

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 2015 г.

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

Дисциплина SD 1206 «Сервисная деятельность»

SO 6 Модуль Сервисно-ориентированный

Специальность 5B090400 «Социально-культурный сервис»

Факультет инженерной экономики и менеджмента

Кафедра «Инженерное предпринимательство и маркетинг»

2015

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
Старшим преподавателем кафедры ИПМ
Кучер Валентиной Николаевной

Обсуждена на заседании кафедры ИПМ

Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.

Зав. кафедрой _____ «__» _____ 20 __ г.

Одобрена учебно - методическим советом ФИЭМ

Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.

Председатель _____ «__» _____ 20 __ г.

Сведения о преподавателе и контактная информация

Кучер Валентина Николаевна, старший преподаватель
Кафедра ИПМ находится в 4 корпусе КарГТУ, аудитория 216,
контактный телефон 56-75-94 (2029).

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество Кредитов ECTS	Количество кредитов	Вид занятий				Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов		количество часов СРСП	всего часов			
			лекции	практические занятия					
2	5	3	30	15	45	90	45	135	Экзамен Курс. Раб.

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в цикл базовых дисциплин, компонент по выбору.

Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины является овладение студентами комплексом знаний, умений и навыков по применению теоретических основ сервиса на практике.

Задачи дисциплины

Задачами изучения дисциплины являются овладение:

- методами организации сервисной деятельности;
- методами управления сервисной деятельности;
- современными методами обеспечения качества и культуры сервисной деятельности;
- методами оценки эффективности сервисной деятельности.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны: иметь представление о:

- прогрессивных формах обслуживания;
- сервисной деятельности как процессе, связанном с экономической конъюнктурой и конкуренцией;

знать:

- понятийный аппарат дисциплины;
- экономическую сущность сервисной деятельности;
- классификацию услуг;

уметь:

- обеспечивать высокое качество обслуживания;
- использовать методы анализа сервисной деятельности;
- использовать этические нормы сервисной деятельности;

- приобрести практические навыки в определении экономического эффекта работы предприятий сервиса.

-

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: Основы экономической теории

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Сервисная деятельность», используются при освоении следующих дисциплин: «Менеджмент в СКС», «Маркетинг в СКС», «Инфраструктура СКС», «Технология обслуживания социально-культурного сервиса».

Тематический план дисциплины

	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	2	1	-	3	3
1.1 Сервис и сервисные службы: основные виды сервиса и их характеристики.					
1.2 Сервис как потребность.	2	1	-	3	3
1.3 Противоречие сервисной деятельности.	2	1	-	3	3
1.4 Структура сервисного обслуживания. Понятие услуги. Новая услуга.	2	1	-	3	3
1.5 Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества.	2	1	-	3	3
Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	2	1	-	3	3
2.1 Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности					
2.2 Кооперативное движение как форма развития службы быта.	2	1	-	3	3
2.3 Предприятия сервиса. Прогрессивные формы обслуживания.	2	1	-	3	3
2.4 Формы коммуникации в сервисе.	2	1	-	3	3
2.5 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Система подготовки специалистов сервисных служб в вузах РК.	2	1	-	3	3

Раздел 3. Этика и психология сервисной деятельности	2	1		3	3
3.1 Психологические аспекты сервисной деятельности.					
3.2 Место этики в сервисной деятельности.	2	1		3	3
3.3 Этика и этикет информационного сервиса	2	1		3	3
Раздел 4. 4.1 Интернет сервис в современном обществе.	2	1		3	3
4.2 Сетевая экономика: проблемы и особенности развития.	2	1		3	3
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень семинарских занятий

- 1 Природа и характер сервисной деятельности
- 2 Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг
- 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
- 4 Характеристика социально-культурной сферы
- 5 Психология процесса обслуживания
- 6 Состав и структура сферы услуг
- 7 Классификация услуг по отраслевому принципу
- 8 Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности
- 9 Формы коммуникации в сервисе
- 10 Современный сервис: проблемы и перспективы развития
- 11 Психологические аспекты сервисной деятельности
- 12 Место этики в сервисной деятельности
- 13 Этика и этикет информационного сервиса
- 14 Интернет сервис в современном обществе
- 15 Сетевая экономика: проблемы и особенности развития

Тематика курсовых работ по дисциплине

1. Значимость и роль сферы сервиса в условиях современной экономики.
2. Сервисно - технологическая экономика: признаки и тенденции развития в Казахстане.
3. Отличительные особенности услуг, классификация услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
5. Сущность и содержание маркетинга в сфере услуг
6. Ключевые факторы, обусловившие динамический рост сферы услуг.
7. Экономическое содержание социально - бытового сервиса.
8. Развитие информационных технологий в сфере сервиса
9. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.
10. Разработка и внедрение новых видов услуг и форм обслуживания
11. Выбор стратегии предприятия социально-культурного сервиса.
12. Социальная значимость сферы услуг социально-культурного сервиса
13. Содержание и сущность конкуренций в сфере услуг.
14. Обучение и развитие кадров в социально-культурной сфере

15. Использование трудовых ресурсов на предприятиях сферы сервиса
16. Увеличение производительности в сфере услуг.
17. Оценка эффективности обслуживания.
18. Разработка программы качественного обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса
19. Культура сервиса.
20. Профессиональные аспекты культуры сервиса.
21. Психологические аспекты культуры сервиса.
22. Важнейшие этические принципы и нравственные категории в сервисе.
23. Этика работников контактной зоны.
24. Система подготовки специалистов сервисных служб
25. Основные задачи, принципы и методы планирования на предприятиях сервиса

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1	2	3	4	5
1 Организационная модель социально-культурного сервиса	Углубление знаний по данной теме	Консультация по курсовой работе	Утверждение темы курсовой работы. Подбор литературы.	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
2 Потребность - необходимость для понимания механизмов сферы сервиса	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
3 Классификация видов услуг	Углубление знаний по данной теме	Консультация по курсовой работе	Первый раздел курсовой работы	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
4 Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
5 Противоречие сервисной деятельности	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
6 Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
7 Кооперативные формы обслуживания населения	Углубление знаний по данной теме	Консультация по курсовой работе	Второй раздел курсовой работы	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
8 Укрепление позиций		Работа с	Ответы на вопросы	[1], [2], [3], [5],

отраслей сферы производства услуг. Вид диверсификации	Углубление знаний по данной теме	литературой	для контроля Устные сообщения по теме	[6], [12]
9 Коммуникативное взаимодействие потребителей	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
10 Проблемы потребления услуг	Углубление знаний по данной теме	Консультация по курсовой работе	Третий раздел курсовой работы	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
11 Психологические аспекты культуры качества	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
12 Отрасли этического знания	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
13 Информация в социально - бытовой сфере	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
14 Развитие информационного сервиса в современном обществе	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Защита курсовой работы.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
15 Структура интернет – экономики	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]

Темы контрольных заданий для СРС

- 1 Сервис и его основные функции
- 2 Услуга и ее особенности
- 3 Роль сферы услуг в экономике страны
- 4 Определение сервисной деятельности и характеристика групп потребностей
- 5 Характеристика социально – культурной сферы
- 6 Прогрессивные формы обслуживания
- 7 Культура сервиса и культура обслуживания
- 8 Роль интерьера в культуре сервиса
- 9 Классификация услуг
- 10 Отраслевая классификация услуг
- 11 Классификация услуг по функциональной направленности
- 12 Качество услуг
- 13 Цель, область и уровни стандартизации
- 14 Характеристика пакета международных стандартов
- 15 Правовая основа обеспечения качества услуг
- 16 Инновация, инновационная деятельность, инновационный процесс

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.

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1],[2],[3],[4]	В течение семестра	Текущий	1-14 неделя	20
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра	Текущий	3, 5, 8,12 неделя	5
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	6, 13	5
Тестовый опрос (2блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя	30
Всего по аттестациям						60
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Итоговый	В период сессии	40

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу предоставлять справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 Выполнять задания СРСП в установленные сроки.
- 4 Присутствовать на промежуточном контроле.
- 5 Активно участвовать в учебном процессе.
- 6 Вести конспекты лекций.
- 7 Выполнять СРС.
- 8 Быть доброжелательными к сокурсникам и проявлять уважение к преподавателям.

Список основной литературы

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. - М: Аспект Пресс, 2004.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина ; УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация Дашков и К*, 2008. - 464 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. М.: «Дашков и К», 2006.
4. Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность. Издательский центр «МарТ» Москва- Ростов - на- Дону, 2008
5. Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы. СПб., 2002.
6. Биржаков М. Б., Никифоров В. И. Индустрия туризма: Перевозки. М.; СПб., 2001.
7. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сб. нормативных документов. Ростов н/Д., 2003.
8. Социальный менеджмент/ Под ред. В. Н. Иванова. М., 2011.

Список дополнительной литературы

1. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг/ К Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик; пер. с англ.; под ред. В.В. Кулибановой. 2-е изд. СПб.: Питер. 2002
2. Т. Д. Бурменко, Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс] : Электронный учебник для студентов, магистрантов и аспирантов вузов / УМЦ ; ред. - М. : КНОРУС, 2011. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM): цв., зв. - (Электронный учебник). - (CD-Book)
3. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме : учебное пособие по специальности 101106 "Социально-культурный сервис и туризм" / Г. М. Дехтярь ; УМО по образованию в области сервиса. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009. - 367 с
4. Индустрия туризма: Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма : общественно-политическая литература / сост. Г. М. Дехтярь. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2011. - 414 с
5. Сервисная деятельность/Индустрия досуга и развлечений САПР в сервисе : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" специализации 10010123 "Сервис на предприятиях индустрии моды" / Т. В. Медведева ; М-во образования и науки Российской Федерации. - М. : 2012
6. Электроника для бизнес-центров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / А. А. Сапронов, В. В. Семенов, Ю. Б. Ханжонков ; УМО вузов по образованию в области сервиса и туризма. - Ростов н/Д : ФЕНИКС, 2009. - 446 с. - (Высшее образование)
7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2008. - 254 с. - (Высшее образование. Гостиничный сервис)

8. Турковский, Марек. Маркетинг гостиничных услуг : учебно-методическое пособие: пер. с польск. / М. Турковский. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 294 с Перевод заглавия: Marketing uslug hotelarskich
- 9..Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживание населения : учебное пособие студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Сервис" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М. : Дашков и К, 2012. - 220 с

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

По дисциплине SD 1206 «Сервисная деятельность»

Модуль SO 6 Сервисно-ориентированный

Гос. изд. лиц. №50 от 31.03.2004.

Подписано к печати ___ 20__ г. Формат 60х 90 /16. Тираж ___ экз.

Объем ___уч.изд.л. Заказ № _____ Цена договорная

