**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**География және табиғатты пайдалану факультеті**

**Рекреациялық география және туризм кафедрасы**

**БЕКІТЕМІН**

**Факультет деканы**

**\_\_\_\_\_\_\_**

**Сальников В.Г.**

**"\_\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 ж.**

**ПӘННІҢ ОҚУ-ӘДІСТЕМЕЛІК КЕШЕНІ**

TO 3421 «**Туроперейтинг»**

**Область - Қызметтер**

**Бағыты - 6B111-қызмет көрсету саласы**

**«6В11101- Туризм» мамандығы білім беру бағдарламасы үшін**

Курс – 3

Семестр – 6

Кредит саны – 5

**Алматы 2022 ж.**

TO 3421 «**Туроперейтинг»** пәні бойынша оқу-әдістемелік кешенін рекреациялық география және туризм кафедрасының г.ғ.к., доцент А.С. Ақтымбаева құрастырды.

**«**6В11101- Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша оқу жоспарының негізінде

Рекреациялық география және туризм кафедрасының отырысында талқыланды және ұсынылды

Хаттама №1, «23 » тамыз 2022 ж.

Кафедра меңгерушісі

г.ғ.к., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.С. Актымбаева

**СИЛЛАБУС**

**2022-2023 оқу жылының күзгі семестрі**

**«6В11101- Туризм» мамандығы білім беру бағдарламасы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Пәннің атауы** | **Студент-тің өзіндік жұмысы (СӨЖ)** | **кредит саны** | | | | **Кредит саны** | | **Студенттің оқытушы басшылығымен өзіндік жұмысы (СОӨЖ)** |
| **Дәрістер (Д)** | **Практ. сабақтар (ПС)** | | **Зерт. сабақ-тар (ЗС)** |
|  | «Туроперейтинг» | 3 | 15 | 15 | | - | 5 | | 6-7 |
| **Курс туралы академиялық ақпарат** | | | | | | | | | |
| **Оқытудың түрі** | **Курстың типі/сипаты** | **Дәріс түрлері** | | | **Практикалық сабақтардың түрлері** | | | **Қорытынды бақылау түрі** | |
| Онлайн/біріктірілген | Теориялық | Аналитикалық дәріс | | | Тапсырмаларды орындау | | | Жазбаша | |
| **Дәріскер (лер)** | Ақтымбаева Алия Сагындыковна, г.ғ.к., доцент | | | | | | |  | |
| **e-mail:** | Alyia.Aktymbayeva@kaznu.kz | | | | | | |
| **Телефон (дары):** | 87015716628 | | | | | | |
| **Ассистент(тер)** | Орынбасарова Гүлнар Орынбасаровна, PhD, аға оқытушы | | | | | | |
| **e-mail:** | [gulnar.86\_27@mail.ru](mailto:gulnar.86_27@mail.ru) | | | | | | |
| **Телефон (дары):** | +77027681606 | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Курстың академиялық презентациясы** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пәннің мақсаты** | **\*Оқытудың күтілетін нәтижелері (ОН)**  Пәнді оқыту нәтижесінде білім алушы қабілетті болады: | **ОН қол жеткізу индикаторлары (ЖИ)**  (әрбір ОН-ге кемінде 2 индикатор) |
| Пән мазмұны туроперейтинг негіздерін кіргізеді, туроперейтинг түрлерін және субъекттерін сипаттайды, туроперейтинг кезеңдерін ашып көрсетеді, туристік қызметтер нарығындағы туроператордың маңызын және орнын түсіндіреді. | 1. «Туроперейтинг» пәнін оқып білу нәтижесінде студентте туроператорлар нарығы туралы және олардың функциялары туралы таныстыру | 1.1. туризмде қолданылатын ақпараттық технологиялар құралдарының ерекшеліктерін;  1.2. жергілікті, аймақтық және ғаламдық ақпараттық жүйелерін |
| 2. турларды жобалау кезеңдері, туристік өнімге бағаның құрылу әдістері, турлардың өмір циклдары, мен олардың туроперейтинг кезеңдерімен байланысын қарастыру; | 2.1. броньдау мен резервте сақтаудың жаңа ақпараттық құралдары мен бағдарламаларын;  2.2. туристік өнімді нарықта өткізудің ақпараттық әдіс-тәсілдерін. |
| 3. студенттерге жергілікті және ғаламдық компьтерлік желілерді құру және қызмет ету, туризм саласындағы мекемелерді басқарудың автоматтандырылған жүйелерді құру негіздері бойынша білім беру; | 3.1. ақпараттық жүйелермен жұмыс істей білу;  3.2. интернет сайттарында жұмыс істей білу; |
| 4. студенттерге туристік өнімді қалыптастыру, нарықта өткізу үшін қолданбалы бағдарламалар, броньдау мен резервте сақтаудың автоматтандырылған жүйелері, қонақүй және мейрамханалық бизнесті басқару жүйелерін автоматтандыру туралы мәлімет беру; | 4.1. компьютерлік үлгілеуді *игеруі тиіс;* |
| 5. халықаралық және ішкі турим нарықтарында бөлек туристік өнімдерді жылжытудың стратегиялары туралы жалпы түсінік қалыптастыру. | 5.1. картографиялық бағдарламалық өнімдердің ерекшіліктері  5.2 Геоақпараттық жүйе мәнін анықтау |
| **Пререквизиттер** | TN 1302 Туризмология негіздері, OPDT 2002 Kәсіпкерлік қызметтердің негіздері | |
| **Постреквизиттер** | Туризмдегі инновациялық менеджмент, Туризмнің ұлттық және аймақтық жобалау | |
| **\*\*Әдебиет және ресурстар** | **Оқу әдебиеттері:**  Негізгі:   1. Ақтымбаева Ә.С. Туроперейтинг: оқу құралы/ Ә.С. Ақтымбаева. – Алматы: Қазақ университеті, 2014. – 196 б. 2. Бирицкая, Н.М. Туроперейтинг: оқу құралы. – Минск: БГЭУ, 2007. - 120 с. 3. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник. – М: Финансы и статистика, 2007. - 120 с. 4. Богданов, Е.И. Планирование на предприятии туризма: оқулық. – СПб: Бизнес–пресса, 2004. - 145 с. 5. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: оқулық. – М: Советский спорт, 2002. - 312 с. 6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Оқулық. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 256 б. 7. Основы туристской деятельности: Оқулық./ Құрастырушы Ильина Е.И. – М.: Советский спорт, 2002. – 200 б. 8. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/. – СПб.: СПб. гос. ин-т сервиса и экономики, 2001. – 173 б.   Ғаламтор ресурстары: (3-5 тен кем емес)  1. <http://elibrary.kaznu.kz/ru>  2. 1. http://www.library.ru/  2. www.akorda.kz/.  3.[http://www.dataplus.ru](http://www.dataplus.ru/Industries/2MVD/6_Bashkor.htm)- сайт компании Дата+ которое занимается распространением географических информационных систем (ГИС) от мировых лидеров - компаний ESRI и ERDAS. Техническая поддержка, обучение, консалтинг, выполнение комплексных проектных работ на основе ГИС-технологий.   1. http://www.[google](http://www.google.kz/search?hl=kk&source=hp&q=Гис+в+социально-экономической+географи%25D).kz сайт где можно найти материалы про геоинформационных систем. Использование ГИС технологии в социально-экономической географии | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Университеттің моральдық-этикалық құндылықтар шеңберіндегі курстың академиялық саясаты** | **Академиялық тәртіп ережелері:**  Барлық білім алушылар ЖООК-қа тіркелу қажет. Онлайн курс модульдерін өту мерзімі пәнді оқыту кестесіне сәйкес мүлтіксіз сақталуы тиіс.  **НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!** Дедлайндарды сақтамау баллдардың жоғалуына әкеледі! Әрбір тапсырманың дедлайны оқу курсының мазмұнын жүзеге асыру күнтізбесінде (кестесінде), сондай-ақ ЖООК-та көрсетілген.  **Академиялық құндылықтар:**  Практикалық / зертханалық сабақтар, СӨЖ өзіндік, шығармашылық сипатта болуы керек.  Бақылаудың барлық кезеңінде плагиатқа, жалған ақпаратқа, көшіруге тыйым салынады.  Мүмкіндігі шектеулі студенттер телефон, [gulnar.86\_27@mail.ru](mailto:gulnar.86_27@mail.ru); akmaral1980@mail.ru; [tumazhanova@mail.ru](mailto:tumazhanova@mail.ru) .е-пошта бойынша консультациялық көмек ала алады. |
| **Бағалау және аттестаттау саясаты** | **Критериалды бағалау:** дескрипторларға сәйкес оқыту нәтижелерін бағалау (аралық бақылау мен емтихандарда құзыреттіліктің қалыптасуын тексеру).  **Жиынтық бағалау:** аудиториядағы (вебинардағы) жұмыстың белсенділігін бағалау; орындалған тапсырманы бағалау. |

**Оқу курсының мазмұнын жүзеге асыру күнтізбесі (кестесі)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Апта** | **Тақырып атауы** | **Сағат саны** | **Макс.**  **балл\*\*\*** |
| **Модуль 1** | | | |
| 1 | 1 дәріс. «Туроперейтинг» тәртібінің рөлі мен орны. Зерттеудің әдістері. Курстың мақсаты мен мәселелері. Туроперейтингтің тарихи түбірлері, басқа ғылымдардың арасындағы «Туроперейтинг» тәртіп ғылымының рөлі мен орны. | 1 |  |
| 1 практикалық сабақ. Туроперейтингтің негізгі кезеңдерін көрсететін, тәртіптің ғылымдағы дамудың қысқаша тарихи очеркі. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 5 |
| 2 | 2 дәріс. Туроперейтингтің жалпы сипаттамасы, түрлері және субъектілері.*«*Туроперейтинг» ұғымы мен оның мәні. Туроперейтингтің түрлері. Туроперейтингтің субъектілері. Туроперейтингтің негізгі функциялары. Халықаралық туристтік нарығында туроперейтинг бизнесінің пайда болуы. | 1 |  |
| 2 практикалық сабақ. Турперейтінгтің жалпы сипаттамасы, субъектілері және түрлері. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| **СОӨЖ 1.** СӨЖ 1 орындау бойынша кеңес беру. Алматы қаласының туристік агенттіктерге және туроператорларға талдау жасау |  |  |
| 3 | 3 дәріс. Туристтік қызмет нарығындағы туроператордың сипаттамасы мен функциясы. «Туроператор» ұғымы. Туроператорларды жіктеу. Туристтік қызмет нарығындағы туроператорлардың рөлі мен орны. | 1 |  |
| 3 практикалық сабақ. Туроперейтингтің Қазақстанда пайда болу алғышарттары және оның кәсіпкерлер үшін тартымды факторлары. Кесте даярлау.  Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| **СӨЖ 1.** Алматы қаласының туристік агенттіктерге және туроператорларға талдау жасау |  | 25 |
| 4 | 4 дәріс. Туроператорлар қызметінің сипаттамасы. Алдыңғы қатардағы отандық және шет елдік туроператорлардың мысалдары. Туроператорлардың негізгі функциялары. Туроператордың қосалқы функциясының сипаттамасы мен оның мақсаты. Туроператордың қызмет көрсету функциясының сипаттамасы мен оның мақсаты. Туроператордың кепілдік функциясының сипаттамасы мен оның мақсаты. | 1 |  |
| 4 практикалық (зертханалық) сабақ. Турісттік қызметтер нарығындағы туроператордың алатын орны мен рөлі. Ұлттық дәрежедегі туроперейтінгтегі дайындық жұмыстары. Логикалық есептерді шешу. |  | 10 |
| **СОӨЖ 2.** Коллоквиум (бақылау жұмысы, тест, жоба, эссе, жағдаяттық есеп және т.б.). | 2 | 5 |
| 5 | 5 дәріс. Халықаралық дәрежедегі туроперейтинг.Туристтік қызметтердің экспорты мен импорты. Туристтік миграцияның (жосу) географиясы. Туристтік аудандастырудың ерекшеліктері. Әлемнің макроаймақтары мен субаймақтарына туристтік келулердің тенденциялары. | 1 |  |
| 5 практикалық (зертханалық) сабақ. Туристтік ауданастырудың маңыздылығы. Туроперейтингтегі жобалау объектісі ретінде туристік қызметтер кешені. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| **Модуль 2** | | | |
| 6 | 6 дәріс. Ұлттық дәрежедегі туроперейтинг.Ұлттық нарықтағы аймақтардың туристтік-рекреациондық потенциалы. Туризмді дамытудың аймақтық моделі. Туристтік қызметтердің ұқсас кешендерін ұсынатын аймақтық бақталас моделі. | 1 |  |
| 6 практикалық (зертханалық) сабақ. Ұлттық нарықтағы туристтік-рекреациялық аймақтардың мүмкіндіктері (потенциалдары). Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| 7 | 7 дәріс. Туроперейтингтегі жоспарлау объектісі ретінде туристтік қызметтер кешені. «Қызмет» ұғымы, оның тұтынушылық қасиеті мен сипаттамасы. Туроперейтингтегі жоспарлау объектісі ретінде туристтік қызметтер кешені. Қызметтер пакеті (негізгі және қосымша). «Тур» ұғымы мен оның құрылымы. Турлар мен бағдарлардың түрлері. Мақсаттық нарықтарды айқындау – негізгі, қосымша, кездейсоқ. | 1 |  |
| 7 практикалық (зертханалық) сабақ. Туроперейтингтегі жобалау насандар ретінде туристтік қызмет кешені. Туристтік нарықты сегменттеу: мақсаттық нарықты таңдау, нарықтың сегмент потенциалын бағалау, нарықтың берілген сегменттің игеру мүмкіндіктерін талдау. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 15 |
| **СОӨЖ 3.** СӨЖ 2 орындау бойынша кеңес беру. |  |  |
| **АБ 1** | |  | **100** |
| 8 | 8 дәріс. **Турларды жобалау.** Турларды жобалау кезеңдері. Турларды дамыту және ұйымдастыру технологиялары. Жекеше жәгне топтық турларды ұйымдастырудың ұғымы мен ерекшеліктері. Күту бағдарламасы. Ынталындырылған туроператордың туроперейтинг бағдарламасының өзгешелік ерекшеліктері. Рецептивті туроператордың туроперейтинг бағдарламасының өзгешелік ерекшеліктері. | 1 |  |
| 8 практикалық (зертханалық) сабақ. Турларды жобалау. Турдың әрбір кезеңіндегі тұтынушы сұранысын басқару. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| **СӨЖ 2.** Турды жобалау процессін құжаттық қамтамассыздандыру |  | 10 |
| 9 | 9 дәріс. Туроператорладың қызмет жабдықтаушылармен жұмысы.Туристтік қызметтерді жабдықтаушы. Туроператорлардың қызмет жабдықтаушылармен ынтымақтастық тәсілдері. Туроператорлардың туристтік қызметтерді жабдықтаушылармен келіссөздерді жүргізу тактикасы. Іскерлік келіссөздердің психологиясы. | 1 |  |
| 9 практикалық (зертханалық) сабақ. Жабдықтаушы қызметімен туроператорлардың жұмысы. Туристтік қызметтер нарығын сегнментациялау. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| 10 | 10 дәріс. Туроперейтингтегі келісім-шарт қатынастары. Туроперейтингтегі келісім-шарт қатынастардың түрлері. Келісім-шарттың мәні мен ұғымы. Жақтардың құқықтары мен міндеттері. Шет ел серіктестермен келісім-шартқа отыру ерекшеліктері. Келіссөз жүргізушілердің ұлттық ерекшеліктері. Келіссөз жүргізу процессіндегі тартусыз (вербальды емес) қатынас қағидалары. Халықаралық дәрежеде туроператорлардың қатынастарын реттейтін негізгі құжаттар. | **1** |  |
| 10 практикалық (зертханалық) сабақ. Ұлттық дәрежеде туроператрлардың келісім-шарт қатынастарын реттейтін нормалды-құқықтық актілер. Туроперейтингтегі келісім-шарт қатынастары. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 10 |
| **СОӨЖ 4.** Коллоквиум. Бақылау жұмысы, жазбаша | **1** | 5 |
| **Модуль 3** | | | |
| 11 | 11 дәріс. **Туроперейтингтегі баға қалыптастыру.** Туроперейтингтегі баға қалыптастыру. Туристтік қызметтер кешендеріне баға анықтау. Турдың бағасына ықпал ететін шарттар. Турдың тиімділігі. Турпакет құнының негізгі құраушылары. Турдың өзіндік құны, туроператордың тұрақты және ауыспалы шығындары. Турдың нольдік тиімділігін есептеу. Автокөлік және әуекөлік құндарын есептеу. | 1 |  |
| 11 практикалық (зертханалық) сабақ. Турларды жылжытудағы негізгі шаралар. Логикалық есептерді шешу. | 2 | 8 |
| 12 | 12 дәріс. Турлардың алға басудың негізгі тәсілдері.Туроператордың жағымды беделін қалыптастыру жағдайлары. Туроперейтингте қолданатын турлар мен жеке туристтік қызметтердің алға басудың негізгі тәсілдері. Нақтылы туроператор негізіндегі турлар мен жеке туристтік қызметтердің алға басудың негізгі тәсілдерінің артықшылықтары мен кемшіліктері. Қазақстандағы алға басыдің негізгі тәсілдерінің бағасы. Отандық туроператорлардың жарнамалық-ақпараттық өнімдерінің түрлері (ассортименті). | **1** |  |
| 12 практикалық (зертханалық) сабақ. Туристтік ортада өткізілетін көрме шараларының жіктеліу (классификациясы) мен олардың сипаттамасы. Логикалық есептерді шешу. | **2** | 7 |
| **СОӨЖ 5.** СӨЖ 3 орындау бойынша кеңес беру.СӨЖ 3. Турлардың өмірлік айналымының сатылары. Туроператорлардың турларын халықаралық және ұлттық нарықтарда алға басу стратегиялары |  |  |
| 13 | 13 дәріс. **Турлады іске асыру технологиялары.** Тұтынушыларға турларды іске асыру кезеңдері, шаралары мен технологиялары және туроператорлардың жеке туристтік қызметтері. Туроперейтингтегі өтімділік стратегияларын дамыту және ендіру. Туроператордың өтімділік желілерін қалыптастыру. Өтімділік желілерді ұйымдастыруға ықпал ететін сыртқы және ішкі факторларды анықтау. | **1** |  |
| 13 практикалық (зертханалық) сабақ. Туроперейтінгдегі қызмет көрсету сапасын бақылау.Туризм саласында өткізілетін көрме шараларды жіктеу (классификация) және олардың сипаттамасы. Туроператорлардың көрме және көрме кейінгі жұмыстарының негізгі ережелері. Көрме шараларда туроператорлардың қатысу шығындары мен тиімділігін есептеу. Туроператор үшін жарнамалық кампанияны дайындау және жүргізу. Алға басудың негізгі тәсілдердің тиімділігін бағалау. | **2** | 7 |
| **СӨЖ 3.** Турлардың өмірлік айналымының сатылары. Туроператорлардың турларын халықаралық және ұлттық нарықтарда алға басу стратегиялары |  | 10 |
| 14 | 14 дәріс. Сұранысты қалыптастыру және өтімді ынталандыру.Отандық туроператорлардың ақпараттық-жарнамалық қызметі. Сұранысты қалыптастыру және өтімді ынталандыру. Туристтік қызметтерді тұтынушыларға ықпал ету амалы ретінде өтімді ынталандыру. Туроперейтингтегі өтімді ынталандырудың тиімді мысалдары. | **1** |  |
| 14 практикалық (зертханалық) сабақ. Туроперейтингтегі туристтік қызмет кешеннің жеке түрде сату ерекшеліктері. Жеке түрде сату процестің сипаттамасы. Клиентпен телефон арқылы қарым-қатынас орнату. Клиентті кеңседе қабылдау және күту ерекшеліктері. Клиенттердің типологиясы. Клиенттердің мүмкін көнбеушіліктерімен жұмыс істеу. Клиентке сатуды, сату кейінгі қызмет көрсетуді жүзеге асыру. Логикалық есептерді шешу. | **2** | 8 |
| **СОӨЖ 6.** Коллоквиум. Туризмдағы ГАЖ технологиясының дамытудағы артықшылықтар, эссе | **1** | 5 |
| **15** | 15 дәріс. Туроперейтингтегі қызмет көрсету сапасын басқару.Туристтік құжаттама. Қызмет көрсету сапасын басқару. Туристтердің арыз бен шағымдарын қарастыру тәртібі. Туроператорлардың қызмет ету тиімділігінің көрсеткіштері. Туроперейтингтегі қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері. | **1** |  |
| 15 практикалық (зертханалық) сабақ. Сұранысты қалыптастыру және өтімді ынталандыру. Туроперейтингтегі туристтік қызмет кешеннің жеке түрде сату ерекшеліктері. Туроперейтингтегі жеке түрде сатудың артықшылықтары мен кемшіліктері. Логикалық есептерді шешу. | **2** | 10 |
| **СОӨЖ 7.** Емтиханға дайындық мәселесі бойынша кеңес беру. |  |  |
| **АБ 2** | |  | 100 |

**Кафедра меңгерушісі А.C. Актымбаева**

**Дәріскер А.C. Актымбаева**