

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

« ____ » _____ 2015 ж.

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

SK 1206 «Сервистік қызмет» пәні

SB 6 Сервистік – бағытталған модуль

5B090400 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті
«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасы

Алғы сөз

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

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасының отырысында
талқыланған

« ____ » _____ 2015ж.№ _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____ Стеблякова Л.П.

Инженерлік экономика және менеджмент факультетінің оқу-әдістемелік
кеңесі мақұлдаған

« ____ » _____ 2015 ж.№ _____ хаттама

Төраға _____ Нурмагамбетова Н.А.

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Аты-жөні: Кошмаганбетова Жанар Битимовна

Ғылыми дәрежесі, өтініші, лауазымы - аға оқытушы

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» 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 циклына жатады.

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 меңгеру қажет: Экономикалық теория негіздері

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.				
	дәрістер	практикалық	зертханалық	СОӘЖ	СӨЖ
1. Сервис саласының теориялық негіздері. Сервис және сервис қызметі: сервистің негізгі түрлері және оның мінездемесі.	4	2	-	6	6
2. Сервис саласының тарихи дамуы және постиндустриалдық қоғамдық дәуіріндегі оның ерекшеліктері.	4	2	-	5	5
3. Сервистік сала халықтың қажеттіліктерін қанағаттандыру формасы ретінде.	4	2	-	6	6
4. Сервистік коммуникация формалары.	2	2	-	5	5
5. Заманауи сервис: даму проблемалары мен мүмкіндіктері.	4	2	-	5	5
6. Сервистік қызметтің этикасы мен психологиясы. Сервистік қызметтің этикалық аспектілері.	4	2	-	6	6
7. Эстетикалық мәдениет және этикет	4	2	-	6	6
8. Қазіргі қоғамдағы сервистік қызмет көрсетудің дамуы.	4	1	-	6	6
БАРЛЫҒЫ:	30	15		45	45

Практикалық (семинарлық) сабақтар тізімі

1. Сервис саласының теориялық негіздері. Сервис және сервис қызметі: сервистің негізгі түрлері және оның мінездемесі.
2. Сервис саласының тарихи дамуы және постиндустриалдық қоғамдық дәуіріндегі оның ерекшеліктері.
3. Сервистік сала халықтың қажеттіліктерін қанағаттандыру формасы ретінде.
4. Сервистік коммуникация формалары.

5. Заманауи сервис: даму проблемалары мен мүмкіндіктері.
6. Сервистік қызметтің этикасы мен психологиясы. Сервистік қызметтің этикалық аспектілері.
7. Эстетикалық мәдениет және этикет
8. Қазіргі қоғамдағы сервистік қызмет көрсетудің дамуы.

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 өндеу 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 кадрлардың 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 өндеу.
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.

СӨЖ-ге арналған бақылау тапсырмаларының тақырыптары

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
СОӨЖ 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 модуль

5B090400 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» 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