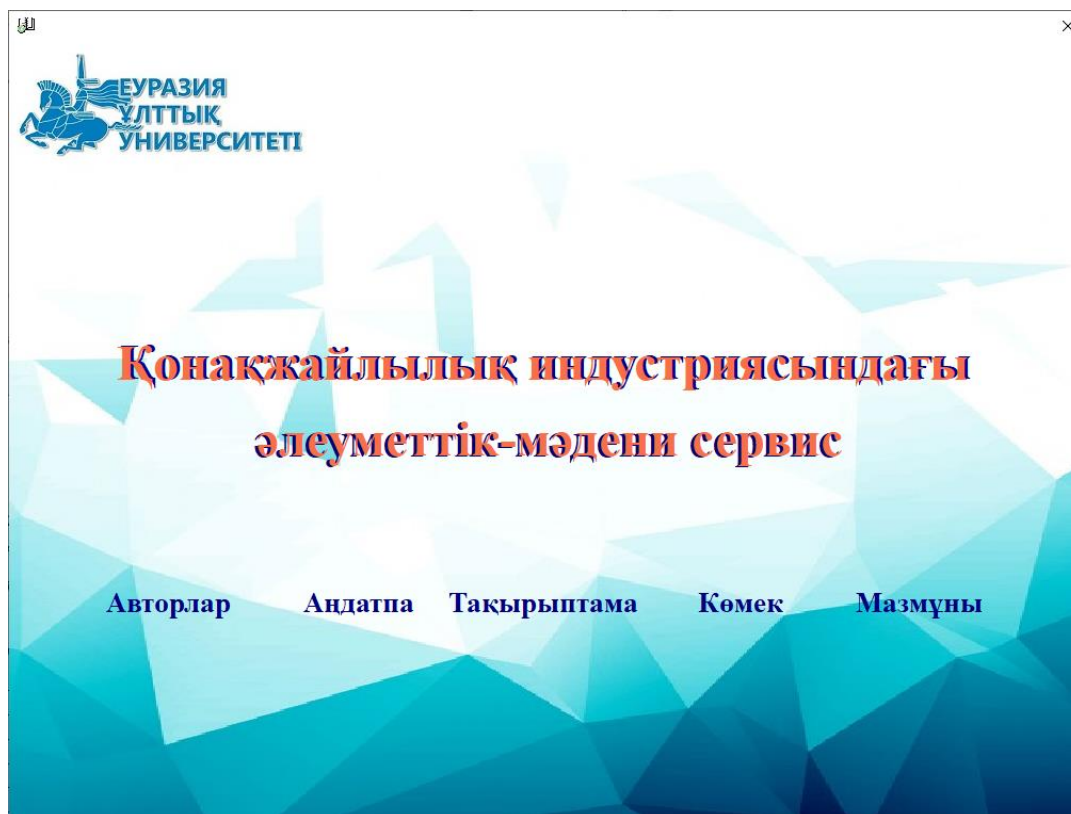


Программа жұмысқа жіберілгеннен кейін экран бетіне ЭОБ-ң титулдық беті шығады, од 1- суретте келтірілген.



1 – сурет. Титул.

«Авторлар», «Андатпа» және «Мазмұны» батырмалары, оларды құрастырғанда енгізілген сәйкес авторлар туралы ақпаратты, ЭОБ-ның мазмұнын жетекшісі, мазмұн жетекшісін көрсететін терезелер ашылады, ал «Көмек» батырмасын басқанда осы пайдаланушы жетекшісі ашылады.

ЭОБ-мен жұмыс істеуді бастау үшін «Жұмыс» батырмасын басу керек, сонда жұмыс істеу режимін таңдап алуға мүмкіндік беретін терезе ашылады, ол 2 – суретте көрсетілген. Жалпы төрт жұмыс істеу режимдері бар.

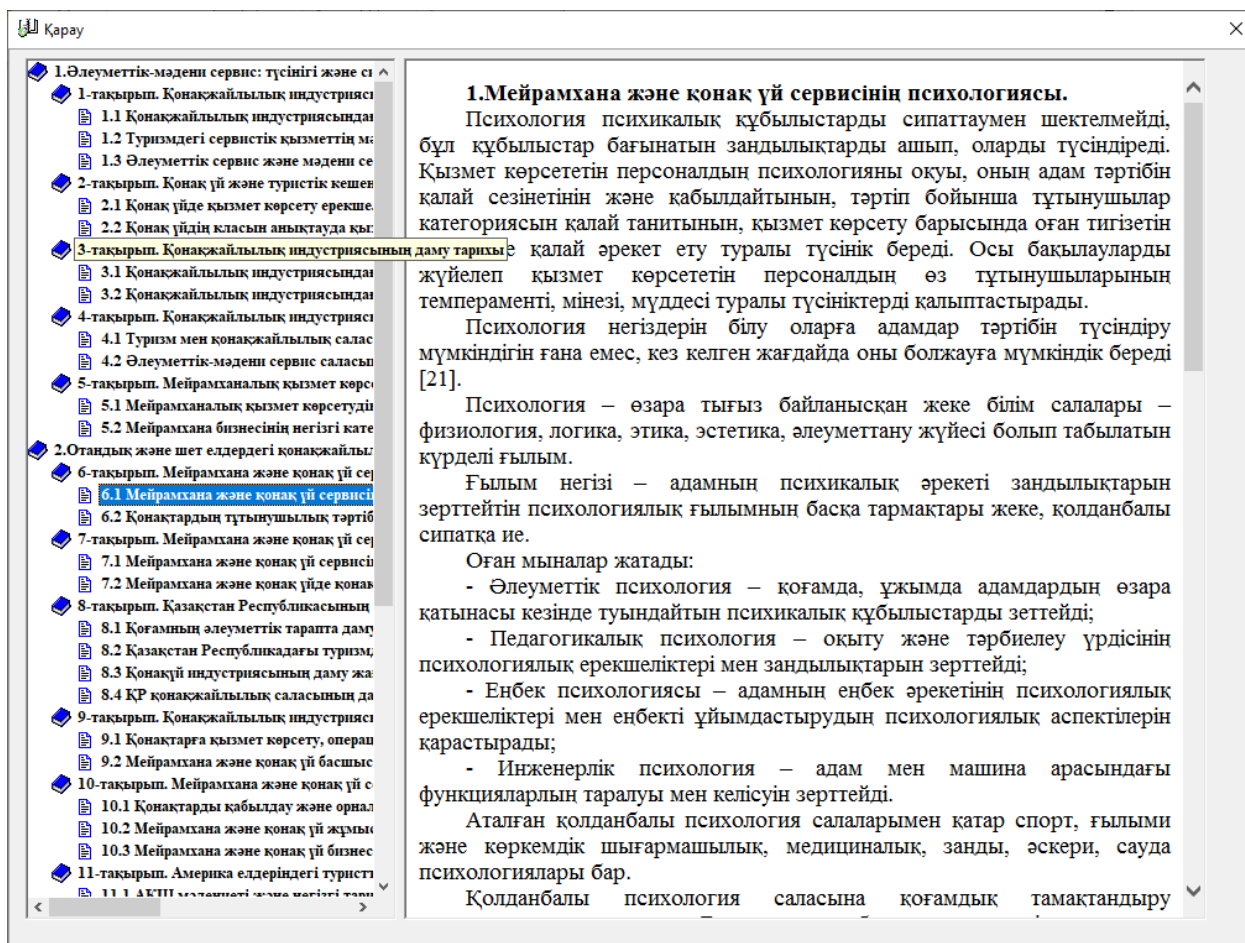
Алғашқы екі режимде (*Қарау режимі*, *Тестілеу режимі*) жұмыс істеу пайдаланушының тіркелеуін қажет етпейді. Соңғы екі режимде (*Оқуды*

бастау режимі және Оқуды жағастыру режимі) жұмыс істеу үшін пайдаланушы міндетті түрде тіркелеуі керек. Кейін пайдаланушының тіркелу деректері бойынша оқу және білімді тексеру үрдістері туралы статистика шығады.



2 – сурет. Жұмыс режимі.

Біріншісі **қарау** режимі. Оқыту Программасы бұл режимде тек дәрістерының тақырыптары мен теориялық материалдарын қарауға мүмкіндік береді, ол 3 – суретте көрсетілген. Бұл жағдайда жаттығу дәрістерына, анықтамаларға және тестік тапсырмаларға қол жетпейді.



3 – сурет. Тақырыптар мен теориялық материалдар.

Үшіншісі *оқуды бастау* режимі. Осы оқулықты пайдаланып оқымас бұрын Үйренуші тіркелуі қажет, ол 4 – суретте көрсетілген.

Тіркеу	
<input type="radio"/> Есіміңді таңда	<input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/> Жаңа есім енгіз	<input type="text" value="Ерлан"/>
Login:	<input type="text" value="123"/>
<input type="button" value="OK"/>	

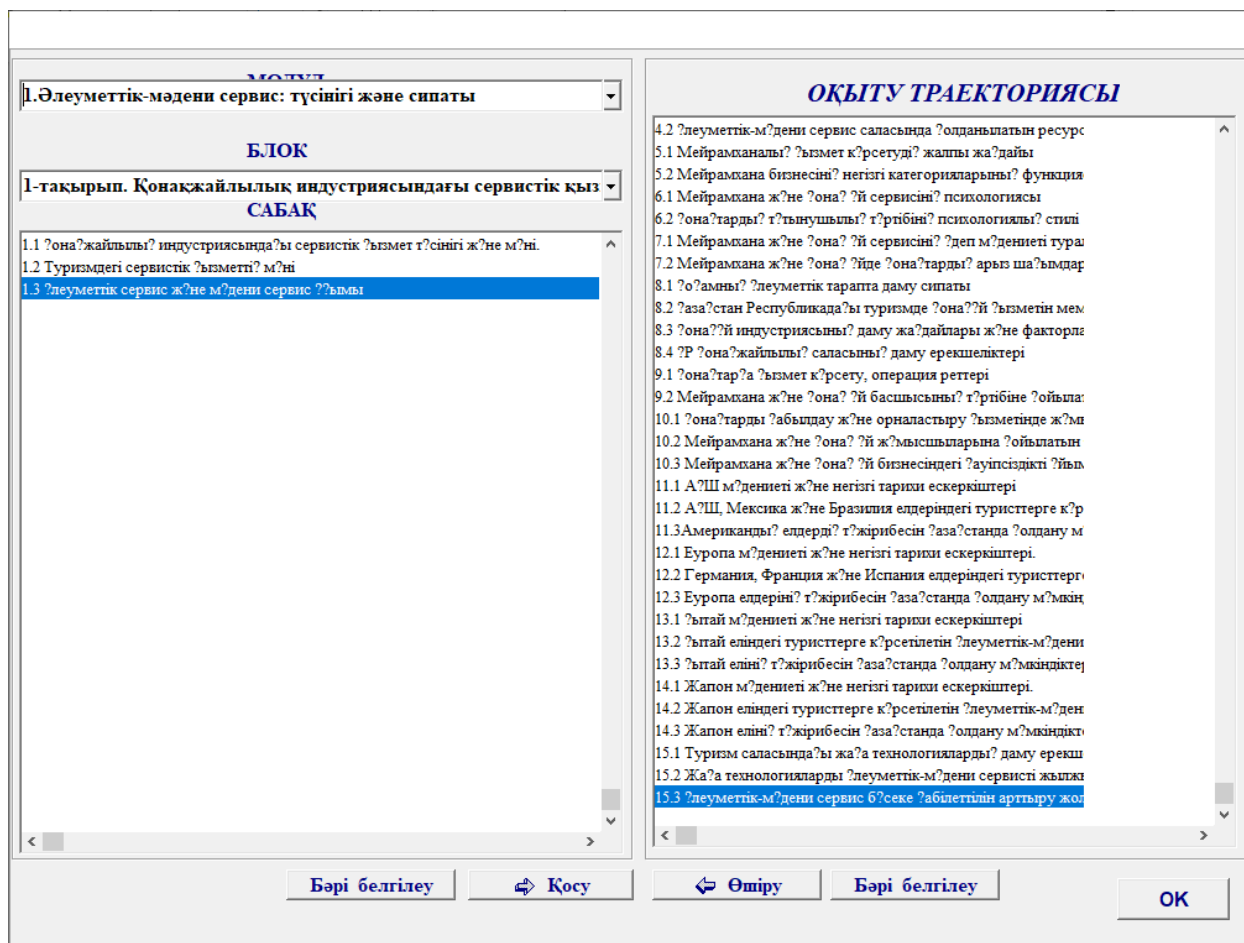
4– сурет. Тіркеу.

Оқуды бастау режимінде ЭОБ оқу траекториясын таңдап алуды қамтамасыз ететін терезе ашылады, ол 5 – суретте көрсетілген.



5 – сурет. Оқу траекториясы.

Қолмен таңдау жағдайында Үйренуші модульдердің, блоктардың және дәрістердың номерін белгілей отырып, оқу траекториясын өзі таңдайды, ол 6 – суретте көрсетілген.



6 – Сурет. Оқу траекториясын қолмен анықтау

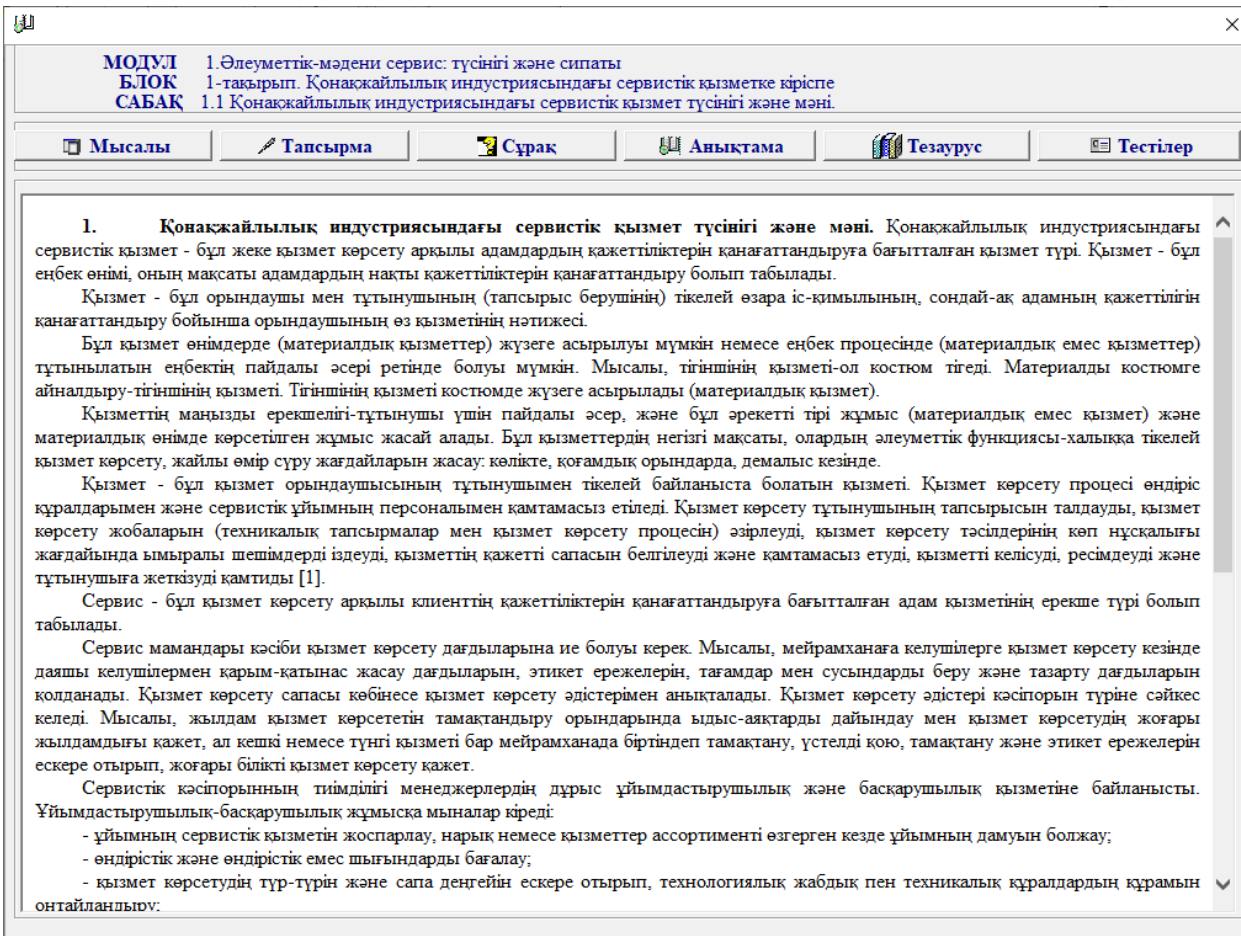
Тесттік таңдау жағдайында оқу траекториясы оқу материалының барлық көлемі бойынша тестінің нәтижесіне қарай автоматты түрде таңдалады. Бұл жағдайда оқу траекториясына тек жеткілікті дұрыс жауап алынбаған сұрақтарды қамтитын дәрістер ғана қосылады.

Оқуды бастау режимінде ағымдағы дәрістің теориялық материалын оқығаннан және оның қосымша оқу элементтері (мысалдар, тапсырмалар, сұрақтар) және дидактикалық элементтерімен (есту, айту, тезаурус) жұмыс істегеннен кейін тестік сұрақтарға жауап беру қажет. Үйренуші тестік сұрақтарға жеткілікті дұрыс жауап бере алмаған жағдайда, оқу траекториясы бойынша келесі дәріске өте алмайды да, осы дәрісті қайталап оқуға тура келеді. Ағымдағы тестілеумен қатар аралық (келесі блокке өту үшін),

межелік (келесі модульға өту үшін) және нәтижедік (оқуды аяқтау үшін) тестілеулер бар.

Төртіншісі *оқуды жалғастыру* режимі. Оқу Программасы бұл режимде таңдап алынған траектория бойынша оқуды жалғастыру қамтамасыз етеді. Осы жағдайда оқу процесі үзілгеннен кейінгі дәрістен басталады.

Үйренуші оқу траекториясын анықтағаннан кейін дәріс құрамы терезесіне шығып тікелей оқуды бастауға болады, ол 7 – суретте көрсетілген



The screenshot shows a software window titled "МОДУЛЬ БЛОК САБАҚ" (Module Block Lesson). The main content area displays the following text:

1. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет - бұл жеке қызмет көрсету арқылы адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызмет түрі. Қызмет - бұл еңбек өнімі, оның мақсаты адамдардың нақты қажеттіліктерін қанағаттандыру болып табылады.

Қызмет - бұл орындаушы мен тұтынушының (тапсырыс берушінің) тікелей өзара іс-қимылының, сондай-ақ адамның қажеттілігін қанағаттандыру бойынша орындаушының өз қызметінің нәтижесі.

Бұл қызмет өнімдерде (материалдық қызметтер) жүзеге асырылуы мүмкін немесе еңбек процесінде (материалдық емес қызметтер) тұтынылатын еңбектің пайдалы әсері ретінде болуы мүмкін. Мысалы, тігіншінің қызметі-ол костюм тігеді. Материалды костюмге айналдыру-тігіншінің қызметі. Тігіншінің қызметі костюмде жүзеге асырылады (материалдық қызмет).

Қызметтің маңызды ерекшелігі-тұтынушы үшін пайдалы әсер, және бұл әрекетті тірі жұмыс (материалдық емес қызмет) және материалдық өнімде көрсетілген жұмыс жасай алады. Бұл қызметтердің негізгі мақсаты, олардың әлеуметтік функциясы-халыққа тікелей қызмет көрсету, жайлы өмір сүру жағдайларын жасау: көлікте, қоғамдық орындарда, демалыс кезінде.

Қызмет - бұл қызмет орындаушысының тұтынушымен тікелей байланыста болатын қызметі. Қызмет көрсету процесі өндіріс құралдарымен және сервистік ұйымның персоналымен қамтамасыз етіледі. Қызмет көрсету тұтынушының тапсырысын талдауды, қызмет көрсету жобаларын (техникалық тапсырмалар мен қызмет көрсету процесін) әзірлеуді, қызмет көрсету тәсілдерінің көп нұсқалығы жағдайында ымыралы шешімдерді іздеуді, қызметтің қажетті сапасын белгілеуді және қамтамасыз етуді, қызметті келісуді, ресімдеуді және тұтынушыға жеткізуді қамтиды [1].

Сервис - бұл қызмет көрсету арқылы клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған адам қызметінің ерекше түрі болып табылады.

Сервис мамандары кәсіби қызмет көрсету дағдыларына ие болуы керек. Мысалы, мейрамханаға келушілерге қызмет көрсету кезінде даяшы келушілермен қарым-қатынас жасау дағдыларын, этикет ережелерін, тағамдар мен сусындарды беру және тазарту дағдыларын қолданады. Қызмет көрсету сапасы көбінесе қызмет көрсету әдістерімен анықталады. Қызмет көрсету әдістері кәсіпорын түріне сәйкес келеді. Мысалы, жылдам қызмет көрсететін тамақтандыру орындарында ыдыс-аяқтарды дайындау мен қызмет көрсетудің жоғары жылдамдығы қажет, ал кешкі немесе түнгі қызметі бар мейрамханада біртіндеп тамақтану, үстелді қою, тамақтану және этикет ережелерін ескере отырып, жоғары білікті қызмет көрсету қажет.

Сервистік кәсіпорынның тиімділігі менеджерлердің дұрыс ұйымдастырушылық және басқарушылық қызметіне байланысты. Ұйымдастырушылық-басқарушылық жұмысқа мыналар кіреді:


- ұйымның сервистік қызметін жоспарлау, нарық немесе қызметтер ассортименті өзгерген кезде ұйымның дамуын болжау;
- өндірістік және өндірістік емес шығындарды бағалау;
- қызмет көрсетудің түр-түрін және сапа деңгейін ескере отырып, технологиялық жабдық пен техникалық құралдардың құрамын онтайландыру.

7– сурет. Дәріс құрамы.

Әр дәрісте *теориялық материалдар, мысалдар, тапсырмалар, сұрақтар* мен *тестілер* бар. Одан басқа, берілген оқу курсына оқытылатын объектілердің, құбылыстар мен үрдістердің қатынастары мен қасиеттерінің

ең маңызды жағын ашу үшін қосымша дидактикалық материалдар болып табылатын *мультимедиа, тезаурус және анықтамалық* бар.

«Сұрақтар» батырмасын басқанда сұрақтар терезесі шығады, ол 10–суретте көрсетілген. Сұрақтарға берілетін жауаптарды төменгі терезеде жазу керек. Жауап беру интерактивті режімде жүзеге асырылады. Берілген жауаптардың дұрыстығын тексеру қарастырылған. Ол үшін «Тексеру» батырмасын басу керек. Сонда жауаптар осы терезенің оң жағында шығатын көгілдір түске боялған терезешеде шығады.



МОДУЛ 1.Әлеуметтік-мәдени сервис: түсінігі және сипаты
БЛОК 1-тақырып. Қонақжайлық индустриясындағы сервистік қызметке кіріспе
САБАҚ 1.1 Қонақжайлық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні.

Сұрақ Дұрыс жауап

Қонақжайлық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні.

Жауап

10– сурет. Сұрақтар.

Электрондық оқу басылымы модульдер, блоктар және дәрістер тізбегін қамтитын оқыту траекториясын анықтау мүмкіндік береді. Оқу барысында барлық оқыту бірлігі бойынша білімді өзін-өзі бақылауды жүзеге асыруға болады:

- дәріс деңгейінде – білімнің ағымды бақылауы;
- блоктар деңгейінде – білімнің аралық бақылауы;
- модулдер деңгейінде – білімнің шептік бақылауы;
- ЭУИ деңгейінде – білімнің қорытынды бақылауы.

Тестілер батырмасын басқан кезде тестілерге байланысты сұрақтар шығады, ол 12–суретте көрсетілген.

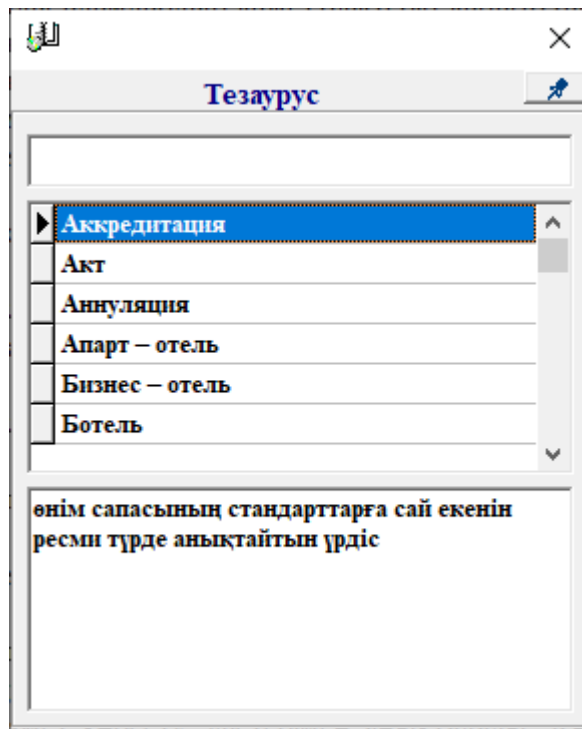
The screenshot shows a software window titled "Сұрақтар саны: 5" and "Сұрақ 1". The main content area contains the question: "Қонақжайлылық сервистік қызмет - бұл:" followed by five multiple-choice options, each with an unchecked checkbox:

- қоғамдық, топтық және жеке қызметтерді іске асыру бойынша нақты өзара іс-қимылға кіретін адамдардың белсенділігі;
- сервис саласындағы кәсіпорынды басқару (мысалы, автосервис, банк);
- медицина саласындағы қызмет түрі
- пайдалы әсері тауар түрінде болатын еңбек өнімі.
- білім саласындағы қызмет түрі

At the bottom of the window, there are three buttons: "Артқа" (Back), "Алға" (Next), and "ОК" (OK).

12 – сурет. Тестілер.

Тезаурус батырмасын басқан кезде терминдер мен олардың түсіндірмелері шығады, ол 13–суретте көрсетілген.



13– сурет. Тезаурус.

Керекті терминді іздеуге болады, ол үшін жоғарғы терезешеді сол термин атауын теру керек. Егер ол деректер базасында бар болса, онда оның түсіндірмесі ең төменгі терезешеді көрсетіледі.