

СИЛЛАБУС
2023-2024 оқу жылының күзгі семестрі
«БВ11101- Туризм» білім беру бағдарламасы

Пәннің ID және атауы	Білім алушының өзіндік жұмысын (БӨЖ)	Кредиттер саны			Кредиттердің жалпы саны	Оқытушының жетекшілігімен білім алушының өзіндік жұмысы (ОБӨЖ)
		Дәрістер (Д)	Семинар сабақтары (СС)	Зерт. сабақтар (ЗС)		
УСТУ 4216 - Туристік қызмет көрсетулерінің сапасын басқару	5	3,3	-	1,7	5	5

ПӘН ТУРАЛЫ АКАДЕМИЯЛЫҚ АҚПАРАТ

Оқыту түрі	Циклы, компоненті	Дәріс түрлері	Семинар сабақтарының түрлері	Қорытынды бақылаудың түрі мен платформасы
Оффлайн	БП МК	Дәріс Презентация Ақпараттық	Тапсырма орындау Міндеттер шешу	Жазбаша, оффлайн
Дәріскер (лер)	Көшкімбаева Ү.Т. г.ғ.к.			
e-mail:	Umit.Koshkimbayeva@gmail.com			
Телефоны:	3 773335 (1228)			
Ассистент (тер)	Орынбасарова Гүлнар Орынбасаровна, PhD доктор, аға оқытушы			
e-mail:	gulnar.86_27@mail.ru			
Телефоны:	3 773335 (1228)			

ПӘННІҢ АКАДЕМИЯЛЫҚ ПРЕЗЕНТАЦИЯСЫ

Пәннің мақсаты	Оқытудан күтілетін нәтижелер (ОН)*	ОН қол жеткізу индикаторлары (ЖИ)
Туристік қызметтердің сапаны басқару саласында практикалық қызметте оларды қолданудың және қазіргі теориялық-әдістемелік негіздері негізінде бүтіндей білім жүйесі мен практикалық дағдыларын қалыптастыру.	ОН 1. Туризм саласындағы сапаның негізгі ұғымдарын, мемлекеттің рөлін анықтау	ЖИ 1.1. «Сапа» түсінігі, сапа мәні және түрлерін анықтау
		ЖИ 1.2. Қызмет сапасының мемлекеттік салаларда ықпалын талдау
	ОН 2. Қонақ үйдегі қызметтер сапасын басқару ерекшеліктерін анықтау	ЖИ 2.1. Қонақ үйде сапаны басқару концепциясын талдау
		ЖИ 2.2. Қонақ үйдегі қызмет көрсету сапасын басқарудағы нормативтік-құқықтық құжаттарды зерттеу

	ОН 3. Қоғамдық тамақтану орындары мен көлік қызметтерін көрсетуде сапаның мәнін анықтау	ЖИ 3.1. Қоғамдық тамақтандыру орындарында сапаны басқару жүйесін талдау
		ЖИ 3.2. Көлік қызметін көрсетуде сапаны басқаруда процестік тәсіл және оның ерекшеліктерін анықтау

	ОН 4. Туристік ұйымдарда сапаны ескере отырып, тұтынушылардың қанағаттандырылуын қамтамасыз ету жағдайын анықтау	ЖИ 4.1. Тұтынушылардың қанағаттандырылуының ұлттық индекстер түрлерін анықтау
		ЖИ 4.2. Тұтынушылар талаптарының идентификация әдістерін талдау

	ОН 5. Туризмдегі сапа қызметтерін сертификаттап, ИСО сала дамуының стандарты ретінде көрсету	ЖИ 5.1. ИСО міндеттеріне сәйкес процестік тәсілді тәжірибеде жүзеге асыру
		ЖИ 5.2. Сапа менеджментінің бақылау модельдерін анықтау

Пререквизиттер	Туризмдегі стандарттау және сертификаттау
-----------------------	---

Постреквизиттер	
------------------------	--

Оқу ресурстары	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дуйсенбекова О.О. «Сапаны жалпы басқарудың модельдері» 2-ші басылым: Оқулық – Алматы: ҚазҰАУ, 2018. – 183 б. 2. Мендебаев Т.М. Сапаны басқару: Оқулық / Т. М. Мендебаев, А. З. Габдуллина, А. Т. Альпеисов. – Алматы: ЖШС РПБК «Дәуір», 2013. – 248 б. 3. Качмарек Яцек. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: Учеб. пособие для студентов вузов / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик / Пер.с пол. [И.Д. Рудинского]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 495 с. 4. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: Учеб. пособие / Е.Н. Кнышова. - М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2010. - 352 с. 5. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учеб.пособ.- М.: Аспект Пресс, 2004.- 464 с. 6. Гостиничный и туристический бизнес: Учебник / Под ред. А.Д.Чудновского.- М.: ЭКМОС, 2002.- 352 с. 7. Гличев А.В., Основы управления качеством продукции - М., РИА "Стандарты и качество", 2001. 8. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. пособ. - Изд. 2-е, перераб. - Минск, 2004. - 432 с. 9. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник.- М.: Финансы и статистика, 2004.- 320 с. 10. Менеджмент туризма: Учебник / Авт.-сост. И.В.Зорин.- М.: РМАТ, 2001.- 230 с. 11. Папирян Г.А. Международные экономические отношения: Маркетинг в туризме.- М.: Финансы и статистика, 2003.- 160 с. 12. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). - М.: ОАО "НПО Изд-во Экономика", 2003
-----------------------	--

<p>Пәннің академиялық саясаты</p>	<p>Пәннің академиялық саясаты әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-дың <u>Академиялық саясатымен және академиялық адалдық Саясатымен</u> айқындалады.</p> <p>Құжаттар Univer ИЖ басты бетінде қолжетімді.</p> <p>Ғылым мен білімнің интеграциясы. Студенттердің, магистранттардың және докторанттардың ғылыми-зерттеу жұмысы – бұл оқу үдерісінің тереңдетілуі. Ол тікелей кафедраларда, зертханаларда, университеттің ғылыми және жобалау бөлімшелерінде, студенттік ғылыми-техникалық бірлестіктерінде ұйымдастырылады. Білім берудің барлық деңгейлеріндегі білім алушылардың өзіндік жұмысы заманауи ғылыми-зерттеу және ақпараттық технологияларды қолдана отырып, жаңа білім алу негізінде зерттеу дағдылары мен құзыреттіліктерін дамытуға бағытталған. Зерттеу университетінің оқытушысы ғылыми зерттеу қызметінің нәтижелерін дәрістер мен семинарлық (практикалық) сабақтар, зертханалық сабақтар тақырыбында, силлабустарда көрініс табатын және оқу сабақтары мен тапсырмалар тақырыптарының өзектілігіне жауап беретін ОБӨЗ, БӨЗ тапсырмаларына біріктіреді.</p>
--	--

	<p>Сабаққа қатысуы. Әр тапсырманың мерзімі пән мазмұнын іске асыру күнтізбесінде (кестесінде) көрсетілген. Мерзімдерді сақтамау баллдардың жоғалуына әкеледі. Академиялық адалдық. Практикалық/зертханалық сабақтар, БӨЖ білім алушының дербестігін, сыни ойлауын, шығармашылығын дамытады. Плагиат, жалғандық, шпаргалка пайдалану, тапсырмаларды орындаудың барлық кезеңдерінде көшіруге жол берілмейді. Теориялық оқыту кезеңінде және емтихандарда академиялық адалдықты сақтау негізгі саясаттардан басқа <u>«Қорытынды бақылауды жүргізу Ережелері», «Ағымдағы оқу жылының күзгі/көктемгі семестрінің қорытынды бақылауын жүргізуге арналған Нұсқаулықтары», «Білім алушылардың тестілік құжаттарының көшіріліп алынуын тексеру туралы Ережесі»</u> тәрізді құжаттармен регламенттеледі.</p> <p>Инклюзивті білім берудің негізгі принциптері. Университеттің білім беру ортасы гендерлік, нәсілдік/этникалық тегіне, діни сенімдеріне, әлеуметтік-экономикалық мәртебесіне, студенттің физикалық денсаулығына және т.б. қарамастан, оқытушы тарапынан барлық білім алушыларға және білім алушылардың бір-біріне әрқашан қолдау мен тең қарым-қатынас болатын қауіпсіз орын ретінде ойластырылған. Барлық адамдар құрдастары мен курстастарының қолдауы мен достығына мұқтаж. Барлық студенттер үшін жетістікке жету, мүмкін емес нәрселерден гөрі не істей алатындығы болып табылады. Өртүрлілік өмірдің барлық жақтарын күшейтеді.</p> <p>Барлық білім алушылар, әсіресе мүмкіндігі шектеулі жандар, телефон/e-mail Umit.Koshkimbayeva@gmail.com кеңестік көмек ала алады.</p> <p>МООС интеграциясы (massive openline course). МООС-тың пәнге интеграциялануы жағдайында барлық білім алушылар МООС-қа тіркелуі қажет. МООС модульдерінің өту мерзімі пәнді оқу кестесіне сәйкес қатаң сақталуы керек.</p> <p>Назар салыңыз! Әр тапсырманың мерзімі пәннің мазмұнын іске асыру күнтізбесінде (кестесінде) көрсетілген, сондай-ақ МООС-та көрсетілген. Мерзімдерді сақтамау баллдардың жоғалуына әкеледі.</p>
--	---

БІЛІМ БЕРУ, БІЛІМ АЛУ ЖӘНЕ БАҒАЛАНУ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ

<p>Оқу жетістіктерін есептеудің баллдық-рейтингтік әріптік бағалау жүйесі</p>				<p>Бағалау әдістері</p>
<p>Баға</p>	<p>Баллдардың сандық баламасы</p>	<p>% мәндігі баллдар</p>	<p>Дәстүрлі жүйедегі баға</p>	<p>Критериалды бағалау – айқын әзірленген критерийлер негізінде оқытудың нақты қол жеткізілген нәтижелерін оқытудан күтілетін нәтижелерімен ара салмақтық процесі. Формативті және жиынтық бағалауға негізделген.</p> <p>Формативті бағалау – күнделікті оқу қызметі барысында жүргізілетін бағалау түрі. Ағымдағы көрсеткіш болып табылады. Білім алушы мен оқытушы арасындағы жедел өзара байланысты қамтамасыз етеді. Білім алушының мүмкіндіктерін</p>
<p>A</p>	<p>4,0</p>	<p>95-100</p>	<p>Өте жақсы</p>	
<p>A-</p>	<p>3,67</p>	<p>90-94</p>		

B+	3,33	85-89	Жақсы	айқындауға, қиындықтарды анықтауға, ең жақсы нәтижелерге қол жеткізуге көмектесуге, оқытушының білім беру процесін уақтылы түзетуге мүмкіндік береді. Дәрістер, семинарлар, практикалық сабақтар (пікірталастар, викториналар, жарыссөздер, дөңгелек үстелдер, зертханалық жұмыстар және т.б.) кезінде тапсырмалардың орындалуы, аудиториядағы жұмыс белсенділігі бағаланады. Алынған білім мен құзыреттілік бағаланады. Жиынтық бағалау – пән бағдарламасына сәйкес бөлімді зерделеу аяқталғаннан кейін жүргізілетін бағалау түрі. БӨЖ орындаған кезде семестр ішінде 3-4 рет өткізіледі. Бұл оқытудан күтілетін нәтижелерін игеруді дескрипторлармен арақатынаста бағалау. Белгілі бір кезеңдегі пәнді меңгеру деңгейін анықтауға және тіркеуге мүмкіндік береді. Оқу нәтижелері бағаланады.	
B	3,0	80-84		Формативті және жиынтық бағалау	% мәндегі баллдар
B-	2,67	75-79		Дәрістердегі белсенділік	5
C+	2,33	70-74		Практикалық сабақтарда жұмыс істеуі	15
C	2,0	65-69	Қанағаттанарлық	Зертханалық сабақтарда жұмыс істеуі	15
C-	1,67	60-64		Өзіндік жұмысы	25
D+	1,33	55-59	Қанағаттанарлық сыз	Қорытынды бақылау (емтихан)	40
D	1,0	50-54		ЖИЫНТЫҒЫ	100
Оқу курсының мазмұнын іске асыру күнтізбесі (кестесі). Оқытудың және білім берудің әдістері.					
Аптасы	Тақырып атауы			Сағат саны	Ең жоғары балл

1	Дәріс 1. Кіріспе. Сапа мен Туристік сапа түсінігі.	2	
	Семинарлық сабақ 1. Сапа мен Туристік сапа түсінігі. Сапаны зерттеген ғалымдар.	1	4
	Зертханалық сабақ 1. Сапаның даму тарихына байланысты хронологиялық кесте құру.	1	4
2	Дәріс 2. Қызмет көрсету сапасы және тұтынушылар құқығын қорғау.	2	
	Семинарлық сабақ 2. Туризм индустриясындағы сапаның рөлін зерттеу.	1	4
	Зертханалық сабақ 2. «Тұтынушылар құқықтарын қорғау» заңын талқылау.	1	4
3	Дәріс 3. Туризм қызметтерінің сапасын және тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етудегі мемлекеттің рөлі.	2	
	Семинарлық сабақ 3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етудегі мемлекеттің рөлі.	1	4
	Зертханалық сабақ 3. Қызмет саласындағы тұтынушылардың қанағаттану деңгейін анықтау әдістері.	1	4
	ОБӨЖ 1. БӨЖ1 орындау бойынша кеңес беру. БӨЖ 1.«Сапа бойынша глоссарий» құрастыру.		22
4	Дәріс 4. Туризм саласында сапаны басқару.	2	
	Семинарлық сабақ 4. Туризмдегі қызмет көрсету сапасын басқарудың экономикалық мәселелері.	1	4
	Зертханалық сабақ 4. Туризмдегі қызмет көрсету сапасын басқарудың экономикалық мәселелерін талдау.	1	4
	Дәріс 5. Туристік қызмет көрсету, оның құрылымы, сапасы.	2	

5	Семинарлық сабақ 5. Сенімділік, эргономикалық, қауіпсіздік көрсеткіштері.	1	4
	Зертханалық сабақ 5. Сапа көрсеткіштерінің топтары.	1	4
	ОБӨЖ 2. БӨЖ 2 орындау бойынша кеңес беру. БӨЖ 2. Өнім сапасына жұмсалатын шығындар.		
6	Дәріс 6. Сапа негізі - стандарттаудың нысандары, ұстанымдары және әдістері.	2	
	Семинарлық сабақ 6. Сапа негізі - стандарттаудың нысандары, ұстанымдары және әдістері.	1	4
	Зертханалық сабақ 6. Қызмет сапасын басқару әдістерінің әртүрлілігі: сертификаттау, аккредитациялау, тестілеу...	1	4
	ОБӨЖ 3. БӨЖ қабылдау		22
7	Дәріс 7. Сапаның нормативтік құжаттар категориялары. Туристік қызметтегі стандарттар жүйесі.	2	
	Семинарлық сабақ 7. Сапаны анықтайтын нормативтік құжаттар.	1	4
	Зертханалық сабақ 7. Шығарылатын өнімнің сапа деңгейін анықтайтын әдіс, тәсілдер.	1	4
Аралық бақылау 1			100
8	Дәріс 8. Қонақ үйдегі қосымша қызметтерінің сапаға әсері.	2	
	Семинарлық сабақ 8. Сапаны мемлекеттік реттеу.	1	4
	Зертханалық сабақ 8. Қонақ үй қызметтерінің сапасын арттырудағы ұсыныстарды талдау (жоба, бағдарламалармен жұмыс).	1	4
9	Дәріс 9. Қонақ үй қызметтерінің сапасы, оларды стандарттау.	2	
	Семинарлық сабақ 9. Қонақ үйдегі тамақтандырудың сапасына талдау.	1	4
	Зертханалық сабақ 9. Қонақ үй қызметтерінің сапасын арттырудағы мәселелерді талқылау. Сапа жағынан ең үздік қонақ үйлер кестесін құру.	1	4
10	Дәріс 10. Қоғамдық тамақтану мекемелерінің жіктелуі.	2	
	Семинарлық сабақ 10. Әлемдегі сапасы жоғары тамақтандыру орындарын талдау.	1	4
	Зертханалық сабақ 10. Қоғамдық тамақтандыру мекемелеріндегі персоналға қойылатын сапалық талаптар (кесте).	1	4
	ОБӨЖ 4. БӨЖ 3 орындау бойынша кеңес беру. БӨЖ 3. Туристік фирмалар қызметінің сапасын көтеру мақсатында бенчмаркинг қолдану.		18
11	Дәріс 11. Көлік инфрақұрылымының сапасы.	2	
	Семинарлық сабақ 11. Көлік инфрақұрылымының сапасы.	1	4
	Зертханалық сабақ 11. Көлік инфрақұрылымының сапасын бағалау.	1	4
12	Дәріс 12. Сапалы ақпараттық қамтамасыздандырудың туризмдегі рөлі.	2	
	Семинарлық сабақ 12. Сапалы ақпараттық қамтамасыздандырудың туризмдегі рөлін анықтау.	1	4
	Зертханалық сабақ 12. Сапалы ақпараттық желілер (сауалнама).	1	4
	ОБӨЖ 5. БӨЖ 4 орындау бойынша кеңес беру. БӨЖ 4. ҚР сапаны басқару жүйесі.		
13	Дәріс 13. Туроператор, турагент және контрагенттің жұмысындағы сапаның мәні.	2	
	Семинарлық сабақ 13. Туроператор, турагент және контрагенттің жұмысындағы сапаның мәні.	1	4
	Зертханалық сабақ 13. Туроператор, турагенттердің сапалы қызмет көрсетудегі рөлі.	1	4
14	Дәріс 14. Сапаны анықтайтын -халықаралық, аймақтық және ұлттық деңгейдегі стандарттар. ИСО.	2	
	Семинарлық сабақ 14. Сапаны анықтайтын -халықаралық, аймақтық және ұлттық деңгейдегі стандарттар.	1	4
	Зертханалық сабақ 14. ҚР сапаны анықтайтын стандарттармен жұмыс ISO.	1	4
15	Дәріс 15. Туристік фирманың беделі. Туристік қызмет көрсетудегі сапа және мәдениет.	2	
	Семинарлық сабақ 15. Туристік қызмет көрсетудегі сапа және мәдениет.	1	4
	Зертханалық сабақ 15. Сапа менеджментінің әлемдік эволюциясының логикалық схемасын құру.	1	4

15	Дәріс 15. Туристік фирманың беделі. Туристік қызмет көрсетудегі сапа және мәдениет.	2	
	Семинарлық сабақ 15. Туристік қызмет көрсетудегі сапа және мәдениет.	1	4
	Зертханалық сабақ 15. Сапа менеджментінің әлемдік эволюциясының логикалық схемасын құру.	1	4
ОБӨЖ 6. СӨЖ қабылдау.			18
Аралық бақылау 2			100
Қорытынды бақылау (емтихан)			100
Пән үшін жиынтығы			100

Декан _____

Кафедра меңгерушісі _____

Дәріскер _____

