

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

БЕКІТЕМІН

**Ғылыми кеңес төрағасы,
ректор, ҚР ҰҒА академигі
Ғазалиев А.М.**

« ____ » _____ 2015ж.

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

SM 2214 «Сервис мәдениеті» пәні

КЕ 9 «Кәсіпорын экономикасы» модулі

5B051100 - «Маркетинг» мамандығы

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті

Инженерлік кәсіптік және маркетинг кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus) аға оқытушы Исатаева Ф.М. әзірлеген.

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасының мәжілісінде талқыланған

« ____ » _____ 2015 ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____ Стеблякова Л.П.
(қолы)

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті оқу-әдістемелік кеңесі мақұлданған

« ____ » _____ 2015 ж. № _____ хаттама

Төраға _____ Нурмағамбетова Н.А.
(қолы)

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасының аға оқытушы Исатаева Ф.М.

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасы ҚарМТУ-дың басты корпусында (Қарағанды, Б.Мира, 56), 216 аудиторияда орналасқан, байланыс телефоны 56-75-94, ішкі телефоны 2029.

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					
4	2	3	15	15		30	60	30	90	Тестік тапсырма

Пәннің мақсаты

«Сервис мәдениеті» пәні көрсетілген аспектідегі мәдениет факторларының шарттарын зерттеуге бағытталған. Мұнда негізінен байланыс аумағында жұмыс істейтін мамандар мен тұтынушылар арасындағы қарым қатынастар алға қойылған мақсатын ұстанады.

Пәннің міндеттері

Осы пәнді оқыту нәтижесінде студенттер: оқушыларда сервис мәдениеті жөніндегі психологиялық, этикалық, эстетикалық, ұйымдастырушылық технологиялық аспектілерін оқытып үйрету.

Қазіргі заманда экономиканың трансформацияланғанына (кеңею) байланысты яғни экономиканың нарыққа кіргеннен кейін сервис мәдениетіне деген көзқарас қайта-құру заманына қарағанда(сервиста пирамида ауысуына әкеліп соқты) сервиске деген көзқарас өзгерді.

түсінік алуы керек:

- сервис жұмыскері нені үйреніп;
- кез келген клиентпен дұрыс сөйлеу үшін;
- клиент нені ұнататынын, оған не қажет екенін қалай;
- клиентке қандай да бір тауар оған қажет және оны қалай алғызатынын;
- клиент өзіне қажетті тапсырсырыс жасату үшін, клиентке дұрыс сұрақ қоюды қалай үйренуге болатынын

білуы керек:

- қызметтің құны жайлы клиентпен дұрыс әңгіме жасау;
- клиентті қандай адам екеніне қарамастан әр қайсысына дұрыс жолды қалай табуға болатынын

істей алуы керек:

- клиенттің қарсылықтарына қалай дұрыс жауап беру керектігін;
 - клиентпен дұрыс әңгіме орнатып, оған қандайда тауар туралы қызықтыратын мәліметтер қалай беруге болатынын практикалық машықтануы керек:

- нарықтық экономикаға көшу салдарынан компанияның барлық ғұмыры кезіндегі уақытта компания үнемі жаңашылдық пен ашылулар ізденісінде болу қажет. Егер адамнаң болашаққа даму жөнінде ынтасы болса, өзімен жұмыс жасай біліп, практикалық қорытындылар жасай білсе, онда бұл сабақта ол өзіне қажетті нұсқаулар мен тілектер иеленуі керек.

Пререквизиттер

Бұл пәнді оқу үшін келесі пәндерді игеру қажет: Макроэкономика, Экономикалық теория

Постреквизиттер

«Сервис мәдениеті» пәнін оқу кезінде алынған білім «Қызмет көрсету саласындағы жарнама», «Маркетинг зерттеулер» пәндерін игеру кезінде қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Тарау атауы, (тақыптар)	Сабақ түрлері бойынша еңбек көлемділігі, сағ.				
	дәріс	практикалық	зертханалық	СОӨЖ	СӨЖ
1 Психологиялық сервис мәдениеті	2			4	4
2 Сервис қызметінің психологиясы	2			4	4
3 Тұлға психологиясы.	2	4		4	4
4 Темперамент. Мінез	2			4	4
5 Этикалық сервис мәдениеті түсінігі.	2			4	4
6 Кәсіби этика.	2	4		4	4
7 Кәсіби жүріс-тұрыс	2			4	4
8 Жұмыскерлердің клиенттермен тілдесу мәдениеті	2	4		4	4
9 Еңбек ұжымында өзара қарым-қатынас этикасы	2	3		4	4
10 Технология ұйымдық сервис мәдениеті.	2			9	9
Барлығы:	30	15		45	45

Практикалық (семинарлық) сабақтар тізімі

1. Тұлға психологиясы
2. Кәсіби этика.
3. Жұмыскерлердің клиенттермен тілдесу мәдениеті
4. Еңбек ұжымында өзара қарым-қатынас этикасы

СӨЖ-ге арналған бақылау тапсырмаларының тақырыптары

- 1 Нарықтық тартымдылығын бағалау
- 2 Кәсіпорынның мақсатты нарық сегментін таңдауы
- 3 Кәсіпорынның әлді және әлсіз жақтарын бағалау
- 4 Фирманың қызмет ортасының микроортасының факторларын талдау
- 5 Тауардың өмірлік цикліне байланысты маркетинг стратегиясының қалыптасуы
- 6 Кәсіпорында маркетинг қызметін ұйымдастыру
- 7 Нарықтағы коммерциялық сәттілікті анықтайтын кілтті факторларды анықтау (нақты тауар және нақты кәсіпорын мысалында)
- 8 Фирманың маркетингтік қызметіндегі тұтынушы әрекетін модельдеу (нақты тауардың)
- 9 Жарнамалық шаралардың тиімділігін бағалау
- 10 Фирманың бәсекеге қабілеттілігін талдау
- 11 Бөлу каналдарында тауардың қол жетерлігін анықтау
- 12 Тауарды бөлу каналын таңдау
- 13 Кәсіпорынның нарықтағы бәсекелік жағдайын талдау
- 14 Нарық конъюктурасын талдау мысалында
- 15 Фирмалық стильді қалыптастыру
- 16 Фирманың тауарларын бәсекеге қабілеттілігін арттырудың факторларын айқындау
- 17 Тұтынушымен кері байланыс жүйесін ұйымдастыру
- 18 Маркетингтің ынталандыру факторларын тұтынушы әрекетіне әсерін талдау
- 19 Тұтынушылық тауарлар нарығын сегменттеу (мысалда)
- 20 Қызмет нарығын сегменттеу
- 21 Өнеркәсіптік тауарлар нарығын сегменттеу
- 22 Сатудан кейінгі қызмет көрсетуді ұйымдастыру
- 23 Нарықтың фирмалық құрылымын талдау
- 24 Нарықтың тауарлы құрылымын талдау
- 25 Фирманың бағалық стратегиясын өңдеу
- 26 Тауарлы ассортиментті өзгерту туралы шешімді қабылдау
- 27 Олигополиялық нарық жағдайындағы фирманың бағалық стратегиясы
- 28 Кәсіпорын қызметінде маркетинг концепциясын пайдалану мүмкіндіктерін зерттеу
- 29 Сауда точкаларын орналастыру туралы шешімді қабылдау
- 30 Маркетингтік коммуникациялар стратегиясын өңдеу

Студенттердің білімін бағалау белгілері

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылау бойынша үлгерімнің барынша үлкен көрсеткіштерінің (60% дейін) және қорытынды аттестацияның (емтиханның) (40% дейін) қосындысы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейінгі мәнді құрайды.

Пән бойынша берілген тапсырмаларды орындау мен тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырма мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер	Орындау ұзақтығы	Бақылау түрі	Тапсыру күні	Балл
Есептерді практикалық шешу	Дағдыларды практикалық бекіту	[1], [2], [4], [7]	1 апта	Ағымдағы	1-14 апта	20
СОДЖ	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Қысқаша дәріс жазбалары, бақыланып тақырыптар бойынша сабақтар материалдары	1 апта	ағымдағы	1-14 апта	10
СДЖ тапсырмаларын орындау	Тақырыпты меңгеру және талқылау үшін ұсынылған сұрақтарға жауап беру	[1], [2], [4], [5], [7]	1 апта	ағымдағы	1-14 апта	10
Аралық бақылау	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Негізгі және қосымша әдебиеттің барлық тізбесі	1 қатынас сағат	межелік	7,14 апта	20
Емтихан	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 қатынас сағат	Қорытынды	Сессия кезінде	40
Барлығы						100

Саясат және процедуралар

«Сервис мәдениеті» пәнін оқу кезінде келесі ережелерді ұстануды сұраймын:

- 1 Сабаққа кешікпеу.
- 2 Сабақтан дәлелді себепсіз қалмау, ауырған жағдайда анықтама, ал басқа жағдайларда түсіндірме хат ұсынуды.
- 3 Сабақтың барлық түрлеріне қатысу студент міндеттерінің қатарына жатады.
- 4 Оқу процесінің күнтізбелік кестесіне сәйкес барлық бақылау түрін тапсыру.
- 5 Қатыспаған практикалық және зертханалық сабақтарды оқытушы көрсеткен уақытта өтеу.

Негізгі әдебиеттер тізімі

1. Федцов В.Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания. – М.: Легпромбытиздат, 2009.
2. Зеленкова И.Л. основы этики: учеб. пособие. – Минск: тетраСитемс, 2008.
3. Блэк С. Паблик рилейшнз: Что это такое? – М., 2005.
4. Мелихова Н.В. Этика и практика делового разговора по телефону: Учеб.пособие по нем.яз.-М., 2007.
5. Дэвис Ф. Создай себе Имидж: Как всем видом излучить успех. – Минск: Попурри, 2008.

Қосымша әдебиеттер:

1. Уткин Э.А., Кочеткова А.И. Рекламное дело: учебник. – М.: 2008.
2. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций. – М.; Новосибирск, 2008.
3. Правила торговли. Изд. 6-е, испр. и доп. /Сост. М.Н.Сафонов. – М., 2009.
4. Опалев А.В. Умение обращаться с людьми: Этикет делового человека. – М., 2006.
5. Чиченный А.И., Стоян Т.А. Этикет на все случаи жизни. /Учебн.-практ.пособие. – М., 2006.

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

SM 2214 «Сервис мәдениеті» пәні

КЕ 9 «Кәсіпорын экономикасы» модулі

5B051100 - «Маркетинг» мамандығы

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