

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 TOSKS 2303 «Технология обслуживания в социально-культурном сервисе»

РО 5 Модуль «Профессионально-ориентированный»

Специальность 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Факультет инженерной экономики и менеджмента  
Кафедра «Инженерное предпринимательство и маркетинг»

## Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:  
Кучер В.Н.

Обсуждена на заседании кафедры инженерного предпринимательства и  
маркетинга

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.П.Стеблякова «\_\_» \_\_\_\_ 2015 г.

Одобрена учебно-методическим советом факультета инженерной экономики и  
менеджмента

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

Председатель \_\_\_\_\_ Н.А. Нурмагамбетова «\_\_» \_\_\_\_ 2015 г.

## Сведения о преподавателе и контактная информация

Кучер Валентина Николаевна, старший преподаватель

Кафедра организации производства 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 |                       |             |                      |                        |                |
| 4       | 5                        | 3                   | 30                          | 15                   | 45                    | 90          | 45                   | 135                    | Экзамен        |

## Характеристика дисциплины

В современных условиях специалисту по сервису необходимо владеть навыками технологизации социальных процессов для оптимизации деятельности. Поэтому изучение специфики техники и технологии в социально-культурном сервисе занимает важное место в образовательном процессе. Дисциплина «Технология обслуживания в социально-культурном сервисе» входит в цикл профилирующих дисциплин, обязательный компонент.

## Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Технология обслуживания в социально-культурном сервисе» является изучение теоретических и практических вопросов техники и технологии в сервисе и туризме, а также конкретных социальных технологий, оптимизирующих сервисную и туристическую деятельность.

## Задачи дисциплины

Задачи изучения дисциплины:

- обучение студентов необходимым профессиональным навыкам и умениям по технологии производства;
- изучение технологических основ организации и проектирования процессов бытового и сервисного обслуживания;
- изучение закономерностей развития технологических процессов и систем

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

- роли НТП в выборе оптимальных технологических процессов;
- выборе направлений интенсификации сервисной деятельности.

знать:

- техническое и технологическое оснащение предприятий социально-культурного сервиса;

- технологию обслуживания клиентов на различных предприятиях социально-культурного сервиса;
- проектирование технологических процессов;
- современные технологии в социально-культурном сервисе.

уметь:

- выявить пути совершенствования используемой техники;
  - эффективно использовать необходимые ресурсы;
  - экономически обоснованно подходить к организационно-производственным процессам;
- приобрести практические навыки в эффективном использовании технологии в сфере сервиса.

### Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: Сервисная деятельность; Менеджмент в СКС; Инфраструктура социально-культурного сервиса

### Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Технология обслуживания социально-культурного сервиса», используются при освоении следующих дисциплин: «Основы индустрии гостеприимства»

### Тематический план дисциплины

| Наименование раздела, (темы)  | Трудоемкость по видам занятий, ч. |              |              |       |     |
|---|-----------------------------------|--------------|--------------|-------|-----|
|   | лекции                            | практические | лабораторные | СРС П | СРС |
| 1.Техническое и технологическое оснащение предприятий СКС   | 3                                 | 1            | -            | 5     | 5   |
| 2. Современные информационные системы, используемые в системе сервиса                               | 3                                 | 1            | -            | 5     | 5   |
| 3. Научно – технический процесс и направления интенсификации сервисной деятельности.                | 3                                 | 1            | -            | 5     | 5   |
| 4.Технологические основы организации и проектирования процессов бытового и сервисного обслуживания. | 3                                 | 1            | -            | 5     | 5   |
| 5. Показатели эффективности сервисной деятельности организации                                      | 3                                 | 1            | -            | 5     | 5   |
| 6.Технология обслуживания   | 3                                 | 2            | -            | 4     | 4   |

|  |           |           |          |           |           |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| клиентов на различных предприятиях СКС                                     |           |           |          |           |           |
| 7. Технология предоставления сервисных услуг                               | 3         | 2         | -        | 4         | 4         |
| 8. Технология предоставления услуг на предприятиях развлекательного досуга | 3         | 2         | -        | 4         | 4         |
| 9. Проектирование технологических процессов                                | 3         | 2         | -        | 4         | 4         |
| 10.Современные технологии в СКС: компьютерные, телекоммуникационные и др.  | 3         | 2         | -        | 4         | 4         |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>30</b> | <b>15</b> | <b>-</b> | <b>45</b> | <b>45</b> |

### Перечень практических занятий

1. Техническое и технологическое оснащение предприятий СКС.
2. Современные информационные системы, используемые в системе сервиса
3. Научно – технический процесс и направления интенсификации сервисной деятельности.
4. Технологические основы организации и проектирования процессов бытового и сервисного обслуживания.
5. Показатели эффективности сервисной деятельности организации
6. Технология обслуживания клиентов на различных предприятиях СКС.
7. Технология предоставления сервисных услуг
8. Технология предоставления услуг на предприятиях развлекательного досуга
9. Проектирование технологических процессов
- 10.Современные технологии в СКС: компьютерные, телекоммуникационные и др.

### 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 Техническое и технологическое обеспечение предприятий бытовых услуг и сервиса. Основные технологические понятия и определения | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой     | Ответы на вопросы для контроля                             | [1], [2], [3], [5], [6], [10] |
| 2 Технологический процесс: пути и закономерности развития   | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой     | Ответы на вопросы для контроля                             | [1], [2], [3], [5], [6], [10] |
| 3 Технологические основы организации и проектирования бытового и сервисного обслуживания  | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой     | Ответы на вопросы для контроля<br>Устные сообщения по теме | [1], [2], [3], [5], [6], [10] |

|  |                                  |                      |  |                               |
|--|----------------------------------|----------------------|--|-------------------------------|
| 4 Технология обслуживания клиентов на предприятиях социально-культурного сервиса. Технология индивидуального пошива и ремонта одежды | 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 Технология изготовления и ремонта мебели по индивидуальным заказам   | 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 Технология производства ремонтных работ жилья  | 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 Технология технического обслуживания автотранспорта  | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля<br>Устные сообщения по теме | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |
| 8 Технология химической чистки и крашения, оказания прачечных услуг  | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля<br>Устные сообщения по теме | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |
| 9 Технология оказания фотоуслуги по изготовлению фотоснимков, обработке пленок   | 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 Технологический процесс оказания парикмахерских услуг   | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля<br>Устные сообщения по теме | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |
| 11 Технология оказания транспортных услуг населению  | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля<br>Устные сообщения по теме | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |
| 12 Технология предоставления услуг общественного питания   | 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 Технология предоставления сервисных услуг в розничной и   | Углубление знаний по             | Работа с литературой | Ответы на вопросы для                                      | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |

|   |                                  |                      |  |                               |
|---|----------------------------------|----------------------|--|-------------------------------|
| оптовой торговле  | данной теме                      |                      | контроля<br>Устные<br>сообщения<br>по теме |                               |
| 14 Научно-технический прогресс и направление темпов развития бытовых и сервисных услуг. Технический персонал сферы сервиса. | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля             | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |
| 15 Использование современных технологий в социально-культурном сервисе  | Углубление знаний по данной теме | Работа с литературой | Ответы на вопросы для контроля             | [1], [2], [3], [5], [6], [12] |

### 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%

### 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    |
| Итого                              |   |  |                              |                |                   | 100   |

### Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Технология обслуживания в социально-культурном сервисе» 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. Кексель О.С. Техника и технология в социально – культурном сервисе и туризме: учебное пособие /Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета. 2010
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. - М: Аспект Пресс, 2004.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально – культурном сервисе и туризме: Учебник. – М.:Изд. Центр «Академия»,2004. -240 с.
4. Технология социальной работы: Учебное пособие /Григорьева Н.Ю., Герасимова Е.Ю.,Горбунова М.Ю.,Неберушкина Э.К.,Чернецкая А.А. – Саратов: Сарат. Гос. Тех. Ун-т.. 2003. – 118 с.
5. Иванов В.Н.,Патрушев В.И.. Социальные технологии: учеб. пос.- М.: Муниципальный мир, 2004.-488 с.
6. Технология социальной работы: Учебное пособие / под ред. Зайнышева И.Г. – М: Гуманит. Изд. Центр ВЛАСОС, 2002. – 240 с.
7. Технология социальной работы: учебник /под ред проф. Холстовой Е.И. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 400 с.
8. Шакина Ж.М., Тлеубердинова А.М.,Мамраева Д.Г., Ташенова Л.В. Индустрия досуга и развлечений в социально – культурном сервисе и туризме. Караганда. 2013г. 348 с.

### **Список дополнительной литературы**

1. Аменова С.С. Техничко-экономические основы производства.- Караганда, 1993.
2. Баранов Л.Ф. Техническое обслуживание и ремонт машин. Ростов на Дону, 2001.
3. Гинберг А.М. Технология важнейших отраслей промышленности.- М.: Высшая школа, 1985.
4. Дворцин М.Д. Основы теории научно-технического развития производства. - М.: 1988.
5. Емельянов В.И. Технология важнейших отраслей промышленности. - Киев, Высшая школа, 1987.
6. Карагодин В.И. Ремонт автомобилей и двигателей. - М.: Высшая школа, 2003.



7. Садыков Д.М. Механическая технология текстильных материалов.- Алматы, 2001.
8. Матвеева Т.А. Ремонт и реставрация мебели. - М.: Высшая школа, 2000.
9. Материаловедение для столяров и плотников. Ростов на Дону, 2000
10. Рачок В.В. Оборудование швейного производства. - М.: Высшая школа, 2001.
11. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. М.: «Дашков и К», 2006.
12. Техника раскроя одежды по индивидуальным заказам. – М\Высшая школа. 1998.
13. Федорова А.Ф. Технология химической чистки и крашения. М.: ЮНИТИ, 1999.
14. 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
15. 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. :
16. 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)
17. 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)
18. 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 ТOSKS 2303 «Технология обслуживания социально-культурного сервиса»

РО 5 Модуль «Профессионально-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

---

100027, Издательство КарГТУ, Караганда, б. Мира, 56