

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

«___» _____ 20__ г.

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

Дисциплина TSU 3219 «Технология сервисных услуг»

Модуль Тен 28 «Технология»

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

Институт Машиностроения

Кафедра «Технология машиностроения»

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) 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)

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 56-59-32, доб. 1066, e-mail: kstu@mail.ru.

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

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Технология сервисных услуг» входит в цикл базовых дисциплин и ставит целью создание теоретической базы достаточной для проведения работ по стандартизации и сертификации в области сервисной деятельности. Сервисная деятельность рассматривается в различных областях (материальный и нематериальный сервис), позволяющих судить о широте ее распространения и необходимости применения для достижения более высокой конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках.

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 (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
ИТОГО:	30	15	45	45

Перечень 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 материальный 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.

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

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		
Посещаемость	0,8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	12,0
Практические работы	3		+	+	+	+	+	+		+	+	+	+					30,0
Рефераты	2					+					+						+	6,0
Контрольные работы	4							+								+		8,0
Конспекты лекций	1			+			+			+			+					4,0
Всего по аттестациям								30								30		60
Экзамен																		40,0
Всего																		100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Технология сервисных услуг» 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. На занятиях не отвлекаться на посторонние вещи и не отвлекать других.
4. Активно участвовать в учебном процессе.
5. Выполнять все задания, готовиться по всем видам контроля.
6. Своевременно сдавать на проверку работы и защищать их.
8. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателям.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров
--------------	---------------------------------------------	---------------------------	------------------------

	ры		в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1 Сихимбаев М.Р., Гулев А.Г., Швоев В.Ф.	Технология и организация сервисных услуг: Учебное пособие.	Караганда: Изд-во КарГТУ, 2003. 106с.	10	75
Дополнительная литература				
Аванесова Г.А.	Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент	М: Аспект пресс, 2004 г.	-	1
Карташова М.К.	Элементы сервисного обслуживания потребителей	Маркетинг менеджмент № 3, 2005 г.	-	1
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	-	1
Балалова Е.И.	Сервисная деятельность: Учет, экономический анализ и контроль: Учебное пособие / Е. И Балалова, О.В. Каурова	М.: Издательство "Дело и сервис", 2006.	--	1
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.	-	1
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.	-	1
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.	-	1
С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов и	Сервисная деятельность: Учебное пособие	СПбГУАП. - СПб., 2002.	-	1

др.; Под общ. ред. И.П. Павловой и В.К. Романо- вич				
-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид кон- троля	Цель и содержание задания	Рекомен- дуемая литерату- ра	Про- должи- тельность выпол- нения	Фор- ма кон- троля	Срок сда- чи
1	2	3	4	5	6
Выполнение практиче- ского зада- ния №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 неде- ля	Теку- щий	2 не- деля
Выполнение практиче- ского зада- ния №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 неде- ли	Теку- щий	3 не- деля
Выполнение практиче- ского зада- ния №3	Предпродажное обслуживание в деятельности предприятия. Роль после- продажного 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 неде- ля	Теку- щий	4 не- деля
Выполнение практиче- ского зада- ния №4	Принципы технического обслужива- ния. Принципы гарантийного обслужива- ния. Гарантия. Эксплуатацион- ные инструкции	[1], [4],[7]	1 неде- ля	Теку- щий	5 не- деля
Выполнение практиче- ского зада- ния №5	Жизненный цикл сервисных услуг, в контексте ЖЦТ товара. Разработка продукции на стыке технологии и об- служивания. Возможности будущей реконструк- ции или восстановления. Разработка объема и качества предоставляемых	[1],[8], [9]	1 неде- ля	Теку- щий	6 не- деля

	послепродажных услуг. Эффективное управление послепродажным обслуживанием.				
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	Текущий	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	Текущий	9неделя
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	Текущий	10неделя
Выполнение практического задания №9	Розничная торговля. Термины и определения. Реализация товаров. Требования к качеству услуг розничной торговли.	[1], [8]	2 недели	Текущий	11неделя
Выполнение практического задания №10	Развитие систем обслуживания, основные направления. Реклама и ее значение в сервисной деятельности	[1], [8]	1 неделя	Текущий	12неделя
Контрольная работа	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	6 контактных часа	Промежуточный	7,14недели
Реферат	Проверка усвоения материала дисциплины самостоятельно подготовленного студента	[1-8]	6 контактных часа	Промежуточный	5,10, 15недели

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

Вопросы для самоконтроля

1. Пояснить зависимость спроса на сервис, как результата спроса на товар.
2. Пояснить, как наличие системы сервисного сопровождения товара влияет на успех его продвижения на рынок.
3. Как вы понимаете «Всеобщность сервисной деятельности».
4. Эффект роста сложности технических объектов, что это?
5. Чем отличаются понятия «услуга» и «сервис», поясните?
6. Поясните взаимосвязь основных задач системы сервиса и принципов современного сервиса.
7. Поясните принципы современного сервиса.
8. Деление сервиса на материальный и нематериальный
9. Деление сервиса по времени его осуществления
10. Деление сервиса по содержанию работ
11. Основные подходы к осуществлению сервисной деятельности
12. Виды предпродажного обслуживания, его цели?
13. Виды послепродажного обслуживания, его цели?
14. Техническое обслуживание история развития?
15. Цели и назначение гарантийных обязательств?
16. Эксплуатационные инструкции, цели, структура, назначение?
17. Зависимость жизненного цикла сервисных услуг от ЖЦТ товара?
18. Понятие «реконструкция», цели, назначение?
19. Понятие «модернизация», виды, цели, назначение?
20. Классификация видов ремонтных работ?
21. Классификация форм организации ремонтного обслуживания?
22. Классифицируйте возможные резервы уменьшения объема ремонтного сервиса?
23. Поясните место гостиничного бизнеса в классификации сервиса?
24. Гостиничные цепи, назначение?
25. Поясните место туристического бизнеса в классификации сервиса?
26. Связь гостиничного и туристического бизнеса?
27. Туристический продукт как услуга, цели, назначение?
28. Поясните место ресторанного бизнеса в классификации сервиса?
29. Понятие ресторана?
30. Классификация ресторанов?
31. Бизнес-план как основа ресторанного бизнеса?

32. Поясните место торговли в классификации сервиса?
33. Классификация предприятий торговли?
34. Совершенствование торгового обслуживания, «рете́йлинг»?
35. Новые технологии обслуживания, основные направления, понятие концепции удаленного обслуживания?
36. Виды рекламы, классификация направленности рекламы в зависимости от целевой аудитории?

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004 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