

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 2013 г.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)

Дисциплина TOSKS 2301 «Технология обслуживания
социально-культурного сервиса»
Специальность 5B090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
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 института 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					
4	3	30	15	45	90	45	135	Экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Технология обслуживания социально-культурного сервиса», дает возможность студентам изучить как научно-теоретические аспекты технологии производства сервисной деятельности и бытового обслуживания, так и практические вопросы создания и функционирования производственных процессов в сфере услуг, входит в цикл профилирующих дисциплин, обязательный компонент.

Цель дисциплины

Основной целью преподавания данной дисциплины является обеспечение студентов теоретическими и практическими знаниями о технологии производства и производственных процессов, в том числе рассмотрение процесса создания новых проектов и дел в различных предприятиях в сфере бытового обслуживания и сервиса, начиная с возникновения идеи и заканчивая механизмом функционирования производственных процессов.

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:

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
1 Сервисная деятельность	1.1 Предприятия сферы сервиса. 1.2 Структура сервисного обслуживания. 1.3 Прогрессивные формы обслуживания.
2 Менеджмент в СКС	2.1 Организационные основы управления сервисом. 2.2 Управление процессом обслуживания потребителей услуг. 2.3 Управление персоналом.
3 Инфраструктура социально-культурного сервиса	3.1 Экономическая сущность инфраструктуры рынка СКС. 3.2 Регулирование деятельности субъектов инфраструктуры сервиса.

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Технология обслуживания социально-культурного сервиса», используются при освоении следующих дисциплин: «Экономика обслуживания в социально-культурном сервисе», «Реклама в социально-культурном сервисе», «Стандартизация и сертификация социально-культурного сервиса».

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1 Техническое и технологическое обеспечение предприятий бытовых услуг и сервиса. Основные технологические понятия и определения	2	1	-	3	3
2 Технологический процесс: пути и закономерности развития	2	1	-	3	3
3 Технологические основы организации и проектирования бытового и сервисного обслуживания	2	1	-	3	3
4 Технология обслуживания клиентов на предприятиях социально-культурного сервиса. Технология индивидуального пошива и ремонта одежды	2	1	-	3	3
5 Технология изготовления и ремонта мебели по индивидуальным заказам	2	1	-	3	3
6 Технология производства ремонтных работ жилья	2	1	-	3	3
7 Технология технического обслуживания автотранспорта	2	1	-	3	3
8 Технология химической чистки и крашения, оказания прачечных услуг	2	1	-	3	3
9 Технология оказания фотоуслуги по изготовлению фотоснимков, обработке пленок	2	1	-	3	3
10 Технологический процесс оказания парикмахерских услуг	2	1	-	3	3
11 Технология оказания транспортных услуг населению	2	1	-	3	3
12 Технология предоставления услуг общественного питания	2	1	-	3	3
13 Технология предоставления сервисных услуг в розничной и оптовой торговле	2	1	-	3	3
14 Научно-технический прогресс и направление темпов развития бытовых и сервисных услуг. Технический персонал сферы сервиса.	2	1	-	3	3
15 Использование современных технологий в социально-культурном сервисе	2	1	-	3	3
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень практических занятий

- 1 Техническое и технологическое обеспечение предприятий бытовых услуг и сервиса. Основные технологические понятия и определения
- 2 Технологический процесс: пути и закономерности развития
- 3 Технологические основы организации и проектирования бытового и сервисного обслуживания
- 4 Технология обслуживания клиентов на предприятиях социально-культурного сервиса. Технология индивидуального пошива и ремонта одежды
- 5 Технология изготовления и ремонта мебели по индивидуальным заказам
- 6 Технология производства ремонтных работ жилья
- 7 Технология технического обслуживания автотранспорта
- 8 Технология химической чистки и крашения, оказания прачечных услуг
- 9 Технология оказания фотоуслуги по изготовлению фотоснимков, обработке пленок
- 10 Технологический процесс оказания парикмахерских услуг
- 11 Технология оказания транспортных услуг населению
- 12 Технология предоставления услуг общественного питания
- 13 Технология предоставления сервисных услуг в розничной и оптовой торговле
- 14 Научно-технический прогресс и направление темпов развития бытовых и сервисных услуг. Технический персонал сферы сервиса.
- 15 Использование современных технологий в социально-культурном сервисе

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 Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [5], [6], [10]
4 Технология обслуживания клиентов на предприятиях	Углубление знаний	Работа с литературой	Ответы на вопросы	[1], [2], [3], [5], [6], [10]

социально-культурного сервиса. Технология индивидуального пошива и ремонта одежды	по данной теме	й	для контроля	
5 Технология изготовления и ремонта мебели по индивидуальным заказам	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[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 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	[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	[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	[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 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	[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	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
13 Технология предоставления сервисных услуг в розничной и оптовой торговле	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[1], [2], [3], [5], [6], [12]

			Устные сообщения 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% 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 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.

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	
Практические задания (ответы на вопросы, решение задач)	1,43	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		20,0
Выполнение заданий СРСП, СРС	5,0			•			•							•			20,0
Рубежный контроль (тестирование)	10,0							•								•	20,0
Экзамен																	40
Всего по аттестац.								30								30	60
Итого																	100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Технология обслуживания социально-культурного сервиса» 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				
Аванесова Г.А.	Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент.	М: Аспект Пресс, 2004.	1	1
Виноградова М.В., Панина З.И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.	1	3
Романович Ж.А., Калачев С.Л..	Сервисная деятельность	М.: «Дашков и К», 2006.	1	1
Кулибанова В. В.	Маркетинг: Сервисная деятельность.	СПб.: Питер, 2001.	1	1
Песоцкая Е. В.	Маркетинг услуг	СПб., 2000.	3	-
Под ред. акад. Ю.П.Свириденко	Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития /4 т.	М., 2000.	1	1
Усов В. В.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.	М., 2002.	1	-
Уткин Э. А.	Этика бизнеса.	М., 2000.	5	1
Федцов В. Г.	Культура сервиса.	М., 2001.	5	1
Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д.	Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы.	СПб., 2002.	1	-
Дополнительная литература				
Биржаков М. Б.Никифоров В. И М.;	Индустрия туризма: Перевозки.	СПб.,2001.	1	-

	Гостиничное и ресторанный бизнес, туризм: Сб. нормативных документов.	Ростов н/Д., 2003.	1	1
Ефремова М. В., Чкалова О. В.	Сертификация услуг розничной торговли.	М., 2000.	1	1
Под ред. В. Н. Иванова.	Социальный менеджмент	М., 2001.	1	1
Под ред. А. Д. Чудновского.	Туризм и гостиничное хозяйство	М., 2000.	1	-
Фоксол Г., Голдсмит Р., Браун С.	Психология потребителя в маркетинге	СПб., 2001.	1	-
Павлова И. П., Романович В. К. и др.	Сервисная деятельность: Учеб. пособие.	СПб.: Изд-во СПбГУ АП, 2002.	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
Практические задания (ответы на вопросы, решение задач)	Определить степень усвоения материала.	Осн.: [1],[2],[3],[5],[13],[14] Доп.: [1],[2],[3],[5],[7] конспекты лекций	Выполняется в течение практического занятия 1 контактный час	Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРСП, СРС	Закрепление практических навыков	Осн.: [1],[2],[3],[5],[13],[14] Доп.: [1],[2],[3],[5],[7] конспекты лекций	Выполняется в течение занятия 1 контактный час	Текущий	На 3-й, 6-й, 10-й и 13-й неделях обучения
Рубежный контроль (тестирование)	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

- 1 Что является предметом изучения дисциплины «Технология обслуживания социально-культурного сервиса»?
- 2 Цели и задачи дисциплины «Технология обслуживания социально-культурного сервиса»?
- 3 Что такое производственный процесс?
- 4 Какова структура производственного процесса?
- 5 Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
- 6 Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
- 7 Какова структура процесса оказания услуг?
- 8 Что такое специализация производства?
- 9 Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
- 10 Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?

- 11 По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
- 12 Что означает размещение производственного процесса во времени?
- 13 Что такое длительность производственного цикла?
- 14 Что такое время оказания услуг?
- 15 Какова структура длительности производственного цикла
- 16 Какие факторы влияют на время оказания услуг?
- 17 Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
- 18 Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
- 19 Дайте определение услуг индивидуального пошива и ремонта одежды
- 20 Охарактеризуйте технологический процесс пошива одежды
- 21 Какое производственно-технологическое оборудование и инструменты используются для ремонта и пошива изделий?
- 22 Охарактеризуйте процесс химической чистки, стирки и крашения
- 23 Классифицируйте услуги предприятий химической чистки
- 24 Дайте определение прачечных услуг, химической чистки и крашения
- 25 Дайте характеристику рынку услуг автосервиса
- 26 В чем заключается сущность и задачи ремонта автотранспорта?
- 27 Оборудование постов для технического обслуживания автотранспорта
- 28 В чем заключается значение и определение транспортных услуг?
- 29 Выбор транспортного средства
- 30 Назовите общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта
- 31 Классифицируйте услуги пассажирского транспорта
- 32 Каково значение услуг общественного питания?
- 33 Классифицируйте организации общественного питания
- 34 Какие требования предъявляются к технологическим помещениям и оборудованию организаций общественного питания?
- 35 Технология обслуживания посетителей
- 36 Организация общественного питания
- 37 Перечислите основные признаки и функции предприятий торговли
- 38 Дайте определение «торговые услуги», их характеристики.
- 39 В чем состоят основные принципы и факторы размещения предприятий торговли?
- 40 По каким признакам происходит специализация и типизация магазинов?
- 41 Раскройте технологию продажи товаров на оптовых и розничных рынках
- 42 Охарактеризуйте услуги по ремонту домов и квартир
- 43 В чем состоит главная особенность технологии обслуживания населения по ремонту жилья?
- 44 Дайте определение и значение услуг по производству и ремонту жилья
- 45 В чем состоит значение услуг по изготовлению и ремонту мебели по индивидуальным заказам?
- 46 Дайте характеристику предприятию по изготовлению и ремонту мебели по индивидуальным заказам
- 47 В чем состоит значение фотоуслуг для населения?
- 48 Классифицируйте и охарактеризуйте фотоуслуги

- 49 Как организовать фотоцентр?
- 50 Перечислите основные технологические процессы оказания фотоуслуги
- 51 Назовите основные формы обслуживания при оказании фотоуслуг
- 52 В чем состоит значение парикмахерских услуг для населения?
- 53 Классифицируйте парикмахерские услуги по технологическому принципу
- 55 Дайте определение «производительность труда» на сервисном предприятии
- 56 Какие факторы влияют на производительность труда на предприятиях сферы сервиса?
- 57 В чем заключаются основные проблемы роста производительности труда на предприятиях сферы сервиса?
- 58 Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?
- 59 Дайте определение «культура обслуживания»
- 60 Что относится к слагаемым культуры обслуживания населения?
- 61 Что такое «этика обслуживания»?
- 62 Что является компонентами интерьера предприятия сферы сервиса?
- 63 Система оперативно – диспетчерского управления
- 64 Перечислите компьютерные технологии, применяемые в сфере сервиса
- 65 Назовите телекоммуникационные технологии социально-бытового сервиса

Гос. изд. лиц. № 50 от 2011 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

