

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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Устные сообщения по теме                   | [6], [12]                     |
| 9 Коммуникативное взаимодействие потребителей              | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой            | Ответы на вопросы для контроля<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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 60x 90 /16. Тираж \_\_\_ экз.

Объем \_\_\_уч.изд.л. Заказ № \_\_\_\_\_ Цена договорная

