

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

«___» _____ 20__ ж.

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

SKT 3219 «Сервистік қызметтер технологиясы» пәні

Тех 28 «Технология» модулі

5B073200 «Стандарттау, сертификаттау және метрология (салалар бойынша)»
мамандығы

Машина жасау институты

«Машина жасау технологиясы» кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus) әзірлеген: т.ғ.д., профессор Жетесова Г. С., э.ғ.д., доцент Сихимбаев М.Р.

«Машина жасау технологиясы» кафедрасының отырысында талқыланған
№ _____ хаттама « _____ » _____ 20__ ж.

Кафедра меңгерушісі _____ « _____ » _____ 20__ ж.
(КОЛЫ)

Машина жасау институтының оқу-әдістемелік кеңесімен мақұлданған
№ _____ хаттама « _____ » _____ 20__ ж.

Төрағасы _____ « _____ » _____ 20__ ж.
(КОЛЫ)

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

«Машина жасау технологиясы» кафедрасының профессоры, т.ғ.д. Жетесова Г.С., Сихимбаев Мұратбай Рыздықбайұлы э.ғ.д., «Машина жасау технологиясы» кафедрасының доценті

Машина жасау технология кафедрасы, ҚарМТУ бас корпусында (Б.Бульвары, 56) орналасқан, 334 ауд., байланыс телефоны 56-59-35 қос. 1066.

Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны	Сабақтардың түрі					СӨЖ сағаттар саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		Қосылған сағаттар саны			ОСӨЖ сағаттарының саны	Барлығы сағаттар саны			
		дәрістер	тәжірибелік сабақтар	зертханалық сабақтар					
6	3	30	15		45	90	45	135	емтихан

Пәннің сипаттамасы

«Сервистік қызметтер технологиясы» пәні базалық пәндер циклына кіреді.

Пәннің мақсаты

«Сервистік қызмет көрсету технологиясы» пәні сервис жөніндегі маманның нақтылы іспен тануы мақсатын алға қояды.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері мынадай: Қазақстан Республикасындағы сервистік қызметті ұйымдастыру және басқару тәсілдері.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

- Еліміздегі және шетелдегі сервис қызметінің тарихы және қазіргі жағдайы туралы;
- Сервистік қызмет түрлерінің әртүрлі классификация белгілері туралы;
- Адам қызметіндігі сервистік қызметінің басқада пәндермен байланыс туралы;
- Өндірушілердің тұтынушылар алдындағы жауапкершілік туралы;
- Қазақстан Республикасының сервистік қызметтің материалдық ұйымдастыру жөніндегі принциптер туралы;
- Қазақстан Республикасының сервистік қызметінің материалдық емес ұйымдастыру жөніндегі принциптері туралы;
- Сервистік қызметтің одан әрі даму жолдарын туралы түсінікке ие болуға;
- Қызмет көрсетушінің және тұтынушының өзара жауапкершілігінің негізгі ережесі білуге;
- Қызметтің әртүрлі саласында көрсетілетін комплекстік қызметті жүргізуін істей білуге;
- Қызмет жүйесін жасау;

- Кепілдік міндеттеме және пайдалану нұсқауын жасау;
- Тұрақты тұтынушыға кеңес беруді практикалық дағдыларды меңгеруге.

Айрықша деректемелер

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

Пән	Бөлімдердің аты (тақырып)
Стандарттау	Стандарттаудың мәні және құрамы, стандарттау өңдеу технологиясы, стандарттау бойынша нормативтік құжаттардың міндетті талаптарын сақтауының мемлекеттік бақылау жүйесі
Сертификаттау	Сертификаттаудың мәні және түрлері

Тұрақты деректемелер

«Сервистік қызметтер технологиясы» пәнінің оқып үйренуден алынған білім «Өндірісті ұйымдастыру, жоспарлау және басқару» пәнідерді меңгеру кезінде пайдаланылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

Бөлігінің аттары (тақыраптары)	Сабақтың еңбек көлеміндігі сағат.				
	Дәріс	Тәжір ибе	Зерт хана	СОӨ Ж	СӨЖ
1.Кіріспе.Пәннің мақсаты мен міндеті, пәннің жүйесі басқа пәндермен байланысы, әлемдегі және Қазақстандағы сервистік қызметтің қазіргі жағдайы	2				3
2.Қызмет көрсету саласы қазіргі кезде сервистік пайдаланғағдағы жетісетін негізгі тиімділік. Сервистік қызметтің негізгі түсінігі. Қазіргі сервистің принциптері. Сервис жүйесінің негізгі міндеттері	2	1		3	3
3.Функциядағы белгілену бойынша сервис түрлері, сервистің материалды және материалдық емес толық бөлінуі сервистің уақыт бөлінуі және жүзеге асырылуы. Фирмалық сервмс. Жұмыс мазмұны бойынша сервис түрлері. Сервистік қызметтің негізгі бағыты және оның жүзеге асуы.	2	2		6	6
4.Кәсіпорынның қайтадан сату қызметі экономикалық қатыстың қазіргі даму кезіндегі сатудан соңғы қызметтің рөлі.Дайындаушының және тұтынушының қайтадан сату қызмет кезіндегі мүмкіндік болатын өзара бірлесу міндеттері. Қайтадан сатудың аралас қызмет көрсетудегі негізгі компоненті.	2	1			3
5. Техникалық қызмет көрсетудегі принципі	3	1		9	3

кепілдік қызмет принципі. Кепілдік. Пайдалану нұсқауы.					
6. Сервистік қызметтің ЖЦТ тауарлар континентіндегі өмірлік жүйесі. Технология және қызмет көрсету байласындағы өнім дайындау. Алдағы уақыттағы қайтадан жарақтау не болмаса қалпына келтірудің мүмкіндіктері. Сатудан кейінгі қызмет көрсетуді басқару.	3	1		4	3
7. Біркелкі тозбау және қажеттігінің себептері. Жөндеудің маңызы және міндеті. Жөндеу қызметінің түрлері және оларды ұйымдастыру тәсілдері. Жөндеу сервистің көлемін азайту мүмкіндігі.	4	2		4	3
8. Сервис орталығын ұйымдастыру жүйесі. Сервис жүйесін ұйымдастырудың негізгі нұсқасы.	1				2
9. Қонақ үй бизнесінің базарлық концепсиясы. Қонақ үйлік маркетингі кіші кәсіпорындар үшін ерекшелігі. Халықаралық қонақ үй шаруашылығы туристік өнімдер. Туристік өнімдердің қозғалысы.	5	2		12	10
10. Ресторан жалпы түсінігі. Ресторандық бөлінуі. Ресторандағы қызмет көрсетудің бизнес-жобасы. Ресторан бизнесінің қалыптасуы. Ресторан бизнесіндегі баға қалыптасуы және бақылау. Ресторан бизнесінің жағдайы және даму мүмкіндігі.	3	2		4	3
11. Жеке сауда терминдерімен анықтамалар. Тауарларды сату. Жеке сауда қызметінің сапасына талап.	2	2			3
12. Қызмет көрсету жүйесінің дамуы. Негізгі бағыттар. Жарнама және оның сервистік қызметтегі маңызы.	1	1		3	3
БАРЛЫҒЫ:	30	15		45	45

Тәжірибелік (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. Қызмет көрсету саласы қазіргі кезде сервистік пайдаланғадағы жетісетін негізгі тиімділік. Сервистік қызметтің негізгі түсінігі. Қазіргі сервистің принциптері. Сервис жүйесінің негізгі міндеттері.

2. Функциядағы белгілену бойынша сервис түрлері, сервистің материалды және материалдық емес толық бөлінуі сервистің уақыт бөлінуі және жүзеге асырылуы. Фирмалық сервис. Жұмыс мазмұны бойынша сервис түрлері. Сервистік қызметтің негізгі бағыты және оның жүзеге асуы.

3. Кәсіпорынның қайтадан сату қызметі экономикалық қатыстың қазіргі даму кезіндегі сатудан соңғы қызметтің рөлі. Дайындаушының және тұтынушының қайтадан сату қызмет кезіндегі мүмкіндік болатын өзара бірлесу міндеттері. Қайтадан сатудың аралас қызмет көрсетудегі негізгі компоненті.

4. Техникалық қызмет көрсетудегі принципі кепілдік қызмет принципі.

Кепілдік. Пайдалану нұсқауы.

5. Сервистік қызметтің ЖЦТ тауарлар континентіндегі өмірлік жүйесі. Технология және қызмет көрсету байласындағы өнім дайындау. Алдағы уақыттағы қайтадан жарақтау не болмаса қалпына келтірудің мүмкіндіктері. Сатудан кейінгі қызмет көрсетуді басқару.

6. Біркелкі тозбау және қажеттігінің себептері. Жөндеудің маңызы және міндеті. Жөндеу қызметінің түрлері және оларды ұйымдастыру тәсілдері. Жөндеу сервистің көлемін азайту мүмкіндігі.

7. Қонақ үй бизнесінің базарлық концепсиясы. Қонақ үйлік маркетингті кіші кәсіпорындар үшін ерекшелігі. Халықаралық қонақ үй шаруашылығы туристік өнімдер. Туристік өнімдердің қозғалысы.

8. Ресторан жалпы түсінігі. Ресторандық бөлінуі. Ресторандағы қызмет көрсетудің бизнес-жобасы. Ресторан бизнесінің қалыптасуы. Ресторан бизнесіндегі баға қалыптасуы және бақылау. Ресторан бизнесінің жағдайы және даму мүмкіндігі.

9. Жеке сауда терминдерімен анықтамалар. Тауарларды сату. Жеке сауда қызметінің сапасына талап.

10. Қызмет көрсету жүйесінің дамуы. Негізгі бағыттар. Жарнама және оның сервистік қызметтегі маңызы.

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

ОСӨЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақтың түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиет
1 тақырып. Қазіргі кезеңдегі қызмет көрсету жүйесі	Аталған тақырып бойынша білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 2]
2 тақырып. Сервистік қызмет классификациясы			Ситуациялық есептерді шешу	[1, 4]
3 тақырып. Кепілдік пайдалану нұсқауы	Аталған тақырып бойынша білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 4...7]
4 тақырып. Сатудан кейінгі қызметті басқару	Аталған тақырып бойынша білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 8, 9]
5 тақырып. Жөндеу қызметін және түрін ұйымдастыру	Аталған тақырып бойынша білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 4...9]
6 тақырып. Қонақ үй – туристік бизнес	Аталған тақырып бойынша білімді	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 4]

	тереңдету			
7 тақырып. Мейрамханалық бизнес	Білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1, 9]
8 тақырып. Қызмет көрсету жүйесін дамытудың негізгі бағыттары жарнама	Аталған тақырып бойынша білімді тереңдету	Ситуациялық есептерді шешу	Ситуациялық есептерді шешу	[1-9]

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

- 1 Қазіргі кезеңдегі қызмет көрсету жүйесі
- 2 Сервистік қызмет классификациясы
- 3 Техникалық қызмет принципі
- 4 Кепілдік пайдалану нұсқауы
- 5 Сатудан кейінгі қызметті басқару
- 6 Жөндеу қызметін және түрін ұйымдастыру
- 7 Қонақ үй – туристік бизнес
- 8 Мейрамханалық бизнес
- 9 Жеке сауда
- 10 Қызмет көрсету жүйесін дамытудың негізгі бағыттары жарнама

Студенттердің білімін бағалау критерийлері

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

«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 және 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	
Қатысуы	0,8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	12,0
Тәжіриб.сабақ	3		+	+	+	+	+	+		+	+	+	+				30,0
Реферат	2					+					+					+	6,0
Бақылау жұмысы	4							+							+		8,0
Дәріс конспектісі	1			+			+			+			+				4,0
Аттестация бойынша барлығы									30							30	60
Емтихан																	40,0
БАРЛЫҒЫ																	100

Саясат және рәсімдер

«Сервистік қызметтер технологиясы» 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.

Пәннің оқу-әдістемелік қамтамасыз етілгендігі

Автордың аты-жөні	Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы	Баспа, шыққан күні	Даналар саны	
			кітапханада	кафедрада
1	2	3	4	5
Негізгі әдебиет				
1.М.Р.Сихимбаев, А.Г.Гульев, В.Ф.Швоев.	Сервистік қызмет көрсету технологиясы және ұйымдастыру: Оқу құралы	Қарағанды: ҚарМТУ баспасы,2003. 106 бет	10	75
Қосымша әдебиет				

Аванесова Г.А.	Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент	М: Аспект пресс, 2004 г.	-	1
Карташова М.К.	Элементы сервисного обслуживания потребителей	Маркетинг менеджмент № 3, 2005 г.	-	1
Морозова Н.С., Морозов М.А.	Реклама в социокультурном сервисе и туризме	М: ИЦ "Академии", Сервисная деятельность / Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. под ред. Романович В.К. - СПб.: ПИТЕР, 2005	-	1
Балалова Е.И.	Сервисная деятельность: Учет, экономический анализ и контроль: Учебное пособие / Е. И Балалова, О.В. Каурова	М.: Издательство "Дело и сервис", 2006.	-	1
Гущин В.В., Пахомов В.Д., Приходько Е.П.	Сервисное право: Учебное пособие / Под ред. проф. Ю.П. Свириденко	3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2005.	-	1
Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К.	Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учебник для студентов высших учебных заведений	5-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая компания "Дашков и Ко", 2003.	-	1
Карнаухова В.К., Краковская Т.А.	Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского	М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Изд. центр "МарТ", 2006.	-	1
С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов и др.; Под общ. ред. И.П. Павловой и В.К. Романович	Сервисная деятельность: Учебное пособие	СПбГУАП. СПб., 2002.	-	1

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі
№1	Қызмет көрсету саласы	[1], [2],[4]	1 апта	ағымда	2 апта

тәжірибелі сабақ	қазіргі кезде сервистік пайдаланғадағы жетісетін негізгі тиімділік. Сервистік қызметтің негізгі түсінігі. Қазіргі сервистің принциптері. Сервис жүйесінің негізгі міндеттері			ҒЫ	
№2 тәжірибелі сабақ	Функциядағы белгілену бойынша сервис түрлері, сервистің материалды және материалдық емес толық бөлінуі сервистің уақыт бөлінуі және жүзеге асырылуы. Фирмалық сервмс. Жұмыс мазмұны бойынша сервис түрлері. Сервистік қызметтің негізгі бағыты және оның жүзеге асуы.	[1],[4]	2 апта	ағымдағы	3 апта
№3 тәжірибелі сабақ	Кәсіпорынның қайтадан сату қызметі экономикалық қатыстың қазіргі даму кезіндегі сатудан соңғы қызметтің рөлі. Дайындаушының және тұтынушының қайтадан сату қызмет кезіндегі мүмкіндік болатын өзара бірлесу міндеттері. Қайтадан сатудың аралас қызмет көрсетудегі негізгі компоненті.	[1], [2],[4]	1 апта	ағымдағы	4 апта
№4 тәжірибелі сабақ	Техникалық қызмет көрсетудегі принципі кепілдік қызмет принципі. Кепілдік. Пайдалану нұсқауы.	[1], [4],[7]	1 апта	ағымдағы	5 апта
№5 тәжірибелі сабақ	Сервистік қызметтің ЖҚТ тауарлар континентіндегі өмірлік жүйесі. Технология және қызмет көрсету байласындағы өнім дайындау. Алдағы уақыттағы қайтадан жарақтау не болмаса қалпына келтірудің мүмкіндіктері. Сатудан кейінгі қызмет көрсетуді басқару.	[1],[8],[9]	1 апта	ағымдағы	6 апта

№6 тәжірибелі сабақ	Біркелкі тозбау және қажеттігінің себептері. Жөндеудің маңызы және міндеті. Жөндеу қызметінің түрлері және оларды ұйымдастыру тәсілдері. Жөндеу сервистің көлемін азайту мүмкіндігі.	[1],[4], [9]	2 апта	ағымдағы	7 апта
№7 тәжірибелі сабақ	Қонақ үй бизнесінің базарлық концепсиясы. Қонақ үйлік маркетингті кіші кәсіпорындар үшін ерекшелігі. Халықаралық қонақ үй шаруашылығы туристік өнімдер. Туристік өнімдердің қозғалысы	[1], [8],[9]	2 апта	ағымдағы	9 апта
№8 тәжірибелі сабақ	Ресторан жалпы түсінігі. Ресторандық бөлінуі. Ресторандағы қызмет көрсетудің бизнес-жобасы. Ресторан бизнесінің қалыптасуы. Ресторан бизнесіндегі баға қалыптасуы және бақылау. Ресторан бизнесінің жағдайы және даму мүмкіндігі.	[1], [8]	2 апта	ағымдағы	10 апта
№9 тәжірибелі сабақ	Жеке сауда терминдерімен анықтамалар. Тауарларды сату. Жеке сауда қызметінің сапасына талап.	[1], [8]	2 апта	ағымдағы	11 апта
№10 тәжірибелі сабақ	Қызмет көрсету жүйесінің дамуы. Негізгі бағыттар. Жарнама және оның сервистік қызметтегі маңызы.	[1], [8]	1 апта	ағымдағы	12 апта
Бақылау жұмысы	Теориялық білімдер мен практикалық дағдыларды пысықтау	Дәрістердің қысқаша жазбасы, тақырыптар бойынша сабақтар материалдары	6 біріккен сағаты	ағымдағы	7,14 апта

Реферат корғау	Өз бетінше дайындалған студенттің пән материалын меңгерілу деңгейін тексеру	[1-8]	6 біріккен сағаты	ағымдағы	7,14 апта
Емтихан	Жалпы осы пән бойынша білімді тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаты	Қорытынды	Сессия кезінде

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

1. Тауарға сұраныстың нәтижесі ретіндегі қызмет көрсетуге сұраныстың тәуелділігін түсіндіру.
2. Қызмет көрсету жүйесінің тауардың рынокта сәтті өтуіне әсерін түсіндіру.
3. «Қызмет көрсету саласының жалпылығы» дегенді қалай түсінесіз?
4. Техникалық объектілердің өсу эффектісінің қиыншылығы деген не?
5. «Қызмет көрсету» және «қызмет» ұғымдарының бір-бірінен қандай айырмашылығы бар екенін түсіндір.
6. Қызмет жүйесінің негізгі міндеттері мен қазіргі заманғы қызмет көрсетудің қағидаларының өзара байланысын түсіндір.
7. Қызмет көрсетудің материалдық және бейматериалдық болып бөлінуі.
8. Қызмет көрсетудің оны жүзеге асыру уақыты бойынша бөлінуі.
9. Қызмет көрсетудің жұмыстың мазмұнына байланысты бөлінуі
10. Қызмет көрсету саласын жүзеге асыруға арналған негізгі қадамдар.
11. Сауда алдындағы қызмет көрсету түрлері, мақсаттары.
12. Саудадан кейінгі қызмет көрсету түрлері, мақсаттары.
13. Техникалық қызмет көрсетудің даму тарихы.
14. Кепілдік міндеттерінің қолданылуы және мақсаттары.
15. Қолдану нұсқаулары, мақсаттары, құрылымы, қолданылуы.
16. Қызмет көрсетудің өмірлік циклінің тауардың ТӨЦ-інен тәуелділігі.
17. «Қайта құру» ұғымы, мақсаттары, қолданылуы.
18. «Модернизация» ұғымы, түрлері, мақсаттары, қолданылуы.
19. Жөндеу жұмыстары түрлерінің жіктелімі.
20. Жөндеу қызмет көрсетуді ұйымдастыру формаларының жіктелімі.
21. Жөндеу қызметін көрсету көлемін кішірейтуге мүмкіндік беретін резервтерді жіктеңіз.
22. Қонақтық бизнестің қызмет көрсету жіктелінісіндегі орнын түсіндір.
23. Қонақтық тізбектер, қолданылуы.
24. Туристік бизнестің қызмет көрсету жіктелінісіндегі орнын түсіндір.
25. Қонақтық және туристік бизнес арасындағы байланыс.
26. Туристік өнім қызмет ретінде, мақсаттары, қолданылуы.
27. Мейрамханалық бизнестің қызмет көрсету жіктелінісіндегі орны.
28. Мейрамхана ұғымы.
29. Мейрамхананың жіктелуі.

30. Бизнес-жоспар мейрамхана бизнесінің негізі ретінде.
31. Қызмет көрсету жіктелінісіндегі сауданың орны.
32. Сауда орындарының жіктелінісі.
33. Саудалық қызмет көрсетуді жетілдіру, «рете́йлинг».
34. Қызмет көрсетудің жаңа технологиялары, негізгі бағыттары, өшірілген қызмет көрсету түсінігінің тұжырымдамалары.
35. Жарнама түрлері, мақсатты аудиторияға тәуелді жарнаманың бағытытталуының жіктелінісі.

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