

Ш.ЕСЕНОВ атындағы КАСПИЙ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ЖӘНЕ ИНЖИНИРИНГ  
УНИВЕРСИТЕТІ

ТУРИЗМ ЖӘНЕ ТІЛДЕР ФАКУЛЬТЕТІ



В42.024 Мейрамхана және қонақ үй маркетингі пәнінің  
(пәнінің коды мен аты)

**SYLLABUS**

Білім беру бағдарламасы: 6В11103 – Мейрамхана ісі өонақ үй бизнесі  
Оқу формасы: күндізгі  
Курс: 3, семестр: 6  
ECTS саны: 5  
Оқу тілі: қазақ

Силлабус АБ \_\_. \_\_. 20\_\_ ж. (№. \_\_ хаттама) мәжілісінде талқыланды.  
Кафедра меңгерушісі Э.Т.Жангожаева  
Пән оқытушысы: Ж.С.Низаматдинова

Пән оқытушысы туралы мәлімет: Низаматдинова Жулдуз Скаховна, «Халықаралық қатынастар және туризм» кафедрасының аға оқытушысы.

Кенес беру уақыты \_\_\_\_\_  
Тел ном.: 87715238882 Электронды поштасы: zhulduz.nizamatdinova@yu.edu.kz

Ақтау, 2022

### **1. Пәннің сипаттамасы:**

«Мейрамхана және қонақ үй маркетингі» пәні білім беру бағдарламасының құрылымындағы міндетті пән болып табылады.

Мейрамхана және қонақ үй маркетингі- басқару саласындағы мамандарды кәсіби даярлаудағы маңызды экономикалық пәндердің бірі. Оқыту материалды маркетингтік коммерциялық қызметтің заманауи жағдайларына барынша жақындатуға бағытталған.

Маркетингті білу сұранысқа ие тауарлар өндірісін ұйымдастыруға, тұтынушыларға әсер етуге және тиімді сатуды ұйымдастыруға мүмкіндік береді. Маркетинг тұжырымдамасына негізделген кәсіпорынды басқару барлық кәсіпорындар үшін ерекше маңызды.

Пәннің мазмұны студенттердің сату қызметін басқару туралы түсінік алуы, сонымен қатар болашақ мамандарға сату қызметін басқарудың теориясы мен практикасын, сонымен қатар тауарлар мен қызметтерді өндіретін салалардағы маркетингтік қызметтің нақты бағыттары мен технологияларын беру болып табылады.

### **2. Пәннің мақсаты:**

Бұл пәнді оқытудың негізгі мақсаты мейрамхана және қонақ үй саласындағы қазіргі заманғы маркетингтің негізгі қағидалары мен практикалық әдістерін оқыту және қолдану болып табылады.

### **3. Пәннің міндеттері:**

«Мейрамхана және қонақ үй маркетингі» курсының оқытудың негізгі міндеттері:

- маркетингтің ұғымдық-категориялық аппаратын оқыту;
- білім алушыларды маркетинг құралдары және тәжірибеде алған білімді қолдану жолдарымен таныстыру;
- маркетингтік жұмыстың формалары мен әдістерін игеру;
- бәсекелестерден артықшылықтарға жетуді, нарықтың болашақ өзгерістерін болжауды, жарнаманы жақсартуды, тұтынушылардың лояльділігін бекітуді және сатуды өсіруді қамтамасыз ететін басқарушылық шешімдерді қабылдауда практикалық қызметте маркетингті қолдану.

### **4. Пререквизиттер:**

Қонақжайлылық индустриясы негіздері

Мейрамханалар мен қонақ үйлердегі қызмет көрсету технологиясы

### **Постреквизиттер:**

Қызмет көрсету саласындағы жаңа ақпараттық технологиялар

Қонақ үй және мейрамхана менеджменті

### **5. Курс саясаты:**

1) тәртіпке қатысты талаптар: тәртіп этикасын сақтау, тиісті білім беру бағдарламасының міндетті талаптарын орындау, оқу сабақтарына қатысу және пән бағдарламасында көзделген тапсырмалардың барлық түрлерін белгіленген мерзімде орындау;

2) пәнге қатысты талаптар: дәлелді себептермен сабақтардан қалған кезде өткен материалды пысықтауға жол беріледі; барлық тапсырмаларды тапсырмаған студенттер емтиханға жіберілмейді;  $r_{ср} = (p_1 + p_2)/2$  орташа рейтингін 50%-дан кем алған студенттер емтиханға жіберілмейді;

3) академиялық адалдық ережелерін сақтауға қатысты талаптар: білім алушылар Ш.Есенов атындағы КМТИУ-нің академиялық адалдық Кодексінің барлық талаптарын сақтауы тиіс, яғни барлық тапсырмаларды орындауда өз бетінше, жеке көзқарас жасау мүмкіндігі, плагиатты болдырмау, білімді бақылаудың барлық сатыларында тыйым салынған құралдарды қолдану.

## 6. Пән бойынша күтілетін нәтижелер:

ПН1 – мейрамхана және қонақ үй маркетингі қызметін, маркетингтік бағдарлау нысандары мен түрлерін түсіндіреді;

ПН2 – маркетингтік шешімдердің түрлерін және оларды әзірлеу әдістерін; туристік индустрия саласында туристік өнімді жылжыту негіздері туралы білімін көрсетеді;

ПН3 – тиісті маркетингтік шешімдерді қалыптастыра білуі тиіс; туристік ұйымның барлық функционалдық бөлімшелерімен және туристік нарық субъектілерімен туристік индустрия саласындағы туристік өнімді соңғы тұтынушыларға дейін жылжыту бойынша маркетингтік іс-қимылдарды үйлестіреді;

ПН4 – нақты экономикалық жағдайда проблемаларды талдау және шешу үшін маркетингтік қызметтің теориялық негіздерін пайдалану дағдыларын меңгеру; қысқаша есеп бере отырып, қызықтыратын мәселе бойынша нақты маркетингтік зерттеулер жүргізеді;

ПН5 – нақты міндеттерді шешу кезінде зерттелген маркетингтік зерттеу әдістерін іс жүзінде қолдану.

ПН	Оқыту әдісі	Бағалау әдісі
ПН1 – мейрамхана және қонақ үй маркетингі қызметін, маркетингтік бағдарлау нысандары мен түрлерін түсіндіреді	Интерактивті дәріс	Презентация
ПН2 – маркетингтік шешімдердің түрлерін және оларды әзірлеу әдістерін; туристік индустрия саласында туристік өнімді жылжыту негіздері туралы білімін көрсетеді	Интерактивті дәріс, топтық зерттеу	Тестілеу, топтық презентация
ПН3 – тиісті маркетингтік шешімдерді қалыптастыра білуі тиіс; туристік ұйымның барлық функционалдық бөлімшелерімен және туристік нарық субъектілерімен туристік индустрия саласындағы туристік өнімді соңғы тұтынушыларға дейін жылжыту бойынша маркетингтік іс-қимылдарды үйлестіреді	Дәріс-пікірталас	Тестілеу, топтық презентация
ПН4 – нақты экономикалық жағдайда проблемаларды талдау және шешу үшін маркетингтік қызметтің теориялық негіздерін пайдалану дағдыларын меңгеру; қысқаша есеп бере отырып, қызықтыратын мәселе бойынша нақты маркетингтік зерттеулер жүргізеді	Интерактивті дәріс, топтық зерттеу	Тестілеу, топтық презентация
ПН5 – нақты міндеттерді шешу кезінде зерттелген маркетингтік зерттеу әдістерін іс жүзінде қолдану	Интерактивті дәріс	Тестілеу

## 7.1. Курс мазмұны және матрица:

### 7.1.1 Дәріс сабақтары:

№	Дәріс сабақтарының тақырыптары	Сағат саны	Өткізу форматы	ПН	ОН (пән бойынша қол жеткізілетін оқу бағдарламасынан күтілетін нәтиже)
1	Мейрамхана және қонақ үй маркетингі теориялық негіздері	2	Интерактивті дәріс	ПН1	ОН 3,4
2	Мейрамхана және қонақ үй маркетингі жүйесі	2	Интерактивті дәріс	ПН2, 3	ОН 3,4
3	Мейрамхана нарығын және сыртқы ортасын зерттеу	2	Дәріс-пікірталас	ПН1	ОН 3,4
4	Нарықты сегменттеу және жайғастыру	2	Дәріс-пікірталас	ПН2, 3	ОН 3,4
5	Тұтынушылардың мінез-құлқы	2	Интерактивті дәріс	ПН2, 3	ОН 3,4
6	Өнім және өнімнің өмірлік циклі	2	Интерактивті дәріс	ПН1, 3	ОН 3,4
7	Қонақ үйде сапаны маркетингтік басқару	2	Интерактивті дәріс	ПН3, 4	ОН 3,4
8	Баға саясаты	2	Интерактивті дәріс	ПН3, 4	ОН 3,4

9	Мейрамхана индустриясының тауарлары мен қызметтерін тарату арналары	2	Дәріс-пікірталас	ПН3, 4	ОН 3,4
10	Қонақ үй маркетингі коммуникациялары	2	Дәріс-пікірталас	ПН3, 4	ОН 3,4
11	Бәсеке және бәсекеге қабілеттілік	2	Дәріс-пікірталас	ПН3, 4	ОН 3,4
12	Маркетингі жоспарлау	2	Дәріс-пікірталас	ПН4, 5	ОН 3,4
13	Ішкі маркетинг	2	Интерактивті дәріс	ПН4, 5	ОН 3,4
14	Мейрамхана дестинациялар маркетингі	2	Интерактивті дәріс	ПН1, 3	ОН 3,4
15	Қонақ үйдегі халықаралық маркетинг	2	Интерактивті дәріс	ПН1, 3	ОН 3,4
	<b>БАРЛЫҒЫ:</b>	<b>30</b>			

### 7.1.2 Тәжірибелік сабақтар:

№	Тәжірибе сабақтарының тақырыптары	Сағат саны	Тапсырмалар және бақылау түрі	ПН	ОН (пән бойынша қол жеткізілетін оқу бағдарламасынан күтілетін нәтиже)
1	Мейрамхана және қонақ үй маркетингінің теориялық негіздері	2	Семинар	ПН1	ОН 3,4
2	Мейрамхана маркетинг жүйесі	2	Топтық жұмыс	ПН2, 3	ОН 3,4
3	Мейрамхана нарығын және сыртқы ортасын зерттеу	2	Баяндама	ПН1	ОН 3,4
4	Нарықты сегменттеу және жайғастыру	2	Презентация	ПН2, 3	ОН 3,4
5	Тұтынушылардың мінез-құлқы	2	Семинар	ПН2, 3	ОН 3,4
6	Өнім және өнімнің өмірлік циклі	2	Тәжірибелік жұмыс	ПН1, 3	ОН 3,4
7	Қонақ үйде сапаны маркетингтік басқару	2	Презентация	ПН3, 4	ОН 3,4
8	Баға саясаты	2	Баяндама	ПН3, 4	ОН 3,4
9	Қонақ үй индустриясының тауарлары мен қызметтерін тарату арналары	2	Презентация	ПН3, 4	ОН 3,4
10	Мейрамхана маркетинг коммуникациялары	2	Тәжірибелік жұмыс	ПН3, 4	ОН 3,4
11	Бәсеке және бәсекеге қабілеттілік	2	Топтық жұмыс	ПН3, 4	ОН 3,4
12	Маркетингі жоспарлау	2	Семинар	ПН4, 5	ОН 3,4
13	Ішкі маркетинг	2	Тәжірибелік жұмыс	ПН4, 5	ОН 3,4
14	Қонақ үйдестинациялар маркетингі	2	Презентация	ПН1, 3	ОН 3,4
15	Қонақ үйдің халықаралық маркетингі	2	Презентация	ПН1, 3	ОН 3,4
	<b>БАРЛЫҒЫ:</b>	<b>30</b>			

### 7.1.3 Зертханалық сабақтар (қарастырылмаған)

#### 7.2.1 ОБӨЖ орындау кестесі

№	ОБӨЖ	Тапсырмалардың тақырыптары	Өткізу мерзімі
1	ОБӨЖ №1	Қонақ үй маркетингінің пайда болуы және даму тарихы	
2	ОБӨЖ №2	Маркетинг кешені, туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында оны өңдеу ерекшеліктері	
3	ОБӨЖ №3	Мейрамхана бизнесі пен қоршаған ортаның өзара іс-қимыл маркетингі	

4	ОБӨЖ №4	Қонақжайлылық және туризм индустриясы қызметтерінің ерекшелігі	
5	ОБӨЖ №5	Қонақжайлылық және туризм индустриясы қызметтерінің нарығын талдау (компания мысалында)	
6	ОБӨЖ №6	«4P» маркетинг-микс бағдарламасын әзірлеу (компания мысалында)	
7	ОБӨЖ №7	SWOT-талдау жүргізу (компания мысалында)	
8	ОБӨЖ №8	Қонақ үй кәсіпорынның бренді, тиімді брендингтің ерекшеліктері мен маңызы	
9	ОБӨЖ №9	Веб-сайт - туристік кәсіпорынның тиімді сату құралы ретінде	

### 7.2.2 БӨЖ орындау кестесі

№	Тапсырмалар мазмұны	Бағалау әдесі	Тапсыру мерзімі
1	Қонақ үй және қонақжайлылық қызметтерінің маркетингін ұйымдастыру және басқару	Эссе	
2	Мейрамхана индустриясы қызметтерінің тұтынушылары және тұтыну тәртібі	Презентация	
3	Қонақ үй индустриясындағы мақсатты рыноктарды анықтау	Презентация	
4	Баға: туристік индустрияда оны анықтаудың факторлары мен әдістері	Презентация	
5	Туризм индустрия тауарлары мен қызметтерін бөлу арналары	Презентация баяндамасымен	
6	Мейрамхана индустриясының тауарлары мен қызметтерін жылжыту: жарнама, тікелей маркетинг, өткізуді ынталандыру	Презентация баяндамасымен	
7	Қоғаммен байланыс және олардың туризм маркетингіндегі рөлі	Презентация баяндамасымен	

### 7.3. Курстық жұмыстардың тақырыптары (қарастырылмаған)

#### 8.1. Пән бойынша білім алушылардың оқу жетістіктерін бағалау жүйесі:

Апта	Білім беру порталындағы тестілеу балдары	Практикалық сабақ үшін балдар	БӨЖ тапсырмасы үшін балдар
1	0-3	0-7	
2	0-3	0-7	
3	0-3	0-7	
4	0-3	0-7	
5	0-3	0-7	5
6	0-3	0-7	5
7	0-3	0-7	5
8	0-3	0-7	5
	<b>24</b>	<b>56</b>	<b>20</b>
<b>АБ-1</b>		<b>100</b>	
9	0-3	0-7	7
10	0-3	0-7	7
11	0-3	0-7	8
12	0-3	0-7	8
13	0-3	0-7	
14	0-3	0-7	
15	0-3	0-7	
	<b>21</b>	<b>49</b>	<b>30</b>
<b>АБ-2</b>		<b>100</b>	

Оқу жетістігін бақылау түрі	Бағалау өлшемдері	Қойылатын ұпай шәкілі
-----------------------------	-------------------	-----------------------

БӨЖ тапсырмалар үшін		
Эссе	- мәтін құрастырудың логикалық құрылымының болуы (мәселені анықтаумен кіріспе; негізгі идеялар бойынша бөлінген негізгі бөлім; пайымдау нәтижесінде алынған тұжырымдармен қорытынды);	1-2
	- баяндау стилі (кәсіби терминдерді, дәйексөздерді пайдалану, фразалардың стилистикалық құрылысы және т. б.);	3
	- эссе тақырыбы бойынша нақты айқындалған жеке ұстанымның болуы;	4-5
Презентация	- слайдтардың саны сөз сөйлеу мазмұны мен ұзақтығына сәйкес келеді (7 минуттық сөз сөйлеу үшін 10 слайдтан артық емес пайдалану ұсынылады); титулдық слайд пен қорытынды слайдтың болуы	1
	- слайдтардың дизайны тақырыпқа сәйкес келеді, мазмұнды қабылдауға кедергі келтірмейді, презентацияның барлық слайдтары үшін бірдей дизайн үлгісі қолданылады	1
	- презентация зерттеудің негізгі кезеңдерін көрсетеді (мәселе, мақсат, гипотеза, жұмыс барысы, қорытындылар, ресурстар); - жұмыс тақырыбы бойынша толық, түсінікті ақпаратты қамтиды	3
Презентация баяндамасымен	- слайдтардың саны сөз сөйлеу мазмұны мен ұзақтығына сәйкес келеді (7 минуттық сөз сөйлеу үшін 10 слайдтан артық емес пайдалану ұсынылады); титулдық слайд пен қорытынды слайдтың болуы	1-2
	- слайдтардың дизайны тақырыпқа сәйкес келеді, мазмұнды қабылдауға кедергі келтірмейді, презентацияның барлық слайдтары үшін бірдей дизайн үлгісі қолданылады	2-3
	- презентация зерттеудің негізгі кезеңдерін көрсетеді (мәселе, мақсат, гипотеза, жұмыс барысы, қорытындылар, ресурстар); - жұмыс тақырыбы бойынша толық, түсінікті ақпараттан тұрады; орфографиялық және пунктуациялық сауаттылық	4-5
	- баяндамашы мазмұнды еркін біледі, материалды анық және сауатты баяндайды; - сөз сөйлеуші аудиторияның сұрақтары мен ескертулеріне еркін және дұрыс жауап береді; - сөз сөйлеуші регламент шеңберіне дәлме-дәл сәйкес келеді (7 минут)	6-7
Практикалық жұмыс үшін		
Семинар	- мәтіннің оңтайлы көлемі, мәтіннің логикалық құрылысы және үйлесімділігі;	1-2
	- материалды толық / терең баяндау (негізгі ұстанымдардың, ойлардың болуы);	3-4
	- ақпаратты өңдеу нәтижесі ретінде визуализациялау (кестелер, сызбалар, суреттер); безендіру (дәлдік, түпнұсқаның құрылымын сақтау).	5-7
Топтық жұмыс	-білім алушылардың оқу-танымдық құзыреттілігін қалыптастыруға ықпал ететін материалдың мақсаттары мен мазмұнына сәйкес келетін, процестің барлық қатысушыларына алдын ала белгілі, нақты анықталған, ұжымдық әзірленген критерийлермен білім алушылардың жетістіктерін салыстыру; - материалды ұсынудың дұрыстығы, материалды ұсынудың қисыны және нақтылығы	1-2
	- материалды баяндау мәдениеті - топтағы мінез-құлық, ынтымақтастық қабілеті; - топтың басқа қатысушыларының толықтырулары	3-4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- топтың алға қойған мақсатына жетуі;</li> <li>- өзін-өзі бағалау / өзара бағалау, оқытушымен топтық жұмысты бірлесіп бағалау;</li> <li>- әр қатысушының топтық жұмысқа қосқан үлесі;</li> <li>- нәтижелерді талқылау</li> </ul>	5-7
Баяндама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- баяндаманың тақырыпқа, қойылған мақсаттар мен міндеттерге сәйкестігі;</li> <li>- тақырыпты түсіну, ақпаратты сыни талдау</li> </ul>	1-2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зерттеу әдістерін білу және оларды қолдана білу;</li> <li>- кестелер, схемалар, суреттер және т. б. көмегімен ақпаратты жалпылау</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- презентацияны дайындау кезіндегі өзіндік ерекшелік және креативтілік</li> </ul>	5-7
Презентация	<ul style="list-style-type: none"> <li>- слайдтардың саны сөз сөйлеу мазмұны мен ұзақтығына сәйкес келеді (7 минуттық сөз сөйлеу үшін 10 слайдтан артық емес пайдалану ұсынылады); титулдық слайд пен қорытынды слайдтың болуы</li> </ul>	1-2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- слайдтардың дизайны тақырыпқа сәйкес келеді, мазмұнды қабылдауға кедергі келтірмейді, презентацияның барлық слайдтары үшін бірдей дизайн үлгісі қолданылады</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- презентация зерттеудің негізгі кезеңдерін көрсетеді (мәселе, мақсат, гипотеза, жұмыс барысы, қорытындылар, ресурстар);</li> <li>- жұмыс тақырыбы бойынша толық, түсінікті ақпараттан тұрады; орфографиялық және пунктуациялық сауаттылық</li> </ul>	4-5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- баяндамашы мазмұнды еркін біледі, материалды анық және сауатты баяндайды;</li> <li>- сөз сөйлеуші аудиторияның сұрақтары мен ескертулеріне еркін және дұрыс жауап береді;</li> <li>- сөз сөйлеуші регламент шеңберіне дәлме-дәл сәйкес келеді (7 минут)</li> </ul>	6-7
Тәжірибелік жұмыс	<ul style="list-style-type: none"> <li>- білім алушылар теориялық материалдарды жетік меңгерген, бірақ ақпарат көздерімен және статистикалық материалдармен өз бетінше жұмыс істеу кезінде қиындықтарға тап болады</li> </ul>	1-2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- практикалық жұмысты білім алушылар толық көлемде және өз бетінше орындады, түпкілікті нәтиженің дұрыстығына әсер етпейтін, орындаудың қажетті реттілігінен ауытқуларға жол беріледі;</li> <li>- жұмыс білім алушылардың негізгі теориялық материалды білуін және жұмысты өз бетінше орындау үшін қажетті білімдерді меңгеруін көрсетеді;</li> <li>- жұмыс нәтижелерін ресімдеуде дәлсіздіктер мен ұқыпсыздық болуы мүмкін;</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- жұмыс қажетті бірізділікті сақтай отырып, толық көлемде орындалды;</li> <li>- білім алушылар толығымен өз бетінше жұмыс істейді: жұмыстарды орындауға қажетті білім көздерін тандайды, практикалық жұмысты жүргізуге қажетті теориялық білімді, сондай-ақ практикалық білік пен дағдыларды көрсетеді</li> </ul>	5-7

**8.2. Білім алушылардың оқу жетістіктерін дәстүрлі бағалау және ECTS шкаласына ауыстыра отырып бағалаудың балдық-рейтингтік әріптік жүйесі**

Әріптік жүйе бойынша баға	Баллдардың сандық эквиваленті	Балл (%-дық көрсеткіші)	Дәстүрлі жүйе бойынша баға
A	4,0	95-100	Өте жақсы
A-	3,67	90-94	

B+	3,33	85-89	Жақсы
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	Қанағаттанарлық
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
FX	0,5	25-49	Қанағаттанарлықсыз
F	0	0-24	

## 9. Әдебиеттер тізімі

### 9.1. Негізгі әдебиеттер:

1. Скобкин С. С. «Основы маркетинга гостиничных услуг» 2-е изд., испр. и доп. Учебник для СПО, 2019
2. Коль О. Д., Маркетинг в туристской индустрии. Учебник и практикум для академического бакалавриата, 2019

### 9.2. Қосымша әдебиеттер:

1. Каменова.М, Turekulova.D, Omarova.A. Marketing. Учебное пособие. Almaty: ССК, 2018.
2. Моисеева Н.К. Маркетинг и турбизнес. Учебник. М.: Финансы и статистика, 2015.
3. Бабажанова Ж.А. Поведение потребителей на рынке туристских услуг. Учебное пособие. Шымкент, 2016.
4. Смыкова М.Р. Туризм: экономика, менеджмент и маркетинг. Учебник. Алматы: Нур Пресс, 2014.

### Интернет-ресурстар:

1. <http://www.kitap.kz>
2. <http://www.rmeb.kz>
3. <https://epigraph.kz/>