

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Карагандинский государственный технический университет

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплина TSU 3219 «Технология сервисных услуг»

Модуль Тен 28 «Технология»

Специальность 5В073200 «Стандартизация, сертификация и метрология (по  
отраслям)»

Институт Машиностроения

Кафедра «Технология машиностроения»

## Предисловие

Рабочая учебная программа разработана: д.т.н., профессором Жетесовой Г.С., д.э.н., доцентом Сихимбаевым М.Р.

Обсуждена на заседании кафедры «Технология машиностроения»

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом Института машиностроения

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

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

### Цель дисциплины

Дисциплина «Технология сервисных услуг» ставит целью ознакомления с предметной областью деятельности специалиста по сервису в части необходимой для понимания специалистом по стандартизации, метрологии и сертификации.

### Задачи дисциплины

Задачи дисциплины: дать студентам представление о методах организации и управления сервисной деятельностью в Республике Казахстан, а также региональном и международном уровнях; привить студентам навыки теоретических и практических знаний в области сервисной деятельности.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление:

– об истории и современном состоянии сервисной деятельности в стране и за рубежом;

– классификационных признаках различных видов сервисной деятельности;

– о связи сервисной деятельности с другими дисциплинами и отраслями деятельности человека;

– об ответственности производителя перед потребителем;

– о принципах организации материальной сервисной деятельности в РК;

– о принципах организации нематериальной сервисной деятельности в РК;

– о путях дальнейшего развития сервисной деятельности.

знать:

– законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, регламентирующие проведение сервисной деятельности в РК;

– основные правила обслуживания и регламентирования взаимной ответственности поставщика услуг и потребителя.

уметь:

– производить разработку комплекса услуг в различных отраслях деятельности;

приобрести практические навыки:

– разработки системы обслуживания;

– разработки гарантийных обязательств и эксплуатационных инструкций;

– организации консультирования потенциальных потребителей.

### Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин:

план (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Стандартизация	Сущность и содержание стандартизации, технологию разработки стандартов, систему государственного надзора за соблюдением обязательных требований нормативных документов по стандартизации, стандартизация услуг
Сертификация	Сущность и виды сертификации

### Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Технология сервисных услуг», используются при освоении следующих дисциплин: «Организация, планирование и управление производством».

### Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	лекции	практические	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>

### **План практических (семинарских) занятий**

1. Сфера обслуживания на современном этапе. Основные эффекты, достигаемые при использовании сервиса. Основные понятия сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.

2. 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.

3. 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.

4. Принципы технического обслуживания. Принципы гарантийного обслуживания. Гарантия. Эксплуатационные инструкции

5. 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.

6. Причины неравномерного износа, и как следствие необходимости ремонта. Сущность и задачи ремонта. Формы организации и виды ремонтного обслуживания. Резервы уменьшения объема ремонтного сервиса.

7. Рыночная концепция гостиничного бизнеса. Особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий. Международное гостиничное хозяйство. Туристический продукт. Продвижение туристического продукта.

8. Общее понятие ресторана. Классификация ресторанов. Бизнес-планирование ресторанного обслуживания. Издержки ресторанного бизнеса. Ценообразование и контроль в ресторанном бизнесе. Состояние и перспективы ресторанного бизнеса.

9. Розничная торговля Термины и определения. Реализация товаров. Требования к качеству услуг розничной торговли.

10. Развитие систем обслуживания, основные направления. Реклама и ее значение в сервисной деятельности

### Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
Сфера обслуживания на современном этапе	Углубление знаний по данной теме	Разъяснение диалог	Решение ситуационных задач	[1, 2]
Классификация сервисных услуг				[1, 4]
Принципы технического обслуживания. Гарантия. Эксплуатационные инструкции				[1, 4...7]
Управление послепродажным обслуживанием				[1, 8, 9]
Формы организации и виды ремонтного обслуживания				[1, 4...9]
Гостинично-туристический бизнес				[1, 4]
Ресторанный бизнес				[1, 9]
Развитие систем обслуживания, основные направления. Реклама				[1-9]

### Темы контрольных заданий для СРС

1 Сфера обслуживания на современном этапе.

2 Виды сервиса по функциональному назначению, деление сервиса на мате-

риальный и нематериальный.

3 Предпродажное обслуживание в деятельности предприятия.

4 Жизненный цикл сервисных услуг, в контексте ЖЦТ товара.

5 Причины неравномерного износа, и как следствие необходимости ремонта.

6 Организационная структура сервисного центра.

7 Рыночная концепция гостиничного бизнеса.

8 Общее понятие ресторана. Классификация ресторанов. Бизнес-планирование ресторанного обслуживания.

9 Розничная торговля

10 Развитие систем обслуживания, основные направления.

### График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
1	2	3	4	5	6
Выполнение практического задания №1	Сфера обслуживания на современном этапе. Основные эффекты, достигаемые при использовании сервиса. Основные понятия сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.	[1], [2],[4]	1 неделя	Текущий	2 неделя
Выполнение практического задания №2	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.	[1],[4]	2 недели	Текущий	3 неделя
Выполнение практического задания №3	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.	[1], [2],[4]	1 неделя	Текущий	4 неделя
Выполнение практического задания №4	Принципы технического обслуживания. Принципы гарантийного обслуживания. Гарантия. Эксплуатационные инструкции	[1], [4],[7]	1 неделя	Текущий	5 неделя
Выполнение	Жизненный цикл сервисных услуг, в	[1],[8],	1 неде-	Теку-	6 не-

практического задания №5	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.	[9]	ля	ку-щий	деля
Выполнение практического задания №6	Причины неравномерного износа, и как следствие необходимости ремонта. Сущность и задачи ремонта. Формы организации и виды ремонтного обслуживания. Резервы уменьшения объема ремонтного сервиса.	[1],[4], [9]	2 недели	Теку-щий	7неделя
Выполнение практического задания №7	Рыночная концепция гостиничного бизнеса. Особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий. Международное гостиничное хозяйство. Туристический продукт. Продвижение туристического продукта.	[1], [8],[9]	2 недели	Теку-щий	9 неделя
Выполнение практического задания №8	Общее понятие ресторана. Классификация ресторанов. Бизнес-планирование ресторанного обслуживания. Издержки ресторанного бизнеса. Ценообразование и контроль в ресторанном бизнесе. Состояние и перспективы ресторанного бизнеса.	[1], [8]	2 недели	Теку-щий	10 неделя
Выполнение практического задания №9	Розничная торговля. Термины и определения. Реализация товаров. Требования к качеству услуг розничной торговли.	[1], [8]	2 недели	Теку-щий	11 неделя
Выполнение практического задания №10	Развитие систем обслуживания, основные направления. Реклама и ее значение в сервисной деятельности	[1], [8]	1 неделя	Теку-щий	12 неделя
Контрольная работа	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	6 контактных часа	Промежуточный	7,14 недели
Реферат	Проверка усвоения материала дисциплины самостоятельно подготовленного студента	[1-8]	6 контактных часа	Промежуточный	5,10, 15 недели

Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В конце семестра
---------	--	--	-------------------	----------	------------------

### 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.

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. Гущин 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., Памбухчианц 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.