

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 200 ____ г.

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

Дисциплина «Современные технологии в сфере обслуживания»

Специальность 050904 бытовые услуги и сервис
(по отраслям)

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра организации производства

Предисловие

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

Обсуждена на заседании кафедры организации производства
Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.
Зав. кафедрой _____

Одобрена методическим бюро факультета менеджмента и экономики
Протокол № __ от «__» _____ 20 __ г.
Председатель _____

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	Вид занятий				Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов		количество часов СРС	всего часов			
		лекции	практические занятия					
5	2	15	15	30	60	30	90	Экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Современные технологии в сфере сервиса» входит в цикл профилирующих дисциплина компонента по выбору.

Цель дисциплины

Дисциплина «Современные технологии в сфере обслуживания» дает возможность студентам изучить как научно-теоретические аспекты сервисной деятельности, так и практические вопросы создания и функционирования производственных процессов в сфере услуг.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие:

- обучение студентов необходимым профессиональным навыкам и умениям по технологии производства;
- изучение основных понятий о производствах различных предприятий бытового сервиса;
- 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 сырья, энергии, топлива в определении эффективных направлений научно-технического прогресса в отрасли сервиса и бытового обслуживания.

знать:

- основное назначение техники;
- конструктивные характеристики техники;
- виды оснастки техники;
- условия эксплуатации выпускаемой продукции;
- особенности применяемых технологий

уметь:

- выявить пути совершенствования используемой техники;
- эффективно использовать ресурсы;
- экономически обоснованно подходить к организационно-производственным процессам;

приобрести практические в эффективном использовании новых технологий в сфере обслуживания и сервиса.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин:

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Основы предпринимательской деятельности	1.1. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности 1.2. Виды и типы предпринимательской деятельности
Менеджмент	2.1. Виды менеджмента 2.2. Менеджмент на предприятиях бытового обслуживания населения
Маркетинг	3.1. Организация деятельности предприятий бытового обслуживания населения на основе маркетинга 3.2. Управление маркетингом на предприятии

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания», используются при освоении следующих дисциплин: стандартизация и сертификация в сервисе, экономика бытового обслуживания и сервиса, менеджмент сервиса, технология бытового обслуживания и сервиса.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции и	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1. Понятие и сущность сервисной деятельности.	3	3	-	6	6
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.	3	3	-	6	6
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	3	3	-	6	6
4. Информационные технологии в сфере обслуживания.	3	3	-	6	6
5. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.	3	3	-	6	6
ИТОГО:	15	15	-	30	30

Перечень практических занятий

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
4. Информационные технологии в сфере обслуживания.
5. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.

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. Понятие и сущность 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]
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
4. Информационные технологии в сфере обслуживания.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
5. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[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% 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	30-49	Неудовлетворительно
Z	0	0-29	

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 хорошие 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

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания» 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.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1. Аменова С.С.	Технико-экономические основы производства	Караганда, 1993.	1	1
2. Баранов Л.Ф.	Техническое обслуживание и ремонт машин.	Ростов на Дону, 2001.	6	1
3. Виноградова М.В., Панина З.И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса:	Учебное пособие.-3-е изд.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.	1	3
4. Гинберг А.М.	Технология важнейших отраслей промышленности.	М.: Высшая школа, 1985.	10	1
5. Дворцин М.Д.	Основы теории научно-технического развития производства	М.: 1988.	12	1
6. Емельянов В.И.	Технология важнейших отраслей промышленности	Киев, Высшая школа, 1987.	4	1

7. Карагодин В.И..	Ремонт автомобилей и двигателей	М.: Высшая школа, 2003.	3	1
8. Садыков Д.М.	Механическая технология текстильных материалов	Алматы, 2001.	-	-
9. Матвеева Т.А.	Ремонт и реставрация мебели	М.: Высшая школа, 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.	1	1
12. Федорова А.Ф. М.:	Технология химической чистки и крашения.	ЮНИТИ, 1999.	1	1
Дополнительная литература				
1. Аванесова Г.А.,	Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство	М: Аспект Пресс, 2004.	1	1
2. Акимов И.У.	Товароведение промышленного сырья и материалов	Укитувчи, 1984.	1	1
3. Буников, И.П. И др.	Химия и технология силикатов	М.: Высшая школа, 1981.	-	-
4. Бельфер Ф.П	Оборудование и технология производства бытового обслуживания	М.: 1984г.	-	1
5. Воробьев В.А.	Строительные материалы	М.: Высшая школа, 1979.	8	1
6. Власов Б.В., Кац Г.Б.	Организация, планирование и управление предприятием массового машиностроения,	М.: «Высшая школа»	5	-

7. Григорьева Т.Ф.	Пути повышения эффективности бытового обслуживания населения Казахстана	Алматы, 1979.	1	1
8.	Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан	20.09.1996г. №9 /7	-	10

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Опрос (письменный, устный), тестовые задания	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1],[2],[3],[5],[13],[14] Доп.: [1],[2],[3],[5],[7] конспекты лекций	Выполняется в течение семинарского занятия 1 контактный час	Текущий	Еженедельно
Решение задач	Закрепление практических навыков	Осн.: [1],[2],[3],[5],[13],[14] Доп.: [1],[2],[3],[5],[7] конспекты лекций	0,5 контактных часа в течение практического занятия	Текущий	Еженедельно
Контрольные работы, тесты (аттестация)	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1],[2],[3],[5],[13],[14] Доп.: [1],[2],[3],[5],[7] конспекты лекций	1 контактный час	Рубежный контроль	на 7-й и 14-й неделях обучения
Экзамен	Определить, насколько полно и в каком объеме изучена дисциплина	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1-2 контактных часов	Итоговый контроль	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

- 1 Что является предметом изучения дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания»?
- 2 В чем состоит главная особенность сферы сервиса?
- 3 С какими трудностями сталкивается экономика Казахстана в переходный

период?

- 4 Какое влияние имеет сфера услуг на качество жизни населения?
- 5 Какие функции выполняет сфера услуг?
- 6 Какова роль сферы сервиса в условиях современной экономики?
- 7 Что означает содержание таких понятий как «быт», «бытовое обслуживание», «услуга»?
- 8 Назовите отличительные особенности услуг.
- 9 По каким признакам классифицируются услуги?
- 10 Какие факторы обусловили динамичный рост услуг?
- 11 Как называются услуги совпадающие по времени оказания и потребления?
- 12 В чем заключается сущность социального эффекта при оказании бытовых услуг?
- 13 Перечислите основные показатели эффективной работы предприятия сферы сервиса?
- 14 Какие факторы определяют потенциал развития предприятия сферы сервиса?
- 15 Каковы основные особенности рынка услуг?
- 16 Какие услуги относятся к услугам сферы сервиса?
- 17 Назовите способы оказания услуг.
- 18 Что означает «классность» предоставления услуг?
- 19 Назовите причины сезонности поступления заказов на оказание услуг.
- 20 В чем заключается главная особенность индивидуального характера оказания услуг в сфере сервиса?
- 21 Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
- 22 Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.
- 23 Что такое структура предприятия?
- 24 Что такое производственно - административная структура предприятия?
- 25 Что такое производственно- технологическая структура предприятия?
- 26 Какие факторы влияют на структуру предприятия?
- 27 Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
- 28 Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
- 29 Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
- 30 Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
- 31 Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
- 32 Как классифицируются виды выполняемых услуг?
- 33 Что характеризует отраслевая группа услуг?
- 34 Что понимается под формой обслуживания клиента?
- 35 Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
- 36 По каким признакам классифицируются формы обслуживания

населения?

- 37 Какими методами определяется количественное значение показателей качества?
- 38 В чем особенность экспериментального метода?
- 39 В чем суть социологического метода?
- 40 Какие основные преимущества и недостатки в применении органолептических методов определения качества продукции?
- 41 Какова сущность определения качества продукции и услуг при применении метода экспертных оценок?
- 42 Каковы особенности в оценке качества услуг от способов оценки качества продукции?
- 43 Как называется разница между двумя параметрами оценки качества услуг?
- 44 Какие компоненты оценки качества услуг являются наиболее важными?
- 45 Какие показатели используются при оценке качества обслуживания?
- 46 Каковы цели и задачи плана маркетинга?
- 47 Каковы структура и порядок разработки плана маркетинга?
- 48 Какова система показателей плана маркетинга?
- 49 Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
- 50 Какие показатели используются для анализа конкуренции на рынке товаров и услуг?
- 51 Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
- 52 Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
- 53 Что такое бюджет маркетинга?
- 54 Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
- 55 Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?
- 56 Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
- 57 Какова структура баланса рабочего времени одного работника?
- 58 Как рассчитать планируемые неявки на работу?
- 59 Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»?
- 60 Чем отличается персонал «промышленно – производственный» и «непромышленный»?
- 61 По каким критериям осуществляется планирование численности персонала предприятий сферы сервиса?
- 62 Что понимают под списочным и явочным составом персонала?
- 63 Какие работники не включаются в списочный состав?
- 64 Какие существуют методы расчета численности основных рабочих?
- 65 Что понимают под нормой обслуживания, нормативами численности персонала?
- 66 В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
- 67 Какие элементы включаются в состав системы премирования?
- 68 Какие группы показателей премирования могут использоваться на

предприятиях сферы сервиса?

69 Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?

70 В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

71 Какими способами можно стимулировать работника помимо выплаты прямых денежных средств?

72 Дайте определение «производительность труда» на сервисном предприятии

73 Какие факторы влияют на производительность труда на предприятиях сферы сервиса?

74 Что сдерживает рост производительности в сфере услуг?

75 Каковы основные направления повышения производительности в сфере услуг?

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 200__ г.

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

Дисциплина «Современные технологии в сфере обслуживания»

Специальность 050904 бытовые услуги и сервис
(по отраслям)

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра организации производства

2010

Предисловие

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

Обсуждена на заседании кафедры организации производства

Протокол № __ от « ____ » _____ 20 __ г.

Зав. кафедрой _____

Одобрена методическим бюро факультета менеджмента и экономики

Протокол № __ от « ____ » _____ 20 __ г.

Председатель _____

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	Вид занятий				Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов		количество часов СРСП	всего часов			
		лекции	практические занятия					
5	2	15	15	30	60	30	90	Экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Современные технологии в сфере сервиса» входит в цикл профилирующих дисциплин компонента по выбору.

Цель дисциплины

Дисциплина «Современные технологии в сфере обслуживания» дает возможность студентам изучить как научно-теоретические аспекты сервисной деятельности, так и практические вопросы создания и функционирования производственных процессов в сфере услуг.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие:

- обучение студентов необходимым профессиональным навыкам и умениям по технологии производства;
 - изучение основных понятий о производствах различных предприятий бытового сервиса;
 - 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 сырья, энергии, топлива в определении эффективных направлений научно-технического прогресса в отрасли сервиса и бытового обслуживания.
 - знать:
 - основное назначение техники;
 - конструктивные характеристики техники;
 - виды оснастки техники;

- условия эксплуатации выпускаемой продукции;
 - особенности применяемых технологий
- уметь:
- выявить пути совершенствования используемой техники;
 - эффективно использовать ресурсы;
 - экономически обоснованно подходить к организационно-производственным процессам;
- приобрести практические в эффективном использовании новых технологий в сфере обслуживания и сервиса.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин:

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Основы предпринимательской деятельности	1.1.Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности 1.2.Виды и типы предпринимательской деятельности
Менеджмент	2.1.Виды менеджмента 2.2.Менеджмент на предприятиях бытового обслуживания населения
Маркетинг	3.1.Организация деятельности предприятий бытового обслуживания населения на основе маркетинга 3.2.Управление маркетингом на предприятии

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания», используются при освоении следующих дисциплин: стандартизация и сертификация в сервисе, экономика бытового обслуживания и сервиса, менеджмент сервиса, технология бытового обслуживания и сервиса.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1. Понятие и сущность сервисной деятельности.	3	3	-	6	6
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.	3	3	-	6	6
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	3	3	-	6	6

4. Информационные технологии в сфере обслуживания.	3	3	-	6	6
5. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.	3	3	-	6	6
ИТОГО:	15	15	-	30	30

Перечень практических занятий

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.
3. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
4. Информационные технологии в сфере обслуживания.
5. Создание и применение современных технологий в сфере услуг.

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.Понятие и сущность 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]
2.Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки ее развития.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
3.Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
4.Информационные технологии в сфере обслуживания.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
5.Создание и применение современных технологий в сфере услуг.	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[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% 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	30-49	Неудовлетворительно
Z	0	0-29	

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 хорошие 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.

Оценка «Z» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, пропустил более половины занятий и не представил вовремя семестровые задания.

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

Вид контроля	% -ое содержание	Академический период обучения, неделя															Итого, %
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Посещаемость конспекты лекций	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		7,0
Промежуточный контроль(тестирование)	10,0							•								•	20,0
Выполнение заданий СРС	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7,0
СРС (сообщение)	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7,0
Практические задания (ответы на вопросы, решение задач, контр. работы)	1,35	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	19,0
Экзамен																	40
Всего по аттестац.								30								30	60
Итого																	100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания» 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 СРС 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.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1. Аменова С.С.	Технико-экономические основы производства	Караганда, 1993.	1	1
2. Баранов Л.Ф.	Техническое обслуживание и ремонт машин.	Ростов на Дону, 2001.	6	1
3. Виноградова М.В., Панина З.И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса:	Учебное пособие.-3-е изд.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.	1	3
4. Гинберг А.М.	Технология важнейших отраслей промышленности.	М.: Высшая школа, 1985.	10	1
5. Дворцин М.Д.	Основы теории научно-технического развития производства	М.: 1988.	12	1
6. Емельянов В.И.	Технология важнейших отраслей промышленности	Киев, Высшая школа, 1987.	4	1
7. Карагодин В.И.	Ремонт автомобилей и двигателей	М.: Высшая школа, 2003.	3	1
8. Садыков Д.М.	Механическая технология текстильных материалов	Алматы, 2001.	-	-
9. Матвеева Т.А.	Ремонт и реставрация мебели	М.: Высшая школа, 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.	1	1
12.Федорова А.Ф. М.:	Технология химической чистки и крашения.	ЮНИТИ, 1999.	1	1
Дополнительная литература				
1.Аванесова Г.А.,	Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство	М: Аспект Пресс, 2004.	1	1
2. Акимов И.У.	Товароведение промышленного сырья и материалов	Укитувчи, 1984.	1	1
3.Буников, И.П. И др.	Химия и технология силикатов	М.: Высшая школа, 1981.	-	-
4. Бельфер Ф.П	Оборудование и технология производства бытового обслуживания	М.: 1984г.	-	1
5.Воробьев В.А.	Строительные материалы	М.: Высшая школа, 1979.	8	1
6. Власов Б.В., Кац Г.Б.	Организация, планирование и управление предприятием массового машиностроения,	М.: «Высшая школа»	5	-
7.Григорьева Т.Ф.	Пути повышения эффективности бытового обслуживания населения Казахстана	Алматы, 1979.	1	1
8.	Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан	20.09.1996г.№9 /7	-	10

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Опрос (письменный, устный), тестовые задания	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1],[2], [3], [5],[13], [14] Доп.: [1],[2], [3],[5], [7] конспекты лекций	Выполняется в течение семинарского занятия 1 контактный час	Текущий	Еженедельно
Решение задач	Закрепление практических навыков	Осн.: [1],[2], [3], [5], [13], [14] Доп.: [1],[2], [3],[5],[7] конспекты лекций	0,5 контактных часа в течение практического занятия	Текущий	Еженедельно
Контрольные работы, тесты (аттестация)	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1],[2], [3], [5], [13], [14] Доп.: [1],[2], [3],[5],[7] конспекты лекций	1 контактный час	Рубежный контроль	на 7-й и 14-й неделях обучения
Экзамен	Определить, насколько полно и в каком объёме изучена дисциплина	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1-2 контактных часов	Итоговый контроль	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

- 10 Что является предметом изучения дисциплины «Современные технологии в сфере обслуживания»?
- 11 В чем состоит главная особенность сферы сервиса?
- 12 С какими трудностями сталкивается экономика Казахстана в переходный период?
- 13 Какое влияние имеет сфера услуг на качество жизни населения?
- 14 Какие функции выполняет сфера услуг?
- 15 Какова роль сферы сервиса в условиях современной экономики?
- 16 Что означает содержание таких понятий как «быт», «бытовое обслуживание», «услуга»?
- 17 Назовите отличительные особенности услуг.
- 18 По каким признакам классифицируются услуги?
- 10 Какие факторы обусловили динамичный рост услуг?
- 11 Как называются услуги совпадающие по времени оказания и потребления?

- 12 В чем заключается сущность социального эффекта при оказании бытовых услуг?
- 13 Перечислите основные показатели эффективной работы предприятия сферы сервиса?
- 14 Какие факторы определяют потенциал развития предприятия сферы сервиса?
- 19 Каковы основные особенности рынка услуг?
- 20 Какие услуги относятся к услугам сферы сервиса?
- 21 Назовите способы оказания услуг.
- 22 Что означает «классность» предоставления услуг?
- 19 Назовите причины сезонности поступления заказов на оказание услуг.
- 20 В чем заключается главная особенность индивидуального характера оказания услуг в сфере сервиса?
- 21 Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
- 27 Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.
- 28 Что такое структура предприятия?
- 29 Что такое производственно - административная структура предприятия?
- 30 Что такое производственно- технологическая структура предприятия?
- 31 Какие факторы влияют на структуру предприятия?
- 27 Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
- 30 Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
- 31 Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
- 30 Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
- 31 Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
- 35 Как классифицируются виды выполняемых услуг
- 36 Что характеризует отраслевая группа услуг?
- 37 Что понимается под формой обслуживания клиента?
- 35 Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
- 37 По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
- 37 Какими методами определяется количественное значение показателей качества?
- 40 В чем особенность экспериментального метода?
- 41 В чем суть социологического метода?
- 40 Какие основные преимущества и недостатки в применении органолептических методов определения качества продукции?
- 41 Какова сущность определения качества продукции и услуг при применении метода экспертных оценок?
- 42 Каковы особенности в оценке качества услуг от способов оценки качества продукции?

- 43 Как называется разница между двумя параметрами оценки качества услуг?
- 49 Какие компоненты оценки качества услуг являются наиболее важными?
- 50 Какие показатели используются при оценке качества обслуживания?
- 51 Каковы цели и задачи плана маркетинга?
- 52 Каковы структура и порядок разработки плана маркетинга?
- 53 Какова система показателей плана маркетинга?
- 49 Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
- 50 Какие показатели используются для анализа конкуренции на рынке товаров и услуг?
- 56 Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
- 57 Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
- 58 Что такое бюджет маркетинга?
- 59 Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
- 60 Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?
- 56 Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
- 60 Какова структура баланса рабочего времени одного работника?
- 61 Как рассчитать планируемые неявки на работу?
- 62 Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»?
- 60 Чем отличается персонал «промышленно – производственный» и «непромышленный»?
- 61 По каким критериям осуществляется планирование численности персонала предприятий сферы сервиса?
- 65 Что понимают под списочным и явочным составом персонала?
- 66 Какие работники не включаются в списочный состав?
- 67 Какие существуют методы расчета численности основных рабочих?
- 65 Что понимают под нормой обслуживания, нормативами численности персонала?
- 66 В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
- 68 Какие элементы включаются в состав системы премирования?
- 68 Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы сервиса?
- 70 Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?
- 70 В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?
- 71 Какими способами можно стимулировать работника помимо выплаты прямых денежных средств?
- 72 Дайте определение «производительность труда» на сервисном предприятии
- 73 Какие факторы влияют на производительность труда на предприятиях сферы сервиса?
- 75 Что сдерживает рост производительности в сфере услуг?

75 Каковы основные направления повышения производительности в сфере услуг?