

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**География және табиғатты пайдалану факультеті**

**Рекреациялық география және туризм кафедрасы**

**ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

**ОООР 2211 «Қоғамдық тамақтандыруда қызмет көрсетуді  
ұйымдастыру» пәні**

**«Б11103 - Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесі»  
мамандығы**

**білім беру бағдарламасы**

2 курс

Күзгі семестр

кредит саны 5

**Алматы 2022**

ОООР 2211 «Қоғамдық тамақтандыруда қызмет көрсетуді ұйымдастыру» пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасы «6В11103 - Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесі» білім беру бағдарламасы бойынша білім беру бағдарламасының оқу жоспары негізінде Рекреациялық география және туризм кафедрасының PhD, аға оқытушы Орынбасарова Г.О. құрастырды.

Рекреациялық география және туризм кафедрасының  
мәжілісінде қаралып ұсынылды.

«20 » 09 2022 ж., №3 хаттама

Кафедра меңгерушісі

Г.Ғ.К., доцент

\_\_\_\_\_ А.С. Ақтымбаева

## КІРІСПЕ

ОООР 2211 «Қоғамдық тамақтандыруда қызмет көрсетуді ұйымдастыру» пәні өндірісті ұйымдастыру негіздерін, кәсіпорын түрлерін, қызмет көрсету техникасының негіздерін, қызмет көрсету заттарын және ресми қабылдауларда қызмет көрсету ережелерін зерттеу. Тамақтану кәсіпорындарына қызмет көрсетудің теориялық негіздері мен тұжырымдамаларын білу және түсіну. Студенттердің болашақ мамандықтарының әлеуметтік маңыздылығын түсінеді, кәсіби қызметті орындауға жоғары жауапкершілікке ие болады. Тамақтандыру ұйымдары қызметінің тиімділігін арттыру үшін ұйым персоналын басқару және оның біліктілігін арттыру дағдыларын меңгеру.

**Жазбаша емтихан:** дәстүрлі-сұрақтарға жауап жазу.

Емтихан басталмас бұрын аудиторияға 30 мин бұрын ерте келіп, жеке куәліктерін тапсыру керек. Кешігіп келген студент емтиханға кіргізілмейді. Ұялы телефондарын кезекші мұғалімге тапсыру керек. Емтихан билетінде 3 сұрақ болады. Емтихан бағасы 48 сағаттың ішінде қойылу керек.

ОООР 2211 «Қоғамдық тамақтандыруда қызмет көрсетуді ұйымдастыру» пәні бойынша емтихан жазбаша формада өткізіледі. Емтихан билетінде 3 сұрақ болады. 1 сұрақ пән бойынша теориялық мәліметті қамтиды, 2 сұрақ талдау, сараптау әдістерін пайдалана отырып, проблемалық сұрақты өз ойыңша шешуді көздесе, 3 сұрақ практикалық бағытталған болады. Емтиханда көшіруге болмайды.

Емтихан жауаптары 100 баллдық жүйе бойынша бағаланады:

95% - 100%: A	90% - 94%: A-	
85% - 89%: B+	80% - 84%: B	75% - 79%: B
70% - 74%: B-	65% - 69%: C	60% - 64%: C-
55% - 59%: D+	50% - 54%: D-	0% -49%: F

1 сұрақ жауабы максималды - 33 балл, 2 сұрақ жауабы максималды – 33 балл және 3 сұрақ жауабы максималды – 34 баллды құрайды.

<b>Бағасы</b>	<b>Жауаптың максималды бағалануы</b>	<b>33 балл</b>	<b>34 балл</b>
<b>Өте жақсы (90-100%)</b>	1. Барлық теориялық сұрақтың барлығына толық және дұрыс жауап берілген 2. Барлық практикалық мәселелер шешімін тапқан 3. Жауабы логикалық тұрғыдан дұрыс баяндалып, сауатты жазылған. 4. Шығармашылық дағдылар көрініс тапқан	30-33	30-34
<b>жақсы (70-89 %)</b>	1. Барлық теориялық сұрақтарға дұрыс жауап берілген, бірақ қателіктер бой алдырған, немесе толық ашпаған. 2. Практикалық мәселелер шешімін тапқан, алайда аз-маз қателіктер бар 3. Жауабы логикалық тұрғыдан дұрыс баяндалып, сауатты жазылған	25-29	26-29
<b>Қанағаттанырлық (50-69% )</b>	1. Жалпы теориялық сұрақтарға жауап берілген, алайда баяндалуында, логикалық жүйелілігінде біршама қателіктер кездеседі. 2. Практикалық мәселе толық шешімін таппаған. 3. Материал сауатты баяндалған, алайда логикалық байланысы бұзылған.	17-24	17-25
<b>Қанағаттанырлықсыз (0-49 %)</b>	1. Теориялық сұрақтарға жауаптарда өрескел қателіктер бар 2. Практикалық тапсырма орындалмаған 3. Жауапта грамматикалық, терминологиялық қателіктер бар, логикалық байланыс жоқ	0-16	0-16

### **Ұзақтығы**

Емтихан ұзақтығы – 100 минут

## ЕМТИХАНДЫ ТАПСЫРУҒА ДАЙЫНДЫҚ ҮШІН ТАҚЫРЫПТАР ТІЗІМІ

1. Тамақтандыру орындарының негізгі қызметі
2. Қызмет көрсетудің әдістері мен формалары
3. Әр түрлі тамақтану орындарының қызмет көрсету ерекшеліктері
4. Тамақтандыру орындарындағы қызмет көрсету технологиясының дамуы
5. Қызмет көрсетуді ұйымдастырудың этаптары
6. Ас құралдарының сипаттамалары. Қыш және керамикалық ыдыстарға сипаттама беру
7. Ас құралдарының сипаттамалары. Хрусталь және шыны ыдыстардың сипаттамалары және металл ыдыстардың сипаттамалары
8. Сауда бөлмелерді жинастыру. Залдағы жиһаздың орналасуы
9. Тәтті тағамдарды жіберудің ережелері
10. Ыстық сусындарды жіберудің ерекшеліктері
11. Салқын сусындарды жіберудің ерекшеліктері
12. Кондитер өнімдерін жіберудің ерекшеліктері
13. Күндізгі дипломатиялық жиындарда қызмет көрсету
14. Үстелді сервировкалаудың негізгі ережелері
15. Майлықтардың түрлері және тую формалары. Гүл композициялары
16. Мейрамханаларда тағам жіберудің негізгі әдістері
17. Салқын тағамдар мен басытқыларды жіберудің ерекшеліктері және ережелері
18. Ыстық басытқыларды жіберудің ерекшеліктері
19. Көжелерді жіберудің ерекшеліктері
20. Екінші ыстық тағамдарды жіберудің ерекшеліктері
21. Тәтті тағамдарды жіберудің ережелері
22. Тамақтандыру қызметі дамуының тарихи аспектілері: таверна, харчевня, трактир, герберг, кафе, асхана, мейрамхана.
23. Тамақтандыру орындарының классификациясы
24. Мекемесінің концепциясын: орналасқан жері, азық-түлікті алу орны, ғимараты, баға саясаты, меню, дизайн және интерьер
25. Тамақтандыру мекемесінің қызметкерлері
26. Тамақтандыру орындарында экологиялық таза және қауіпсіз қызмет көрсетудің рөлі
27. Кешкі дипломатиялық жиындарда қызмет көрсету
28. Банкетке тапсырысты қабылдау
29. Даяшылармен толық қызмет көрсетілетін үстел үстіндегі банкет
30. Коктейль жиынында қызмет көрсету
31. (VIP) Қонақтарға қызмет көрсетуді жоғары деңгейде ұйымдастыру
32. Әлеуметтік бағдарланған тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру
33. Қызмет көрсету мәдениеті және этикет ережелері
34. Тұтынушылық сұраныс және жарнама
35. Қауіпсіздік техникасы талаптары және өртке қарсы іс-шаралар

## ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі:

1. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Виноградова С. А. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 207 с. - ISBN 978-5-394-03220-2 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
2. Ақтымбаева Ә.С. Туристiк бизнестi жоспарлау және ұйымдастыру: Оқу құралы. Алматы: Қазақ университетi. 2012
3. Уварова А.К. Туризмде тамақтандыруды ұйымдастыр: оқу құралы/ Алматы, «Бастау», 2015. – 336 б.
4. Ердаuletов С.Р. Основы географии туризма: Учебное пособие. Алма-Ата: КазГУ, 2011.
5. Баяндинова, А.М. Планирование и организация туристского бизнеса [Текст] / А. М. Баяндинова, А.С. Шаимова. - Алматы : Эверо, 2020. - 208 с
7. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с.
8. И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, ЛТ. В. Козловская. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник /— СПб.: Троицкий мост, 2011. — 232 с.: ил.

### **Қосымша әдебиеттер:**

Ғаламтор ресурстары: (3-5 тен кем емес)

1. <http://elibrary.kaznu.kz/ru>

<http://www.library.ru/>

[www.akorda.kz/](http://www.akorda.kz/)

<http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»

1. <https://studbooks.net/turizm/> - студенческая он-лайн библиотека