ОТЧЁТ О ПРОВЕДЕНИИ НАУЧНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ОТКРЫТОГО ЗАНЯТИЯ НА ТЕМУ «ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ГОСТЯМИ: КУЛЬТУРА СЕРВИСА И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»

В соответствии с планом мероприятий Совета молодых учёных на 2026–2027 учебный год с целью развития профессиональных коммуникативных навыков в индустрии гостеприимства, совершенствования знаний преподавателей и студентов о нормах делового этикета и принципах профессиональной этики в сфере сервиса было проведено научно-познавательное открытое занятие на тему «Взаимоотношения с гостями: культура сервиса и профессиональная этика».

Дата проведения: 22 октября 2026 года

Место проведения: зал имени Д. Исабекова

Организатор мероприятия: Совет молодых учёных

Цель мероприятия – разъяснить студентам значимость эффективного взаимодействия с гостями в индустрии гостеприимства, ознакомить их с основными принципами культуры сервиса и профессиональной этики, сформировать навыки вежливого общения, ответственности и профессионального поведения при взаимодействии с гостями, а также раскрыть роль профессиональной этики в повышении качества обслуживания.

В научно-познавательном открытом занятии приняли участие молодые учёные, преподаватели и обучающиеся университета. Кроме того, в качестве приглашённых гостей в мероприятии приняли участие преподаватели Международного университета туризма и гостеприимства – Сабит Баймагамбетов, Арайлым Жаксыбек и Биржан Агниязов.

В ходе занятия студентам была представлена содержательная информация об особенностях взаимодействия с гостями в индустрии гостеприимства, основных принципах культуры сервиса, нормах профессиональной этики и значении качественного обслуживания.

Основной особенностью открытого занятия стало сочетание теоретических знаний с практическими ситуациями. В ходе занятия студенты рассмотрели вопросы встречи и приёма гостей, установления вежливого общения, правильного понимания их запросов, а также профессионального решения жалоб и конфликтных ситуаций. Кроме того, были обсуждены вопросы речевого этикета, внешнего вида, поведения и ответственности специалистов индустрии гостеприимства.

В рамках занятия студентам были предложены различные профессиональные ситуации, возникающие в процессе взаимодействия с гостями, и выполнены задания, направленные на поиск эффективных путей их решения. На основе конкретных примеров студенты определяли факторы, влияющие на качество обслуживания, и высказывали собственное мнение о том, как должен действовать специалист в различных профессиональных ситуациях.

В ходе групповой работы обучающиеся рассмотрели вопросы эффективной коммуникации с гостями, учёта их запросов и потребностей, управления конфликтными ситуациями, а также соблюдения норм профессиональной этики в процессе обслуживания. Каждая группа представила результаты выполненных заданий и приняла участие в обсуждении рассматриваемой темы.

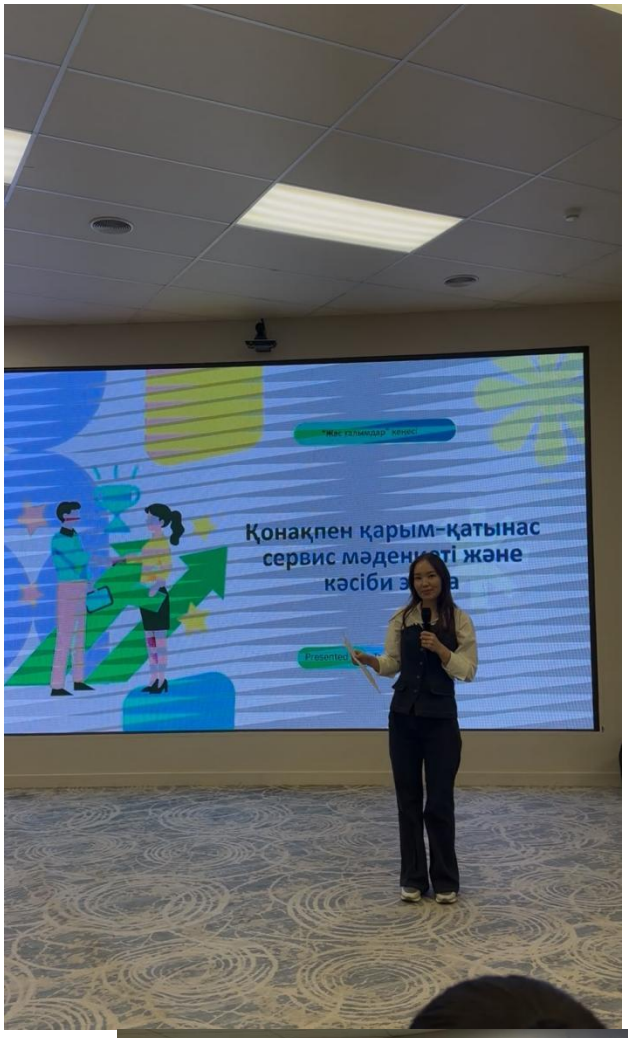
В ходе занятия обучающиеся проявили активность, задавали вопросы по теме и участвовали в открытом обмене мнениями. Студенты обсудили влияние культуры сервиса на уровень удовлетворённости гостей, репутацию предприятия и конкурентоспособность организаций индустрии гостеприимства.

В рамках открытого занятия было особо подчеркнуто, что профессиональная этика играет важную роль в повседневной деятельности специалистов индустрии гостеприимства. В частности, уважительное отношение к гостям, вежливость, выдержка, ответственность и соблюдение принципов толерантности были рассмотрены как ключевые составляющие качественного сервиса.

По итогам занятия студенты освоили основные способы эффективного взаимодействия с гостями, осмыслили взаимосвязь культуры сервиса и профессиональной этики. Кроме того, они совершенствовали навыки применения полученных теоретических знаний при решении практических профессиональных ситуаций.

Проведённое открытое занятие было направлено на развитие профессиональных компетенций студентов, совершенствование их коммуникативных навыков и формирование понимания этических требований индустрии гостеприимства, необходимых в будущей профессиональной деятельности.




Қонақпен қарым-қатынас
сервис мәдениеті және






Рефлексия -
“Бір сөйлеммен”