

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

« ____ » _____ 2014ж.

СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ
БАҒДАРЛАМАСЫ (SYLLABUS)

SM 2212 «Персоналды басқару» пәні

РВІКЕ 21 «Персоналды басқару және іскерлік қатынас этикасы» модулі

5B051100 - «Маркетинг» мамандығы

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus) аға оқытушы Исатаева Ф.М. әзірлеген.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланады
« ____ » _____ 2013 ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____ Стеблякова Л.П.
(қолы)

Экономика институтының оқу-әдістемелік кеңесі мақұлдайды
« ____ » _____ 2013 ж. № _____ хаттама

Төраға _____ Кошебаета Г.К.
(қолы)

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының аға оқытушы Исатаева Ф.М.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы ҚарМТУ-дың басты корпусында (Қарағанды, Б.Мира, 56), 216 аудиторияда орналасқан, байланыс телефоны 56-59-32, ішкі телефоны 2029.

Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны/ ECTS	Сабақтардың түрі					СӨЖ сағаттарының саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		байланыс сағаттарының саны			СОӨЖ сағаттарының саны	сағаттардың барлығы			
		дәрістер	тәжірибелік сабақтар	зертханалық сабақтар					
4	3/5	30	15	-	45	90	45	135	Тестік тапсырма

Пәннің сипаттамасы

«Сервистік этика» пәні базалық пәндердің таңдау компонент циклына болып табылады.

Пәннің мақсаты

Берілген пәнді зерделеудің мақсаты көрсетілген аспектідегі мәдениет факторларының шарттарын зерттеуге бағытталған. Мұнда негізінен байланыс аумағында жұмыс істейтін мамандар мен тұтынушылар арасындағы қарым қатынастар алға қойылған болып табылады.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері келесідей: оқушыларда сервис мәдениеті жөніндегі психологиялық, этикалық, эстетикалық, ұйымдастырушылық технологиялық аспектілерін оқытып үйрету.

Қазіргі заманда экономиканың трансформацияланғанына (кеңею) байланысты яғни экономиканың нарыққа кіргеннен кейін сервис мәдениетіне деген көзқарас қайта-құру заманына қарағанда(сервиста пирамида ауысуына әкеліп соқты) сервиске деген көзқарас өзгерді.

Берілген пәнді зерделеу нәтижесінде студенттердің:

- сервис жұмыскерінен үйреніп;
- кез келген клиентпен дұрыс сөйлеу үшін;
- клиентнен ұнататынын, оған не қажет екенін қалай;
- клиентке қандай да бір тауар оған қажет және оны қалай алғызатынын;
- клиент өзіне қажетті тапсырсырыс жасату үшін, клиентке дұрыс сұрақ қоюды қалай үйренуге болатынын туралы түсінігі болу керек
- қызметтің құны жайлы клиентпен дұрыс әңгіме жасау;
- клиентті қандай адам екеніне қарамастан әр қайсысына дұрыс жолды қалай табуға болатынын білуі керек.

- клиенттің қарсылықтарына қалай дұрыс жауап беру керектігін;
- клиентпен дұрыс әңгіме орнатып, оған қандайда тауар туралы қызықтыратын мәліметтер қалай беруге болатынын істей алуы керек.
- нарықтық экономикаға көшу салдарынан компанияның барлық ғұмыры кезіндегі уақытта компания үнемі жаңашылдық пен ашылулар ізденісінде болу қажет. Егер адамнан болашаққа даму жөнінде ынтасы болса, өзімен жұмыс жасай біліп, практикалық қорытындылар жасай білсе, онда бұл сабақта ол өзіне қажетті нұсқаулар мен тілектер практикалық дағдыларын иеленуі керек.

Айрықша деректемелер

Берілген пәнді зерделеу үшін келесі пәндерді (бөлімдерді (тақырыптарды) көрсету арқылы) меңгеру қажет:

Пән	Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы
Макроэкономика	1.1 Өндірісті экономикалық ұйымдастырудың негіздері 1.2 Нарық теориясының негіздері 1.3 Ұлттық экономика және оның көрсеткіштері
Экономикалық теория	2.1 Шығындар түсінігі 2.2 Қосылған құн

Тұрақты деректемелер

Сервистік этика пәнін оқыту барысында студенттердің алған білімдері келесі жұмыстар жасағанда қолданылады: қызметтік сараптама, Маркетинг зерттеулері.

Пәннің мазмұны

Бөлімнің (тақырыптың) атауы	Сабақ түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, сағ.				
	дәрістер	практикалық	зертх.аналық	СОДЖ	СДЖ
1 Психологиялық сервис мәдениеті	2			4	4
2 Сервис қызметінің психологиясы	2			4	4
3 Тұлға психологиясы.	2	4		4	4
4 Темперамент. Мінез	2			4	4
5 Этикалық сервис мәдениеті түсінігі.	2			4	4
6 Кәсіби этика.	2	4		4	4
7 Кәсіби жүріс-тұрыс	2			4	4
8 Жұмыскерлердің клиенттермен тілдесу мәдениеті	2	4		4	4
9 Еңбек ұжымында өзара қарым-қатынас этикасы	2	3		4	4
10 Технология ұйымдық сервис мәдениеті.	2			9	9
Барлығы:	30	15		45	45

Тәжірибиелк (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. Тұлға психологиясы
2. Кәсіби этика.
3. Жұмыскерлердің клиенттермен тілдесу мәдениеті
4. Еңбек ұжымында өзара қарым-қатынас этикасы

Студенттің оқытушымен өзіндік жұмысының тақырыптамалық жоспары

СОДЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақты өткізу түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер
1 Психологиялық сервис мәдениеті	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 126-130]
2 Сервис қызметінің психологиясы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №3,4,5	[1 бет. 126-130]
3 Тұлға психологиясы.	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №5,6,7	[3 бет. 140-143]
4 Темперамент. Мінез	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2,3,5	[2 бет. 150-152]
5 Этикалық сервис мәдениеті түсінігі	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 125-126]
6 Кәсіби этика.	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 125-126]
7 Кәсіби жүріс-тұрыс	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №12,	[1 бет. 126-128]
8 Жұмыскерлердің клиенттермен тілдесу мәдениеті	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	№ 2, 6, 18-есептер	[2 бет. 150-152]

9 Еңбек ұжымында өзара қарым-қатынас этикасы	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №3,4,5	[2 бет. 150-152]
10 Технология ұйымдық сервис мәдениеті.	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	№ 2, 6, 18	[2 бет. 150-152]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

- 1 Нарықтық тартымдылығын бағалау
- 2 Кәсіпорынның мақсатты нарық сегментін таңдауы
- 3 Кәсіпорынның әлді және әлсіз жақтарын бағалау
- 4 Фирманың қызмет ортасының микроортасының факторларын талдау
- 5 Тауардың өмірлік цикліне байланысты маркетинг стратегиясының қалыптасуы
- 6 Кәсіпорында маркетинг қызметін ұйымдастыру
- 7 Нарықтағы коммерциялық сәттілікті анықтайтын кілтті факторларды анықтау (нақты тауар және нақты кәсіпорын мысалында)
- 8 Фирманың маркетингтік қызметіндегі тұтынушы әрекетін модельдеу (нақты тауардың)
- 9 Жарнамалық шаралардың тиімділігін бағалау
- 10 Фирманың бәсекеге қабілеттілігін талдау
- 11 Бөлу каналдарында тауардың қол жетерлігін анықтау
- 12 Тауарды бөлу каналын таңдау
- 13 Кәсіпорынның нарықтағы бәсекелік жағдайын талдау
- 14 Нарық конъюнктурасын талдау мысалында
- 15 Фирмалық стильді қалыптастыру
- 16 Фирманың тауарларын бәсекеге қабілеттілігін арттырудың факторларын айқындау
- 17 Тұтынушымен кері байланыс жүйесін ұйымдастыру
- 18 Маркетингтің ынталандыру факторларын тұтынушы әрекетіне әсерін талдау
- 19 Тұтынушылық тауарлар нарығын сегменттеу (мысалда)
- 20 Қызмет нарығын сегменттеу
- 21 Өнеркәсіптік тауарлар нарығын сегменттеу
- 22 Сатудан кейінгі қызмет көрсетуді ұйымдастыру
- 23 Нарықтың фирмалық құрылымын талдау
- 24 Нарықтың тауарлы құрылымын талдау
- 25 Фирманың бағалық стратегиясын өңдеу
- 26 Тауарлы ассортиментті өзгерту туралы шешімді қабылдау
- 27 Олигополиялық нарық жағдайындағы фирманың бағалық стратегиясы
- 28 Кәсіпорын қызметінде маркетинг концепциясын пайдалану мүмкіндіктерін зерттеу
- 29 Сауда точкаларын орналастыру туралы шешімді қабылдау
- 30 Маркетингтік коммуникациялар стратегиясын өңдеу

Студенттердің білімін бағалау белгілері

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылау бойынша үлгерімнің ба-рынша үлкен көрсеткіштерінің (60% дейін) және қорытынды аттестацияның (емтиханның) (40% дейін) қосындысы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейінгі мәнді құрайды.

Әріптік жүйе бойынша бағалау	Баллдар	%-тік құрамы	Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау
А цифрлық балама	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	75-89	Қанағаттанарлық
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
F	0	0-49	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.

«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 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.

«C+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік

Саясаты және процедуралары

«Сервистік этика» пәнін зерделеу кезінде келесі ережелерді сақтауды өтінемін:

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.

Пәннің оқу-әдістемелік қамтамасыз етілгендігі

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспасы, шыққан жылы	Даналар саны	
			кітапхана да	кітапхана да
Негізгі әдебиеттер				
Федцов В.Г	Профессиональная этика и культура бытового обслуживания.	М.: Лег-промбытиздат, 2009.	2	1
Зеленкова И.Л. основы этики	Учеб. пособие.	Минск: тетраСитемс, 2008.	2	-
Блэк С.	Паблик рилейшнз Что это такое?	М., 2005	2	-
Мелихова Н.В.	Этика и практика делового разговора по телефону: Учеб.пособие по нем.яз	М., 2007.	1	-
Дэвис Ф.	Создай себе Имидж: Как всем видом излучить успех	Минск: Попурри, 2008.	1	-
Қосымша әдебиеттер				
Уткин Э.А., Кочеткова А.и.	Рекламное дело: учебник. –	М.: 2008	2	-
Руденский Е.В.	Социальная психология: курс лекций	М.; Новосибирск, 2008.	2	-
/Сост. М.Н.Сафонов.	Правила торговли. Изд. 6-е, испр. и доп.	М., 2009.	1	-
Опалев А.В.	Умение обращаться с людьми: Этикет делового человека.	М., 2006.	2	-
Чиченный А.И., Стоян Т.А..	Этикет на все случаи жизни. /Учебн.-практ.пособие	М., 2006	1	-

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың	Ұсыныла-	Орындау	Бақылау	Тапсы-
--------------	-------------	----------	---------	---------	--------

	мақсаты және мазмұны	тын әдебиеттер	ұзақтығы	түрі	ру күні
Есептерді практика-лық шешу	Дағдыларды практикалық бекіту	[1], [2], [4], [7]	1 апта	Ағым-дағы	Апта сайын
СОДЖ	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Қысқаша дәріс жазбалары, бақылана-тын тақырыптар бойынша сабақтар материалдары	1 апта	ағымдағы	Апта сайын
СДЖ тапсырмаларын орындау	Тақырыпты меңгеру және талқылау үшін ұсыныл-ған сұрақтарға жауап беру	[1], [2], [4], [5], [7]	1 апта	Аралық	Апта сайын
Аралық бақылау	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Негізгі және қосымша әдебиеттің барлық тізбесі	1 байланыстық сағат	Аралық	7,14 апта
Емтихан	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 байланыстық сағат	Қоры-тынды	Сессия кезеңі де

Өзін өзі бақылау сұрақтары

1. Сервис жұмыскерлерінің этикалық мәдениеті дегеніміз не?
2. Мораль мен этикаға сипаттама беріндер олардың арасында қандай байланыс бар?
3. Этиканың негізгі критерилеріне қысқаша мінездеме бер. А.И. Солженициннің «зұлымдықта қатыспау» деген құлықты императивінің мәнін ашындар.
4. «Адамның ары таза емес» сөздері нені білдіреді?
5. Құлықты мақсаттарға құрлықсыз мақсаттарды неге қосуға болмайды.
6. Заттар?
7. Жұмыс коллективінде өсекті тарату құлықты бұзғандық деп неге саналады?
8. Адамдар өздерінде құлықты қасиеттерді жасауға не көп күштерін жұмсап тырысады. Құлықты құлықты қасиеттер неге өздігімен автоматты түрде пайда болмайды?
9. «Шындықта қарапайым болу- сұмырайлықпен тең» деген ұғымға қандай сипаттама бересіз?
10. Мәдени, тәрбиелі адам деп кімді санауға болады?
11. Өз-өзінді мәдениетсіз ұстап тұру, а болатын жағдайлар болуы мүмкін бе?
12. Кәміби этика дегеніміз не. Оның мақсаттары.
13. Сервис маманында, кәсіби парыз бен патриоттық сезімдер пайда болу үшін қандай әрекеттер істеу қажет?

14. Байланыс зонасының кәсіби кодексінің негізгі қағидалары қандай? Бірнеше мысалдар келтіруіңізді өтінеміз.
15. Байланыс зонасының жұмыскерлерінің кәсіби этикасы дегеніміз не? Оның жүріс тұрысына сипаттама бер.
16. Қарым қатынас дегеніміз не?
17. "Әлеуметтік роль" терминін түсіндір?
18. Сервис мекемелеріндегі сөйлесу стилі дегенді қалай түсінесіз?
19. Тұрмыстық қызмет көрсету мекемелерінде кәсіби қарым қатынас неден басталады? Сервис маманының клиенттермен сөйлесу мәдениетін неден көруге болады?
20. Байланыс зонасының жұмыскерлеріне қандай талаптап қойылады?
21. Тартыс дегеніміз ен? Серви кәсіпорындарындағы оның негізгі пайда болу көздері?
22. Тартыстардың түрлері және оларды шешу жолдары қандай?
23. Клиенттермен болатын тартыстарды шешу жолдарын білесіз бе? Мысал келтіріңіз.Еңбек ұжымы дегеніміз не? Оның көрсеткіштері қандай болып келеді?
24. Ұжымның ресми және бейресми қурылымы жайында не білесіз?
25. Ұжымның моральді психологиялық климаты дегеніміз ен? Ол жұмыскерлердің көңіл күйіне және клиенттермен сөлесу мәдениетіне қалай әсер етеді?
26. Сервис зонасының жұмыскерінің ережелеріне сүйене отырып студенттердің тәртіптер кодексін жасап шығарындар.
27. Неліктен ақша үнемдеушілік жән оны дұрыс пайдаланушылық экономикалық ғана емес құлықтық та түсініктер болып табылады.
28. Сендердің ойларыңша қызмет көрсету саласының дамуы тек материалдық ресурстарға ғана байланысты ма әлде тағы моральдік жетілу мен батылдықты қажет етеді ма? Олай болса неге?
29. Сервис змаманының ішінде кәсіби сезімдерді қалай тәрбиелеу керек. Оны қай уақытта бастау керек.
30. Байланыс зонасының жұмескерінің жұмысын бағалағанда сезунішілік факторды қолдану керек. Сіз оны қалай ұғынысыз. Оны қандай көрсеткіш бойынша айқындауға болады.
31. Менің өмірім менің позициям дегген сөздерді қалай түсінуге болады. Сендер және серндердің достарың оны қалай дәлелдейсіндер. Және қиын жағдайда оны қалай ұстап қаласындар.
32. Сіздің өтініштердің қалыптасуына кіп көп әсерін тигізді.
33. Сіз қандай шешім қабылдайсыз: шындық болмаған жағдайда сүмірейіп жылап біреуге барасыз ба, әлде қол қусырып отырмай шындықты өзіңіз іздейсіз бе?
34. Адамның не студенттің не болмаса жұмыскердің құлықты қасиеттерін дамуын тездетуге бола ма?
35. Жұмыскердің, студенттің, адамның құлықты қасиеттерін бағалау үшін қандай көрсеткіштерді пайдалану керек?
36. «Жақсы күнделіктер және тамаша істер» атты шаралаур құлықтық позиция жағдайынан не береді?
37. Эстетикалық қызмет көрсету мәдениетін қалай түсінуге болады?
38. Техникалық этикаға анықтама беріңдер. Кәсіпорында техникалық эстетикаға қол жеткізу үшін, қандай шараларды қолданған дұрыс деп ойлайсыз. Мысал келтіріңіз.
39. Дизайн дегеніміз не? Сервис кәсіпорындарында дизайнның негізгі міндеттерін көрсетіндер.
40. Қазіргі заманға сервис кәсіпорынының сырт келбеті мен, ішкі интерьері қандай талаптарға сай болу қажет?
41. Сервис мекемелерінде эстетикалық тартымдылықтарға әсер ететін эстетикалық факторларды көрсетіңіз.
42. Өнімдер және қызмет эстетикасы немен айқындалады?

43. Өнімдердің және қызметтердің эстетикалық қасиеттері нарықтағы сұранысқа әсерін тигізе ме?
44. Тұрмыстық өнімдердің сапасын айқындайтын қандай эстетикалық көрсеткіштерді білесіз.
45. Сервис мекемесінің қызметтердің жарнамасында эстетиканы не нәрседен айқындалады?
46. Байланыс зонасының жұмыскерінің эстетикалық талғамдығы немен айқындалады? Неліктен байланыс зонасының маманының сырт келбеті – кәсіпорнынның визиткасы деп аталады?
47. А.П. Чеховтың «Адамда бәрі керемет болу керек: түрі де, киімі де, жан дүниесі де» деген сөзді қалай түсінесіз?
48. Эстетика – ол болашақтың этикасы деп қалай түсінесіз?
49. Адамның сыртқы келбетіне қарап оның ішкі дүниесі мен сезімдерді дұрыс атауға бола ма?
50. Этикет дегеніміз не? Этикет ережелері жөнінде айтыңыздар. Байланыс зонасының қызметтік этикетін неден айқыналады?
51. Эстетикалық талғам жағынан қарастыратың болсақ, кабинеттерде сзге сабақ оқу ұнай ма?
52. Сіз қалай ойлайсыз. Сіздің оқу орыңыздың территориясы жақсы көгалдандырылған ба?

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

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