**СИЛЛАБУС**

**2022-2023 оқу жылының \_\_күзгі\_\_\_семестрі**

 **«6B11103 Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі» білім беру бағдарламасы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пәннің коды****SP 2218** | **Пәннің атауы****Сервис психологиясы** | **Студент-тің өзіндік жұмысы (СӨЖ)** |  **кредит саны**  | **Кредит саны** | **Студенттің оқытушы басшылығымен өзіндік жұмысы (СОӨЖ)**  |
| **Дәрістер (Д)** | **Практ. сабақтар (ПС)** | **Зерт. сабақ-тар (ЗС)** |
|  | Сервис психологиясы | 3 | 30 | 15 |  | 3 | 7 |
| **Курс туралы академиялық ақпарат** |
| **Оқытудың түрі** | **Курстың типі/сипаты** | **Дәріс түрлері** | **Практикалық сабақтардың түрлері** | **Қорытынды бақылау түрі** |
|  | Теориялық | Проблемалық, аналитикалық | ситуациялық | Жазбаша  |
| **Дәріскер (лер)** | Жумадилов Айдар Рысбекович, аға оқытушы |  |
| **e-mail:** | grandchef56@yandex.ru  |
| **Телефон (дары):** | 221 12 28 |
| **Ассистент(тер)** | Орынбасарова Гүлнар Орынбасаровна, PhD доктор, аға оқытушы  |
| **e-mail:** | 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)**  |
| Жалпы психология анықтамаларын, жеке тұлға психологиясын, әлеуметтік топтар және туризмдегі қарым-қатынастар психологиясын, туризм маркетингі мен менеджменттің психологиялық ерекшеліктерін, туристік фирма имиджі және туристік жарнаманың психологиялық ерекшеліктерін зерттеп, іс-жүзінде пайдалануға баулу | 1.Психологияның жалпы анықтамаларын, тарихын, зерттеу әдістерін, жеке тұлғаның психологиялық қасиеттерін талдау | 1.1 Психологиягның зерттеу әдістері мен қағидаларын сипаттайды 1.2 Жеке тұлғаның психологиялық ерекшеліктерін анықтап, сипаттай алады |
| 2. Туристік мотивацияны талдау | 2.1 Тур таңдаған кезде туриске әсер ететін факторларды анықтау2.2 Туристік мотивацияны, оған әсер тигізетін факторларды талдау |
| 3. Әлеуметтік топтар және топтағы қарым-қатыцнастарды талдау | 3.1 Топтағы қатынастарды сипаттау 3.2 Топтағы қақтығыстарды сипаттау және қақтығыстарды жою әдістерін талдау |
| 4. Туристік қызмет психологися ерекшеліктерін талдау | 4.1 Басқару стильдерін сипаттау4.2 Туризм саласы мамандарының психологиялық ерекшеліктерін талдау |
| 5. Туризм менеджменті және маркетинг психологиясяның ерекшеліктерін талдау | 5.1 Туристік фирма имиджін талдау5.2 Туристік жарнама ерекшеліктерін талдау |
| **Пререквизиттер** | Туризм менеджменті |
| **Постреквизиттер** | Өндірістік тәжірибе |
| **\*\*Әдебиеттер және ресурстар** | **Оқу әдебиеттері:**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.

РесурстарУМКД материалдары Онлайн: univer.kaznu.kz.Ғаламтор ресурстары: 1. http://catalog.fmb.ru/2. http://stranymira.com/3. <http://tourlib.net/>4. <http://www2.unwto.org/en>5. <http://window.edu.ru/>6. <http://ojs.polessu.by/TG/issue/archive> |

|  |  |
| --- | --- |
| **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, grandchef56@yandex.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 Психологияның жалпы анықтамалары және жеке тұлғаның психологиядық қасиеттері**  |
| 1 | **Д 1.** Курс мақсаты мен міндеттерін; психика, әрекет, сана, түлға, мінез-құлық сияқты психологияның категорияларды және психология ғылымының қысқаша тарихын талдау | 2 |  |
| **СС 1.** Психологиялық анықтамалық сөздік құрастыру | 1 | 10 |
| 2 | **Д 2.** Жеке тұлға психологиясы және тұлғаның қалыптасу факторларын сипаттау | 2 |  |
| **СС 2.** Жеке тұлға психологиясы. Тұлғаның қалыптасу факторларын талдау | 1 | 10 |
| **СОӨЖ 1.** СӨЖ 1 орындау бойынша кеңес беру. Тақырып: Темперамент түрлері және оларды анықтау әдістерін сипаттау (реферат) |  |  |
| 3 | **Д 3.** Жеке тұлғаның темперамент, мінез, қабілет сияқты психикалық сипаттарын талдау | 2 |  |
| **СС 3.** Тұлғаның психикалық сипаттарын зерттеу: темперамент, мінез, қабілет | 1 | 10 |
| 4 | **Д 4.** Рекреациялық қажеттіліктер және олардың психологиялық маңызын және мотивация теорияларын сипаттау | 2 |  |
| **СС 4.** Темперамент пен мінезді анықтайтын тестілердіерді өткізу | 1 | 10 |
| **СОӨЖ 2, СӨЖ 1.** 1 СӨЖ қабылдау (реферат) Тақырып: Темперамент түрлері және оларды анықтау әдістерін сипаттау  | 1 | 30 |
| 5 | **Д 5.** Тур мен маршрутты құрастыру мен таңдаудың психологиялық аспектілерін талдау | 2 |  |
| **СС 5.** Тур құрастыру факторларын, түрткілерін (мотивациясын) анықтау | 1 | 10 |
| **Модуль 2 Туристік қызмет психологиясының ерекшеліктері** |
| 6 | **Д 6.** Әлеуметтік топтардың жіктелуін, оның ішінде туристік топтың шағын топтың бір түрі ретінде зерттеу | 2 |  |
| **СС 6.** Зейін түрлерін, оның дағдарыстарын сипаттау | 1 | 10 |
| 7 | **Д 7.** Туристік топтағы қарым-қатынастар психологиясын және қатынас құралдарын зерттеу | 2 |  |
| **СС 7.** Социометрия мен социограмма әдістерін пайдалана білу | 1 | 10 |
| **СОӨЖ 3.** СӨЖ 2 орындау бойынша кеңес беру. Тақырып: Сервис пен туризмдегі басқару стильдерін сипаттап, мысалдарды келтіру (реферат) |  |  |
|  **АБ 1** |  | **100** |
| 8 | **Д 8.** Топтағы еліктіру, сендіру, еліктеу, нандыру, көндіру сияқты әсер ету түрлерін зерттеу | 2 |  |
| **СС 8.** Жеке тұлғаның коммуникативтік сипаттарын тест арқылы анықтау | 1 | 7 |
| **СОӨЖ 4.** СӨЖ 2 орындау бойынша кеңес беру. Тақырып: Сервис пен туризмдегі басқару стильдерін сипаттап, мысалдарды келтіру (реферат) |  |  |
| 9 | **Д 9.** Туристік топтағы қақтығыстар түрлерін, динамикасын, конфликтті тоқтату әдістерін зерттеуі | 2 |  |
| **СС 9.** Қақтығыстарды тоқтату стильдерін пайдалана білу | 1 | 7 |
| 10 | **Д 10.** Туризм іс-әрекетіндегі қарым-қатынастар психологиясын талдау | 2 |  |
| **СС 10.** Менеджердің психологиялық портретін құрастыру | 1 | 7 |
| **5 СӨӨЖ. СӨЖ 2** орындау (реферат). Тақырып:Сервис пен туризмдегі басқару стильдерін сипаттап, мысалдарды келтіру (реферат) | 1 | 22 |
| **Модуль 3 Сервис пен туризм менелдментінің ерекшеліктері** |
| 11 | **Д 11.** Туризмдегі басқару үдерісі, оның ішінде қызмет дәрежесінің өсуі, мадақтау, көтермелеу, жазалау сияқты әдістерін талдау | 2 |  |
| **СС 11.** Туристік фирма менеджерінің имиджін талдау және резюме құрастыру | 1 | 7 |
| 12 | **Д 12.** Туристік кәсіпорындар, мекемелер мен ұйымдарды басқару әдістері мен басқару функцияларын талдау | 2 |  |
| **СС 12.** Социологиялық сауалнама жүргізу әдістерін талдау және жұмысқа қабылдау үшін сұрақ парағын құрастыру | 1 | 7 |
| **СОӨЖ 6.** СӨЖ 3 орындау бойынша кеңес беру. Тақырып: Вербалдық және бейвербалдық құралдарды сипаттау  | 1 |  |
| 13 | **Д 13.** Қызмет көрсету кәсіпорындарының имиджі | 2 |  |
| **СЗ 13.** Туристік фирманың имиджі, оны қалыптастыратын факторларды талдау | 1 | 7 |
| **СӨЖ 3 қабылдау.** Тақырып: Вербалдық және бейвербалдық құралдарды сипаттау | 1 | 22 |
| 14 | **Д 14.** Маркетинг және жарнама психологиясын, жарнама мақсаты мен функцияларын талдау | 2 |  |
| **СС 14.** Басқарушының психологиялық қасиеттерін зерттеу | 1 | 7 |
| **15** | **Д 15.** Жарнама әрекетінің жаңа психологиялық әдістері: гипноз, НЛП, сәтті және сәтсіз жарнама мысалдарын талдау | 2 |  |
| **СС 15.** Туристік жарнама макетін құрастыру | 1 | 7 |
| **СОӨЖ 7.** Емтиханға дайындық мәселесі бойынша кеңес беру. | 1 |  |
|  **АБ 2** |  | **100** |

Декан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Г.Сальников

Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.С.Актымбаева

Дәріскер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Жумадилов