

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Карагандинский государственный технический университет

**“Утверждаю”**  
**Первый проректор Исагулов А.З.**

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ КОМПЛЕКСУ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРЕПОДАВАТЕЛЯ**

по дисциплине TSU 3219 “Технология сервисных услуг”

модуля Тен 28 “Технология”

Специальность 5В073200 – “Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям)”

Факультет – “Машиностроительный”

Кафедра “Технология машиностроения”

## Предисловие

Приложение разработано: д.т.н., профессором Жетесовой Г.С., д.э.н.,  
доцентом Сихимбаевым М.Р.

Обсуждено на заседании кафедры “Технология машиностроения”

Протокол № \_\_\_\_\_ от “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

Одобрено учебно-методическим советом Института машиностроения

Протокол № \_\_\_\_\_ от “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

### Сведения о преподавателе и контактная информация

Жетесова Гульнара Сантаевна, д.т.н., профессор кафедры «Технология машиностроения», Сихимбаев Муратбай Рыздикбаевич, д.э.н., доцент кафедры «Технология машиностроения».

Кафедра «Технология машиностроения» находится в главном корпусе КарГТУ (г. Караганда, Б.Мира, 56), аудитория 334, контактный телефон 56-59-35, доб. 1066, E-mail: www.kstu.kz.

### 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	лабораторные занятия					
6	3	30	15		45	90	45	135	Экзамен

### Содержание дисциплины по видам занятий и их трудоемкость

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1 Введение. Цель и задачи дисциплины, структура дисциплины, связь с другими дисциплинами. Современное состояние сервисной деятельности в мире и Казахстане.	2			3	3
2 Сфера обслуживания на современном этапе. Основные эффекты, достигаемые при использовании сервиса. Основные понятия сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.	2	1		3	3
3 Виды сервиса по функциональному назначению, деление сервиса на материальный и нематериальный. Виды сервиса по времени его осуществления. Фирменный сервис. Виды сервиса по содержанию работ. Основные виды сервисной деятельности. Основные подходы к осуществлению сервисной деятельности.	2	2		6	6

4 Предпродажное обслуживание в деятельности предприятия. Роль послепродажного обслуживания на современном этапе развития экономических отношений. Возможные взаимодействия изготовителя и потребителя на этапе предпродажного обслуживания. Основные компоненты предпродажного смешанного обслуживания.	2	1		3	3
5 Принципы технического обслуживания. Принципы гарантийного обслуживания. Гарантия. Эксплуатационные инструкции.	3	1		6	6
6 Жизненный цикл сервисных услуг, в контексте ЖЦТ товара. Разработка продукции на стыке технологии и обслуживания. Возможности будущей реконструкции или восстановления. Разработка объема и качества предоставляемых послепродажных услуг. Эффективное управление послепродажным обслуживанием.	3	1		3	3
7 Причины неравномерного износа, и как следствие необходимости ремонта. Сущность и задачи ремонта. Формы организации и виды ремонтного обслуживания. Резервы уменьшения объема ремонтного сервиса.	4	2		3	3
8 Организационная структура сервисного центра. Основные варианты организации системы сервиса.	1			3	3
9 Рыночная концепция гостиничного бизнеса. Особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий. Международное гостиничное хозяйство. Туристический продукт. Продвижение туристического продукта.	5	2		6	6
10 Общее понятие ресторана. Классификация ресторанов. Бизнес-планирование ресторанного обслуживания. Издержки ресторанного бизнеса. Ценообразование и контроль в ресторанном бизнесе. Состояние и перспективы ресторанного бизнеса.	3	2		3	3
11 Розничная торговля. Термины и определения. Реализация товаров. Требования к качеству услуг розничной торговли.	2	2		3	3

12 Развитие систем обслуживания, основные направления. Реклама и ее значение в сервисной деятельности	1	1		3	3
<b>ИТОГО:</b>	<b>30</b>	<b>15</b>		<b>45</b>	<b>45</b>

### **Список основной литературы**

1. Сихимбаев М.Р., Гулев А.Г., Швоев В.Ф. Технология и организация сервисных услуг: учебное пособие. Караганда: Изд-во КарГТУ, 2003. 106с.

### **Список дополнительной литературы**

2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М: Аспект пресс, 2004 г.

3. Карташова М.К. Элементы сервисного обслуживания потребителей // Маркетинг менеджмент № 3, 2005 г.

4. Морозова Н.С., Морозов М.А. Реклама в социокультурном сервисе и туризме, М: ИЦ "Академии", Сервисная деятельность / Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. под ред. Романович В.К. - СПб.; ПИТЕР, 2005

5. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: Учет, экономический анализ и контроль: Учебное пособие / Е. И Балалова, О.В. Каурова. - М.: Издательство "Дело и сервис", 2006.

6. Гуцин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П. Сервисное право: Учебное пособие / Под ред. проф. Ю.П. Свириденко. - 3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2005.

7. Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учебник для студентов высших учебных заведений. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая компания "Дашков и Ко", 2003.

8. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ.ред. Ю.М. Краковского. - М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Изд. центр "МарТ", 2006.

9. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов и др.; Под общ.ред. И.П. Павловой и В.К. Романович; СПбГУАП. - СПб., 2002.