

«Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті» КеАҚ

«Туризм» кафедрасы

**«6B11105 – Туризм» және 6B11107-Мейрамхана ісі және қонақ үй
бизнесі**

**(білім беру бағдарламасының коды және атауы)
білім беру бағдарламасы бойынша білім алушылар үшін**

**KIAMS 3301 - Қонақжайлылық индустриясындағы әлеуметтік-
мәдени сервис пәні бойынша
(пәннің коды және атауы)**

**TOUR 43006 - Туристік қызметті сервистік қамтамасыз ету
(модульдің коды және атауы)**

Оқу (модульдік) жұмыс бағдарламасы (Syllabus)

**Астана
2023**



Бұл құжат 2003 жылғы 7 қаңтардағы «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» ҚРЗ 7-бабының 1-тармағына сәйкес қағаз жеткізгіштегі құжатпен бірдей

Құжатқа қол қойғандар

№	Аты-жөні	Қызметі
1	Жакупов Алтынбек Аманжолович	аға оқытушы
2	Муталиева Ляйля Маратовна	Кафедра меңгерушісі
3	Бержанова Айгуль Мухамбетовна	аға оқытушы
4	Толысбаев Бауржан Советович	Факультет деканы

Өзірлеуші:

Жакупов Алтынбек Аманжолович, аға оқытушы

Ақт
Чт
н



ТҮСІНІКТЕМЕ ХАТ

1. Пәннің қысқаша сипаттамасы:

Пәннің мақсаты	Білім беру бағдарламасы бойынша оқыту нәтижелері (ОН)*	Пән бойынша күтілетін оқыту нәтижелері (ОН) Пәнді оқыту нәтижесінде білім алушы қабілетті болады:
Студенттерде қонақжайлылық индустриясында, әсіресе қызмет көрсетудегі инновациялық ортаның белсенді қалыптасу шартында сервистік қызмет, қызмет көрсету формалары және жаңа қызметтерді қалыптастыру қағидалары туралы кешенді білімді қалыптастыруға бағытталған. Көрсетілетін қызметтерді сервистік қамтамасыз етудің әлеуметтік-мәдени аспектілерін қарастырады	Сұранысқа ие қонақ үйлер мен мейрамханаларды қызмет көрсету талаптары бойынша өздігінше жетілдіру, қонақтың ыңғайлылығын қалыптастыру мақсатында қажетті ресурстарды анықтау.	Кәсіпорын қызметтерінің спецификасын білу, қонақ үй және мейрамхана кәсіпорынының экономикалық өндірістік процесстерін басқара білу

**Білім беру бағдарламасына сәйкес*



2. Пререквизиттер

Аталған пәнді меңгеру үшін «Қонақжайлылық тарихы» және «Қонақжайлылықтағы қызмет ету этикасы» (пәндердің) меңгеру барысында игерілген білімдер, біліктер және дағдылар қажет.

Постреквизиттер

Аталған пәнді меңгеру барысында игерілген білімдер, біліктер және дағдылар келесі пәндерді «Қонақжайлылық индустриясының негіздері», «Қонақжайлылық индустриясындағы қызметтерді ұйымдастыру және қызмет көрсету технологиясы» меңгеруге қажет болып табылады.

3. Оқу жоспарынан көшірме

Курс _3

Семестр _5

ECTS бойынша кредит саны __5

Сабақ түрі	Жалпы сағат саны
Дәрістер	30
Тәжірибелік сабақтар	-
Семинар сабақтар	15
Зертханалық сабақтар	-
Білім алушының өзіндік жұмыстары (БӨЖ)	105
Барлығы	150



4.Модульдер бойынша пәннің тақырыптық жоспары (академиялық сағатта)

Модуль №	Модульдің атауы
1	Әлеуметтік-мәдени сервис: түсінігі және сипаты
2	Отандық және шет елдердегі қонақжайлылық саласындағы әлеуметтік-мәдени сервис сипаты

Дәріс сабақтары				
Аптал ар №	Модуль №	Дәріс тақырыбының атауы	Сағат саны	Оқытудың түрлері мен әдістері
1	1	Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызметке кіріспе.	2	Кіріспе
2	1	Қонақ үй және туристік кешендердегі қызмет көрсету нарығының қалыптасуының негіздері	2	Дәстүрлі дәріс
3	1	Қонақжайлылық индустриясының даму тарихы.	2	Дискусия. Ойталқы
4	1	Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызметті жүзеге асырудың негізгі әдістері	2	
5	1	Мейрамхана қызмет көрсетудің жалпы сипаттамасы.	2	Презентациялық сабақ.
6	1	Мейрамхана және қонақ үй сервисінің психологиясы	2	Дискусия. Ойталқы
7	1	Мейрамхана және қонақ үй сервисінің әдеп мәдениеті	2	
8	2	Қазақстан Республикасының қонақжайлылық саласындағы әлеуметтік-мәдени сервис сипаты	2	Презентациялық сабақ.
9	2	Қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету жағдайлары	2	



10	2	Мейрамхана және қонақ үй сервисінің ұйымдастырушылық мәдениеті	2	Дәріс шолу
11	2	Америка елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	2	Презентациялық сабақ.
12	2	Еуропа елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	2	
13	2	Қытай еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	2	Іскерлік ойын.
14	2	Жапон еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Жапон елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	2	Талдамалық сабақ.
15	2	Қазақстан әлеуметтік-мәдени сервисті жаңа технологиялар арқылы жылжыту мүмкіндіктері	2	Талдамалық сабақ.
БАРЛЫҒЫ			30	

Тәжірибелік (семинар) сабақтар

Аптал ар №	Модуль №	Тәжірибелік (семинар) сабақ тақырыбының атауы	Сағат саны	Оқытудың түрлері мен әдістері
1	1	Сервистік қызметке кіріспе. Сервистік қызметтің эволюциясы. Туризмдегі сервистік қызметтің мәні. Мәдени	1	Глосарий мен жұмыс



		сервис ұғымы. Әлеуметтік сервис ұғымы.		
2	1	Сервистік қызметті жүзеге асырудың негізгі әдістері. Туризм мен қонақжайлылық саласында сервистік қызмет көрсету тәсілдері.	1	Әдістер мен тісілдерді талдау
3	1	Әлеуметтік-мәдени сервис саласында қолданылатын ресурстар және оларды бағалау әдістері.	1	Дискуссия
4	1	Сервистік қызметтің теориялық негіздері. Сервистік қызмет түсінігі және мәні.	1	Салыстырмалы талдау
5	1	ҚР қонақжайлылық саласындағы әлеуметтік-мәдени сервис сипаты. Еліміздің мәдени саласының сипаты.	1	Іскерлік ойын
6	1	Қоғамның әлеуметтік тарапта даму сипаты. ҚР қонақжайлылық саласының даму ерекшеліктері.	1	Іскерлік ойын
7	1	Қазақстанның мәдени, тарихи құндылықтары және дәстүрлері.	1	
8	2	Америка елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері.	1	Презентация
9	2	АҚШ, Мексика және Бразилия елдеріндегі	1	Презентация



		туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Американдық елдердің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.		
10	2	Еуропа елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Еуропа мәдениеті және негізгі тарихи ескеркіштері.	1	Презентация
11	2	Германия, Франция және Испания елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Еуропа елдерінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	1	Презентация
12	2	Қытай еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай мәдениеті және негізгі тарихи ескеркіштері.	1	Презентация
13	2	Қытай еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	1	Презентация
14	2	Жапон еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Жапон	1	Презентация



		елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.		
15	2	ҚР-да әлеуметтік-мәдени сервисті жаңа технологиялар арқылы жылжыту мүмкіндіктері. Туризм саласын-дағы жаңа технологиялардың даму ерекшеліктері. Жаңа технология-ларды әлеуметтік-мәдени сервисті жылжытуда қолдану. Әлеуметтік- мәдени сервис бәсеке қабілеттілін арттыру жолдары.	1	Презентация
БАРЛЫҒЫ			15	

БӨЖ				
Апта ар №	Моду ль №	БӨЖ тақырыбының атауы. БӨЖ тапсыру мерзімі	Сағат саны	Оқытудың түрлері мен әдістері
1	1	Қонақжайлылық саласындағы әлеуметтік- мәдени сервистің ролі.	2	Баяндама
2	1	Әлеуметтік-мәдени сервис: түсінігі және сипаты	2	Баяндама
3	1	Глосариймен жұмыс	3	Терминдер
4	1	Туризмдегі сервистік қызметтің мәні. Мәдени сервис ұғымы.	3	Ойталқы
5	1	Қонақжайлылық индустриясы ғылымының қалыптасу тарихын, ғалымдардың зерттеулері	14	Баяндама



		мен көз қарастары.		
6	1	Әлеуметтік-мәдени сервис саласында қолданылатын ресурстар және оларды бағалау әдістері.	10	Ойталқы
7	1	Шетелдегі қонақжайлылық кәсіпорындарының пайда болуы және даму кезеңдері	10	Баяндама
8	2	ҚР қонақжайлылық саласындағы әлеуметтік-мәдени сервис сипаты. Еліміздің мәдени саласының сипаты. Қоғамның әлеуметтік тарапта даму сипаты.	10	Баяндама
9	2	ҚР қонақжайлылық саласының даму ерекшеліктері. Қазақстанның мәдени, тарихи құндылықтары және дәстүрлері.	10	Баяндама
10	2	Мексика және Бразилия елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Американдық елдердің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері	10	Реферат
11	2	Германия, Франция және Испания елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Еуропа	10	Реферат



		елдерінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.		
12	2	ҚР интеграция мәселелері және әлемдік туристік кеңістік	5	Реферат
13	2	Қытай еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Қытай елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	10	Реферат
14	2	Жапон еліндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері. Жапон елінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.	10	Реферат
15	2	ҚР-да әлеуметтік-мәдени сервисті жаңа технологиялар арқылы жылжыту мүмкіндіктері. Туризм саласындағы жаңа технологиялардың даму ерекшеліктері.	10	Реферат
БАРЛЫҒЫ			105	



5. Пәннің қысқаша ұйымдастырушылық-әдістемелік сипаттамасы

Оқу нәтижелерін бақылау түрлері

1-аралық бақылау: Коллоквиум

2-аралық бақылау: Коллоквиум

Қорытынды бақылау: Ауызша емтихан

(Ағымдағы және аралық бақылау формалары оқытушылармен анықталынады)

(Қорытынды бақылау формасы кафедрамен анықталынады)

Курстың саясаты мен процедурасы

Оқу пәнін оқытуда оқытушының білім алушыларға қоятын нақты талаптары келтіріледі.

- Білім алушылардың кестеге сәйкес барлық сабақтарға міндетті түрде қатысуы;
- Сабақтарға алдын-ала дайындалу;
- СӨЖ уақтылы орындау және тапсыру;
- Сабақтың барлық түрлеріне дайындық тәуелсіз, шығармашылық сипатта болуы керек;
- Сабақ барысында белсенді жұмыс пен шығармашылық көрсету;
- Бақылаудың барлық түрлеріне қатынасу;
- Университеттің академиялық адалдық саясатын ұстану.
- Ерекше білім беру қажеттілігі бар білім алушыға бейімделген

6. Пәннің оқу-әдістемелік қамтамасыз етілуі

№ п/п	Автор, атауы, баспасы, шығарылған жылы	Ақпарат көзі	Бары (дана)	
			Кітапханада	Кафедрада
1	2	3	4	5
Негізгі әдебиеттер				
1	Бисеков А.Т., Жакупов А.А., Бектенов С.Ж. Қонақ үй шаруашылығы: оқулық - Алматы: Лантар Трейд ЖШС, 2021. -297 б	Оқулық	25	1
2	Ешенкулова Г.И.,	Оқулық	30	-



	Смағұлов Б.Қ., Муканов А.Х. Қонақ үй шаруашылығы: оқулық - Нұр-Сұлтан: Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ, 2019. – 452 б			
3	Мизамбекова Ж.К. В.С. Мусаева, Д. Шаршанкулова. Қонақжайлылық индустриясының негіздері: оқу құралы - Алматы : Лантар Трейд, 2020. - 332	Оқулық	50	-
4	Сыздықбаева Б.У., Раимбеков Ж.С. Экономика обслуживания социально-культурного сервиса: учебное пособие - Астана: Мастер ПО, 2015. - 387	Оқу құралы	20	-
5	Кузьменко Ю.В. Культурный сервис и туризм: курс лекций - Алматы: Эверо, 2020. – 154	Оқу- әдістемелік құрал	50	-
Қосымша әдебиеттер				
6	Барлыков Е.К., Онаева Б.Т. Сервистік қызмет: оқу құралы.- Алматы, Экономика, 2013 ж., 226 б	Оқу құралы	199	1
7	Казахские национальные блюда: Г.Е. Есиркеп, С.М. Кожабергина, учеб.	Оқу құралы	1	-



пособие; ред. Р. Турлынова. – Астана: Фолиант, 2006. – 140 с.			
---------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. Білім алушылардың оқу нәтижелерін бағалау жүйесі
Білім алушылардың білімі, шеберлігі, дағдылары келесі жүйе бойынша бағаланады.

Әріптік жүйе бойынша баға	Баллдардың сандық эквиваленті	Пайыздық көрсеткіші	Дәстүрлі жүйе бойынша баға	Бағалау критерийлері
A	4,0	95-100	Өте жақсы	A бағасы студент бағдарламалық материалды терең және берік игерсе, оны толық, жүйелілікпен, сауатты және логикалық үйлесімді баяндаса, тапсырманың түрі өзгергенде жауап беруге қиналмаса, қойылған сұрақтарға еркін жауап берсе, монографиялық материалдарды білетіндігін көрсетсе, қабылданған шешімдерді дұрыс дәлелдей алса, практикалық жұмыстарды орындауда жан-жақты дағдылар мен әдістерді пайдалана білсе, материалды өз бетімен қатесіз тұжырымдай білетіндігін және баяндай алатындығын көрсетсе қойылады.
A-	3,67	90-94		A- бағасы студент бағдарламалық материалды



				<p>терең және берік игерсе, оны толық, жүйелілікпен, сауатты және логикалық үйлесімді баяндаса, тапсырманың түрі өзгергенде жауап беруге қиналмаса, қойылған сұрақтарға еркін жауап берсе, монографиялық материалдарды білетіндігін көрсетсе, қабылданған шешімдерді дұрыс дәлелдей алса, практикалық жұмыстарды орындауда жан-жақты дағдылар мен әдістерді пайдалана білсе, материалды өз бетімен қатесіз тұжырымдай білетіндігін және баяндай алатындығын көрсетсе қойылады. Студенттің өзімен дұрысталатын, негізгі түсініктерде байқалатын кемшіліктер рұқсат етіледі.</p>
B+	3,33	85-89	Жақсы	<p>B+ бағасы студент бағдарламалық материалды берік білсе, оны сауатты және мәні бойынша әдеби тілде баяндаса, қойылған сұраққа берген жауабында елеулі дәлелсіздікке жол бермесе, теориялық ережелерді дұрыс қолдана білсе және практикалық мәселелерді шешетін қажетті дағдылары болса қойылады. Жауап беру кезінде</p>



			оқытушының көмегімен кемшіліктерді дұрыстау рұқсат етіледі.
В	3,0	80-84	В бағасы студент бағдарламалық материалды берік білсе, оны сауатты және мәні бойынша әдеби тілде баяндаса, қойылған сұраққа берген жауабында елеулі дәлелсіздікке жол бермесе, теориялық ережелерді дұрыс қолдана білсе және практикалық мәселелерді шешетін қажетті дағдылары болса қойылады. Жауап беру кезінде оқытушының көмегімен кемшіліктерді дұрыстау немесе елеусіз қателіктер рұқсат етіледі.
В-	2,67	75-79	В- бағасы студент бағдарламалық материалды берік білсе, оны сауатты және мәні бойынша әдеби тілде баяндаса, қойылған сұраққа берген жауабында елеулі дәлелсіздікке жол бермесе, теориялық ережелерді дұрыс қолдана білсе және практикалық мәселелерді шешетін қажетті дағдылары болса қойылады. Бірақ, жауап беру кезінде елеулі кемшіліктер мен қателіктер, оқытушының жетектеуші сұрақтарды қою кезінде студенттің



				кемшіліктерді дұрыстауы рұқсат етіледі.
C+	2,33	70-74		C+ бағасы студент толық жауап берсе, бірақ оны егжей-тегжейлі білмесе, дәлсіздіктерге, жеткіліксіз тұжырымдамаларға жол берсе, бағдарлама материалын баяндаудағы жүйелікті бұзса және практикалық тапсырмаларды орындауда қиыншылықтар көретін болса. Негізгі тұжырымдамаларды анықтау кезінде студент өзін-өзі дұрыстауда қиыншылық көретін болса 1–2 қаттелік рұқсат етіледі.
C	2,0	65-69	Қанағатта нар-лық	C егер студент толық жауап бермесе, логикалық үйлесімділігі мен реттілігі бұзылса, оны егжей-тегжейлі білмесе, дәлсіздіктерге, жеткіліксіз тұжырымдамаларға жол берсе, бағдарлама материалын баяндаудағы жүйелікті бұзса және практикалық тапсырмаларды орындауда қиыншылықтар көретін болса қойылады. Студент жалпы білімін мысал ретінде оқытушының көмегімен айқындай алады.
C-	1,67	60-64		C- бағасы студент толық жауап бермесе, логикалық үйлесімділігі мен реттілігі



			<p>бұзылса, оны егжей-тегжейлі білмесе, дәлсіздіктерге, жеткіліксіз тұжырымдамаларға жол берсе, бағдарлама материалын баяндаудағы жүйелікті бұзса және практикалық тапсырмаларды орындауда қиыншылықтар көретін болса, ұғымдардың сипатын анықтауда өрескел қателіктер жасалатын болса қойылады. Жауап беру кезінде қорытындылар жасалмайды, Жалпыланған білімді нақты көріністерін анықтауға қабілеті көрсетілмейді.</p>
D+	1,33	55-59	<p>D+ бағасы студент толық жауап бермесе, мысал келтіруге қиналса, логикалық үйлемсіз жауап берілсе, терминдерге, ұғымдар мен фактілерге сипаттама, құбылыстарға анықтама беруде едәуір үлкен материалдық қателіктер жасалса, берілген жауаптарға қорытынды жасалмаса, жауап сауатсыз болса, қосымша сұрақтарға жауап беру кезінде, студент берілген жауаптың байланысы туралы тек оқытушының көмегімен ғана түсінсе қойылады.</p>
D	1,0	50-54	<p>D- бағасы студент толық</p>



				жауап бермесе, логикалық үйлемсіз жауап берілсе, терминдерге, ұғымдар мен фактілерге сипаттама, құбылыстарға анықтама беруде едәуір үлкен материалдық қателіктер жасалса, берілген жауаптарға қорытынды жасалмаса, жауап сауатсыз болса, мысалдар келтірілмесе, студент берілген жауап пен басқа модульдердің немесе басқа пәндердің объектілерімен байланысын көрмесе, оқытушының қосымша және нақтылаушы сұрақтарынан кейін жасалған қателіктер дұрысталмаса қойылады.
FX	0,5	25-49	Қанағатта нар- лықсыз	FX ағымдағы, аралық және қорытынды бақылау формаларымен қарастырылған жеке тапсырманы орындай алмаса, бағдарламамен қарастырылған негізгі әдебиеттермен жұмыс істемесе қойылады.
F	0	0-24		F цифрлы эквиваленті ретінде 0-24 бағасы қолданылады, студент бағдарламалық материалдың едәуір бөлігін білмейтін болса, елеулі қателерге жол берсе, практикалық жұмыстарды үлкен



Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті

Оқу (модульдік) жұмыс бағдарламасы (Syllabus)

Басылым: екінші

				қиындықпен орындайтын болса, модульдің жартысынан көп бөлігін игермесе, жауап беру кезінде карапайым сұрақтарға жауап бере алмаса қойылады
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------