

Қазақстан республикасы білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

БЕКІТЕМІН

Ғылыми кеңес төрағасы,

ҚарМТУ ректоры

Газалиев А.М. _____.

_____ **2015 ж.**

**СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША
ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ
(SYLLABUS)**

АМКК Мен 2210 ӘМҚҚтегі менеджмент пәні

(коды және атауы)

ВР 3 Басқарулық пәндердің модулі

(коды және атауы)

5В090400 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету мамандығы

(шифры және атауы)

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті

Кәсіпорын менеджменті кафедрасы

АЛҒЫС СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus) әзірлеген: аға оқытушысы Нурмагамбетова Н.А.

«Кәсіпорын менеджменті» кафедрасының отырысында талқыланған

«_____» _____ 2015 ж. № _____ хаттама.

Кафедра меңгерушісі _____ Хишауева Ж.Т. «_____» _____ 2015 ж.
(қолы) (А.Ж.Ә.)

Инженерлік экономика және менеджмент факультетінің оқу-әдістемелік кеңесі мақұлдаған

«_____» _____ 2015 ж. № _____ хаттама

Төраға _____ Нурмагамбетова Н.А. «_____» _____ 2015 ж.
(қолы) (А.Ж.Ә.)

Оқытушы туралы мәлімет және қатынас ақпараты

А.Ж.Ә. Нурмагамбетова Н.А.

Ғылыми дәрежесі, лауазымы, қызметі аға оқытушысы

«Кәсіпорын менеджменті» кафедрасы ҚарМТУ-дың 4 корпусында орналасқан (Бейбітшілік бульвары, 56), 224 аудитория, байланыс телефоны 8(7212)567594 қосымша 2036.

Пәннің еңбек көлемділігі

Семестр	Кредиттер саны	ECTS	Сабақ түрі					СӨЖ сағаттарының саны	Жалпы сағат саны	Бақылау түрі
			Қатынас сабақтарының саны			СОӨЖ сағаттарының саны	Барлық сағат саны			
			дәріс	практикалық сабақтар	зертханалық сабақтар					
3	4	6	30	30	-	60	120	60	180	Е

Пән сипаттамасы

«ӘМҚКтегі менеджмент» пәні міндетті компонент пәндердің базалық цикліне жатады.

Пән міндеттері

- сервистік қызметті ұйымдастыру әдістерін меңгерту;
- сервистік қызметті басқару әдістерін меңгерту;
- сервистік қызметтің мәдениеті және сапаны қамтамасыз етудің жаңашыл әдістерін меңгерту;

- сервистік қызметтің тиімділігін бағалау әдістерін меңгерту.

Осы пәнді оқу нәтижесінде студенттер:

түсінік алуы керек:

- студенттерге сервис менеджментінің мазмұнын ашу;

- студенттердің сервис менеджменті проблемаларына қызығушылығын ояту;

- студенттердің үздіксіз өзін-өзі жетілдіруге деген талпынысын тудыру;

- студенттерді ' өзіндік кәсіби іс- әрекетінде сервис менеджменті пәнінен алған білімдерін пайдалануға ынталандыру;

білуы керек:

- сервис менеджменті даму процесі туралы;

- сервис менеджменті маңызды ерекшеліктері туралы;

- сервис менеджменті оқыту процесіндегі ерекшеліктердің және заңдылықтардың жолдарын ескеру туралы;

істей алуы керек:

- сондай-ақ халықаралық сервис менеджменті туралы түсінігі болуы қажет;

- сервис менеджменті қазіргі таңдағы теориялары туралы білімдері болуы қажет;

практикалық машықтануы керек:

- пәннің аппараттық түсініктерін игеру;

- сервистік қызметтің экономикалық мәнін білу;

- қызметтің жіктелінуі мен жан-жақты танысу;

- сервистік қызметтің талдау әдістерін білу және оны қолдану;

- сервистік қызметтің экономикалық конъюктура мен бәсекемен байланысты үрдіс екенін түсіну;

- қызмет көрсетудің озық тәсілдерін білу;

- сервис қызметінің этикалық нормаларын игеру мен тәжірибеде қолдану.

Пререквизиттер

Бұл пәнді оқу үшін келесі пәндерді игеру қажет: «Экономикалық теория негіздері», «Сервистік қызмет».

Постреквизиттер

«ӘМҚКтегі менеджмент» пәнін оқу кезінде алынған білім «ӘМҚК маркетинг» пәндерін игеру кезінде қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Тарау атауы, (тақыптар)	Сабақ түрлері бойынша еңбек көлемділігі, сағ.				
	дәріс	практикалық	зертханалық	СӨЖ	СӨЖ
Бөлім 1. Сервистік менеджменттің маңызы, функциясы және стратегиясы					
1. Әлеуметтік-мәдени сервисті басқаруды ұйымдастырудың негіздері	2,5	2,5	-	5	5
2. Әлеуметтік-мәдени сервис кәсіпорындарының тиімді ұйымдастыру формаларын таңдау	2,5	2,5	-	5	5
3. Қызмет көрсету процесстерін басқару жүйесі	2,5	2,5	-	5	5
4. Технологиялық процесстерді басқару	2,5	2,5	-	5	5
5. Персоналды басқару	2,5	2,5	-	5	5
Бөлім 2. Сервистік менеджменттің экономикалық негіздері					
6. Менеджмент тәсілдері	2,5	2,5	-	5	5
7. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету кәсіпорындарындағы баға саясаты	2,5	2,5	-	5	5
8. Шығындар және табыстарды басқару. Биліктер негізі	2,5	2,5	-	5	5
9. Сервистік менеджменттің қаржылық негізі	2,5	2,5	-	5	5
10. Активтерді, капиталдарды және инвестицияларды басқару	2,5	2,5	-	5	5
11. Менеджменттегі тәуекелділік	2,5	2,5	-	5	5
12. Қаржылық қызметтің мониторингі	2,5	2,5	-	5	5
Барлығы	30	30	-	60	60

Практикалық (семинарлық) сабақтар тізімі

1. Сервистік менеджмент стратегиясы
2. Сервис кәсіпорындарының ерекшелігі басқару объект ретінде
3. Ұйымды басқарудың экономикалық-құқықтық негізі
4. Әлемнің әртүрлі еліндегі сервис индустриясын басқару жүйесі
5. Қызмет көрсету процесстерін басқару жүйесі
6. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету кәсіпорындарындағы баға саясаты
7. Ұйымдарды басқарудың құрлымы және жүйесі
8. Басқару уәкілділіктері және бөлу
9. Шешім қабылдау модельдері және тәсілдері
10. Персоналдарды басқару
11. Мотивация теориясы оның менеджментті дамытудағы маңызы
12. Сервистік менеджменттің қаржылық негізі
13. Сервис инустриясындағы еңбек процесстерін басқару
14. Менеджменттегі тәуекелділік

СӨЖ-ге арналған бақылау тапсырмаларының тақырыптары

1. Әлеуметтік-мәдени сервисті басқаруды ұйымдастырудың негіздері
2. Әлеуметтік-мәдени сервис кәсіпорындарының тиімді ұйымдастыру формаларын таңдау
3. Қызмет көрсету процесстерін басқару жүйесі
4. Технологиялық процесстерді басқару
5. Персоналды басқару
6. Менеджмент тәсілдері
7. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету кәсіпорындарындағы баға саясаты
8. Шығындар және табыстарды басқару. Биліктер негізі
9. Сервистік менеджменттің қаржылық негізі
10. Активтерді , капиталдарды және инвестицияларды басқару
11. Менеджменттегі тәуекелділік

12. Қаржылық қызметтің мониторингі

Студенттер білімін бағалау критерийлері

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылаулар бойынша максимум көрсеткіштер (60%-ға дейін) мен қортынды аттестаттаудың (емтихан) (40%-ға дейін) сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100%-ға дейінгі мәнді құрайды.

Пән бойынша берілген тапсырмаларды орындау мен тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырма мақсаты мен мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындау ұзақтығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі	Балл
1	2	3	4	5	6	
Практикалық жаттығулар (тапсырмаларды орындау)	Теориялық білімдері мен практикалық дағдыларын бекіту	Дәріс конспектілері	15 апта	ағымдағы	1-15 апта	15
СӨЖ-ге арналған тапсырмаларды орындау	Теориялық білімдері мен практикалық дағдыларын бекіту	Дәріс конспектілері	15 апта	ағымдағы	1-15 апта	15
СОӨЖ-ге арналған тапсырмаларды орындау	Теориялық білімдері мен практикалық дағдыларын бекіту	Дәріс конспектілері	15 апта	ағымдағы	1-15 апта	15
Аралық бақылау (тест зерттеу - 2 блоктар)	Теориялық білімді кеңейту	Негізгі және қосымша әдебиеттер тізімі	2 қатынас сағаттары	бағдарламалық	7-14 апта	15
Емтихан	Пән материалының игерілуін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттер тізімі	2 қатынас сағаттары	Қорытынды	Сессия кезінде	40
Барлығы						100

Саясат және процедуралар

«ӘМҚКтегі менеджмент» пәнін зерттеудегі келесі ережелерді сақтау қажет:

1. сабаққа кешікпеу;
2. сабақты себепсіз жібермеу: ауырған жағдайда дәлелді, басқа да жағдайларда түсіндірме жазбаны ұсынуды сұраймыз
3. студенттің міндеттері барлық мамандықтарға рұқсат қамтиды;
4. бақылаудың барлық түрлерін тапсыру білім беру процесінің күнтізбелік кестесіне сәйкес;
5. Қабылданбаған практикалық және зертханалық сабақтарды орындау

Негізгі әдебиет тізімі

- 1 Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе. – М.: АКАДЕМА, 2005
- 2 Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000.
- 3 Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002
- 4 Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1995
- 5 Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: Изд. «Триада, ЛТД», 1996

Қосымша әдебиет тізімі

- 1 Браймер Роберт А. Основы управления индустрии гостеприимства. – М.: Аспект, 1995
- 2 Беляцкий Н.П. и др. Техника работы менеджера: Учебное пособие. – М., 1998
- 3 Менеджмент туризма: учебник для студентов (автор-составитель Зорин И.В.) – М.: РИАТ, 1998
- 4 Зорин И.В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме: Учебник. – М.: РИАТ, 1997

- 5 Квартальное В.А. Стратегический менеджмент в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1999
- 6 Харрис Годфри, Кеннет М.Кац. Стимулирование международного туризма в XXI веке. – М.: Финансы и статистика, 2000
- 7 История менеджмента. Учебное пособие/Под ред. В.Д.Валового. М.: ИНФА-М, 1997
- 8 Менеджмент в сфере услуг. Учебник для вузов/Под ред. В.Ф.Уколова. М.: Луч, 1995
- 9 Ладанов И.Д. Практический менеджмент. М., 1995
- 10 Уткин Э.А. история менеджмента. М., 1997
- 11 Джи Б. Имидж фирмы. Планирование, функционирование, продвижение. – СПб.: Изд. «Питер», 2000
- 12 Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой. – М.: Финансы и статистика, 2000

**СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША
ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ
(SYLLABUS)**

АМКК Мен 2210 ӘМҚКтегі менеджмент пәні
(коды және атауы)

ВР 3 Басқарулық пәндердің модулі
(коды және атауы)

5В090400 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету мамандығы
(шифры және атауы)

31.03.2004 ж. № 50 мемл. бас. лиц..

Баспаға _____ 20__ ж. қол қойылды. Пішіні 90x60/16. Таралымы _____ дана

Көлемі ___ оқу бас. п. № _____ тапсырыс Бағасы келісілген

100027. ҚарМТУ баспасы, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56