

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

**«Утверждаю»
Председатель Ученого совета,
ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.**

« ____ » _____ 2013г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

Дисциплина ISKS 2208 «Инфраструктура СКС»

Модуль ISKS 20 «Инфраструктура СКС»

Специальность 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
Кафедра организация производства

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus)
разработана: ст. преп., к.э.н. Тогайбаева Л.И.;
ст. преподаватель Исатаева Ф.М.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»
Протокол № _____ от « ____ » _____ 2013 г.
Зав. кафедрой _____ Стеблякова Л.П.
(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом экономики институты
Протокол № _____ от « ____ » _____ 2013 г.
Председатель _____ Г.К. Кошебаяева
(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Тогайбаева Л.И., Исатаева Ф.М.

Ученая степень, звание, должность доц., к.э.н., ст. преподаватель

Кафедра «Организация производства» находится в 4 корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 216, контактный телефон 56-75-94 доб. 2029, электронный адрес adambekova_farid@mail.ru

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов/ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов			количество часов СРСП	всего часов			
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
3	3/5	30	15	-	45	90	45	135	экзамен

Цель дисциплины

Целью преподавания учебной дисциплины является изучение экономической сущности, классификации задачи, функции и особенности инфраструктуры рынка социально-культурного сервиса. Характеристика основных субъектов инфраструктуры сервиса: туристские фирмы, гостиницы, рестораны, торговые предприятия и др. Особенности организационной структуры субъектов инфраструктурного комплекса социально-культурного сервиса. Регулирование деятельности субъектов инфраструктуры сервиса. Инвестиции в развитии субъектов сферы сервиса. Оценка уровня развития инфраструктуры социально-культурного сервиса. Изучение особенностей и взаимосвязей между отдельными типами предприятий сферы социально-культурного сервиса и сопутствующими отраслями экономики, обобщение полученных знаний позволяет выработать у студентов навыки практического анализа ситуаций, касающихся развития инфраструктуры социально-культурного сервиса в Казахстане и факторов, тормозящих этот процесс.

Задачи дисциплины

Задачи курса обусловлены переходом к экономической системе, основанной на рыночных отношениях, и включают:

- раскрытие сущности рыночной Инфраструктуры СКС, ее задач и функций;
- рассмотрение классификационных признаков, определяющих состав рыночной Инфраструктуры СКС;
- определение роли и значение инфраструктуры в развитии рынка;
- раскрытие специфического характера результата деятельности субъектов рыночной Инфраструктуры СКС - оказание деловых услуг;
- рассмотрение методов регулирования развития рыночной Инфраструктуры СКС;

-определение источников развития рыночной Инфраструктуры СКС на современном этапе;

- выявление резервов повышения эффективности инфраструктурной деятельности;

- определение направлений перспективного развития рыночной Инфраструктуры СКС Республики Казахстан.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

За время изучения дисциплины «Инфраструктура социально-культурного сервиса» студенты формируют профессиональные первичные навыки и умения: комплексного подхода к анализу составляющих инфраструктуры социально-культурного сервиса; оценки проблем развития инфраструктуры социально-культурного сервиса и туризма в республике с учетом специфики казахстанского рынка сферы обслуживания; практического анализа ситуаций, касающихся развития инфраструктуры социально-культурного сервиса в Казахстане и факторов, тормозящих этот процесс; использования зарубежного опыта развития социально-культурного сервиса.

знать:

закрепить полученные знания с помощью семинарских занятий, изучения научной и публицистической периодической печати;

уметь:

обобщать опыт деятельности национальных администраций и предприятий сферы социально- культурного сервиса по развитию ее инфраструктуры;

приобрести практические навыки:

структурирования и выявления внутренних связей между типами предприятий инфраструктуры социально-культурного сервиса; формирования банка данных объектов туристской инфраструктуры социально-культурного сервиса;

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
Основы экономической теории	Понятие издержек Добавленная стоимость Себестоимость
Сервисная деятельность	Предприятия сферы сервиса Показатели эффективности сервисной деятельности

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Инфраструктура СКС», используются при освоении следующих дисциплин: Технология обслуживания социально-культурного сервиса; Планирование и организация развлекательных программ.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРС П	СРС
1. Экономическая сущность, классификация, задачи, функции и особенности инфраструктуры социально-культурного сервиса (Экономическая сущность инфраструктуры рынка СКС)	4	1	-	6	6
2. Характеристика основных субъектов инфраструктуры социально-культурного сервиса (Роль инфраструктуры в развитии сферы СКС)	4	1	-	6	6
3. Особенности организационной структуры инфраструктуры социально-культурного сервиса (Общая характеристика материально-технической базы СКС)	4	1	-	6	6
4. База основных объектов питания социально-культурного сервиса (Объекты СКС)	4	1	-	6	6
5. Транспортно-коммуникационная база объектов социально-культурного сервиса (База основных объектов питания СКС)	4	1	-	6	6
6. Регулирование деятельности субъектов инфраструктуры сервиса (Транспортно-коммуникационная база объектов СКС)	4	1	-	6	6
7. Инвестиции в развитии субъектов сферы сервиса (Основные виды перевозок и проблемы развития сферы СКС обслуживания населения)	4	1	-	6	6
8. Оценка уровня развития инфраструктуры социально-культурного	2	1	-	3	3

сервиса (Телекоммуникационные сети, бытовые и инженерные коммуникации СКС)					
9. Сопутствующая база	-	1	-	-	-
10. Производственные объекты сферы СКС	-	1	-	-	-
11. Объекты общего пользования, задействованные в сфере СКС	-	1	-	-	-
12. Проблемы и перспективы развития инфраструктуры индустрии СКС	-	1	-	-	-
13. Оценка уровня развития инфраструктуры СКС	-	1	-	-	-
14. Инвестиционный климат в Казахстане инвестиции в инфраструктуру СКС	-	2	-	-	-
Всего (часов)	30	15	-	45	45

Перечень практических (семинарских) занятий

1. Экономическая сущность инфраструктуры рынка СКС
2. Роль инфраструктуры в развитии сферы СКС
3. Общая характеристика материально-технической базы СКС
4. Объекты СКС
5. База основных объектов питания СКС
6. Транспортно-коммуникационная база объектов СКС
7. Основные виды перевозок и проблемы развития сферы СКС обслуживания населения
8. Телекоммуникационные сети, бытовые и инженерные коммуникации СКС
9. Сопутствующая база
10. Производственные объекты сферы СКС
11. Объекты общего пользования, задействованные в сфере СКС
12. Проблемы и перспективы развития инфраструктуры индустрии СКС
13. Оценка уровня развития инфраструктуры СКС
14. Инвестиционный климат в Казахстане инвестиции в инфраструктуру СКС

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
ТЕМА 1. Социальная и производственная инфраструктура СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[1], [2], [3], [4], [5], [11], [25]
ТЕМА 2. Роль инфраструктуры в развитии сферы СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[1], [2], [3], [4], [5], [11], [25]
ТЕМА 3. Общая характеристика материально-технической базы СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [4], [5], [11], [25]
ТЕМА 4. Структуризация инфраструктуры СКС по функциональному признаку (образование, здравоохранение, наука, культура и искусство, туризм и спорт, досуг и др.)	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[10], [11], [12], [25]
ТЕМА 5. Объекты СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[8], [9], [11], [15], [25]
ТЕМА 6. База основных объектов питания СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[11], [14], [17], [25]
ТЕМА 7.	Углубление	Работа с	Ответы на	[1], [2], [3], [4],

Транспортно-коммуникационная база объектов СКС	е знаний по данной теме	литературой	вопросы для контроля	[5], [11], [25]
ТЕМА 8. Основные виды перевозок и проблемы развития сферы СКС обслуживания населения	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[1], [2], [3], [4], [5], [11], [25]
ТЕМА 9. Телекоммуникационные сети, бытовые и инженерные коммуникации СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[1], [2], [3], [4], [5], [11], [25]
ТЕМА 10. Сопутствующая база	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[10], [11], [12], [25]
ТЕМА 11. Производственные объекты сферы СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[8], [9], [11], [15], [25]
ТЕМА 12. Объекты общего пользования, задействованные в сфере СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля Устные сообщения по теме	[11], [14], [17], [25]
ТЕМА 13. Проблемы и перспективы развития инфраструктуры индустрии СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[6], [11], [25]
ТЕМА 14. Правовые основы развития инфраструктуры СКС и ее	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[11], [13], [14], [15], [16], [22], [23]

инвестирование				
ТЕМА 15. Инвестиционные климат в Казахстане инвестиции в инфраструктуру СКС	Углубление знаний по данной теме	Работа с литературой	Ответы на вопросы для контроля	[11], [15], [16], [25]

Темы контрольных заданий для СРС

1. Социальная и производственная инфраструктура СКС
2. Роль инфраструктуры в развитии сферы СКС
3. Общая характеристика материально-технической базы СКС
4. Особенности организационной структуры СКС
5. Объекты СКС
6. База основных объектов питания СКС
7. Транспортно-коммуникационная база объектов СКС
8. Основные виды перевозок и проблемы развития сферы СКС обслуживания населения
9. Телекоммуникационные сети, бытовые и инженерные коммуникации СКС
10. Сопутствующая база
11. Производственные объекты сферы СКС
12. Объекты общего пользования, задействованные в сфере СКС
13. Проблемы и перспективы развития инфраструктуры индустрии СКС
14. Оценка уровня развития инфраструктуры СКС
15. Инвестиционные климат в Казахстане инвестиции в инфраструктуру СКС

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
F	0	0-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-» (хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи передачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент

практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7,14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:

Вид контроля	% -ое содержание	Академический период обучения, неделя															Итого, %
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Посещаемость конспекты лекций	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		7,0
Промежуточный контроль	10,0							•								•	20,0
Выполнение заданий СРС	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		7,0
СРС(сообщение)	0,5	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		7,0
Практические задания (ответы на вопросы, решение задач, контр. работы)	1,35	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		19,0
Экзамен																	40
Всего по аттестаци.							30								30		60

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Инфраструктура СКС» прошу соблюдать следующие правила:

1. Не опаздывать на занятия.
2. Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу предоставлять справку, в других случаях – объяснительную записку.
3. Выполнять задания СРС в установленные сроки.
4. Присутствовать на промежуточном контроле.
5. Активно участвовать в учебном процессе.
6. Вести конспекты лекций
7. Выполнять СРС
8. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателям.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О. автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
Александров А.Ю.	Международный туризм: Учебное пособие для вузов.	М.: Аспект Пресс, 2001. - 464 с;.	5	-
Биржаков М.Б., Никифоров В.И. и др.	Индустрия туризма: Перевозки.	СПб.: Издательский дом Герда, 2003. – 400 с;.	14	-
Зайцева Н.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме.	М.:Аадемия,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	-
Дополнительная литература				
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. Чудновского А.Д.	Гостиничный и туристический бизнес.	М.: ЭКМОС, 1998. -352с;	1	-
Ердавлетов С.Р.	География туризма: история, теория, методы, практика.	Алматы: Атамур, 2000. - 336 с;.	1	-
	Закон РК «О туристской деятельности в Республике Казахстан»	от 13.06.01. №211-11.		

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	Осн.: [1],[2], [3], [5], [13], [14] Доп.: [1],[2], [3],[5],[7] конспекты лекций	В течение семестра (0,5 часа)	Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра (0,5 часа)	Текущий	Еженедельно
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра (0,5 часа)	Текущий	Еженедельно
Тестовый опрос (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1-2 контактных часов	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

- 1) Что является предметом изучения дисциплины «Инфраструктура СКС»?
- 2) В чем состоит главная особенность сферы сервиса?
- 3) С какими трудностями сталкивается экономика Казахстана в переходный период?
- 4) Какое влияние имеет сфера услуг на качество жизни населения?
- 5) Какие функции выполняет сфера услуг?
- 6) Какова роль сферы сервиса в условиях современной экономики?
- 7) Что означает содержание таких понятий как «быт», «бытовое обслуживание», «услуга»?
- 8) Назовите отличительные особенности услуг.
- 9) По каким признакам классифицируются услуги?
- 10) Какие факторы обусловили динамичный рост услуг?
- 11) Как называются услуги совпадающие по времени оказания и потребления?
- 12) В чем заключается сущность социального эффекта при оказании бытовых услуг?
- 13) Перечислите основные показатели эффективной работы предприятия сферы сервиса?
- 14) Какие факторы определяют потенциал развития предприятия сферы сервиса?
- 15) Каковы основные особенности рынка услуг?
- 16) Какие услуги относятся к услугам сферы сервиса?
- 17) Назовите способы оказания услуг.
- 18) Что означает «классность» предоставления услуг?
- 19) Назовите причины сезонности поступления заказов на оказание услуг.
- 20) В чем заключается главная особенность индивидуального характера оказания услуг в сфере сервиса?
- 21) Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
- 22) Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.
- 23) Что такое структура предприятия?
- 24) Что такое производственно - административная структура предприятия?
- 25) Что такое производственно- технологическая структура предприятия?
- 26) Какие факторы влияют на структуру предприятия?
- 27) Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
- 28) Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
- 29) Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
- 30) Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
- 31) Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
- 32) Как классифицируются виды выполняемых услуг?
- 33) Что характеризует отраслевая группа услуг?
- 34) Что понимается под формой обслуживания клиента?
- 35) Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
- 36) По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
- 37) Какими методами определяется количественное значение показателей качества?
- 38) В чем особенность экспериментального метода?
- 39) В чем суть социологического метода?
- 40) Какие основные преимущества и недостатки в применении органолептических методов определения качества продукции?
- 41) Какова сущность определения качества продукции и услуг при применении метода экспертных оценок?
- 42) Каковы особенности в оценке качества услуг от способов оценки качества продукции?
- 43) Как называется разница между двумя параметрами оценки качества услуг?

- 44) Какие компоненты оценки качества услуг являются наиболее важными?
- 45) Какие показатели используются при оценке качества обслуживания?
- 46) Каковы цели и задачи плана маркетинга?
- 47) Каковы структура и порядок разработки плана маркетинга?
- 48) Какова система показателей плана маркетинга?
- 49) Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
- 50) Какие показатели используются для анализа конкуренции на рынке товаров и услуг?
- 51) Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
- 52) Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
- 53) Что такое бюджет маркетинга?
- 54) Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
- 55) Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?
- 56) Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
- 57) Какова структура баланса рабочего времени одного работника?
- 58) Как рассчитать планируемые неявки на работу?
- 59) Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»?
- 60) Чем отличается персонал «промышленно – производственный» и «непромышленный»?
- 61) По каким критериям осуществляется планирование численности персонала предприятий сферы сервиса?
- 62) Что понимают под списочным и явочным составом персонала?
- 63) Какие работники не включаются в списочный состав?
- 64) Какие существуют методы расчета численности основных рабочих?
- 65) Что понимают под нормой обслуживания, нормативами численности персонала?
- 66) В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
- 67) Какие элементы включаются в состав системы премирования?
- 68) Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы сервиса?
- 69) Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?
- 70) В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?
- 71) Какими способами можно стимулировать работника помимо выплаты прямых денежных средств?
- 72) Дайте определение «производительность труда» на сервисном предприятии
- 73) Какие факторы влияют на производительность труда на предприятиях сферы сервиса?
- 74) Что сдерживает рост производительности в сфере услуг?
- 75) Каковы основные направления повышения производительности в сфере услуг?

