

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

«___» _____ 2010 ж.

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ
БАҒДАРЛАМАСЫ (SYLLABUS)

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы
технологиялар» пәні бойынша
050904 «Тұрмыстық қызметтер және сервис»
мамандығының студенттері үшін

«Экономика және менеджмент» факультеті

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасы (syllabus) әзірленеді:
аға оқытушы Кучер В.Н.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____

(қолы)

Экономика және менеджмент факультетінің әдістемелік бюросымен
мақұлданады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Төраға Колесникова Л.И.

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

1.1 Оқытушы туралы мәліметтер және байланыстық ақпарат

аға оқытушы Кучер В.Н.

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы ҚарМТУ-дың 4 корпусында (мекен-жайы), 214 аудиторияда орналасқан, байланыс телефоны 56-74-95, қосымша 2029

1.2 Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны	Сабақтардың түрі					СДЖ сағаттарының саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		байланыс сағаттарының саны			СОДЖ сағаттарының саны	сағаттардың барлығы			
		дәрістер	практикалық сабақтар	зертханалық сабақтар					
5	2	15	15		30	30	60	90	емтихан

Пәннің сипаттамасы

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы технологиялар» пәні базалық пәндердің таңдау бойынша циклына кіреді.

Пәннің мақсаты

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы технологиялар» пәні студенттерде қазіргі заманғы технологиялар туралы жүйелік мағлұмат қалыптастыру, оларға кәсіпорынның өнімді қызмет атқаруын анықтайтын міндеттерді автоматтандыруға мүмкіндік беретін аспаптық құралдарды қамти отырып ақпараттық технологияларды өңдеуді үйрету мақсатын алға қояды.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері мынадай: студентті техникалық және ақпараттық жаңалықтардың үнемі өзгерісі жағдайында өздігінен шешім қабылдай алуға бейімдеу; экономикалық – қаржылық бағыттардағы көп түрлі тапсырмаларды шешу кезінде ақпараттық қамтамасыздандыруды тереңдетіп оқыту үшін мүмкіндіктерді қалыптастыру.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

– нарықтағы қаржылық экономикалық бағдарламалар, мағлұмат иемденуге, сонымен қатар, экономикалық бағыттағы ғылыми және тәжірибелік тапсырмаларды арнайы ақпараттық құралдарда шешуге иемденуге туралы түсінікке ие болуға;

- ақпараттық өнімдердің топтамасын; жанама бағдарламалар пакетіндегі шешілетін экономикалық тапсырмалардың бөлшектелу тереңдігі білуге;

- өзінің кәсіптік қызметінде автоматтандырылған ақпараттық технологияларды қолданудың мақсатқа сәйкестігін және мүмкіндіктерін анықтауды;

- пәндік аймақты зерттеп автоматтандырылатын тапсырмаларды таңдауды және негіздеуді өңдеуді, осы тапсырманы шешетін анағұрлым мақсатқа сәйкес аппараттық-бағдарламалық құралдарды таңдауды істей білуге;

- қаржылық–экономикалық бағдарламалық жұмыстарда; кестелік процессорларды қолдану базасында АЖО жобалардың негізгі процедураларын иемденуде, СУБД практикалық дағдыларды меңгеруге.

Айрықша деректемелер

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

Пән	Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы
Кәсіпкерлік қызметтің негіздері	1.1.Кәсіпкерлік қызметтің ұйымдастырулық-құқық түрлері 1.2.Кәсіпкерлік қызметтің түрлері мен типтары
Менеджмент	2.1. Менеджменттің түрлері 2.2.Халықтың тұрмыстық көрсету қызметін кәсіпорындағы менеджменті
Маркетинг	3.1.Маркетинг негізінде кәсіпорынның халық тұрмыс көрсету қызметін ұйымдастыру. 3.2. Кәсіпорында маркетингпен басқару

Тұрақты деректемелер

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы технологиялар» пәнін оқу кезінде алынған білімдер келесі пәндерді: «Қызмет көрсету стандарты және сертификациясы», «Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис экономикасы», «Сервис менеджменті», «Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис технологиясы» меңгеру барысында қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлімнің, (тақырыптың) атауы	Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, с.				
	лекциялар	Практикалық саб.	Зертханалық саб.	ОСӨЖ	СӨЖ
1 Сервистің қызметін ұғымы мен мәні	3	3		6	6
2 Сервисті қызмет ролі ел әлеуметтік-экономикалық өмірлері және оның дамуы алға шарттары	3	3		6	6
3 Ұйымның сервис қызметін тиімділіктің көрсеткіштері	3	3		6	6
4 Қызмет көрсету саласында ақпараттық технологиясы	3	3		6	6
5 Көрсету қызметтік саласында қазіргі заманның технологиясын құру және қолдану	3	3		6	6
БАРЛЫҒЫ:	15	15	-	30	30

Практикалық (семинарлық) сабақтардың тізімі

- 1 Сервистің қызметін ұғымы мен мәні
- 2 Сервисті қызмет ролі ел әлеуметтік-экономикалық өмірлері және оның дамуы алға шарттары
- 3 Ұйымның сервис қызметін тиімділіктің көрсеткіштері
- 4 Сервис қызметінде ақпараттың технологиясы
- 5 Көрсету қызметтік саласында қазіргі заманның технологиясын құру және қолдану

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

ОСӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақтың түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиет
1 Сервистің қызметін ұғымы мен мәні	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әдебиетпен жұмыс істеу	Бақылау үшін сұрақтарға жауап беру. тақырып бойынша ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
2 Сервисті қызмет ролі ел әлеуметтік-экономикалық өмірлері және оның дамуы алға шарттары	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әдебиетпен жұмыс істеу	Бақылау үшін сұрақтарға жауап беру. тақырып бойынша ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
3 Ұйымның сервис қызметін тиімділіктің көрсеткіштері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әдебиетпен жұмыс істеу	Бақылау үшін сұрақтарға жауап беру. тақырып бойынша ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
4 Қызмет көрсету саласында ақпараттық технологиясы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әдебиетпен жұмыс істеу	Бақылау үшін сұрақтарға жауап беру. тақырып бойынша ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]
5 Көрсету қызметтік саласында қазіргі заманның технологиясын құру және қолдану	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	әдебиетпен жұмыс істеу	Бақылау үшін сұрақтарға жауап беру. тақырып бойынша ауызша жауап беру.	[1], [2], [3], [5], [6], [12]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Қоғамдық қызмет саласының жалпы жүйесіндегі тұрмыстық қызмет көрсету.
2. Тұрмыстық қызметтің салалық топтарының дамуы.
3. Тұрмыстық қызмет кәсіпорнының сипаттамалық ерекшеліктері.
4. Тұрмыстық қызмет көрсетудегі басшылық.

5. Қызмет көрсетудің прогрессивті формалары.
6. Кәсіпорынның рационалды орналастыру мен даму принциптері.
7. Ауыл тұрғындарының қызметтеріне тапсырыс пен өтінім қабылдау ұйымы.
8. Тұрмыстық қызмет көрсету сапасының көрсеткіштері.
9. Тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорнының даму жоспарының мазмұны.
10. Тұрмыстық қызмет көрсетуін жетілдіру.

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.

Әріптік баға бойынша бағалау	Сандық бағалау эквиваленттері	Меңгерілген білімдердің проценттік мәні	Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау
A	4,0	95-100	Өте жақсы
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Жақсы
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Қанағаттанарлық
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	
F	0	30-49	Қанағаттанарлықсыз
Z	0	0-29	

«А» (өте жақсы) деген баға, студент семестр барысында пәннің барлық бағдарламалық сұрақтары бойынша өте жақсы білім көрсеткен, сонымен қатар, өздік жұмыс тақырыптары бойынша жиі аралық білімін тапсырған, оқылатын пән бойынша негізгі бағдарлама бойынша теориялық және қолданбалы сұрақтарды оқуда дербестік көрсете білген жағдайда қойылады.

«А-» (өте жақсы) деген баға негізгі заңдар мен процестерді, ұғымдарды, пәннің теориялық сұрақтарын жалпылауға қабілетін өте жақсы меңгеруін, аудиториялық және дербес жұмыс бойынша аралық тапсырмалардың жиі тапсырылуын болжайды.

«B+» (жақсы) деген баға, студент пәннің сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды көбінесе «өте жақсы» және кейбіреулерін «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«B» (жақсы) деген баға, студент, пәннің нақты тақырыбының негізгі мазмұнын ашатын сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды уақытында «өте жақсы» және «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«B-» (жақсы) деген баға студентке, егер ол аудиториялық қалай болса, дәл

Практикалық саб. апсырма-сын орындау	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	7,0
СДЖ	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	14,0
Емтихан																	40
Барлығы (аттестация бойынша)								30								30	60
Барлығы																	100

Саясат және рәсімдер

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы технологиялар» 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.

Оқу-әдістемелік қамтамасыз етілушілік

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспа, басылып шығатын күні	Даналар саны	
			кітапханада	кітапханада
Негізгі әдебиет				
1. Аменова С.С.	Технико-экономические основы производства	Караганда, 1993.	1	1
2. Баранов Л.Ф.	Техническое обслуживание и ремонт машин.	Ростов на Дону, 2001.	6	1
3. Виноградова М.В., Панина З.И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса:	Учебное пособие.-3-е изд.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.	1	3
4. Гинберг А.М.	Технология важнейших отраслей промышленности.	М.: Высшая школа, 1985.	10	1

5. Дворцин М.Д.	Основы теории научно-технического развития производства	М.: 1988.	12	1
6.Емельянов В.И.	Технология важнейших отраслей промышленности	Киев, Высшая школа, 1987.	4	1
7.Карагодин В.И..	Ремонт автомобилей и двигателей	М.: Высшая школа, 2003.	3	1
8. Садыков Д.М.	Механическая технология текстильных материалов	Алматы, 2001.	1	1
9.Матвеева Т.А.	Ремонт и реставрация мебели	М.: Высшая школа, 2000.	1	1
10.Рачок В.В.	Оборудование швейного производства	М.: Высшая школа, 2001.	1	1
11.Романович Ж.А., Калачев С.Л..	Сервисная деятельность	М.: «Дашков и К», 2006.	1	1
12.Федорова А.Ф. М.:	Технология химической чистки и крашения.	ЮНИТИ, 1999.	1	1
Қосымша әдебиет				
1.Аванесова Г.А.,	Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство	М: Аспект Пресс, 2004.	1	1
2. Акимов И.У.	Товароведение промышленного сырья и материалов	Укитувчи, 1984.	1	1

3.Буников, И.П. И др.	Химия и технология силикатов	М.: Высшая школа, 1981.	-	-
4. Бельфер Ф.П	Оборудование и технология производства бытового обслуживания	М.: 1984г.	-	1
5.Воробьев В.А.	Строительные материалы	М.: Высшая школа, 1979.	8	1
6. Власов Б.В., Кац Г.Б.	Организация, планирование и управление предприятием массового машиностроени я,	М.: «Высшая школа»	5	1
7.Григорьева Т.Ф.	Пути повышения эффективности бытового обслуживания населения Казахстана	Алматы, 1979.	1	1
8.	Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан	20.09.1996г. №9/7	1	10

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
1	2	3	4	5	6
Тапсырмаларды тәжірибе жүзінде шешу	Практикалық дағдыларды бекіту	Лекция конспектілері, бақыланатын тақырыптар бойынша сабақтардың материалдары	1 апта	Ағымдағы	2,3,4 апта
СӨЖ тапсырмаларын орындау	Талқылауға ұсынылған сұрақтарға жауап беру және тақырыпты меңгеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	1 апта	Ағымдағы	6,13 апта
Тестілі сұрау жүргізу (аттестацияның 2 блогы)	Практикалық дағдыларды бекіту	Тақырыптар бойынша ұсынылған әдебиет	1 біріккен сағаттар	Аралық	7,14 апта
Курстық жұмыс	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаттар	Қорытынды	Сессия кезеңінде

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

1. Тұрғындарға тұрмыстық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың екі аспектісі
2. Тапсырыс берушіге қызмет көрсету үрдісі
3. Кәсіпорынның қызмет көрсету
4. Ынталандыру әдістері
5. Қоғамды ақпараттандыру қазіргі кезеңнің ерекшелігі ретінде.
6. Ақпараттық өнімдерді өндіру және тарату.
7. Ақпаратты коммерциялық тарату технологиясы.
8. Ақпараттық өнімдерге меншік мәселелері.
9. Ақпарат нарығы: даму мәселелері және ерекшеліктері.
10. Экономикалық ақпараттық жүйелердің имитациялық модельдері.
11. Экономикалық жүйелердің ақпараттық қауіпсіздігі.
12. Ақпараттық жүйе
13. Ақпараттық жүйе құрылымы және құрамы

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

«Қызмет көрсету саласындағы қазіргі заманғы
технологиялар» пәні бойынша
050904 «Тұрмыстық қызметтер және сервис»
мамандығының студенттері үшін

«Экономика және менеджмент» факультеті

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы

Басуға қол қойылды _____ ж. Пішімі 60 x 90/16. Таралымы _____ экз.
Есептік баспа табағы _____ Тапсырыс _____ Бағасы келісімді
100027. ҚарМТУ баспасы. Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56