

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

«Бекітемін»

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

«_____» _____ 2011 ж.

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

АМККІ 2208 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің
инфрақұрылымы» пәні бойынша
5В090400 «Әлеуметтік-мәдени сервис»
мамандығының студенттері үшін

Экономика институты

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасы (syllabus) әзірленеді: доц., э.ғ.к. Тоғайбаева Л.И., аға оқытушы Исатаева Ф.М.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланды

« __ » _____ 2011 ж. № _ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____ Стеблякова Л.П.

Экономика институттың әдістемелік бюросымен мақұлданды

« __ » _____ 2011 ж. № _ хаттама

Төраға _____ Колесникова Л.И.

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Аты-жөні Тогайбаева Л.И., Исатаева Ф.М.

Ғылыми дәрежесі, өтініші, лауазымы доц., э.ғ.к., аға оқытушы

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы ҚарМТУ 4 корпусында (Б.Бульвары, 56) орналасқан, 216 ауд., байланыс телефоны 56-75-94, қос. 2049.

Пәннің сипаттамасы

«Әлеуметтік-мәдени сервистің инфрақұрылымы» пәні экономикалық бағыт бойынша мамандарды дайындау кезіндегі пәндердің кәсіптік циклына кіреді.

Пәннің мақсаты

«Әлеуметтік-мәдени сервистің инфрақұрылымы» бұл – мемлекеттпәні пәннің дамуының заңдылықтары мен ерекшеліктерін: сервистің инфрақұрылымын жүйе ретінде қарастыру және соның негізінде оны ұйымдастыру нысаны мен әдістерін қарастыру, қызмет етуін және дамуын реттеу; сервистің нарықтық инфрақұрылымының жекеленген жүйелерін (мысалы, тұтынушылық тауарлар нарығының жүйесін); нарықтық инфрақұрылымның жекеленген элементтерін (сервистің нарықтық инфрақұрылымының субъектілері) зерделеу мақсатын алға қояды.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері мынадай: сервистің нарықтық инфрақұрылымының мәнін, оның міндеттері мен қызметтерін айқындау; сервистің нарықтық инфрақұрылымының мазмұнын анықтайтын жіктеу белгілерін қарастыру; инфрақұрылымның нарықтың дамуындағы ролі мен маңызын анықтау; сервистің нарықтық инфрақұрылымының субъектілерінің қызметінің нәтижесі ретіндегі – іскерлік қызметтерді көрсетудің өзіндік сипатын ашу; сервистің нарықтық инфрақұрылымын реттеу әдістерін қарастыру; сервистің нарықтық инфрақұрылымының қазргі кездегі дамуының қайнар көздерін анықтау; инфрақұрылымдық қызметтің тиімділігін арттырудың резервтерін айқындау;

Қазақстан Республикасындағы сервистің нарықтық инфрақұрылымының дамуының келешекті бағыттарын анықтау.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

- сервис қызметкері не білуі керектігі туралы;
- қандай да бір клиентпен дұрыс тіл табыса білуі туралы;
- клиентпен қызмет бағасы туралы келісім жүргізуі туралы түсінікке ие болуға.
- алған ілімдерін бақылау жұмыстары, тапсырмалар, кейс ситуациялары, тесттер арқылы тексеруге;
- курс бойынша реферат жазғанда алған ілімдерін бекітуге және тереңдете білуге.
- алынған білімді семинар сабақтары арқылы, ғылыми және публистикалық мерзімді басылымдарды, БАҚ зерттеу арқылы тереңдетуге;

- дұрыс міндеттер қойып, талаптарды түсінуді істей білуге.
- мақсаттарды дұрыс қалыптастыру бойынша;
- әр кімнің талаптарын, қажеттіліктерін, мүмкіндіктерін түсіну бойынша және әркімнің жауапкершілігін орындауын талап ету бойынша, тек экономикалық ғана емес моралды стимулдарды пайдалану бойынша практикалық дағдыларды меңгеруге.

Айрықша деректемелер

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

Пән	Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы
Экономикалық теория негіздері	Шығындар түсінігі Қосылған құн Өзіндікқұн
Сервистік қызметі	Кәсіпорынның сала сервисі Сервистін қызметі көрсеткіш тиімділігі

Тұрақты деректемелер:

«Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің инфрақұрылымы» пәнін оқу кезінде алынған білімдер келесі пәндерді: әлеуметті-мәдени қызметтік сервистегі қызмет көрсету технология; көңіл көтеру бағдарламаларын жоспарлау және ұйымдастыру меңгеру барысында қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлімнің (тақырыптың) атауы	Сабактардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, с.
-----------------------------	---

	Лекциялар	Практикалық сабақ	Зертханалық сабақ.	ОСӨЖ	СӨЖ
1 Әлеуметтік-мәдени сервис инфрақұрылымының экономикалық маңызы.	4	1	-	6	6
2. Әлеуметтік-мәдени сервис инфрақұрылымының негізгі субъектілеріне сипаттамасы. (Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетуге инфрақұрылымының ролі)	4	1	-	6	6
3. Әлеуметтік-мәдени сервисінің материалдық-техникалық базасының сипаттамасы.	4	1	-	6	6
4 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетуге негізгі тамақтану объектілері. (Әлеуметтік-мәдени сервисінің ұйымдық құрылым ерекшелері)	4	1	-	6	6
5 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету объектілеріндегі транспорт-коммуникациялық базасы. (Әлеуметтік-мәдени сервис объектілері)	4	1	-	6	6
6 Сервис инфрақұрылымы субъектілері қызметінің реттеу. (Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі негізгі тамақтану объектілері)	4	1	-	6	6
7 Сервис саласының субъектілерінің дамуындағы инвестициялар. (Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету объектілеріндегі транспорт-коммуникациялық базасы)	4	1	-	6	6
8 Сервис инфрақұрылымының даму деңгейін бағалау. (Телекоммуникациялық желілер, тұрмыстық және инженерлік коммуникация)	2	1	-	3	3
9 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің өндірістік объектілері.	-	1	-	-	-
10 Әлеуметтік-мәдени сервисегі жалпы қолданыстағы объектілер.	-	1	-	-	-
11 Сервис инфрақұрылым индустриясының даму проблемасы мен перспективасы	-	1	-	-	-
12 Сервис инфрақұрылымының даму деңгейін бағалау	-	1	-	-	-
13 Сервис саласының субъектілерінің дамуындағы инвестициялар маңызы.	-	3	-	-	-
БАРЛЫҒЫ	30	15	-	45	45

Практикалық (семинарлық) сабақтардың тізімі

- 1 Әлеуметтік-мәдени сервис инфрақұрылымының экономикалық маңызы.
- 2 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетуге инфрақұрылымының ролі
- 3 Әлеуметтік-мәдени сервисің материалдық-техникалық базасының сипатамасы.
- 4 Әлеуметтік-мәдени сервисің ұйымдық құрылым ерекшелері
- 5 Әлеуметтік-мәдени сервис объектілері
- 6 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі негізгі тамақтану объектілері
- 7 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету объектілеріндегі транспорт-коммуникациялық базасы
- 8 Телекоммуникациялық желілер, тұрмыстық және инженерлік коммуникация
- 9 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің өндірістік объектілері.
- 10 Әлеуметтік-мәдени сервисегі жалпы қолданыстағы объектілер.
- 11 Сервис инфрақұрылым индустриясының даму проблемасы мен перспективасы
- 12 Сервис инфрақұрылымының даму деңгейін бағалау
- 13 Сервис саласының субъектілерінің дамуындағы инвестициялар маңызы.

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

ОСӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақтың өткізу түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер
1 тақырып. Әлеуметтік-мәдени сервис инфрақұрылымының экономикалық маңызы.	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Теориялық материал бойынша сөз алмасу, қиындақ тудыратын сұрақтар бойынша кеңес беру	1 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5]
2 тақырып. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетуге инфрақұрылымының ролі	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	2 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [5], [6], [7]
3 тақырып. Әлеуметтік-мәдени сервистің материалдық-техникалық базасының сипаттамасы.	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	3 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [7]
4. тақырып. Әлеуметтік-мәдени сервистің ұйымдық құрылым ерекшелері	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	4 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [5], [6], [7], [8], [9], [10]
5 тақырып. Әлеуметтік-мәдени сервис объектілері	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	5 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
6 тақырып. Сервис инфрақұрылымы субъектілері қызметің реттеу. (Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі негізгі тамақтану объектілері)	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	6 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [5], [6], [7]
7 тақырып. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету объектілеріндегі транспорт-коммуникациялық базасы	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	7 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
8 тақырып. Телекоммуникациялық желілер, тұрмыстық және инженерлік коммуникация	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	8 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
9 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің өндірістік объектілері.	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	9 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
10 тақырып. Әлеуметтік-мәдени сервистегі жалпы қолданыстағы объектілер.	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	10 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
11 тақырып. Сервис инфрақұрылым даму проблемасы мен перспективасы	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	11 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
12 тақырып. Сервис инфрақұрылымының даму деңгейін бағалау	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	12 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]
13 тақырып. Сервис саласының субъектілерінің дамуындағы инвестициялар маңызы.	Тақырып бойынша білімдерін тереңдету	Тақырып бойынша кеңес беру	13 тақырып бойынша сұрақтарды талдау.	[1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыптары

- 1 Әлеуметтік-мәдени сервис инфрақұрылымының экономикалық маңызы.
- 2 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетуге инфрақұрылымының ролі
- 3 Әлеуметтік-мәдени сервисінің материалдық-техникалық базасының сипатамасы.
- 4 Әлеуметтік-мәдени сервисінің ұйымдық құрылым ерекшелері
- 5 Әлеуметтік-мәдени сервис объектілері
- 6 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі негізгі тамақтану объектілері
- 7 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету объектілеріндегі транспорт-коммуникациялық базасы
- 8 Телекоммуникациялық желілер, тұрмыстық және инженерлік коммуникация
- 9 Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің өндірістік объектілері.
- 10 Әлеуметтік-мәдени сервисітегі жалпы қолданыстағы объектілер.
- 11 Сервис инфрақұрылым индустриясының даму проблемасы мен перспективасы
- 12 Сервис инфрақұрылымының даму деңгейін бағалау
- 13 Сервис саласының субъектілерінің дамуындағы инвестициялар маңызы.

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 A-	4,0 3,67	95-100 90-94	Өте жақсы
B+ B B-	3,33 3,0 2,67	85-89 80-84 75-79	Жақсы
C+ C C- D+ D-	2,33 2,0 1,67 1,33 1,0	70-74 65-69 60-64 55-59 50-54	Қанағаттанарлық
F	0	30-49	Қанағаттанарлықсыз

«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.

«В+» (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.

«В» (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.

«В-» (жақсы) деген баға студентке, егер ол аудиториялық қалай болса, дәл солай СӨЖ тақырыптары бойынша пәннің теориялық және қолданбалы сұрақтарына жақсы бағытталады, бірақ семестрде аралық тапсырмаларды жиі тапсыратын және пән бойынша семестрлік тапсырмаларды қайта тапсыру мүмкіндігіне ие болған жағдайда қойылады.

«С+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік тапсырмаларды «жақсы» және «қанағаттанарлық» бағаға тапсырған жағдайда қойылады.

«С» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік тапсырмаларды «қанағаттанарлық» бағаға тапсырған жағдайда қойылады.

«С-» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша жалпы мағлұматтандырылған және нақты тақырыптың шеңберінде ғана жеке заңдылықтар мен олардың ұғымын түсіндіре алатын жағдайда қойылады.

«D+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша семестрлік тапсырмаларды уақытында тапсырмаған және нақты тақырыптың шеңберінде ғана жеке заңдылықтар мен олардың ұғымын түсіндіре алатын жағдайда қойылады.

«D-» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол семестрлік тапсырмаларды уақытында тапсырмаған және аудиториялық сабақтар мен СӨЖ бойынша білімі төмен, сондай-ақ, сабақтар босатқан жағдайда қойылады.

«F» (қанағаттанарлықсыз) деген баға студент, СӨЖ және сабақтардың түрлері бойынша теориялық және практикалық білімнің төмен деңгейіне де ие емес, сабақтарға жиі қатыспайтын және уақытында семестрлік тапсырмаларды тапсырмайтын жағдайда қойылады.

Аралық бақылау оқытудың 7-ші, 14-ші апталарында жүргізіледі және бақылаудың келесі түрлерінен шыға отырып, ұйымдастырылады:

Бақылау түрі	% -тік мәні	Оқытудың академиялық кезеңі, апта															Барлығы, %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Қатысу	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7,0
Лекция конспектісі	10,0							•								•		20,0
Практикалық сабақтар үшін тапсырмаларды орындау (есептер шығару)	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7,0
СӨЖ тапсырмаларын орындау	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7,0
Аралық бақылау (аттестацияның 2 блогы)	1,35	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	19,0
Емтихан																		40
Барлығы (аттестация бойынша)								30								30		60
Барлығы																		100

Саясат және рәсімдер

«Әлеуметтік-мәдени сервистің инфрақұрылымы» 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. СРС-ті орындау қажет.
8. Курстас әріптестеріне кішіпейіл болып және оқытушыларға құрметпен қарау қажет.

Оқу-әдістемелік қамтамасыз етілушілік

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттердің атауы	Баспасы, шыққан жылы	Даналар саны	
			кітапханада	кафедрада
Негізгі әдебиет				
Александрова А.Ю.	Международный туризм: Учебное пособие для вузов.	М.: Аспект Пресс, 2001. - 464 с;.	5	-
Биржаков М.Б., Ники-форов В.И. и др.	Индустрия туризма: Перевозки.	СПб.: Издательский дом Гер да, 2003. – 400 с;.	14	-
Зайцева Н.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.	М.:Академия,2003. - 353с;.	2	-
Котлер Ф.	Маркетинг: гостеприимство и туризм.	М: ЮНИТИ, 1998.- 787с	12	-
Михеева Н.А., Галенская Л.Н.	Менеджмент в социально-культурном сервисе.	СПб.:2000.- 256с;.	14	-
Қосымша әдебиет				
Александрова А.Ю.	География мировой индустрии туризма.	М.: Аспект Пресс, 1998.-97с.	1	-
Биржаков М.Б.	Введение в туризм: Учебник. - Изд.6-е, перераб. и доп.	СПб.: «Издательский дом Герда», 2004.- 448 с.	1	-
Под ред. проф. Чудно-вского А.Д.	Гостиничный и туристический бизнес.	М.: ЭКМОС, 1998. -352с;	1	-
Ердаuletov С.Р.	География туризма: история, теория, методы, практика.	Алматы: Атамура, 2000. - 336 с;.	1	
	Закон РК «О туристской деятельности в Республике Казахстан»	от 13.06.01. №211-11.		

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты мен мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер	Орындау ұзақтығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
Практикалық сабақ (сұрақтарға жауап беру және есеп шығару)	Менгерген материалдарын деңгейін анықтау	Нег.: [1],[2], [3], [5],[13], [14] Қос.: [1],[2], [3],[5], [7] Дәріс конспектісі	1 апта	ағымдағы	Апта сайын
СОӨЖ тапсырмаларын орындау	Практикалық сабақтарын бекіту	Нег.: [1],[2], [3], [5], [13], [14] Қос.: [1],[2],	1 апта	Ағымдағы	3,7,10,14 апта

(курстық жұмыс)		[3],[5],[7]			
Аралық бақылау (тестілеу)	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Нег.: [1],[2], [3], [5], [13], [14] Қос.: [1],[2], [3],[5],[7]	1 біріккен сағат	Аралық	7-14 апта
Емтихан	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаттар	Қорытынды	Сессия кезеңінде

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

- 1 Инфрақұрылымның өндірісті-экономикалық қатынастар жүйесіндегі ролі
- 2 Қызмет инфрақұрылымдық кешеннің еңбегінің өнімі ретінде
- 3 Қазақстан Республикасында нарықтық инфрақұрылымның қалыптасуының мәселелері
- 4 Нарықтың шаруашылық элементтерінің инфрақұрылымы және қызмет етуінің тұрақтылығы
- 5 Инфрақұрылым нарықтық жүйенің объективті элементі ретінде
- 6 Тауарлы нарықтың инфрақұрылымының салалық тобы
- 7 Көтерме сауда кәсіпорындары
- 8 Бөлшек сауда кәсіпорындары
- 9 Коммерциялы- заңды ұйымдар
- 10 ҚР биржалық сауданың қалыптасуы мен дамуының мәселелері
- 11 Биржалық ақпарат, индекстер, рейтингтер
- 12 Халықаралық көрме және жәрмеңке орталықтары
- 13 ҚР экспозиционно-коммерциялық бизнестің мәселелері
- 14 Жәрмеңкелік- көрме қызметтің тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігі
- 15 Банкетрдің фнукционалды мамандылығының объектілері
- 16 ҚР қор нарығының қалыптасуының мәселелері
- 17 Жал және лизингтік компаниялар
- 18 Инжинирингті қызметтің дамуы
- 19 Консалтингті қызметтің ролі мен маңызы
- 20 Қазақстан Республикасындағы сервис кәсіпорындарының қазіргі жағдайдағы сипаттамасы және даму келешегі
- 21 ҚР туристік қызметтер нарығының даму келешегі
- 22 Мейрамханалық қызметтер нарығының инфрақұрылымы
- 23 Шағын бизнесті басқаруды көп деңгейлі тұрғыдан қарастыру
- 24 Қазақстанда кәсіпкерліктің даму мәселелері және шешу жолдары
- Кәсіпкерлікті қолдаудың мемлекеттік және аймақтық бағдарламалары:
- 25 Кәсіпорының құрлымы дегеніміз не?

- 26 Кәсіпорының құрлымының өндірістік - әкмшілігі дегеніміз не?
- 27 Кәсіпорының құрлымының өндірістік - технология дегеніміз не?
- 28 Кәсіпорының құрлымына қандай факторлар әсер етеді?
- 29 Тұтынушыларға қызмет және көмек көрсету жүйесіндегі ұйымдаструдың ролі?
- 30 Тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдаструға қандай факторлар әсер етеді?
- 31 Тұтынушылардың қызмет көрсетуге қоятын талаптар?
- 32 Кәсіпорынды сервис сферасындағы орналастырудың рациональды принциптері қандай?
- 33 Клинттерге қызмет көрсетудің дәрежесің қандай көрсеткіштермен мінездеме беруге болады?
- 34 Қызмет көрсетудің орындалатын түрлері қалай топтастырылады?
- 35 Отрасльдік қызмет көрсету тобы қалай мінезделеді?
- 36 Клиентке қызмет етудің формасында қандай түсінікті білдіреді?
- 37 Кәсіпорындарда сервис сферасында қандай қызмет етудің формалары қолданылады?
- 38 Халыққа қызмет етудің формалары қандай көрсеткіштер бойынша топтастырылады?
- 39 Сандық көрсеткіштері қандай әдістермен сапаның көрсеткіштерің анықтайды?
- 40 Эксперементальды әдістің ерекшелігі неде?
- 41 Әлеуметтік әдістің мәні неде?
- 42 Өнім сапасының органолептикалық әдісін қолданғанда негізгі ерекшелігі және кемшілігі қандай?
- 43 Өнім сапасын анықтаудың мәні қандай және эксперттық сынақ әдісін қызмет көрсетудің әдісі?
- 44 Қызмет көрсету бағалауының ерекшелігі өнімнің сапасын бағалау амалынан қандай?
- 45 Қызмет көрсетудің бағалауының екі параметрының аралық айырмашлығы қандай?
- 46 Қызмет көрсетудің сапасың бағалаудың ең маңызды компоненты қандай?
- 47 Қызмететудің сапасың бағалауға қандай көрсеткіштер қолданылады?
- 48 Маркетингтің жоспарының мақсаты және міндеттері қандай?
- 49 Маркетингтің жоспарың жете зерттеу және құрлымы қандай?
- 50 Маркетинг жоспарының жүйесінің көрсеткіштері қандай?
- 51 Тауар рыногында және қызмет көрсетуді талдау үшін қандай көрсеткіштерді қолдануға болады?
- 52 Тауар рыногында және қызмет көрсетудің бәсекесін талдау үшін қандай көрсеткіштерді қолдануға болады?
- 53 Макетингтің неггі стратегиясына мінездеме берініз?
- 54 Макетингтің қолма-қол жоспары қалай зерттелінеді?
- 55 Макетинг бюджетты дегеніміз не?
- 56 Макетинг бюджетің есептеуге қандай әдістер бар?
- 57 Макетинг жоспарының нағыз кездегі жоспарлаудың ролі қандай?

- 58 Кәсіпорының персонал санын жоспарлауға қандай алғашқы мәліметтер қажет?
- 59 Бір жұмыскердің жұмыс уақытының баланс құрлымы қандай?
- 60 Жұмысқа шықпайтын күндерді қалай есептеп жоспарлауға болады?
- 61 «Бір жұмыскердің пайдалы жұмыс фонды» дегеніміз не?
- 62 «Өнеркәсіптік - өндірістік» және «өнеркәсіптік емес» персонал арасында қандай айырмашылық бар?
- 63 Сервис сфера саласындағы кәсіпорындарда персоналдың санын жоспарлау қандай критериялар бойынша жүзеге асырылады?
- 64 Персоналдың тізімдік және келу құрамы нені түсіндіреді?
- 65 Қандай жұмыскерлер тізім құрамына кірмейді?
- 66 Негізгі жұмыскерлердің санын санаудың қандай әдістері бар?
- 67 Персонал санының мөлшері, қызмет көрсету мөлшері дегеніміз не?
- 68 Жұмыскерлерді ынталандыру үшін сыйақының орыны қандай?
- 69 Сый ақы жүйесінің құрамына қандай элементтер қосылады?
- 70 Сервис сфера саласындағы кәсіпорындарда қандай сый ақы тобының көрсеткіштерін қолдануға болады?
- 71 Сервис сфера саласындағы кәсіпорындарда үстеулердің қандай түрлері қолданылады?
- 72 Кәсіпорындағы мамандардың және басқарушылардың төлем ақысының жүйесіндегі «жүзу окладының» мағынасы неде?
- 73 Жұмыскерлерді текелей ақша төлемінен басқа қалай ынталандыру болады?
- 74 Сервис кәсіпорындағы «жұмыс өнімділігіне» анықтама берініз?
- 75 Сервис сфера саласындағы кәсіпорындарда жұмыс өнімділігіне қандай факторлар әсеретеді?

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ (SYLLABUS)

АМККІ 2208 «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудің
инфрақұрылымы» пәні бойынша
5B090400 «Әлеуметтік-мәдени сервис»
мамандығының студенттері үшін

Экономика институты
Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лиц.
Басуға қол қойылды ж. Пішімі 60 x 90/16
Есептік баспа табағы 0,1 ш.б.п. Таралымы дана
Тапсырыс Бағасы келісімді

Қарағанды мемлекеттік техникалық университетінің баспасы,
100027, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56