

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
КАЗАХСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИИ И БИЗНЕСА



УТВЕРЖДЕНА
Председатель учебно-методического совета
Казакского университета технологии и бизнеса
Н. Джумамухамбетов
Протокол № 5 от «23» 04 2020г.

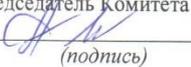
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

6В11128 - IT-технологии в сфере сервиса
код и наименование образовательной программы

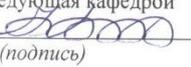
Уровень: Бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, докторантура)

Нур-султан, 2020 г

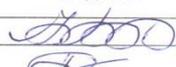
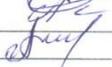
Образовательная программа «6В111 28- IT-технологии в сфере сервиса» одобрена и рекомендована Комитетом по Образовательным программам Экономического факультета к утверждению Учебно-методическим советом
" 23 " 07 20 г. протокол № 5

Председатель Комитета по Образовательным программам Экономического факультета
 (подпись) Нургалиева А.Ш. (расшифровка подписи)

Обсуждена и рекомендована кафедрой «Менеджмент и туризм» к рассмотрению на Комитете по Образовательным программам экономического факультета
" 21 " 02 2020 г. протокол № 7

Заведующая кафедрой
 (подпись) Жакупов А.А. (расшифровка подписи)

Разработана рабочей группой кафедры «Менеджмент и туризм» по образовательной программе «IT -технологии в сфере сервиса»

| Фамилия, имя, отчество | Учёная степень/ Учёное звание | Должность | Место работы | Подпись |
|------------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------------|---|
| Жакупов А.А | Доктор PhD | асс.профессор | АО «КазУТБ» |  |
| Есилов А.Б. | Доктор PhD | Доктор PhD | Корпоративный фонд «ТуристiкКамкор» |  |
| Толоубай М. | - | Ст.преподаватель | АО «КазУТБ» |  |

Содержание

| | |
|--|----|
| 1 Паспорт ОП..... | 4 |
| 2 Карта компетенций ОП..... | 5 |
| 3 Содержание ОП..... | 8 |
| 3 Сводная таблица, отражающая объем освоенных кредитов в разрезе модулей ОП..... | 14 |

1 Паспорт ОП

| | |
|--|---|
| Направление подготовки | Сфера обслуживания |
| Код ОП | 6В111 |
| Наименование ОП | IT -технологии в сфере сервиса |
| Цель ОП | Сформировать у студентов целостное представление о сфере сервиса, привить навыки владения IT-технологиями в данном секторе, сформировать внимание студентов на построение финансовых и экономических моделей. |
| Уровень по МСКО | 6 |
| Уровень по НРК | 6 |
| Уровень по ОРК | 6 |
| Квалификационная характеристика выпускника | |
| Присуждаемая степень | Бакалавр в области услуг по образовательной программе «IT -технологии в сфере сервиса» |
| Область профессиональной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> - организация и координация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - управление и стимулирование персонала гостиниц и других средств размещения; - организация системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения и обслуживания потребителей; - планирование, анализ и оценка результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей |
| Виды профессиональной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> - организационно-управленческую; - производственно-технологическую; - сервисная; - научно-исследовательскую; - образовательная (педагогическая). |
| Объект профессиональной деятельности | <p>потребители услуг туристской индустрии, их Объектами профессиональной деятельности бакалавра являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - потребители гостиничного и ресторанного продукта, потребности и ключевые ценности потребителя; - гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта; - гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги; - техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной и ресторанной деятельности, безопасность жизнедеятельности; - нематериальные активы, принадлежащие гостиничным и ресторанным предприятиям на праве собственности или ином законном основании; - информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий; - нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной и ресторанной деятельности; - результаты интеллектуальной деятельности. <p>Предметами профессиональной деятельности являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация ресторанного дела и гостиничного бизнеса; - планирование и осуществление ресторанной и гостиничной деятельности; - организация работы по преуму, распределения, обслуживания и гостиничных и ресторанных предприятий; - инновационная деятельность в области управления ресторанным делом и гостиничным бизнесом; - организация и планирование профилактических работ; - консультационная, методическая, образовательная работа с сотрудниками. |

| | |
|--|---|
| Функции профессиональной деятельности (трудовые функции) | <ul style="list-style-type: none"> - Теоретическим знаниям и практическим навыкам в области индустрии гостеприимства, в широком смысле - искусству принимать гостей; - Оценивать качество технологических процессов гостиниц и ресторанов, других объектов размещения и питания; - Планировать производственно-технологическую деятельность гостиниц и ресторанов; - Обеспечивать качество обслуживания и предоставления услуг различным категориям и группамGuests; - Контролировать деятельность гостиниц и ресторанов; - Организовывать и координировать деятельность подразделений гостиниц и ресторанов (службу приема и размещения, службу бронирования, службу питания, службу безопасности и т.д.); - Прогнозировать результаты деятельности гостиниц и ресторанов; - Разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; - Оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов рынка индустрии гостеприимства; - Разрабатывать бизнес-планы и программы развития бизнеса, заниматься продвижением товаров и услуг; - Составлять маркетинговую политику гостиницы и ресторана; - Разрабатывать и организовывать работу служб, оказывающих дополнительные и сопутствующие услуги: физкультурно-оздоровительные, медицинские, торговли, бизнес услуги, конференц-услуги и т.д.; - Обеспечивать комфортное общение с Гостями с учётом социально-культурных и психологических особенностей; - Рассматривать и удовлетворять претензии, связанные с обслуживанием; - Свободно разговаривать на одном из иностранных языков. |
|--|---|

2 Карта компетенций ОП

| Профессиональные компетенции | Код КОП | Результат обучения (РО) |
|------------------------------|---------|--|
| Общеобразовательные (ООК) | ООК1 | иметь способность понимать значение культуры как формы человеческого существования и руководствоваться в своей деятельности современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества |
| | ООК2 | способность использовать знания о современной естественнонаучной картине мира в образовательной и профессиональной деятельности |
| | ООК3 | понимать социальную значимость и уметь прогнозировать последствия своей профессиональной деятельности, нести ответственность за свои решения, охранять права и здоровье человека, проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, иметь способность брать на себя всю полноту ответственности и поиск решений в нестандартных ситуациях |
| | ООК4 | демонстрировать способность к коммуникации и навыки делового общения на иностранных |
| | ООК5 | понимать пути развития и перспективы сохранения цивилизации, связь геополитических процессов, проявлять активную жизненную позицию, используя профессиональные знания |
| | ООК6 | владеть культурой мышления, иметь способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения, иметь способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач, уметь анализировать социально значимые проблемы и процессы, а также лично значимые философские проблемы |

| | | |
|-----------------------|-------|--|
| | ООК7 | анализировать социально значимые проблемы и процессы, готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой |
| | ООК8 | иметь способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться |
| | ООК9 | стремиться работать на благо общества, иметь способность свободно ориентироваться в правовой системе Республики Казахстан; уметь правильно применять нормы права |
| | ООК10 | самостоятельно анализировать социально-экономические процессы, грамотно оценивать политическую ситуацию, грамотно анализировать экономические процессы, рассчитывать показатели экономической эффективности, аргументировать общие законы экономического развития, анализировать социально-экономические процессы |
| | ООК11 | владеть навыками работы с компьютером как средством управления информацией, способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, способность использовать в научной и познавательной деятельности, а также в социальной сфере профессиональные навыки работы с информационными и компьютерными технологиями, способность работы с информацией из различных источников, включая сетевые ресурсы сети Интернет, для решения профессиональных и социальных задач |
| | ООК12 | использовать иностранный язык как средство межкультурной коммуникации в составе всего комплекса коммуникативной компетенции |
| | ООК13 | знать основные закономерности исторического процесса, этапы исторического развития Казахстана, место и роль Казахстана в истории человечества и в современном мире |
| | ООК14 | владеть одним из иностранных языков на уровне, позволяющем получать и оценивать информацию в области профессиональной деятельности из зарубежных источников |
| | ООК15 | быть готовым использовать методы физического воспитания и самовоспитания для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья |
| | ООК16 | быть готовым использовать основные методы защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий |
| | ООК17 | уметь использовать нормативные правовые документы в своей деятельности |
| | ООК18 | иметь способность использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики |
| Базовые (БК) | БК1 | способностью участвовать в разработке маркетинговых стратегий организаций в сфере РДиГБ, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию |
| | БК2 | способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса в сфере ресторанного дела и гостиничного бизнеса |
| | БК3 | умением использовать в практической деятельности предприятий сферы ресторанного дела и гостиничного бизнеса информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте |
| | БК4 | способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями |
| | БК5 | способностью решать управленческие задачи, связанные с операциями на мировых рынках в условиях глобализации |
| | БК6 | способностью находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею |
| | БК7 | Способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности |
| Профессиональные (ПК) | ПК1 | готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями |
| | ПК2 | готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию |

| | |
|------|--|
| | гостиничного продукта, клиентурных отношений |
| ПК3 | готовностью применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности |
| ПК4 | готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную и ресторанную деятельность |
| ПК5 | готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной и ресторанной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя |
| ПК6 | владением навыков определения и анализа затрат гостиничного и ресторанного предприятия |
| ПК7 | готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и ресторанов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы |
| ПК8 | способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной и ресторанной деятельности |
| ПК9 | готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и гостиниц |
| ПК10 | способностью использовать средства размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей |
| ПК10 | определении плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной и ресторанной деятельности |

3 Содержание ОП

| Модуль | | Количество кредитов | Семестр | Компоненты модуля | | | | | | | |
|---|--|---------------------|---------|-------------------|--|-------------------------------|---------------|----------|---------------------|----------------|---------|
| Результаты обучения по формируемым компетенциям | Название модуля | KZ/ECTS | | Код дисциплины | Наименование дисциплины / проф. практик и т.п. | Цикл дисциплины (ООД, БД, ПД) | Номер в цикле | ОК/БК/КВ | Количество кредитов | Форма контроля | Кафедра |
| 1 Общие модули | | | | | | | | | | | |
| ООК1, | Модуль Современная история и коммуникационные технологии | 15/15 | 1 | SIK 1101 | Современная история Казахстана | ООД | 1 | ОК | 5 | ГЭ | ИКиСГД |
| ООК7, ООК11 | | | 1 | PSRK 1101 | Правовая система РК/ Основы антикоррупционной культуры/ Нормативно-правовая база процесса информатизации Республики Казахстан*** | ООД | 1 | КВ | 5 | Экз | ИКиСГД |
| ООК13 ООК17 | | | 2 | ИКТ 1104 | Информационно-коммуникационные технологии (на английском языке) *** | ООД | 1 | ОК | 5 | Экз | ИТ |
| ООК4 | Модуль языковой | 20/20 | 1,2 | K(R)Ya 1103 | Казахский (русский) язык | ООД | 1 | ОК | 10 | Экз | ИКиСГД |
| ООК14 | | | 1,2 | IYa 1102 | Иностранный язык*** | ООД | 1 | ОК | 10 | Экз | ИКиСГД |
| | Модуль Логистика и сфера услуг | 21/21 | 1 | MRDGB 1101 | Маркетинг в РДГБ/ Стратегический маркетинг/ Товароведение продовольственных продуктов | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 1 | TG 2202 | Туристическая география/ Организация развлечений в сфере туризма/ Инновационные | БД | 2 | КВ | 3 | Экз | МиТ |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------|---------|-------------|---|-----|---|----|---|----------|------------|
| | | | | | технологии путешествий и приема туристов | | | | | | |
| | | | 2 | LSU1202 | Логистика в сфере услуг/ Государственное регулирование госзакупок в ресторанном бизнесе/ Материальное оснащение гостиниц** | БД | 2 | КВ | 3 | Экз | МиТ |
| | | | 2 | OIG1202 | Основы индустрии гостеприимства | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 2 | OPDR1203 | Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| ООК1 ООК2 ООК3 ООК5 ООК6 ООК7 | Модуль философии и социально-политических знаний | 13/13 | 3 | Phil 2105 | Философия*** | ООД | 1 | ОК | 5 | Экз | ИКиСГ Д |
| | | | 4 | PKSP 2106 | Психология. Культурология. Социология и политология | ООД | 1 | ОК | 8 | Экз | ИКиСГ Д |
| ООК15 ООК16 | Модуль Физическая культура | 8/8 | 1,2,3,4 | Fiz 1107 | Физическая культура | ООД | 1 | ОК | 8 | Дифзачет | ИКиСГ Д |
| | Модуль Стандарты и отчетность | 13/13 | 3 | OTBZhD 1202 | Охрана труда и безопасность жизнедеятельности /Еңбек қорғау және өмір тіршілігінің қауіпсіздігі / Occupational health and safety*** | БД | 2 | КВ | 3 | Экз | МиТ |
| | | | 4 | UORDGB 2205 | Учет и отчетность в ресторанном деле и гостиничном бизнесе** | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | ЭиУА |
| БК4 БК5 БК6 БК7 | | | 4 | SPSU 2206 | Стандартизация и подтверждение соответствия услуг ресторанного и | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | ТиС |

| | | | | | | | | | | | |
|------------|---|-------|---|----------------|--|----|---|----|---|-----|-----|
| БК5 ПК2 | | | | | гостиничного бизнеса*** | | | | | | |
| | Модуль Технология и Инновация | 10/10 | 3 | TORDGB 2205 | Технология обслуживание в РДГБ/ Технология продукции общественного питания/ Технология, организация и проектирование предприятий питания в гостинице | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 3 | IPGKR 2301 | Инновационное проектирование гостиничных комплексов и ресторанов/ Имидж и деловое общение/ Организационное поведение** | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль Управление и Организация | 18/18 | 3 | UPRDGB 2203 | Управление персоналом в РДГБ/ Коммерческий менеджмент/ Управление человеческими ресурсами | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 3 | ORAhS 2204 | Организация работ административно- хозяйственных служб | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 4 | UKRDGB 207 | Управление конфликтами в РДГБ | БД | 2 | КВ | 3 | Экз | МиТ |
| | | | 4 | BI 2206 | Барное дело/ Организация банкетов и приемов/ Интерьер ресторана и оборудования зала | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль ИТ- технологии в сфере сервиса | | 5 | ITSS 4301 | ИТ-технологии в сфере сервиса*** | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | ИТ |
| | | | 6 | SGS 3304 | Пакеты прикладных компьютерных программ в сфере сервиса/ Пакеты прикладных | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | ИТ |

| | | | | | | | | | | | |
|------|--------------------------------|-------|---|------------|---|----|---|----|---|-------|-----|
| | | | | | программ(MathcadMathlab, Statistica)/ Информационные системы в управлении | | | | | | |
| | | | 6 | ITSU 3305 | Информационные технологии в системе управления в РДГБ/ Новые информационные технологии/ Компьютерные технологии в бизнесе*** | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | ИТ |
| ПК15 | Модуль Учебная практика | 2/2 | 4 | UP | Учебная практика | ПД | 3 | ВК | 2 | Отчет | МиТ |
| | Модуль Обслуживание и Традиции | 15/15 | 5 | OODP 3208 | Обслуживание официальных и дипломатических приемов*** | ПД | 3 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 6 | TONM 3210 | Традиции и обычаи народов мира | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 6 | EKRGS 3307 | Этикет и культура ресторанного и гостиничного сервиса/ Культура ресторанного и гостиничного сервиса/ Культура обслуживания гостей** | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль ресторанный бизнес | 15/15 | 5 | PRV 3302 | Планирование ресторанного бизнеса/ Управление поведением потребителей / Технологические процессы в ресторанном деле *** | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 5 | ORB 330 | Оборудование в ресторанном бизнесе/ Ресторанное дело/ Ресторанный бизнес | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 6 | IRDG 3306 | Инфраструктура РДГБ/ Международное регулирование | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------|---|------------|--|----|---|----|---|-------|-----|
| | | | | | туристской деятельности/ Основы сервисной деятельности | | | | | | |
| | Модуль Электронные системы и Мировое гостиница | 10/10 | 5 | ESVRS 3208 | Электронные системы бронирования и резервирование в сервисе/ Сервисная деятельность в РК/ Сервис на предприятиях питания | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 5 | MGH 3209 | Мировое гостиничное хозяйство | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль Производственная практика | 5/5 | 6 | PP | Производственная практика | ПД | 3 | ВК | 5 | Отчет | МиТ |
| | Модуль Менеджмент и бизнес | 15/15 | 7 | OGV 4308 | Оборудование в гостиничном бизнесе/ Организация ресторанный и гостиничного бизнеса/ Материально-техническая база гостиничных предприятий | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 7 | MRDGB421 1 | Менеджмент в РДГБ / Производственное управление/ Менеджмент анимации | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 8 | BP 3207 | Бизнес-планирование в РДГБ/Организация производства и обслуживание на предприятиях ресторанный бизнес/ | ПД | 3 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль Индустрия и услуги | 15/15 | 7 | BU 4211 | Бытовые услуги/ Статистика в сфере услуг / Лицензирование туристской деятельности/ Автоматизация и технология в | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------|---|------------|---|----|----|----|---|-------------------------|-----|
| | | | | | ресторанном и гостиничном бизнесе** | | | | | | |
| | | | 7 | IR 4212 | Индустрия развлечения/ Организация досуга и анимационной деятельности в гостиничных комплексах/ Организация досуга туристов | БД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 8 | BP 3207 | Риски в сфере услуг/ Страхование и риски в гостиничном бизнесе/ Риск менеджмент | ПД | 2 | КВ | 5 | Экз | МиТ |
| | Модуль Методы и Информационное обеспечение | 10/10 | 7 | PDK 4209 | Методы и методологии научных исследований дипломных работ/ Социально-психологические методы управления/ Менеджмент знаний. ** | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| | | | 7 | IOPRB 4210 | Информационное обеспечение предприятий ресторанного бизнеса/ Новые информационные технологии в отраслях/ Разработка и применение пакетов прикладных программ*** | БД | 2 | ВК | 5 | Экз | МиТ |
| РО _{ПК1} РО _{ПК2} РО _{ПК3} РО _{ПК4} | Итоговая аттестация | 15/15 | 8 | VK | Преддипломная практика | ПД | 3 | ВК | 8 | Отчет | МиТ |
| | | | 8 | PP 43(12) | Итоговая Государственная аттестация | | 12 | | | Защита дипломной работы | МиТ |

3 Сводная таблица, отражающая объем освоенных кредитов в разрезе модулей ОП

| Курс обучения | Семестр | Количество осваиваемых модулей | Количество изучаемых дисциплин | | | Количество кредитов | | | | | | | Всего часов | ECTS | Количество | |
|---------------|---------|--------------------------------|--------------------------------|----|----|------------------------|-----|------------------|---------------------------|------------------------|---------------------|-------|-------------|------|------------|-------------|
| | | | ОК | КВ | ВК | Теоретическое обучение | ДВО | Учебная практика | Производственная практика | Преддипломная практика | Итоговая аттестация | Всего | | | экз | ди ф. зачет |
| 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 1 | 28 | 2 | - | - | - | - | 30 | 900 | 900 | 6 | 1 |
| | 2 | | | | 28 | 2 | - | - | - | 30 | | | | | | |
| 2 | 3 | 7 | 5 | 4 | 3 | 28 | 2 | - | - | - | - | 30 | 900 | 900 | 6 | 1 |
| | 4 | | | | 2 | 26 | 2 | 2 | - | - | 30 | | | | | |
| 3 | 5 | 6 | - | 8 | 2 | 30 | - | - | - | - | - | 30 | 900 | 900 | 6 | - |
| | 6 | | | | 1 | 25 | - | - | 5 | - | 30 | | | | | |
| 4 | 7 | 3 | - | 6 | 1 | 30 | - | - | - | - | - | 30 | 900 | 900 | 6 | - |
| | 8 | | | | 1 | 10 | - | - | - | 8 | 12 | 30 | | | | |
| ИТОГО | | 21 | 11 | 20 | 13 | 205 | 8 | 2 | 5 | 8 | 12 | 240 | 7200 | 7200 | 44 | 4 |

Примечание: заполняется на каждую образовательную траекторию в случае, если количество кредитов по семестрам различно