**Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті**

**География және табиғатты пайдалану факультеті**

**Рекреациялық география және туризм кафедрасы**

**«6B11103 Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі» мамандығы**

**«Сервис психологиясы» пәні бойынша**

**емтихан бағдарламасы**

2 курс, қ/б., күзгі семестр, кредит саны – 3

*Оқытушы:*

Аға оқытушы Жумадилов Айдар Рысбекович

grandchef56@yandex.ru

Курс материалдары Универ жүйесіне енгізілген

Офис: 228, ГУК-6

**Алматы, 2022**

«Сервис психологиясы» пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасын «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша білім беру бағдарламасының оқу жоспары негізінде рекреациялық география және туризм кафедрасының аға оқытушысы А.Р. Жумадилов құрастырды.

Рекреациялық география және туризм кафедрасының

мәжілісінде қаралды және ұсынылды №\_\_\_\_хаттама «\_\_\_\_\_» \_қараша\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 ж., Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А. С. Актымбаева

География және табиғатты пайдалану факультетінің

әдістемелік кеңесінің төрайымы А.Г. Көшім

«Сервис психологиясы» пәні бойынша

ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАНДЫ ӚТКІЗУ ЕРЕЖЕЛЕРІ МЕН ТҮРІНІҢ СИПАТТАМАСЫ

**1** Емтихан жазбаша түрде өткізіледі

2. Кесте бойынша жоспарланған күні студенттерге емтихан туралы еске салынады.

Емтихан нысаны-жазбаша

Кімге ұсынылады: 2 курс студенттері, бакалавриат, «Туризм» мамандығы.

Емтиханды өткізу кестесі: кесте бойынша (кестені қарау)

Сұрақтар саны – 28

Емтихан форматы – жазбаша

Емтихан ұзақтығы: 120 минут

Балл қою уақыты-48 сағатқа дейін

**КІРІСПЕ**

«Сервис психологиясы» пәні туризм саласы мамандарына арналған. Пәннің мақсаты – кәсіби іс-әрекетке қажетті психологиялық білімдер мен дағдыларды қалыптастыру; тұлғаның жеке ерекшелік-теріне байланысты, туризм саласының маманы адамдардың қалыпты жағдайын алдын-ала ескере алуды үйрету; туризм саласында шешім қабылдау кезінде психо-логиялық білім шеңберінде ұсыныстарды қарастыру

**Қорытынды бақылауға арналған тақырыптар**

1 Психологияның категориялары: психика, әрекет, сана, түлға, мінез-құлық. Қысқаша тарихы

2 Жеке тұлға психологиясы. Тұлғаның қалыптасу факторлары

3 Рекреациялық қажеттіліктер және олардың психологиялық маңызы. Мотивация теориялары

4 Тур мен маршрутты құрастыру мен таңдаудың психологиялық аспектілері

5 Туристік топ – шағын топтың бір түрі. Әлеуметтік топтардың жіктелуі. Социология жөніндегі мәліметтер

6 Туристік топтағы қарым-қатынастар психологиясы. Қатынас құралдары

7 Туристік топтағы қақтығыстар. Олардың түрлері, динамикасы, конфликтті тоқтату әдістері

8 Туризм іс-әрекетіндегі қарым-қатынастар психологиясы

9 Туризмдегі басқару үдерісі. Қызмет дәрежесінің өсуі. Мадақтау, көтермелеу, жазалау

10 Маркетинг пен жарнама психологиясы. Жарнама мақсаты мен функциялары

**Туристік іс-әрекет психологиясы**

**Емтихан сұрақтары**

1. Психология ұғымын, зерттеу нысанын түсіндіріп беріңіз 1
2. Психологияның салаларын атап, олардың ерекшеліктерін көрсетіңіз 1
3. Зейін түрлерін мысалдар арқылы ашып, түсіндіріп беріңіз 3
4. Ес ұғымын, ес жөніндегі ассоциативтік, нейрондық, биохимиялық теорияларын түсіндіріп, мысалдар келтіріңіз 3
5. Сезім сипаттарын, қызметтерні, түрлерін мысалдар арқылы түсіндіріңіз 3
6. Темпераменттің гуморалдық типтерінің сипаттамасын салыстырма арқылы түсіндіріңіз 2
7. Мінездің ұлттық ерекшеліктерін, мінез және адамның жас сатылары туралы мәліметтерді мысалдар арқылы түсіндіріңіз 3
8. Туризм менеджерінің кәсіби біліктері мен тұлғалық қасиеттерін, қойылатын талаптарды атап көрсетіңіз 1
9. Клиентпен дұрыс қатынас құру және корпоративтік мәдениет қағидаларын туризм саласындағы мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 2
10. Раппорт, конгруэнттік, пейсинг арқылы клиент сенімін туғызу, комплимент жасау ережелерін мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 2
11. Клиент түрлерін мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 3
12. Клиенттің назарын аударту әдістерін (Н.Рысев, Добротворский) мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 2
13. Психологиялық контакт (жалғасу), тыңдай білу, тыңдау үдерісінде болатын қателіктерді мысалдар арқылы түсіндіріңіз 2
14. Мотивация (түрткілер) және оның факторларын мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 1
15. Туристік фирманың ішкі және сыртқы имиджі туралы мәліметтерді мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 1
16. Конфликт (шиеленісу, дау-дамай) түрлерін, себептері, шешу жолдарын мысалдар арқылы түсіндіріп беріңіз 2
17. Бейвербалдық қатынастар құралдары. визуалдық, акустикалық т.б. коммуникация жүйелерінің сипаттамасын және мысалдарын келтіріңіз 2
18. Қонақжайлылық индустрия қызметкерлеріне қойылатын талаптарды түсіндіріп, қызметкердің психологиялық портретін жасаңыз 1
19. Менеджмент психологиясы, басқару әдістері, туризмдегі офис менеджерінің басқару стилі туралы мәліметтерді келтіріп, белсенді жорықтардағы басқару стилі мысалдарын келтіріңіз 1
20. Жарнама құралдары және олардың психологиялық әсер ету ерекшеліктеріне сипаттама беріңіз 1
21. Коммерциялық треккинг тур қызметкерлерінің (гид, аудармашы, атбегі т.б.) міндеттерін түсіндіріп, олардың орындайтын мміндеттері жөнінде нұсқау жазыңыз 1
22. Туризм қызметінде кездесетін клиент түрлері және олармен жұмыс істеу әдістері мен мысалдарын келтіріңіз 3
23. Қатынастың вербалдық және бейвербалдық түрлері, вербалдық әсер ету қағидаларын атап, мысал келтіріңіз 2
24. Бейвербалдық коммуникация құралдары мен жүйелерін түсіндіріп, мысал келтіріңіз 2

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | 3 Дау-дамай себептерін атап, мысал келтіріңіз | |

1. Квартальнов бойынша саяхат жасау мотивациясының 14 факторын атап, мысал келтіріңіз 3
2. Психологияның зерттеу әдістерін түсіндіріп, мысал ретінде кешенді психологиялық зерттеу тобына кіретін мамандар тізімін жасаңыз 3

**Емтиханға дайындалуға қажетті ресурстар**

1. Сәбет Бап-Баба. Жалпы психология. – Алматы, 2004
2. Ахметов, Сағындықов және басқалар. Менеджмент негіздері. – Алматы, 2001
3. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007
4. Психология управления. – М.: ИНФРА, 2001
5. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы. – М.: ИНФРА, 2000
6. Еникеев М.И. Социальная психология. – М.: Приор, 2001
7. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Владос, 2003
8. Қалымбетова Э.К. Еңбек психологиясы : оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2008.

Ресурстар

УМКД материалдары Онлайн: univer.kaznu.kz.