

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

География және табиғатты пайдалану факультеті

Рекреациялық география және туризм кафедрасы

Қашықтықтан оқыту технологияларын қолдана отырып

«Б11103-Туризм» мамандығы бойынша

2021-2022 оқу жылының көктемгі семестрінің

SSSU 3211 «Сервистік қызметтерді стандарттау және сертификаттау»

пәні бойынша

ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ

Алматы, 2021

SSSU 3211 «Сервистік қызметтерді стандарттау және сертификаттау»

пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасы

Құрастырған: рекреациялық география және туризм кафедрасының, г.ғ.к.
Көшкімбаева Ү.Т.

Бағдарлама Рекреациялық география және туризм кафедрасының
отырысында талқыланды және ұсынылды.

Хаттама № 36, «28» маусым 2021 ж.

Рекреациялық география және туризм
кафедрасының меңгерушісі,
г.ғ.к., доц.

Ақтымбаева А.С.

Хаттама № 13, «30» маусым 2021 ж.

Әдістемелік кеңестің төрайымы

Абубакирова К.Д.

Кіріспе

Қашықтықтан оқыту – бұл оқу үдерісінің оқытушы мен студенттер арасында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалану арқылы оқу үдерісін жүргізу мен ұйымдастырудың заманауи тәсілі.

«Оқулық» - бұл негізінен цифрлық ортада оқытушы мен студенттердің өзара әрекеттесуін ұйымдастыруға бағдарланған оқытудың жүйесі

Жазбаша емтихан - емтихан кестесі бойынша студент емтиханды онлайн платформада (Оқулық жүйесі) автоматты түрде құрылған емтихан билеттерінің сұрақтарына жауап жолдарын толтыру арқылы тапсырады. Қағазға қолмен жазылған жауап формасы қабылданбайды.

Емтиханды автоматты прокторинг жүйесі немесе проктор бақылайды.

Емтиханды тапсыру ережесі:

Емтихан форматы – онлайн.

Емтихан формасы – жазбаша.

Емтихан ұзақтығы – 2 сағат

Емтихан билетінде үш сұрақ ұсынылады.

1. Студенттерге емтихан алдын ала хабарланады.
2. Көрсетілген уақытта студент емтиханға «app.oqulyq.kz» сайтында кіре алады.
3. Жіберілген логин мен пароль негізінде студент сайтқа кіріп, емтиханды таңдайды.
4. Әрбір оқушыға билет жасау автоматтандырылған.
5. Емтихан міндетті прокторингтің қатысуымен басталады: сізге ноутбук немесе веб-камерасы бар стационарлық компьютер керек.
6. Тексерілген жауаптардың баллы автоматты түрде «Универ» жүйесіндегі ведомостьке аударылады.

Кесте

Емтихан «Универ» жүйесіндегі кесте бойынша өткізіледі.

Бағалау жүйесі

Жауаптар бағалау шкаласына сәйкес 100-балдық 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

Емтиханға дайындалу үшін сұрақтар:

1. Қызмет көрсетуде стандарттаудың мәні, міндеттері және негізгі элементтері.
2. Стандарттаудың нысандары, ұстанымдары (принциптері) және әдістері.
3. КСРО кезіндегі стандарттаудың дамуының тарихи негіздері.
4. Стандарттауды дайындаудың тәртібі мен негізгі талаптары.
5. Стандарттар түрлері, классификаторлар.
6. Стандарттау бойынша нормативтік құжаттар категориялары.
7. Туристік қызметтегі стандарттар жүйесі.
8. Туристік қызмет көрсету, оның құрылымы.
9. Курорттар стандарттары, олардың қызмет ету тәртібі.
10. Қонақ үй қызметтері, оларды стандарттау.
11. Клубтық демалыс жүйесі (таймшер).
12. Қоғамдық тамақтану мекемелерінің жіктелуі.
13. Орналастыру құралдарының жіктемесі.
14. Халықаралық, аймақтық және ұлттық деңгейдегі стандарттауды дамыту.
15. Сертификаттау туралы жалпы ұғым.
16. Сертификаттаудың негізгі нысандары мен мақсаттары.
17. Туристік қызмет көрсетуді сертификаттау.
18. Сертификаттаудың дамуы.
19. Қызмет көрсету сапасы және тұтынушылар құқығын қорғау.
20. Сертификаттау жүйесі.
21. Міндетті сертификаттау.
22. Сертификаттау органдары.
23. Қазақстан Республикасының стандарттау заңы.
24. Туристік қызметті лицензиялау.

Әдебиеттер тізімі

1. В.П. Анисимов, А.В. Яцук. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учеб. пособие. - М.: «Альфа-М»: Инфра-М, 2006.
2. Закон Республики Казахстан «О стандартизации» от 16.07.99 №433-1.
3. Закон Республики Казахстан «О сертификации» от 16.07.99 №434-1 (по состоянию на 15.03.03).
4. Закон Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан» от 13.06.01 №211-11.

5. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: Учеб.пособие.: Финансы и статистика, 2003.
6. Баубеков С.Ж. Стандарттау және метрология негізінде өнімдер мен қызмет түрлерін сертификаттау. Оқулық – Алматы: Эверо. 2014. – 328 б.
7. Саржанова К.Ш. Стандарттау негіздері: Оқулық. –Алматы: Эверо, 2014 -166 б.