

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

« ____ » _____ 2014 ж.

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

SK 1206 «Сервистік қызмет» пәні

SB 6 Сервистік – бағытталған модулі

5B090400 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасы (syllabus) әзірлеген:
Кошмағанбетова Ж.Б. аға оқытушы

Кафедра отырысында талқыланған «Өндірісті ұйымдастыру»
№ _____ хаттама «_____» _____ 2014 ж.
Кафедра меңгерушісі _____ Стеблякова Л.П.
(қолы)

Экономика және менеджмент факультеті оқу-әдістемелік кеңесі мақұлдайды
№ _____ хаттама «_____» _____ 2014 ж.
Төраға _____ Нурмагамбетова Н.А.

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Аты-жөні: Кошмағанбетова Жанар Битимовна

Ғылыми дәрежесі, өтініші, лауазымы - аға оқытушы

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы ҚарМТУ-дың 4 корпусында (Бейбітшілік б. 56), 214, 216 аудиторияда орналасқан, байланыс телефоны 56-75-94, 2029

Пәннің еңбек көлемділігі

Семестр	Кредиттер саны/ECTS	Сабақтардың түрі				СӨЖ сағаттар саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		Қосылған сағаттар саны		СОӨЖ сағаттарының саны	Барлығы сағаттар саны			
		Дәрістер	Практикалық сабақтар					
2	3/5	30	15	45	90	45	135	Емтихан КЖ

Пәннің сипаттамасы

«Сервистік қызмет» пәні базалық пәндердің таңдау компонент циклы болып табылады.

Пәннің мақсаты

Берілген пәнді зерделеудің мақсаты студенттерде қазіргі заманғы сервистік қызмет туралы мағлұмат қалыптастыру, оларға сервистік қызметтегі халықтық өмір жағдайы, қызмет көрсету сапасы мен мәдениеті, кәсіпорынның технологиясы мен жұмысының тиімділігін үйрету болып табылады.

Пәннің міндеттері

Осы пәнді оқу нәтижесінде студенттер:

түсінік алуы керек:

- сервистік қызметтің ұйымдастыру әдістері;
- сервистік қызметтің басқару әдістері;
- сервистік қызметтің сапасы мен мәдениетін заманауи әдістермен қамтамасыз ету.

білуы керек:

- сервистік қызметтің тиімділігін бағалау әдістерін тереңдетіп оқыту үшін мүмкіндіктерді қалыптастыруды;

- қызметтердің классификациясымен тереңірек танысуды;

істей алуы керек:

- сервистік қызметтің сараптау әдістерін білу және оны қолдана білуді;
- сервистік қызмет бұл экономикалық конъюктура және бәсекелестікпен байланысты процесс екенін;
- қызмет көрсетудің прогрессивті формаларын;

практикалық машықтануы керек:

- сервистік қызметтің этикалық нормаларын тәжірибеде қолдануда;
- кәсіпорын жұмысының тиімділігін анықтай білуде.

Айрықша деректемелер

Берілген пәнді оқу үшін келесі пәндерді (бөлімдерді (тақырыптарды) көрсетумен) меңгеру қажет:

Пән	Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы
1. Экономикалық теория негіздері	1.1 Нарық экономиканың заңның негіздері 1.2 Экономикалық категорияның мәні 1.3 Өндірістің факторлары

Тұрақты деректемелер

«Сервистік қызмет» пәнін оқу кезінде алынған білімдер, ӘМҚК тегі менеджмент, ӘМҚК тегі маркетинг, ӘМҚК тегі инфрақұрылым пәндерін меңгеру кезінде қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлімнің, (тақырыптың) атауы	Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, сағ.				
	дәріс-тер	семинар-лық	зертха-налық	СОӨЖ	СӨЖ
1. Сервис саласының теориялық негіздері. Сервис және сервис қызметі: сервистің негізгі түрлері және оның мінездемесі. (Сервистік қызметтің мінездемесі және табиғаты)	2	1	-	3	3
2. Сервис талап ретінде. (Ғылыми техникалық прогресстің қызмет саласына әсер етуі)	2	1	-	3	3
3. Сервистік коммуникация формалары. (Сервистік қызмет адам қажеттілігін қанағаттандыру формасы ретінде)	2	1	-	3	3
4. Сервис саласының тарихи дамуы және постиндустриалдық қоғамдық дәуіріндегі оның ерекшеліктері. (Өлеуметтік мәдени саланың мінездемесі)	2	1	-	3	3
5. Сервистік саладағы қарама қарсылық. (Қызмет көрсету процессінің психология-сы)	2	1	-	3	3
6. Сервистік сала халықтың қажеттіліктерін қанағаттандыру формасы ретінде. Сервистік саланың пайда болу тарихы. (Қызмет саласының құрамы мен құрылымы)	2	1	-	3	3
7. Кооперативтік қозғалыс тұрмыстық қызметтің даму формасы ретінде.	2	1	-	3	3

(Салалық принцип бойынша қызмет класификациясы)					
8. Сервистік сала және адамның қажеттіліктері. (Сервисті қызметті мемлекеттік және аймақтық реттеу)	2	1	-	3	3
9. Сервис қызмет көрсету ретінде.	2	1	-	3	3
10. Заманауи сервис: даму проблемалары мен мүмкіндіктері.	2	1	-	3	3
11. Сервистік қызметтің этикасы мен психологиясы. Сервистік қызметтің психологиялық аспектілері.	2	1	-	3	3
12. Сервис саласындағы этиканың алатын орны.	2	1	-	3	3
13. Ақпараттық сервистегі этика мен этикет.	2	1	-	3	3
14. Ақпараттық сервис және ғаламтор экономикасы. Қазіргі қоғамдағы ақпараттық сервистің дамуы. (Заманауи қоғамдағы интернет сервисі)	2	1	-	3	3
15. Байланыс экономикасы: даму ерекшеліктері мен мәселелері. (Жүйелілік экономиканың даму мәселелері мен ерекшеліктері)	2	1	-	3	3
БАРЛЫҒЫ:	30	15	-	45	45

Семинарлық сабақтардың тізімі

- 1 Сервистік қызметтің мінездемесі және табиғаты
- 2 Ғылыми техникалық прогресстің қызмет саласына әсер етуі
3. Сервистік қызмет адам қажеттілігін қанағаттандыру формасы ретінде
4. Әлеуметтік мәдени саланың мінездемесі
5. Қызмет көрсету процессінің психологиясы
6. Қызмет саласының құрамы мен құрылымы
7. Салалық принцип бойынша қызмет класификациясы
8. Сервисті қызметті мемлекеттік және аймақтық реттеу
9. Сервистік коммуникация формалары
10. Заманауи сервистің даму мәселелері мен перспективалары.
11. Сервистік қызметтің психологиялық аспектілері
12. Сервистік қызметтегі этиканың орны.
13. Ақпараттық сервистегі этика мен этикет.
14. Заманауи қоғамдағы интернет сервисі.
15. Жүйелілік экономиканың даму мәселелері мен ерекшеліктері.

Курстық жұмыстардың тақырыбы

1. Қазіргі экономика жағдайындағы сала сервисінің мағынасы мен ролі.
2. Сервистік - технологиялық экономикасы: Қазақстандағы белгілері мен даму тенденциясы.
3. Қызмет көрсетудің ерекшеліктері және классификациясы.

4. Сервис саласындағы кәсіпорын қызметін ұйымдастыру ерекшеліктері
5. Қызмет көрсету саласындағы маркетингтің мәні мен мазмұны
6. Қызмет көрсету саласының динамикалық өсу шартының маңызды факторлары.
7. Әлеуметтік-тұрмыстық сервистің экономикалық мазмұны.
8. Сервис саласында ақпараттық технологияның дамуы.
9. Сервис саласындағы заманауи технологияның құрылуы мен қолданылуы.
10. Қызмет көрсету және қызметің формасының жаңа түрлерін өңдеу және еңгізу.
11. Кәсіпорынның әлеуметтік-мәдени сервистік стратегиясын таңдау.
12. Әлеуметтік-мәдени сервистік салада қызмет көрсетудің әлеуметтік мағынасы.
13. Қызмет көрсету саласындағы бәсекелестіктің мазмұны мен мәні.
14. Әлеуметтік-мәдени саласында кадралардың оқытылуы және дамуы.
15. Сервистік сала кәсіпорындағы еңбек ресурстарын пайдалану.
16. Қызмет көрсету саласында өнімділікті жоғарлату.
17. Қызмет көрсету тиімділігін бағалау.
18. Әлеуметтік-мәдени сервис кәсіпорындағы сапалы қызмет бағдарламасын өңдеу.
19. Заманауи сервис: даму мәселері мен келешегі.
20. Сервис мәдениетінің кәсіби аспектілері.
21. Сервис мәдениетінің психологиялық аспектілері.
22. Сервистегі маңызды этикалық принциптер және рухани категория.
23. Қазіргі қоғамдағы ақпараттық сервистің дамуы.
24. Сервистік қызмет - адам қажеттілігін қанағаттандыру формасы.
25. Торлық экономика: даму мәселелері мен ерекшелігі.

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

СОӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақты өткізу түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер
1 Әлеуметтік-мәдени сервистің ұйымдық моделі	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Курстық жұмыс бойынша кеңес беру	Курстық жұмыс тақырыптарын бекіту. Әдебиеттерді жинақтау.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
2 Қажеттілік - сервистік ортадағы механизмдерді түсіну қажеттілігі	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Сұрақ жауаптарын бақылау, ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
3. Қызмет түрлерінің классификациясы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Курстық жұмыс бойынша кеңес беру	Курстық жұмыстың бірінші бөлімі.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
4. Сервистік қызметтің тарихи дамуы және оның	Берілген тақырып бойынша білімді	Есептерді шешу	Сұрақ жауаптарын бақылау,	[1], [2], [3], [5], [6], [12]

постиндустриалдық қоғамның қалыптау кезіндегі ерекшеліктері	тереңдету		ауызша жауап беру.	
5. Сервистік қызметтің қарама-қайшылықтары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Сұрақ жауаптарын бақылау.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
6. Сервистік қызметтің пайда болуының тарихи алғышарттары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Сұрақтарға жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
7. Халыққа қызмет көрсетудің кооперативтік формалары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Курстық жұмыс бойынша кеңес беру	Курстық жұмыстың екінші бөлімі.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
8. Өндірістік қызмет ортасының салалық позицияларының нығаюы.	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Сұрақтарға жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
9. Диверсификация түрлері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Сұрақтарға жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
10. Тұтынушылардың коммуникативті қарым-қатынасы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Курстық жұмыс бойынша кеңес беру	Курстық жұмыстың үшінші бөлімі.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
11. Қызметтерді тұтыну мәселелері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Сұрақ жауаптарын бақылау, ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
12. Сала мәдениетінің психологиялық аспектілері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Сұрақтарға жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
13. Әлеуметтік тұрмыстық саладағы ақпарат	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Сұрақ жауаптарын бақылау.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
14. Қазіргі қоғамдағы ақпараттық сервистің дамуы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Курстық жұмысты қорғау.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
15. Интернеттің экономикалық құрылымы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Әдебиетпен жұмыс	Сұрақтарға жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Сервис және оның негізгі функциялары .
2. Қызмет және оның ерекшеліктері.
3. Ел экономикасындағы қызмет ортасының ролі.
4. Әлеуметтік мәдени-ортаның мінездемесі.
5. Қызмет етудің прогрессивтік формалары.
6. Сервис мәдениеті және қызмет ету мәдениеті.
7. Сервис мәдениетіндегі ішкі көрністің (интерьер) ролі.
8. Қызмет классификациясы.
9. Қызметтердің салалық топтастырылуы.
10. Функционалдық бағыты бойынша қызметтер классификациясы.
11. Қызмет ету сапасы.
12. Халықаралық стандарттардың мінездеме пакеті.
13. Инновация, инновациялық қызмет, инновациялық процесс.

Студенттердің білімін бағалау белгілері

Пән бойынша емтихан бағасы аралық бақылау (60% дейін) және қорытынды аттестаттау (емтихан) (40% дейін) бойынша үлгерімнің ең жоғары көрсеткіштерінің сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейін мәнді құрайды.

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі	Балл
1	2	3	4	5	6	7
Есептерді практикалық шешу	Теориялық және практикалық білімді бекіту	[1],[2],[3],[4]	Семестр бойы	Ағымдағы	1-14 аптада	20
СӨЖ тапсырмаларын орындау	Теориялық және практикалық білімді бекіту	Негізгі: [1],[2],[3], [5],[13], [14] Қос.: [1],[2],[3],[5], [7] лекциялар конспектісі	Семестр бойы	Ағымдағы	3, 5, 8,12 аптада	5
СӨЖ тапсырмасын орындау	Практикалық материалын бекіту	Негізгі: [1],[2],[3], [5], [13], [14] Қос.: [1],[2],[3],[5], [7]	Семестр бойы	Ағымдағы	6, 13	5
Тестілік бақылау (2 блог аттестация)	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі: [1],[2],[3], [5],[13], [14] Қос.: [1],[2],[3],[5], [7]	1 біріккен сағат	Аралық бақылау	7-ші, 14-ші аптада	30
Аттестация бойынша барлығы						60
Емтихан	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаттар	Қорытынды	Сессия кезеңінде	40
Барлығы						100

Саясат және рәсімдер

«Сервистік қызмет» пәнін оқу кезінде келесі ережелерді сақтауды өтінеміз:

1. Сабаққа кешікпей келуді.
2. Дәлелді себепсіз сабақ босатпауды, ауырған жағдайда анықтама, ал басқа жағдайларда түсініктеме хат ұсынуды.
3. Студенттің міндетіне барлық сабақтарға қатысу кіреді.
4. Оқу процесінің күнтізбелік жоспарына сәйкес бақылаудың барлық түрлерін тапсыру.
5. Жіберілген практикалық және зертханалық сабақтар оқытушы белгілеген уақытта қайта тапсыру.
6. Дәрістен қысқаша мәліметтерді жүргізу.
7. СӨЖ-ті орындау қажет.
8. Курстас әріптестеріңе кішіпейіл болып және оқытушыларға құрметпен қарау қажет.

Негізгі әдебиеттер тізімі

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. - М: Аспект Пресс, 2004.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина ; УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация Дашков и К*, 2008. - 464 с.
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. М.: «Дашков и К», 2006.
4. Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность. Издательский центр «МарТ» Москва- Ростов - на- Дону, 2008
5. Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы. СПб., 2002.
6. Биржаков М. Б., Никифоров В. И. Индустрия туризма: Перевозки. М.; СПб., 2001.
7. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сб. нормативных документов. Ростов н/Д., 2003.
8. Социальный менеджмент/ Под ред. В. Н. Иванова. М., 2011.

Қосымша әдебиеттер тізімі

1. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг/ К Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик; пер. с англ.; под ред. В.В. Кулибановой. 2-е изд. СПб.: Питер. 2002
2. Т. Д. Бурменко, Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс] : Электронный учебник для студентов, магистрантов и аспирантов вузов / УМЦ ; ред. - М. : КНОРУС, 2011. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM): цв., зв. - (Электронный учебник). - (CD-Book)

3. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме : учебное пособие по специальности 101106"Социально-культурный сервис и туризм" / Г. М. Дехтярь ; УМО по образованию в области сервиса. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009. - 367 с

4. Индустрия туризма: Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма : общественно-политическая литература / сост. Г. М. Дехтярь. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2011. - 414 с

5 Сервисная деятельность/Индустрия досуга и развлечений САПР в сервисе : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" специализации 10010123 "Сервис на предприятиях индустрии моды" / Т. В. Медведева ; М-во образования и науки Российской Федерации. - М. :2012

6. Электроника для бизнес-центров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / А. А. Сапронов, В. В. Семенов, Ю. Б. Ханжонков ; УМО вузов по образованию в области сервиса и туризма. - Ростов н/Д : ФЕНИКС, 2009. - 446 с. - (Высшее образование)

7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2008. - 254 с. - (Высшее образование. Гостиничный сервис)

8. Турковский, Марек. Маркетинг гостиничных услуг : учебно-методическое пособие: пер. с польск. / М. Турковский. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 294 с Перевод заглавия: Marketing uslug hotelarskich

9.Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживание населения : учебное пособие студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Сервис" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М. : Дашков и К, 2012. - 220 с

10.Григорьева Т.Ф. Пути повышения эффективности бытового обслуживания населения Казахстана. Алматы, 1979. 70с.

11. Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан «Утверждено» Постановлением коллегии Гос. Комитета РК по ценовой и антимонопольной политике 20.09.1996г.№9/7

12. Закон РК «О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 года №274-IV

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ (SYLLABUS)

SK 1206 «Сервистік қызмет» пәні

SB 6 Сервистік – бағытталған модулі

5B090400 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

31.03.2004ж. берілген №50 мем. б. лиц.Басуға қол қойылды 30.12.09 ж. Пішімі 60x90/16
Есептік баспа табағы 0,8 Таралымы Бағасы келісімді.

ҚарМТУ баспасы. 100027, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56