



Имангулова Т.В.,
Тульбаева А.Т.,
Кадырбекова Д.С.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ ЖӘНЕ СЕРВИС



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ
ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ

Имангулова Т.В.,
Тұльбаева А.Т.,
Кадырбекова Д.С.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ ЖӘНЕ СЕРВИС

Оқу құралы

Алматы,
2021

УДК 640.4 (0758)
ББК 65.432я73
И 48

Басылымға Қазақ спорт және туризм академиясының
Ғылыми кеңесімен ұсынылған
(№8 хаттама 26 наурыз 2021 ж.)

Рецензенттер:

Абай атындағы ҚазҰПУ, п.ғ.к., доцент
Омаров Қ.М.

Қазақ спорт және туризм академиясы, PhD докторы
Абдикаримова М.Н.

Имангулова Т.В.

И 48 «Қызмет көрсету технологиясы және сервис»: оқу құралы. / Т.В. Имангулова,
А.Т. Тульбаева, Д.С. Кадырбекова - Алматы: ҚазСТА, 2021.- 296 б.

ISBN 978-601-354-011-5

Оқу құралында шектес пәндер бойынша жоғары оқу орындарында дәріс және практикалық сабақтар өткізу үшін барлық қажетті ақпарат бар. Оқу құралы «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығының студенттеріне мейрамхана ісі мен мейманхана бизнесінде қолданылатын Қызмет көрсету технологиясы және сервис бойынша теориялық және практикалық дағдыларды игеруге көмектеседі. Әрбір тақырыптардан кейін, білім алушыларға өзін-өзі бақылау сұрақтары берілген.

Оқу құралы «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығының студенттеріне университет, колледж оқытушыларына, рестораторларға, мейрамхана және қонақ үй бизнесінің ұйымдастырушылары мен менеджерлеріне арналған.

УДК 640.4 (0758)
ББК 65.432я73

ISBN 978-601-354-011-5

© Қазақ спорт және туризм академиясы, 2021
© Имангулова Т.В., 2021
© Тульбаева А.Т., 2021
© Кадырбекова Д.С., 2021

МАЗМҰНЫ

Алғысөз.....	4
1. Тақырып: қоғамдық тамақтану мекемелерінің жіктелуі. Қызметтің сипаттамасы мен түсінігі.	6
2. Тақырыбы: мейрамхана бизнесі. Даму ерекшеліктері.....	52
3. Тақырып: бар. Қызметтердің сипаттамасы, бардағы тұтынушыларға қызмет көрсету түрлері мен тәсілдері.....	62
4. Тақырып: жылдам қызмет көрсету кәсіпорындары. Қызметтің сипаттамасы мен тұжырымдамасы.	84
5. Тақырып: мәзір мен шараптық карта: мейрамхананың маркетингтік құралы.....	90
6. Тақырып: қызмет көрсетудің әдістері мен түрлері. Қонақтарға қызмет көрсетудің арнайы түрлері.	103
7. Тақырып: ас үй ыдыстарының, құралдарының және жаулықтарының мақсаттылығы.....	124
8. Тақырып: үстелді жабдықтаудың жалпы ережелері. Майлықтар.....	136
9. Тақырып: қонақ үйлерде тұратын адамдарға арналған тамақтану қызметтері.	145
10. Тақырып: қызмет көрсету нарығында мейрамхананың алға жылжуы.	154
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі.....	158
Қосымшалар.....	161

Имангулова Т.В.,
Тульбаева А.Т.,
Кадырбекова Д.С.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ ЖӘНЕ СЕРВИС

Оқу құралы

Басуға 04.02.2021 ж. қол қойылды.
Пішімі 60x84 1 /16
Офсеттік қағаз. Офсеттік басылым.
Офсеттік баспа табағы 17.3
Тараламы _____ дана. Тапсырыс № _____

«Service Press»
Типографияда басылған.
Алматы қ., Халиуллин к-сі, 32
Тел.: +7 (727) 352-82-02