатели сервис-дизайна	2	Текущая, лекция-дискуссия
3.	Алгоритмы решения задач при помощи сервис-дизайна	2	Текущая, лекция-дискуссия
4.	Исследование проблем	4	Текущая, лекция-дискуссия
5.	Методология глубинных интервью	2	Текущая, лекция-дискуссия
6.	Анализ и синтез в сервис-дизайне	2	Текущая, лекция-дискуссия
7.	Карты заинтересованных сторон. CJM или «карта путешествия клиента»	2	Текущая, лекция-дискуссия
8.	Коммуникационные инструменты для сервис-дизайна	2	Текущая, лекция-дискуссия
9.	Поиск решений. Прототип решений	2	Текущая, лекция-дискуссия
	ИТОГО	20	

Примерная структура лекционного занятия включает:

- 1) Обоснование актуальности и цели темы
- 2) План лекции (знакомство с содержанием (вопросами) темы)
- 3) Изложение вопросов темы
- 4) Заключение (краткий обзор узловых моментов темы)

Оснащение: мультимедийный проектор, ноутбук, экран

Контингент слушателей: обучающиеся по направлению 38.03.01 Экономика

Методика проведения лекционных занятий

Организационно-методической базой проведения лекционных занятий является рабочий учебный план направления 38.03.01 Экономика направленность (профиль) «Экономика и управление в здравоохранении».

Некоторые рекомендации по методике проведения лекционных занятий:

- Придерживаться логической структуры. Рекомендуется делить занятие на четыре основные части: первая часть включает обоснование актуальности и цели темы, введение в тему, вступительное слово преподавателя, вторая - план лекции и анализ литературы, третья — изложение основного материала по теме, последовательно лектор преподносит материал от простого к сложному, в четвертой — заключительной части - лектор обобщает материал, формулирует выводы и даёт рекомендации для самостоятельного изучения темы.
- Использовать педагогические приёмы для активизации восприятия излагаемого материала: краткость изложения, применение освежающих отступлений, методы наглядной информации.
- Удерживать внимание аудитории на протяжении всего занятия и стремиться вовлекать каждого слушателя в обсуждение темы.

После лекции проводится обсуждение, преподаватель отвечает на вопросы обучающихся. Также преподаватель слушает отзывы и пожелания аудитории, чтобы улучшить качество следующих занятий, и предлагает студентам дополнительный материал для изучения и закрепления пройденного материала.

Список рекомендованной литературы

Основная литература

№п/п	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов, количество экземпляров на одного обучающегося по основной образовательной программе
1.	Садуева, Ф. Х. Руководство по пациент-центрированному уходу посредством Сервис-Дизайн метода в сестринском деле : учебно-методическое пособие / Ф. Х. Садуева, А. В. Власова, Б. К. Омаркулов. — Караганда : КарГМУ, 2025. — 52 с. — Текст : электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/510321	Неограниченный доступ

Дополнительная литература

№п/п	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов, количество экземпляров на одного обучающегося по основной образовательной программе
1	Веллор, В. Управление по целям и ключевым результатам: Как распространить методологию OKR на всю организацию / В. Веллор ; О. Бараш. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 282 с. — ISBN 978-5-9614-8922-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/425825 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	Неограниченный доступ