

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

«Утверждаю»
Председатель Ученого Совета,
ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.

« ____ » _____ 2013г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

Дисциплина KS 2213 «Культура сервиса»
Модуль UPKS 21 «Управление персоналом и культура сервиса»
Специальность 5В051100 «Маркетинг»
Институт Экономика
Кафедра Организация производства

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана: старшим преподавателем Исатаевой Ф.М.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2013 г.

Зав. кафедрой _____ Стеблякова Л.П.

(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом Института экономики

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2013г.

Председатель _____ Кошебаяева Г.К.

(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Исатаева Ф.М. старший преподаватель кафедры «Организация производства».

Кафедра «Организация производства» находится в четвертом корпусе КарГТУ (г. Караганда, Б.Мира, 56), аудитория 216, контактный телефон 56-75-94, доб. 2029

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов/ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов			количество часов СРСП	всего часов			
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
4	3/5	30	15	-	45	90	45	135	Тестовое задание

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Культура сервиса» входит в цикл базовых дисциплин компонент по выбору.

Цель дисциплины «Культура сервиса» предназначена для изучения условий и факторов культуры обслуживания клиента в указанных аспектах. Особое внимание в ней уделено вопросам взаимоотношений в контактной зоне между работниками предприятия сервиса и клиентами.

Задача дисциплины является также формирование у обучаемых знаний о специфике психологического, этического, эстетического, организационно-технологического аспектов культуры сервиса.

В настоящее время в связи с трансформацией (преобразованием) экономики страны в рыночную произошло изменение взглядов на культуру сервиса по сравнению с доперестроечным периодом экономики (произошла смена парадигмы в сфере сервиса).

В силабусе раскрыты следующие вопросы профессиональной подготовки работников сервиса:

- что должен знать и уметь работник сервиса;
- как нужно грамотно настроиться на общение с тем или иным клиентом;
- как можно узнать, что клиент хочет, что ему нужно;
- как убедить клиента, что приобретение той или иной услуги будет ему полезно;
- как научиться задавать нужные вопросы, чтобы побудить клиента совершить заказ;

- как умело вести переговоры с клиентом о цене услуги;
- как грамотно отвечать на возражения клиента;
- как научиться принимать клиента таким, каков он есть, и не стараться перевоспитать его на свой лад, а к каждому найти индивидуальный подход;
- как развить интуицию и симпатию и проникнуться интересами клиента, установить с ним контакт;
- как научиться отвечать клиенту тем же каналом восприятия (зрительным, слуховым, осязательным), с помощью которого он посылает работнику свои пожелания;
- как справиться с трудными и непредвиденными ситуациями во взаимодействии с клиентами.

Следует помнить, что в условиях перехода к рыночной экономике непрерывное образование в течение всей жизни является настоятельным требованием времени. Если человек имеет стремление к развитию, желает работать над собой и умеет сделать для себя практические выводы, то в учебнике он найдет рекомендации, как совершить переход от знаний к умениям и навыкам, как устранить разрыв между теорией и практикой.

приобрести практические навыки: обработки экономической информации с использованием математического и статистического аппарата обработки данных, т.е. предполагается предварительное изучение курсов "Макроэкономика", "Микроэкономика", "Общая теория статистики", "Социально-экономическая статистика", "Экономико-математическое моделирование" и др.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Макроэкономика	Основы экономической организации производства Основы теории рынка Национальная экономика и ее показатели
Экономическая теория	Понятие издержек Добавленная стоимость Себестоимость

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины культуры сервиса, используются при освоении следующих дисциплин: Экспертиза услуг Маркетинговые исследования и др.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	Лекции	Практ.	Лаб раб	СРСП	СРС
1 Психологическая культура сервиса	2		-	4	4
2 Психология службы сервиса	2		-	4	4
3 Психология личности	2	4	-	4	4
4 Темперамент, характер	2		-	4	4
5 Понятие об этической культуре сервиса	2		-	4	4
6 Профессиональная этика	2	4	-	4	4
7. Профессиональное поведение	2		-	4	4
8. Культура общения работников с клиентами	2	4	-	4	4
9. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	2	3	-	4	4
10 Организационно-технологическая культура сервиса	2		-	9	9
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень практических (семинарских) занятий

1. Психология личности
2. Профессиональная этика
3. Культура общения работников с клиентами
4. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРС	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1 Психологическая культура сервиса	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2	[1,2,3,4]
2 Психология службы сервиса	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №3,4	[1,2,3,4]
3 Психология личности	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №5,6	[1,2,3,4]
4 Темперамент. Характер	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №2,3,5	[1,2,3,4]
5 Понятие об этической культуре сервиса	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №2,3	[1,2,3,4]
6 Профессиональная этика	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2	[1,2,3,4]
7. Профессиональное поведение	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2	[1,2,3,4]
8. Культура общения работников с клиентами	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2	[1,2,3,4]
9. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2,	[1,2,3,4]
10 Организационно-технологическая культура сервиса	Углубление знаний по данной теме	Решение задач	Задачи №1,2	[1,2,3,4]

Темы контрольных заданий для СРС

1. Психологическая культура сервиса
2. Психическое отражение
3. Три вида психических явлений
4. Психические состояния человека
5. Задачи психологии сервиса
6. Что такое личность? Какова психологическая структура личности?

7. Дайте психологическую характеристику деятельности работника контактной зоны
8. Техническая бытовых изделий (услуг)
9. Эстетическое оформление зданий предприятий сервиса
10. Эстетическая культура работника сервиса
11. Маркетинг сферы услуг
12. Прогрессивные формы обслуживания
13. Совершенствование организации труда

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
F	0	0-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хоро-

шие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-»(хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи пересдачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7, 14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:

Вид контроля	% от содержания	Академический период обучения, неделя															Итого, %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Посещаемость	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		7,0
Конспекты лекций	2,0			*		*		*			*		*		*			12,0
Тестовый (письменный) опрос	11,5							*								*		23,0
Выполнение практических заданий	3,0			*		*		*			*		*		*		*	18,0
Всего по аттестациям								30									30	60
Экзамен																		40
Всего																		100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Культура сервиса» прошу соблюдать следующие правила:

1. Не опаздывать на занятия.
2. Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
3. В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
4. Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
5. Пропущенные практические занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.
6. Пропущенные лекционные занятия (независимо от причины) отрабатывать в виде реферата по пропущенной тематике.
7. Активно участвовать в учебном процессе.
8. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателям.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Кол. экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
Федцов В.Г	Профессиональная этика и культура бытового обслуживания.	М.: Лег-промбытиздат, 2009.	2	1
Зеленкова И.Л. основы этики	Учеб. пособие.	Минск: тетраСитемс, 2008.	2	-
Блэк С.	Паблик рилейшнз Что это такое?	М., 2005	2	-
Мелихова Н.В.	Этика и практика делового разговора по телефону: Учеб.пособие по нем.яз	М., 2007.	1	-
Дэвис Ф.	Создай себе Имидж: Как всем видом излучить успех	Минск: Попурри, 2008.	1	-
Дополнительная литература				
Уткин Э.А., Кочеткова А.и.	Рекламное дело: учебник. –	М.: 2008.	2	-
Руденский Е.В.	Социальная психология: курс лекций	М.; Новосибирск, 2008.	2	-
/Сост. М.Н.Сафонов.	Правила торговли. Изд. 6-е, испр. и доп.	М., 2009.	1	-
Опалев А.В.	Умение обращаться с людьми: Этикет делового человека.	М., 2006.	2	-
Чиченный А.И., Стоян Т.А..	Этикет на все случаи жизни. /Учебн.-практ.пособие	М., 2006	1	-

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи

Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8]	В течение семестра	Текущий	1-14 неделя
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	В течение семестра	Текущий	1-14 неделя
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	1-14 неделя
Промежуточный контроль (2 блока аттестации)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое этическая культура работников сервиса?
2. Дайте определения морали и этики. Какова связь между ними?
 1. Кратко охарактеризуйте основные категории этики. Раскройте смысл нравственного императива А.И. Солженицына "Неучастие во зле".
 2. Что означает выражение: "У человека нечистая совесть"?
 3. Почему нельзя добиваться нравственной цели безнравственными средствами?
 4. Почему распространение сплетен в коллективе (учебном, трудовом) считается нарушением простейших норм нравственности?
 5. Почему человеку необходимо затратить немалые усилия, чтобы выработать у себя нравственные взгляды и убеждения? Почему они не вырабатываются автоматически?
 6. Как вы понимаете следующее утверждение: "Быть скромным в правде - значит быть подлецом"?
 7. Кого можно считать культурным, воспитанным человеком?
 8. Бывают ли ситуации, когда можно вести себя некультурно?
 9. Что такое профессиональная этика? Каковы ее задачи?
 10. Как проявляются в деятельности работника контактной зоны чувства профессионального долга, совести, чести, достоинства?
 11. Каковы основные положения профессионального кодекса работников контактной зоны - Памятки-правил по культуре бытового обслуживания? Проиллюстрируйте применение этих положений на примере работы местных предприятий сервиса.

13. Что понимается под профессиональным поведением работника контактной зоны? Каковы составляющие этого поведения?

14. Что понимается под общением?

15. Как вы понимаете термин "социальная роль"?

16. Что понимается под стилем общения на предприятиях сервиса?

17. С чего начинается культура общения на предприятиях бытового обслуживания? В чем проявляется культура общения работника контактной зоны с заказчиками?

18. Какие требования предъявляются к речи работников контактной зоны?

19. Что такое конфликт? Каковы его основные источники на предприятиях сервиса?

20. Какие бывают виды конфликтов и их исходы?

21. Какие способы разрешения конфликтов с клиентами вы знаете? Проиллюстрируйте ответ своими наблюдениями. Что такое трудовой коллектив? Каковы его признаки?

22. Что вы знаете о формальной и неформальной структурах коллектива?

23. Что такое морально-психологический климат коллектива? Как он влияет на настроение работников и культуру обслуживания клиентов?

24. На основе требований к профессиональному поведению работника контактной зоны и Памятки-правил по культуре бытового обслуживания разработайте нравственный (этический) кодекс студента (учащегося).

25. Почему считается, что бережливость и рачительность - это не только экономические, но и нравственные понятия?

26. По вашему мнению, развитие сферы услуг требует только материальных средств, инициативы, знаний или же еще и моральной зрелости и смелости? И если да, то почему?

27. Как, по вашему мнению, можно воспитать у работника сервиса чувство профессионального долга? Когда надо начинать это делать?

28. При оценке труда работника контактной зоны предлагается учитывать фактор чуткости? Как вы понимаете этот фактор и как его (с помощью каких показателей) можно оценивать?

29. Какой смысл вы вкладываете в слова "моя жизненная позиция"? Как вы и ваши товарищи отстаиваете ее, столкнувшись с конкретными проявлениями отступлений от принципов морали и положений Памятки-правил по культуре обслуживания?

30. Кто оказал наибольшее влияние на формирование ваших убеждений?

31. Что для вас предпочтительней: жаловаться на несправедливость в различные инстанции или самому, засучив рукава, добиваться правды?

32. Можно ли "ускорить" нравственное формирование работника (учащегося, студента)?

33. Какими критериями (показателями) можно пользоваться для определения уровня нравственной культуры работника (студента, учащегося)?

34. Что даст с позиций нравственности введение в учебных группах "Дневников хороших и полезных дел"?

35. Что понимается под эстетической культурой обслуживания?

36. Дайте определение технической эстетики. Какие мероприятия нужно провести на предприятиях сервиса для внедрения на них достижений технической эстетики?

37. Что такое дизайн? Перечислите задачи дизайнера на предприятиях сервиса.

38. Каким эстетическим требованиям должен отвечать фасад здания и интерьер современного предприятия сервиса?

39. Назовите факторы, влияющие на эстетическую привлекательность фасада и помещений здания предприятия сервиса.

40. В чем проявляется эстетика изделий (услуг)?

41. Влияют ли эстетические свойства изделий (услуг) на их спрос на рынке?

42. Каковы эстетические показатели качества бытовых изделий (услуг)?

43. В чем проявляется эстетика в рекламе услуг (изделий) предприятия сервиса?

44. Как проявляется эстетический вкус работника контактной зоны в его облике? Почему считается, что внешний вид работника контактной зоны - визитная карточка предприятия сервиса?

45. Как вы понимаете высказывание А.П. Чехова: "В человеке должно быть все прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли"?

46. Как вы понимаете высказывание "Эстетика - это этика будущего"?

47. Можно ли по внешнему виду человека и его поведению сделать выводы о его внутреннем мире и убеждениях?

48. Что такое этикет? Расскажите о правилах этикета. В чем проявляется служебный этикет работника контактной зоны?

49. Приятно ли вам, с точки зрения эстетического вкуса, заниматься в учебных аудиториях (кабинетах)?

50. Как вы думаете, территория вашего учебного заведения достаточно хорошо озеленена, благоустроена?

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА (SYLLABUS)

Дисциплина KS 2213 «Культура сервиса»
Модуль UPKS 21 «Управление персоналом и культура сервиса»
Специальность 5В051100 «Маркетинг»
Институт Экономика
Кафедра Организация производства

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004 г. Подписано в печать

Формат 60x90/16

Усл.печ.л. п.л. Тираж экз. Заказ Цена договорная

Издательство Карагандинского государственного технического университета
100027, Караганда, б.Мира, 56