

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 1-сі



2023-2024 оқу жылына «6В11102 – Халықаралық және ішкі туризм»
білім беру бағдарламасының

**ҚОРЫТЫНДЫ АТТЕСТАТТАУ БОЙЫНША КЕШЕНДІ
ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

(Туризмология негіздері, Туризм және қонақжайлылық индустриясының менежменті,
Туризмде экономика және бизнес жоспарлау)

Түркістан, 2024

Бұл құжатты «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» КЕАҚ рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшіруге, көбейтуге және таратуға болмайды.


Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 2-сі

Кешенді емтихан бағдарламасы (Туризмология негіздері, Туризм және қонақжайлылық индустриясының менежменті, Туризмде экономика және бизнес жоспарлау) «6В11102 – Халықаралық және ішкі туризм» білім беру бағдарламасының негізінде құрастырылған.

Кешенді емтихан бағдарламасы «Туризм» мектебінің мәжілісінде қаралған.
«22» 10 2024 ж., № 3 хаттама

Мектеп директоры  С.Нахипбекова

Кешенді емтихан бағдарламасы Оқу-әдістемелік кеңес мәжілісінде қаралған.
«24» 10 2024 ж., № 3 хаттама

Оқу-әдістемелік кеңес төрайымы  Л.Шалабаева

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 <small>INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY</small>	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 3-сі

МАЗМҰНЫ

1. Кешенді емтиханның мақсаты	4
2. Кешенді емтиханды өткізу тәртібі	4
3. Білім алушының білімін бағалау критерийлері мен көрсеткіштері	5
4. Кешенді емтиханға ұсынылған пәндер тізімі	6
5. Кешенді емтихан өткізілетін пәндердің мазмұны	7
5.1 Туризмология негіздері	7
5.2 Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті	10
5.3 Туризмде экономика және бизнес жоспарлау	12
6. Кешенді емтихан сұрақтары	15
7. Ұсынылатын әдебиеттер	19

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 <small>INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY</small>	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 4-сі

1. КЕШЕНДІ ЕМТИХАНЫНЫҢ МАҚСАТЫ

«6В11102 – Халықаралық және ішкі туризм» білім беру бағдарламасы бойынша кешенді емтиханның мақсаты түлектердің дайындық деңгейінің жоғары білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандартының талаптарына сәйкестігін анықтау болып табылады. Сонымен бірге түлектің теориялық білімі мен практикалық дағдылары білім беру бағдарламасына сәйкес тексеріледі.

Кешенді емтихан бітірушілердің қорытынды аттестаттауы болып табылады.

Қорытынды аттестаттаудың мақсаты жоғары білімнің білім беру бағдарламасын зерделеу аяқталғаннан кейін қол жеткізілген оқыту нәтижелерін бағалау.

2. КЕШЕНДІ ЕМТИХАНДЫ ӨТКІЗУ ТӘРТІБІ

Кешенді (пәнаралық) қорытынды аттестаттау емтиханы академиялық күнтізбеге сәйкес өткізіледі. Толық оқу курсы аяқтаған (кем дегенде 240 кредит игерілген) және оқу жоспарында қарастырылған барлық сертификаттау сынақтарынан сәтті өткен білім алушылар емтиханға жіберіледі.

Білім беру бағдарламасына арналған кешенді емтиханды аттестаттау комиссиясы (АК) басқарады. АК төрағасы мен комиссия құрамын Басқарма Төрағасы – Ректор бекітеді.

Білім беру бағдарламасындағы кешенді (пәнаралық) емтихан бағдарламасы білім алушыларға емтиханның өткізілетін күніне дейін бір айдан кешіктірілмей беріледі.

Білім алушының АК-ға берген жауаптарын талқылау және қорытынды бағалау жабық мәжілісте, қорытынды баға - баллдық-рейтингтік мәнде анықталады (кесте). Білім беру бағдарламасындағы кешенді (пәнаралық) емтиханның нәтижелері білім алушыларға АК-ның жабық мәжілісінен кейін дереу жеткізіледі.

Қорытынды аттестацияда «қанағаттанарлықсыз» баға алған білім алушы оқудан шығарылады. Қорытынды аттестациядан келесі оқу жылы қайтадан өтуге рұқсат беріледі.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 5-сі

3. БІЛІМ АЛУШЫНЫҢ БІЛІМІН БАҒАЛАУ КРИТЕРИЙЛЕРІ МЕН КӨРСЕТКІШТЕРІ

№	Әріптік жүйедегі бағалау	Сандық эквивалент бойынша	% -дық мазмұны	Дәстүрлі жүйедегі бағалау	Бағалау критерийлерінің көрсеткіштері
1	2	3	4	5	6
1	A	4,0	95-100	өте жақсы	1. Қазіргі теорияны ескере отырып, материалды толығымен, дұрыс баяндайды; 2. Теориялық білімді практикамен байланыстырады; 3. Терминологияны еркін меңгерген; 4. Себепті байланысты орнатады; 5. Болжам жасай алады; 6. Қосымша сұрақтарға сенімді жауап береді.
2	A-	3,67	90-94		1. Қазіргі теорияны ескере отырып, ол материалды дұрыс көрсетеді; 2. Жауаптарды толығымен айтады, өз бетінше қорытынды жасайды және жалпылайды; 3. Терминологияны жақсы біледі; 4. Себепті байланысты орнатады; 5. Қосымша сұрақтарға толық жауап береді.
3	B+	3,33	85-89	жақсы	1. Материалды жақсы жеткізеді; 2. Жауаптарды толығымен айтады, өз бетінше қорытынды жасайды және жалпылайды; 3. Терминологияны жақсы меңгерген; 4. Логикалық ойлай жүйеге ие. 5. Қосымша сұрақтарға жауап береді.
4	B	3,0	80-84		1. Негізгі материалды біледі; 2. Дәлелді мысалдар келтіреді; 3. Жалпылау мен қорытынды жасайды; 4. Терминологияда, презентация логикасында дәлсіздіктерге жол береді; 5. Қосымша сұрақтарға жауап береді.
5	B-	2,67	75-79		1. Негізгі материалды біледі, бірақ қисынсыз жауап береді; 2. Терминдерді пайдалану кезінде дәлсіздіктерге жол береді; 3. Қосымша сұрақтарға жауап беру кезінде қателіктер жібереді.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 6-сі

6	C+	2,33	70-74	қанағаттанарлық	1. Тек теориялық білім негіздері бар; 2. Қорытынды жасауды және жалпылауды білмейді; 3. Терминологияны қолдана алмайды; 4. Қосымша және нақтылау сұрақтарына жауап береді.
7	C	2,0	65-69		1. Негізгі материал туралы толық білмейді; 2. Логикалық ойлай жүйеге ие емес; 3. Жауабы қысқа; 4. Қосымша сұрақтарға толық жауап бермейді.
8	C-	1,67	60-64		1. Негізгі материал туралы толық білмейді; 2. Жалпы қорытынды жасай алмайды; 3. Логикалық ойлай жүйеге ие емес; 4. Қосымша сұрақтарға жауап берудегі қателіктері бар.
9	D+	1,33	55-59		1. Материалдың маңызды бөлігін білмейді; 2. Материалға нашар дайындалған; 3. Сұраққа жауап беру логикасын білмейді; 4. Қосымша сұрақтарға жауап беруі қиын.
10	D	1,0	50-54		1. Теорияның негізін білу және түсінуде дәлсіздіктер, кейбір үстіртін жауаптар, бұл түсінуді төмендетеді, бірақ нұсқаушы сұрақтарының көмегімен дұрыс шешімге келе алады.
11	FX	0,5	25-49	қанағаттанарлықсыз	1. Баяндауы мен суреттеуде олардың мағынасын түсінбестен көрсету; 2. Комиссия мүшелерінің қосымша сұрақтарына жауап бере алмауы.
12	F	0,0	0-24		1. Білім алушы теориялық және практикалық білімі мен дағдыларын нөлдік деңгейде көрсетті, этикаға сәйкес емес мінез-құлық пен қателіктерін түзете алмайтындығын көрсетті.

4. КЕШЕНДІ ЕМТИХАНҒА ҰСЫНЫЛҒАН ПӘНДЕР ТІЗІМІ

1. Туризмология негіздері
2. Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті
3. Туризмде экономика және бизнес жоспарлау

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 7-сі

5. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН ӨТКІЗІЛЕТІН ПӘНДЕРДІҢ МАЗМҰНЫ

5.1 ТУРИЗМОЛОГИЯ НЕГІЗДЕРІ

«Туризмология негіздері» мақсаты – рекреациялық және туристік индустрияның негізгі ұғымдарын, сондай-ақ олардың жұмысын әртүрлі табиғи және әлеуметтік-экономикалық жағдайларда ұйымдастыру принциптерін зерттеу.

«Туризмология негіздері» пәні бойынша оқыту нәтижелері:

- Туризмнің қазіргі теориясын кеңістіктік және әлеуметтік-экономикалық құбылыс ретінде сипаттау.
- Қолданыстағы нормативтік-құқықтық базаны, тұрақты туризмнің тұжырымдамасы мен принциптерін есте сақтау.
- Туризм саласындағы теориялық және әдістемелік білімді практикада қолдану.

5.1.1 Рекреациялық географияның негізін қалаушы ұғымдар

Бос уақыт, оның функциясымен адам өміріндегі орны. Бос уақыттағы уақыт аралығын анықтау. Бос және рекреациялық уақыт: ұғым, арақатынас, құрылым және қызметтер. Рекреациялық іс-әрекет туралы түсінік, оның территориялық бөлінуі – күнделікті, апталық, жылдық рекреация. Демалыс адам қызметінің бөлігі ретінде. Рекреация анықтамасы адамның тұрақты жерінен тыс жердегі қызметі ретінде. Туризм рекреацияның бөлігі ретінде. Демалыс – рекреация – туризм – экскурсия ұғымдарының ара қатынасы. Ғылыми-техникалық революция, оның оң және теріс көріністері. Адамның физикалық және психикалық күшін қалпына келтіру.

5.1.2 Рекреациялық қажеттіліктер рекреациялық іс-әрекетінің кеңістіктік-уақыттық ұйымдастырылуының негізі ретінде

Рекреациялық қажеттіліктер түсінігі. Рекреациялық қажеттіліктер рекреациялық іс-әрекетінің ұйымдастырылуының негізі. Қоғамдық, топтық және жеке рекреациялық қажеттіліктердің өзара әрекеті. Рекреациялық қажеттіліктерді зерттеудің бағыттары мен әдістері. Рекреациялық қажеттіліктерді зерттеудің әлеуметтану әдістері. Рекреанттар топтарының табиғи және әлеуметтік-экономикалық рекреациялық ресурстарға, рекреациялық аудандардың типтеріне, рекреациялық әрекеттер циклдеріне, демалыс орындарының архитектуралық-жобалық құрылымының ерекшеліктерін, демалысты өткізудің активтік деңгейіне, әлеуметтік контактілердің тығыздығына қарай таңдамалары туралы түсініктер.

5.1.3 Рекреациялық қызмет әлеуметтік-экономикалық өмір салты элементі ретінде

Рекреациялық іс-әрекет - әлеуметтік-экономикалық құбылыс және халықтың өмір сүруінің элементі ретінде. Мәні, құрылымы, классификациясы. Рекреациялық іс-әрекет психоэмоциялық құбылыс ретінде. Рекреациялық іс-әрекет – территориялық рекреациялық жүйелердегі (ТРЖ) жүйе құрушы фактор негізі ретінде. Еңбек тәртібі мен демалыс тәртібінің арақатынасы. Рекреациялық іс-әрекеттегі қоғамдық функциялардың негізгі топтарының сипаттамасы. Рекреациялық іс-әрекеттердің технологиялық функциялары. Рекреациялық іс-әрекеттердің жүйелері мен циклдері. Тәуліктік, демалыс және өмірлік циклдерінің құрылысы. Рекреациялық қызмет көрсету материалды емес

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 8-сі

өндіріс сферасының саласы ретінде. Рекреациялық жүйе және территориялық рекреациялық жүйелер түсініктерінің арақатынасы: сала және мекеме. Рекреациялық сала мен туризм индустриясы. Рекреациялық саланың арнайы ерекшеліктері.

5.1.4 Рекреациялық география - қоғамдық географиялық ғылымның жаңа саласы

Рекреациялық мәселелерді зерттеулердің «географиялығы». Рекреациялық зерттеудің пәнаралық сипаты. Рекреациялық география - қоғамдық-географиялық ғылым ретінде. Объектінің анықтамасы және зерттеудің пәні және территориялық рекреациялық жүйе туралы түсініктер (В.С. Преображенский, Л.И. Мухина, Ю.А. Веденин, И.В. Зорин). Рекреациялық жүйенің антропоцентрикалық мәні. Рекреациялық географияның адам, қоғам және оның іс-әрекеті туралы білім жүйесінде алатын орны; қоғамдық, жаратылыстық, техникалық ғылым жүйелерінде алатын орны. Рекреациялық-географиялық зерттеулердің қажеттілігі. Рекреациялық географияда қолданылатын негізгі түсініктер. Рекреациялық іс-әрекеттердегі статистикалық есеп беру тәсілдері. Рекреациялық географияның міндеттері. Рекреациялық география және тәжірибе. ТРЖ, оны құрайтын жүйелер байланысы рекреациялық іс-әрекеттердің жүйелік талдауы және оған қызмет көрсету пәні ретінде. В.М. Кривошееваның және И.И.Зоринның матрицасы. ТРЖ шағын жүйелерінің нақты өзара байланыстарын талдау.

5.1.5 Рекреациялық география және туризм географиясы – қоғамдық (әлеуметтік-экономикалық) географияның салалық пәндері.

Демалыс географиясы туралы түсінік. Рекреациялық және туризм географиясын зерттеудегі объекті мен пәндегі айырмашылықтар мен ұқсастықтар. Рекреациялық география мен туризм географиясы - ұғымдарының ара қатынасы. Туризм географиясында қолданылатын негізгі түсініктер мен атау сөздер. «Туризм» және «турист» атау сөздерінің шығу тегі. Туризм және туристер туралы қазіргі көзқарастар. Туризмнің жұмыстық және концептуалдық дефинициялары. Саяхаттаушы тұлғалар және уақытша келушілер. Демалыс және туризм дамуының алғышарттары мен ресурстары және рекреациялық потенциалы туралы түсінігі. Туристік-рекреациялық ресурстардың «аттрактивтілігі». «Рекреацияның шаруашылық потенциалы», туристік территориялардың таксономиялары туралы түсінігі. Туристік инфрақұрылым және туристік шаруашылық.

5.1.6 Қазіргі туризмнің жіктелуі

Қазіргі туризмнің жіктелуі, оның күрделілігі жалпыға бірдей көзқарастардың жоқтығы. Бұл жіктеулердің маңызы. Саяхат мақсатынан шығып отырған туризм жіктелуі туралы сұрақтың талқылануы. Рекреациялық, іскерлік, діни, этикалық туризм. Жалпылық, элитарлық, коммерциялық, әлеуметтік, ұйымдасқан, өзіндік, белсенді және белсенді емес, көліктік және экологиялық туризм.

5.1.7 Территорияны рекреациялық бағалау

Демалыс пен туризм дамуының табиғи және әлеуметтік-экономикалық алғышарттары, туристік-рекреациялық ресурстарға көшу. Табиғи, әлеуметтік-экономикалық, туристік-рекреациялық ресурстар, олардың туризм дамуындағы ролі мен маңызы. Туристік-рекреациялық ресурстардың маңызды сипаттамалары. Демалыс және

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 9-сі

туризм мақсаттары үшін туристік-рекреациялық ресурстарды бағалау және жарамдылығын анықтау – туризм географиясының басты міндеттерінің бірі. Бағалау шкалалары. Табиғи рекреациялық ресурстарды бағалаудың үш негізгі түрлері: медико-биологиялық, психологиялық-эстетикалық, технологиялық. Рекреациялық ресурстардың сапалық және балдық бағалау формалары. Бағалаудың әдістемелік көрсеткіштерін өңдеу бойынша Л.И. Мухинаның жұмыстары. Ю.А. Веденин, Н.И. Мирошниченко, Е.А. Котляров, Я. Варшинскийлардың ойлары. «Тартымдылық коэффициенті (жарамдылық)». Территорияның «жиынтық туристік-рекреациялық потенциалына» баға берудегі көзқарастар.

5.1.8 Туристік территорияны аудандастыру

Тиімді ғылыми-нақтыланған туристік территорияларды аудандастырудан халық шаруашылығының саласы ретінде туризмнің территориялық ұйымдастырылуы мен әсерлі дамуының тәуелділігі. Туристік аудандастыру мақсатында бұрынғы КСРО және Ресей үшін территорияны зерттеу дамуының тарихы. Н.С. Мироненко, И.Т.Твердохлебов, Б.Н. Лиханов, В.С. Преображенский, Е.А. Котляров еңбектері. Демалыс пен туризм үшін Қазақстан территориясын аудандастыру талпыныстары. Түсініктер ара қатынасы: «рекреациялық аудан», «туристік аудан», осы түсініктердің қысқаша эволюция тарихы. Туристік аудандарға тән ерекшеліктер мен олардың құрылу механизмі. Салалық (интегралдық) әлеуметтік-экономикалық аудан ретінде туристік аудан туралы түсінік. Туристік аудандастырудың әдістері. Туристік аудандар таксономиясы.

5.1.9 Туризм анықтамасының мәні

Туризм күрделі кеңістіктік әлеуметтік-экономикалық құбылыс пен күрделі қоғамдық шаруашылық жүйесі ретінде. Отандық және шетел ғалымдарының туризм анықтамасына концептуалды және мәндік әр түрлі көзқарастары. Дүниежүзілік Туристік Ұйыммен (ДТҰ) қабылданған қазіргі туризмнің концептуалды моделі («туризм индустриясы»), оның шағын жүйелері (элементтері) және олардың бір-бірімен, сыртқы ортамен байланыстары. Туристік жүйенің жұмыс механизмін түсіндіру. Туризм индустриясы туралы түсінік. Туристік кәсіпорындар туристік қызметтерді өндіретін туризм индустрия құрамының бір бөлігі ретінде. Туроператорлар мен турагенттер, туристік кәсіпорындар мен олардың қызметінің сипаттамасы. Өндірудің материалдық және материалдық емес сферасындағы кәсіпорындар, мекемелер мен ұйымдардың жиынтығы ретінде туризм индустриясының түсінігімен, олардың туристерге арналған тауарлар мен қызметтерді өндіру, бөлу, алмастыру және тұтынуды қамтамасыз етуі. Сондай-ақ туристік-рекреациялық ресурстарды пайдалану мен игеру және туризмнің материалдық-техникалық базаларын құруды қамтамасыз етеді.

5.1.10 Туристік нарықты функциялау

Туристік сұраныс, материалды-тұрмыстық және мәдени-танымдық қызығушылықтарды қанағаттандыра алатын, әр-түрлі қызметтер және тұтыну заттары кешеніне тұтынушы сұранысының жаңа формасы ретінде. Туристік өнім туралы түсінік. Туристік сұранысқа тән ерекшеліктер. Туристік сұраныс әсерінен қалыптасатын факторлар. Туристік ұсыныс туристік құндылықтардың және көрсетілетін туристік қызметтердің жиынтығы ретінде. Туристік ұсыныстар тәуелді болатын элементтер.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 10-сі

Туристік аттрактивтілік қалыптасқан ұсыныс ретінде. Туристік нарық, оның ерекшеліктері. Туризмдегі алу-сату үдерісі.

5.1.11 Туристік шаруашылық

Туристік шаруашылық туристік ұсыныстың негізгі элементінің бірі ретінде және туристердің келуі мен кетуінде ынталандыруынан құралатын және дамитын әр түрлі секторлардың кешені ретінде. Тура және жанама туристік шаруашылық. Түнеу базасы, оның туризм дамуындағы маңызы және сипаттамасы. Тамақтану базасы, оның құрылымымен сипаты (гастрономиялық, сауда және қамтамасыз ету мекемелері). Коммуникациялық база, оның құрылымы (көліктік-коммуникациялық желісі, көлік құралдары, көлік қозғалысын ұйымдастыратын қызмет бөлімі, көлік және байланыстың техникалық базасы), сипаты. Қосымша база – туристік шаруашылықтың басты элементі ретінде, оның құрылымы мен сипаты. Туризмдегі материалдық-техникалық базаның даму мәселелері мен болашағы.

5.1.12 Туризм экономика саласы ретінде

Экономиканың саласы ретіндегі туризмнің ерекшеліктері: бір уақытта өнімнің өндірілуі мен сатылуы, туристік өнімнің бір жерде өндіріліп, пайдалануы, өндірілетін объектіге тұтынушыны қызмет көрсетілгенге дейін көлікпен тасымалдау, туристік өнімнің «өзін өзі шығаруы», тұтынылатын туристік агрегирдік ресурстардың өзіндік түрі. Туристік қызмет көрсетудің мәні мен мазмұны, ол күрделі кешенді, ұзақ мерзімді және уақыты мен орны әр түрлі өндірістің үрдісі, әр түрлі қызмет түрлері мен тауарлардың ұсынысы және сатылуы. Туризмдегі қызмет көрсету – бәсекелестік күрестегі ең күшті қару. Туристік қызмет көрсету сапасының критерийлері мен көрсеткіштері. Туристік қызмет көрсету сапасын балдық әдіспен бағалау.

5.1.13 Туризм менеджменті туралы түсінік

Туризмдегі менеджмент міндеттері. Туризмдегі менеджмент ерекшелігі: тереңге тарауы және элементтерінің өзара байланысының күрделілігі, түсініксіз және қиын өлшенетін мақсаттар, аймаққа шектелуі түрдегі әсері, клиенттер жағынан күшті әсер, қалыптасу көзінен ажырамайтындығынан тұратын туристік өнімнің ерекшелігі, туристік өнімнің сыртқы әсері, туристік сұраныстың ерекшелігі (сезіну мен сақталуға мүмкін еместігі, туристік қызметті тұтынушылардың әртүрлілігі, елдегі қоғамдық факторлардың жоғарғы маңыздылығы), туристік қызметтің кешенділігі, туризмнің маусымдылығы. Кез келген туристік мекемені басқарудағы төрт осыған негізделген ерекшеліктер. Туристік фирмалардың мақсаты мен стратегиясы. Мақсаттың үш түрі: экономикалық, фирмалық, әлеуметтік. Құрылым туристік ұйымның маңызды элементі ретінде, ұйымдастыру құрылымдарының түрі. Инновациялық құрылым туралы түсінік.

5.1.14 Туризм маркетингі туралы түсінік

Х. Криппендорф және туризм маркетингі. Туризм маркетингі бұл туристік мекеменің іс-әрекетінің жүйелі түрде өзгеруі және координациясы, сонымен қатар туризм облысындағы жеке және мемлекеттік саясат. Туристік өнімнің ерекшеліктері мен анықталатын туристік маркетингтің ерекшелігі, туристік қызметті тұтынушы және оны өндірушінің арнайы ерекшеліктері. Туристік сұраныстың икемділігінің конъюктураға,

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 11-сі

табысқа, білім деңгейіне, бағаға, жарнамаға және тағы басқа факторларға тәуелділігі. Туристік маркетинг-бағдарламалары. Туристік маркетингтің стратегиялық мәні.

5.1.15 Халықаралық туризм сыртқы экономикалық қатынастардың түрі ретінде

Халықаралық туризмнің арнайы ерекшеліктері, ішкі туризмнен айырмашылығы. Шетелдік туризмнің елдердің экономикалық дамуына әсері. Халықаралық туризмнің негізгі факторлары мен шарттары. Халықаралық туризмнің статистикасы. Халықаралық туризм дамуының қазіргі тенденциялары және әлемдік туристік ағымдардың географиясы. Халықаралық туристік ұйымдар және туризм дамуындағы олардың ролі.

5.2. Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті

«Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті» мақсаты – туризм кәсіпорнын басқаруда, оның қызметінің тиімділігін арттыру үшін студенттерде теориялық білім мен практикалық дағдылар жүйесін қалыптастыру.

«Туризм менеджменті» пәні бойынша оқыту нәтижелері:

-Менеджмент функцияларының мәні мен өзара байланысы, ұйымдық құрылымдар, туристік индустриядағы басқарудың принциптері, әдістері, жүйесінің дамуы мен ерекшеліктерін қарастыру.

-Туризм және қонақжайлылық ұйымдарының қызметін жоспарлау, туристік нарықтағы тұтынушылық мотивацияны басқару мәселелері, ұйымдардың бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізу тәсілдері және туризм индустриясы кәсіпорындарының экономикалық қауіпсіз қызметінің стратегиясын түсіндіру.

-Туристік индустриядағы ұйымдастырушылық құрылымдар және басқару әдістері қарастыру.

- Басқару шешімдерінің жіктелік түрлерін, шешімді қабылдау тәсілдерін, басқару шешімдерінің ерекшеліктерін анықтау.

5.2.1 Менеджмент жүйесінің дамуы және оның туристік индустриядағы ерекшеліктері

Менеджмент түсінігі. Менеджмент" ұғымын анықтаудың негізгі тәсілдері. Менеджмент қызмет түрі (функциясы) ретінде. Менеджмент ғылым ретінде. Менеджмент академиялық пән ретінде. Менеджменттің мәні мен ролін анықтау тәсілдері. “Туристік индустрия” түсінігі. Менеджмент жүйесі мен ғылыми басқару мектебінің эволюциясы. Басқару мектептері.

5.2.2 Менеджменттің заманауи тәсілдері

"Жүйе" терминінің анықтамалары. Менеджменттегі жүйелік тәсіл. Процестік тәсіл.. Басқарудағы ситуациялық тәсіл. Ұйымның ашық жүйе ретіндегі моделі. Жүйелік және ситуациялық тәсілдердің ерекшеліктері.

5.2.3 Басқарушылық шешімдерді әзірлеу

Басқару шешімдерінің түрлері.Басқару шешімдерін әзірлеу процесінің технологиясы. Туристік индустрияда қызметті бақылау және үйлестіру. Интуитивті

Бұл құжатты «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» КЕАҚ рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшіруге, көбейтуге және таратуға болмайды.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 12-сі

шешімдер. Пайымдауға негізделген шешімдер. Ұтымды шешімдер. Туристік индустрияда басқару шешімдерінің жіктелу белгілері. Басқарушылық шешімдерді әзірлеу процесі кезеңдері. Басқарушылық шешімдер қабылдаудың тұжырымдамалық моделінің негізіндегі тұжырымдар. Шетелдік ұйымдарда басқару шешімдерін қабылдауда қолданылатын тәсілдер мен модельдер. Шешім қабылдау кезіндегі ерекше жағдайлар. Басқарушылық шешімдер қабылдаудағы қателіктер. Үйлестіру қызметі. Ұйымның субъектілері мен басқару объектілерінің бірлескен қызметін іске асырудың, үйлестірудің және реттеудің негізгі принциптері.

5.2.4 Туристік индустриядағы басқару әдістері мен стильдері

Басқару әдістері. Басқарудың экономикалық әдістері. Материалдық мотивация түрлері. Басқарудың ұйымдастырушылық және әкімшілік әдістері. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері. Топтық жұмыс әдістері. • Ұйымның қаржылық жағдайы; Тұтынушылар ұйымдар және өткізу нарықтары; Ішкі бизнес-процестер; Ұйымның және оның қызметкерлерінің дамуы. Туризм индустриясы ұйымдарындағы кірістерді басқарудың Жеке мүмкін тәсілдері. Басқару стильдері. Көшбасшылық стильдер. Авторитарлық стиль. Демократиялық стиль.

5.2.5 Туристік индустриядағы билік, ықпал, көшбасшылық

Туристік индустриядағы билік пен ықпал ету нысандары. Көшбасшылық теориясын қолданудың жалпы мәселелері. Биліктің жеке негізі. Анықтамалық билік. Басшының сараптамалық күші. Заңды билік. Ақпараттың күші. Билікке деген қажеттілік. Биліктің ұйымдастырушылық негізі. Әріптестік ықпал ету нысандары. Серіктестік ықпалдың негізгі тәсілі. Көшбасшы. Көшбасшылық қабілеттері. Көшбасшылықтың тиімділігін анықтайтын белгілер, дағдылар. Көшбасшылық қасиеттер жиынтығы. Мінез-құлық тәсілі. Туризм индустриясындағы көшбасшылық мәселелері.

5.2.6 Туристік индустриядағы менеджмент функциялары

Басқару функцияларының мәні. Туризм саласындағы жоспарлау қызметтері. Туризм саласындағы қызметті ұйымдастыру. Туристік индустрияны ұйымдастыру деңгейі. Болжам. Болжау. И.Г. Мельникова ұсынған Болжам түрлерінің классификациясы. Болжамды әзірлеу кезеңдері. Туристік индустрия ұйымдарының қызметін жоспарлаудың өзіндік ерекшеліктері. Туризм индустриясын ұйымдастыруды жоспарлаудың негізгі міндеттері. Жоспарлау әдістері. Жоспар жүйесінің негізгі мақсаты. Ұйымдастыру. Басқарудың ұйымдық құрылымы. Халықаралық деңгейде туристік индустрияны басқаруды ұйымдастырудың үш моделі.

5.2.7 Туристік кәсіпорын қызметінің ұйымдық-құқықтық негіздері

Туристік кәсіпорын шаруашылық жүргізуші субъект ретінде. Туристік кәсіпорынның микро және макроортасының сипаттамасы. Туристік кәсіпорынның миссиясы мен мақсаттарын анықтау. Туристік кәсіпорынның ұйымдық-құқықтық нысанын таңдауды анықтайтын факторлар

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 13-сі

Құрылтай құжаттарын әзірлеу, кәсіпорынды мемлекеттік тіркеу және ұйымдастырушылық рәсімдеу. Туристік кәсіпорынның кеңсесіне және қызметкерлеріне қойылатын талаптар. Туристік кәсіпорынның қызметін тоқтату.

5.2.8 Турды қалыптастыру, жылжыту және іске асыру

Турды жобалау және оның мәні, маңыздылығы. Турды қалыптастыру процесі. Жылжыту іс-шараларын жоспарлау ерекшеліктері. Турды жүзеге асыруды ұйымдастыру. Туроперейтингті бақылау және бағалау.

5.2.9 Туризмдегі келісім-шарттық қатынастар

Туристік ұйым мен тасымалдаушы арасындағы қатынастар. Әр түрлі туристік ұйымдар арасындағы қатынастар Туроператор мен қонақ үйлер арасындағы қатынастар (басқа орналастыру құралдары). Туроператорлар мен сақтандыру компаниялары арасындағы қатынастар. Туроператор мен оның серіктестері - қызметтердің жекелеген түрлерінің тікелей орындаушылары арасындағы өзге де қатынастар. Туристік ұйым мен турист арасындағы қарым-қатынас. Құқықтық актілер. Туризм саласындағы шарттар жүйесі. Туристік қызмет субъектілерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған шарттар (сақтандыру шарты, ақылы күзет қызметтерін көрсету шарты).

5.2.10 Туристік индустрия кәсіпорындарының стратегиясы және тактикасы, өндірістік бағдарлама

Туристік индустрия кәсіпорындарындағы стратегиялық басқарудың мәні мен жалпы схемасы. Туристік индустриядағы қызметті стратегиялық талдау. Туристік индустрия кәсіпорындары пайдаланатын стратегиялар. Ұйымның өндірістік бағдарламасы. Өндірістік бағдарламаны жоспарлау. Туристік индустрия ұйымдарындағы стратегиялық талдаудың анықтамасы, объектісі, субъектісі, нысанасы, мақсаттары мен міндеттері. Франчайзинг стратегиялары.

5.2.11 Туристік индустрия ұйымдарында персоналды басқару

Туристік индустрия ұйымдарының менеджмент жүйесіндегі персоналды басқарудың ішкі жүйесінің рөлі. Туристік индустрия кәсіпорындарының персоналды басқарудың негізгі функциялары. Персоналды басқарудың ішкі жүйесінің терминологиясы мен құрамы. Кадр саясаты және персоналды басқару стратегиясы. Кадрлық әлеует. Еңбек нарығын талдау.

5.2.12 Туристік қызметтер нарығы және туристік қызметтерді тұтынушының мінез-құлық ерекшеліктері

Туристік қызметтер нарығында тұтынушылық мотивацияны басқару. Туристік қызметтер нарығында тұтынушылық мотивацияны қалыптастыру факторлары. Туризм түрлерінің жіктелуі. Туристік және рекреациялық ресурстар. Туристік-экскурсиялық ресурстар. Туристік қызметтер ерекшеліктері. Туристік қызмет көрсетудің мәні мен мазмұны.

5.2.13 Туризм менеджментінің шетелдік тәжірибесі

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 IUTA INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 14-сі

Сервистік экономика жағдайындағы басқару . Турфирмаларда басқаруды ұйымдастыру.

Қонақ үйлердегі менеджментті ұйымдастыру. Туризм индустриясындағы желілік бизнестің ерекшеліктері. Туризм индустриясындағы басқарушы компаниялар.

5.2.14 Қонақ үй персоналын басқару

Қызмет көрсету саласын ұйымдастырудағы адамның рөлі. Қонақ үй персоналын басқару.

Қонақжайлылық саласындағы кәсіби басқарушы-менеджерлерге қойылатын заманауи талаптар.

Қонақ үй персоналын басқарудағы және ынталандырудағы коммуникациялар. Жанжалдарды басқару.

5.2.15 Қонақ үй қауіпсіздігін басқару

Туризмдегі "қауіпсіздік" түсінігі. Қонақ үй қауіпсіздігі жүйесін құрудың негізгі принциптері. Қонақ үй бөлмелеріндегі ұрлық пен вандализмнің алдын-алу әдістері. Туроператорлар мен турагенттердің қызметінде қауіпсіздік техникасы жөніндегі нормалар, ережелер. Манилдық декларация. Инженерлік қызметтің техникалық бөлімшелері.

5.3 Туризмде экономика және бизнес жоспарлау

Пәннің мақсаты – ішкі және халықаралық нарықта туристік өнімді жобалай отырып, оны жылжыту жолдарына талдау жасау арқылы, арнайы стратегияны іске асыруға және үйренген дағдыларды өзінің кәсіби қызметінде қолдануға үйрету.

«Халықаралық және ішкі нарықтарда туристік өнімдерді жобалау және жылжыту» пәні бойынша оқыту нәтижелері:

- Экономикалық білім негіздеріне ие болу, Туризмдегі Менеджмент, Маркетинг және бизнес-жоспарлау және т. б. туралы ғылыми түсініктерге ие болу.;

- Туризм менеджерінің кәсіби қызметіндегі міндеттерді шешуде ресурстарға қажеттілікті бағалау және оларды пайдалануды жоспарлау қабілеті;

- Туристік өнімдер мен қызметтерді әзірлеу және ілгерілету; маркетингтік зерттеулер жүргізу, туристік нарықта туристік дестинацияларды ілгерілету дағдыларын меңгеру;

- Практикалық қызметте маркетингтік зерттеулер мен туристік дестинациялар менеджментіндегі үздік тәжірибелерді салыстырмалы талдау нәтижесінде алынған ақпаратты пайдалану.

5.3.1 Туристік қызмет көрсетудегі туристік өнімнің алатын орны

Туристік индустрия-қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының, көлік құралдарының, қоғамдық тамақтану объектілерінің, ойын-сауық объектілері мен құралдарының, танымдық, іскерлік, сауықтыру, спорттық және өзге де мақсаттағы объектілердің, туроператорлық және турагенттік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, сондай-ақ экскурсиялық қызметтер мен гид-аудармашылардың қызметтерін ұсынатын ұйымдардың жиынтығы.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 15-сі

5.3.2 Туристік өнімдерді жобалау тәсілдері

Туристік жобалау туроператорлар, туризмді дамытумен айналысатын билік органдары қызметінің маңызды бағыты болып табылады. Туристік өнім көбінесе клиентке көрсетілетін туристік қызметтер кешені түрінде көрінеді. Туристік өнім-туристің туристік саяхаты кезінде туындайтын және дәл осы сапардан туындаған қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті заттай (тұтыну заттары) және заттай емес (қызмет түрінде) тұтыну құнының жиынтығы.

5.3.3 Туристік өнімдердің негізі ретінде өңірлік туристік ресурстар

Аумақтың туристік әлеуеті-туристік-рекреациялық қызметті ұйымдастырудың табиғи, мәдени-тарихи және әлеуметтік-экономикалық алғышарттарының жиынтығы. Туристік әлеуеттің негізгі құрамдас бөлігі туристік ресурстар болып табылады. Туристік әлеуетке туристік ресурстар мен туристік инфрақұрылым кіреді. Туристік ресурстар үш негізгі топқа бөлінеді – табиғи, мәдени-тарихи және әлеуметтік-экономикалық. Бірқатар авторлар туристік-рекреациялық ресурстардың бес тобын анықтайды: табиғи, мәдени-тарихи, инфрақұрылымдық, кадрлық және ақпараттық.

5.3.4 Әр түрлі туристік өнімдерді жобалау технологиялары

Турды қалыптастыру процесі төрт кезеңнен тұрады: тур идеясын әзірлеу; серіктестер мен жеткізушілерді іздеу және іріктеу; негізгі және қосымша қызметтер кешенін қалыптастыру; эксперименттік тексеру. Тур идеясын әзірлеу. Жаңа тур идеясын қалыптастыру бағыттарының бірі – «миға шабуыл» әдісі. Бұл әдістің мәнін олардың кең ауқымын қалыптастыру үшін жаңа идеяларды қалыптастырудың мақсатты процесі түрінде ұсынуға болады, содан кейін болашақ тур идеясын қалыптастырудың ең перспективалы екінші бағыты-бақылау.

5.3.5 Туристік өнімді басқару

Туристік өнім өзінің дамуында сату мен пайда көлемінің ауытқуымен сипатталатын және жиынтықта өмірлік цикл деп аталатын бірқатар дәйекті кезеңдерден өтеді. Туристік өнімнің өмірлік циклінің әр кезеңінде оның нарықта ұзақ өмір сүруіне бағытталған белгілі бір стратегияны іске асыру қажет.

5.3.6 Қызмет көрсетушілермен шарттар жасасу

Туристік индустрияда шарттар Азаматтық құқық нормаларына сәйкес құқықтар мен міндеттердің туындауы, өзгеруі немесе тоқтатылуы туралы келісімдер түрінде жасалады. Шарт ақылы сипатқа ие, онда Тараптардың әрқайсысы өз міндеттерін орындап қана қоймай, ол үшін ақы немесе басқа қарсы ұсыныс алуы керек. Туризмдегі шарттардың әртүрлі түрлерін туристік қатынастар субъектілеріне сәйкес үш үлкен топқа бөлуге болады.

5.3.7 Туристік өнімді жылжыту нысандары мен әдістері

Туристік өнімді жылжытудың басты мақсаты-туристік өнімге сұраныс жасау. Туризмде туристік өнімді жарнамалау, насихаттау, көпшілік, жәрмеңкелер, көрмелер сияқты әдістер қолданылады. Туризм саласындағы сұранысты ынталандыру құралдарын пайдалану түпкілікті тұтынушыға ғана емес, сонымен қатар көптеген қызмет

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 16-сі

өндірушілеріне, делдалдарға (агенттер, туроператорлар туры), сондай-ақ олардың байланыс аудиторияларына (бұқаралық ақпарат құралдары, Қаржы және сақтандыру компаниялары, қоғамдық ұйымдар) бағытталған. Жеке сату нысандары да, жарнама да өте тиімді. Бірақ ең тиімдісі-бұл екі форманы бірге қолдану. Жарнама әлеуетті клиенттерді "тартуға", оларды қызықтыруға көмектеседі, жеке сату формасы тұтастай алғанда фирма туралы жағымды пікір қалыптастыруға көмектеседі.

5.3.8 Туристік кәсіпорынды қызметтер нарығында ілгерілету

Маркетинг-тауарлар мен қызметтерді өндірушіден тұтынушыға жылжыту қызметі. Тауарлар мен қызметтер ағынын өндірушіден тұтынушыға немесе пайдаланушыға бағыттау процесі ретінде маркетингтің көптеген анықтамалары бар. Маркетинг-бұл сату және жарнама қызметіне қарағанда кеңірек ұғым. Бұл өндірушіден тұтынушыға өнімдер мен қызметтердің қозғалысының толық процесін білдіреді. Кез-келген ұйымдағы Маркетинг белгілі бір мақсат қойған адамдардың белгілі бір тобының қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында белгілі бір тауарлар мен қызметтерді өндіруге және сатуға байланысты қабылданған шешімдерді жоспарлау және орындау үшін басқарушылық қызмет ретінде қарастырылады.

5.3.9 Туристерге қызмет көрсету мәдениеті мен сапасы

Туристік қызмет көрсету сапасының стандарттары стандарттау және сертификаттау жүйесімен анықталады. Туризм саласының басты міндеттерінің бірі сервисті жетілдіру, яғни туристерге қызмет көрсету мәдениетін арттыру болып табылады. Жоғары қызмет көрсету мәдениеті қызметкерлерге туристердің мәселелерін шешуге көмектеседі, яғни бүкіл компанияның дамуы мен өркендеуіне ықпал етеді. Сондықтан туристерге үнемі қамқорлық жасау керек, өйткені турист қызметкерлердің жұмысына кедергі келтіретін адам емес, ол барлық қызметкерлердің жұмыс істеуінің басты себебі болып табылады. Туристерге қызмет көрсету жақсылық сияқты көрінбеуі керек. Керісінше, бұл туристер сыпайылық танытып, әр қызметкерге өзін көрсетуге және ақша табуға мүмкіндік береді.

5.3.10 Туристердің қарсылықтарымен менеджерлердің жұмысы

Қарсылықтармен жұмыс істеу және оларды пысықтау неге маңызды қарсылық-бұл сатып алушының мақсатты әрекетті орындауына кедергі келтіретін себеп. Қарсылықтарды пысықтау-дәлелдер мен психологиялық әдістер арқылы сендіру процесі. Олар тұтынушыға сіздің өніміңіз қажет деген ойды жеткізуге көмектеседі.

5.3.11 «Ілгерілету» ұғымының мәні, қызметтерді ілгерілетудің жіктелуі мен түрлері

Қазіргі уақытта маркетинг пен коммуникация рөлінің маңыздылығының артуымен қатар жылжыту саласындағы қызметтің рөлі де артты. Сапалы қызметтер мен өнімдердің болуы жеткіліксіз, оларды сату көлемін арттыру және пайда табу үшін мақсатты аудиторияға оларды пайдаланудың артықшылықтарын жеткізу маңызды болды. Жылжыту мақсатты аудиторияны тауарлардың немесе қызметтердің бірегей қасиеттері туралы ақпараттандыру, кері байланыс, брендке адалдық қалыптастыру, осылайша бизнестің табыстылығын арттыру және тауарларды немесе қызметтерді сату сияқты маңызды мақсатпен хабарламаларды жіберуді жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Бұл құжатты «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» КЕАҚ рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшіруге, көбейтуге және таратуға болмайды.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 17-сі

5.3.12 Турдың өзіндік құнын оның нысаналы бағытын ескере отырып қалыптастыру ерекшелігі

Өзіндік құн экономиканың барлық құндық көрсеткіштерін қалыптастырудың негізі болып табылады. Онда өндіріс процесінде тұтынылатын негізгі құралдарға (амортизация), айналым қаражаттарына (шикізат, материалдар, жартылай фабрикаттар, энергия және т.б.) ақшалай шығындар және жалақы төлемдері көрсетіледі. Бұл көрсеткіште өндірістік қызметтің оң және теріс жақтары, кез-келген нақты басқару шешімдері көрінеді.

5.3.13 Турды жобалау кезіндегі негізгі және қосымша қызметтердің сипаттамасы

Негізгі туристік өнім-бұл кешенді қызмет, яғни туристерге бір "пакетте" сатылатын қызметтердің стандартты жиынтығы. Қызметтер пакеті (турпакет) - туроператор өндірген, белгілі бір қызметтер жиынтығынан тұратын туристік өнім: тасымалдау, орналастыру, тамақтану, экскурсиялар, гид қызметтері және т.б., олар туристік демалыстың таңдалған түрі бойынша туристердің саяхат Мақсаты мен қажеттіліктеріне байланысты қалыптастырылады.

5.3.14 Туристік өнімнің бағасын белгілеу және оны белгілеуге әсер ететін факторлардың сипаттамасы

Туристік қызметтерге бағаны қалыптастыру туристік ұйымдардың коммерциялық қызметінің орталық мәселелерінің бірі болып саналады. Туристік өнімнің өзіндік құнын қалыптастыратын шығындардан басқа, туристік қызметтерге бағаны қалыптастыру кезінде тұтынушылық сұраныс, бағалар және бәсекеге қабілетті туристік өнімдердің болуы, мемлекеттік органдардың позициясы тұрғысынан бағалардың заңдылығы, шығындар мөлшерінің, өндіріс пен пайданың ең тиімді үйлесімі ескеріледі. Бағаны анықтау үшін ұйымның кірістілігі мен оның қызметтеріне сұраныс арасындағы байланыс нүктесін табу керек. Сонымен қатар, туристік қызметтерге сұраныс жыл мезгіліне, ұсынылатын қызметтердің тартымдылығы мен сапасына байланысты. Қызметтерге сұраныс пен баға динамикасы бір-біріне тәуелді. Баға белгілеу тек баға саясатын ғана емес, сонымен қатар жеңілдіктерді, туристік қызметтерге сараланған бағаларды қолдануды да қамтиды.

5.3.15 Туристерге қызмет көрсету бағдарламасын әзірлеу принциптері

Қызмет көрсету бағдарламасы-бұл туристерге турдың қажеттіліктері мен тақырыбына сәйкес көрсетілетін қызметтер жиынтығы, алдын-ала төленген және турдың уақыты бойынша бөлінген. Қызмет көрсету бағдарламасын жасау кезінде әдетте мынадай тәсіл пайдаланылады: туроператор мен турагент арасында шарт жасасу кезінде (немесе жеке турды іске асыру кезінде) – қызмет көрсету бағдарламасын Тараптар қызметтердің жиынтығы (тізім) түрінде, қызмет көрсетудің нақты күндері бойынша бөлусіз жасайды, келіседі және бекітеді. Бұл мұражайлардың нақты жұмыс күндерін, экскурсияларды, туристерді қызықтыратын спектакльді, концертті және т. б. анықтау.

6. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫ

6.1. «Туризмология негіздері» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

Бұл құжатты «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» КЕАҚ рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшіруге, көбейтуге және таратуға болмайды.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 18-сі

1. Бос уақыт, оның функциясымен адам өміріндегі орны;
2. Рекреациялық іс-әрекет туралы түсінік, оның территориялық бөлінуі – күнделікті, апталық, жылдық рекреация;
3. Рекреация анықтамасы адамның тұрақты жерінен тыс жердегі қызметі ретінде;
4. Демалыс – рекреация – туризм – экскурсия ұғымдарының ара қатынасы;
5. Рекреациялық қажеттіліктер түсінігі. Рекреациялық қажеттіліктер рекреациялық іс-әрекетінің ұйымдастырылуының негізі;
6. Қоғамдық, топтық және жеке рекреациялық қажеттіліктердің өзара әрекеті. Рекреациялық қажеттіліктерді зерттеудің бағыттары мен әдістері;
7. Рекреациялық іс-әрекет психозмоциялық құбылыс ретінде;
8. Рекреациялық іс-әрекет – территориялық рекреациялық жүйелердегі (ТРЖ) жүйе құрушы фактор негізі ретінде;
9. Еңбек тәртібі мен демалыс тәртібінің арақатынасы;
10. Рекреациялық іс-әрекеттегі қоғамдық функциялардың негізгі топтарының сипаттамасы;
11. Рекреациялық қызмет көрсету материалды емес өндіріс сферасының саласы ретінде;
12. Рекреациялық жүйе және территориялық рекреациялық жүйелер түсініктерінің арақатынасы: сала және мекеме;
13. Рекреациялық сала мен туризм индустриясы. Рекреациялық саланың арнайы ерекшеліктері;
14. Рекреациялық зерттеудің пәнаралық сипаты. Рекреациялық география - қоғамдық-географиялық ғылым ретінде;
15. Рекреациялық географияда қолданылатын негізгі түсініктер;
16. Рекреациялық іс-әрекеттердегі статистикалық есеп беру тәсілдері;
17. ТРЖ, оны құрайтын жүйелер байланысы рекреациялық іс-әрекеттердің жүйелік талдауы және оған қызмет көрсету пәні ретінде;
18. Демалыс географиясы туралы түсінік. Рекреациялық және туризм географиясын зерттеудегі объекті мен пәндегі айырмашылықтар мен ұқсастықтар;
19. «Туризм» және «турист» атау сөздерінің шығу тегі;
20. Туризм және туристер туралы қазіргі көзқарастар;
21. Саяхаттаушы тұлғалар және уақытша келушілер;
22. Демалыс және туризм дамуының алғышарттары мен ресурстары және рекреациялық потенциалы туралы түсінігі;
23. Туристік-рекреациялық ресурстардың «аттрактивтілігі»;
24. Қазіргі туризмнің жіктелуі, оның күрделілігі жалпыға бірдей көзқарастардың жоқтығы;
25. Рекреациялық, іскерлік, діни, этикалық туризм;
26. Демалыс пен туризм дамуының табиғи және әлеуметтік-экономикалық алғышарттары, туристік-рекреациялық ресурстарға көшу;
27. Табиғи, әлеуметтік-экономикалық, туристік-рекреациялық ресурстар, олардың туризм дамуындағы ролі мен маңызы;
28. Демалыс және туризм мақсаттары үшін туристік-рекреациялық ресурстарды бағалау және жарамдылығын анықтау – туризм географиясының басты міндеттерінің бірі. Бағалау шкалалары;

Бұл құжатты «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» КЕАҚ рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшіруге, көбейтуге және таратуға болмайды.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 19-сі

29. Табиғи рекреациялық ресурстарды бағалаудың үш негізгі түрлері: медико-биологиялық, психологиялық-эстетикалық, технологиялық;

30. Тиімді ғылыми-нақтыланған туристік территорияларды аудандастырудан халық шаруашылығының саласы ретінде туризмнің территориялық ұйымдастырылуы мен әсерлі дамуының тәуелділігі;

31. Түсініктер ара қатынасы: «рекреациялық аудан», «туристік аудан», осы түсініктердің қысқаша эволюция тарихы;

32. Туризм индустриясы туралы түсінік. Туристік кәсіпорындар туристік қызметтерді өндіретін туризм индустрия құрамының бір бөлігі ретінде;

33. Туроператорлар мен турагенттер, туристік кәсіпорындар мен олардың қызметінің сипаттамасы;

34. Туристік сұраныс, материалды-тұрмыстық және мәдени-танымдық қызығушылықтарды қанағаттандыра алатын, әр-түрлі қызметтер және тұтыну заттары кешеніне тұтынушы сұранысының жаңа формасы ретінде;

35. Туристік сұраныс әсерінен қалыптасатын факторлар;

36. Туристік ұсыныс туристік құндылықтардың және көрсетілетін туристік қызметтердің жиынтығы ретінде;

37. Туристік шаруашылық туристік ұсыныстың негізгі элементінің бірі ретінде және туристердің келуі мен кетуінде ынталандыруынан құралатын және дамитын әр түрлі секторлардың кешені ретінде;

38. Экономиканың саласы ретіндегі туризмнің ерекшеліктері: бір уақытта өнімнің өндірілуі мен сатылуы, туристік өнімнің бір жерде өндіріліп, пайдалануы;

39. Туризмдегі менеджмент міндеттері;

40. Кез келген туристік мекемені басқарудағы төрт осыған негізделген ерекшеліктер. Туристік фирмалардың мақсаты мен стратегиясы;

41. Құрылым туристік ұйымның маңызды элементі ретінде, ұйымдастыру құрылымдарының түрі. Инновациялық құрылым туралы түсінік;

42. Туризм маркетингі бұл туристік мекеменің іс-әрекетінің жүйелі түрде өзгеруі және координациясы, сонымен қатар туризм облысындағы жеке және мемлекеттік саясат;

43. Туристік өнімнің ерекшеліктері мен анықталатын туристік маркетингтің ерекшелігі, туристік қызметті тұтынушы және оны өндірушінің арнайы ерекшеліктері;

44. Туристік маркетингтің стратегиялық мәні;

45. Халықаралық туризмнің арнайы ерекшеліктері, ішкі туризмнен айырмашылығы;

46. Шетелдік туризмнің елдердің экономикалық дамуына әсері;

47. Халықаралық туризмнің негізгі факторлары мен шарттары;

48. Халықаралық туризмнің статистикасы;

49. Халықаралық туризм дамуының қазіргі тенденциялары және әлемдік туристік ағымдардың географиясы;

50. Халықаралық туристік ұйымдар және туризм дамуындағы олардың ролі.

6.2. «Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Туризм басқару объектісі ретінде: туризмнің негізгі түсініктері мен басқару категориялары.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 20-сі

2. Туризм менеджментін дамытудың негізгі кезеңдері.
3. Ғылыми басқару мектептері.
4. Туризмді басқару жүйесі.
5. Экономика мен туризмнің өзара әрекеті.
6. Туризмнің басқару объектісі ретіндегі ерекшеліктері.
7. Туристік сұраныстың ерекшелігі.
8. Туристік аймақ.
9. Туристік ұйымдар: құрылымы.
10. Туристік кәсіпорындар: бастапқы және қайталама қызметтер.
11. Туристік делдалдар.
12. Туристік ұйымдардың функциялары.
13. Менеджмент принциптері: басқарудың жалпы және жеке принциптері.
14. Туризмді басқару құрылымы: түсінігі, элементтері, деңгейлері.
15. Туристік ұйымдағы көлденең және тік еңбек бөлінісі.
16. Ресми және бейресми ұйымдар.
17. Менеджмент функцияларының мәні мен байланысы.
18. Жоспарлау функциясының мәні.
19. Жоспарлау принциптері. Жоспарлау процесі. Жоспарлардың формалары мен түрлері.
20. Ұйымдастырушылық функция.
21. Мотивация басқару функциясы ретінде: түрлері мен теориялары.
22. Бақылау функциясы: кезеңдері мен түрлері.
23. Менеджерге қойылатын талаптар: билік, ықпал, менеджердің беделі.
24. Басқару стилі. Демократиялық басқару стилі.
25. Авторитарлық басқару стилі.
26. Либералды басқару стилі.
27. Басқару шешімдерінің мазмұны мен түрлері.
28. Басқару шешімдерін қабылдау процесі.
29. Шешім қабылдау әдістері.
30. Басқару әдістерінің түсінігі және оларды жіктеу.
31. Басқарудың ұйымдастырушылық және әкімшілік әдістері.
32. Басқарудың экономикалық әдістері.
33. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері.
34. Өзін-өзі басқару.
35. Іскерлік кездесулер: міндеттері, жіктелуі.
36. Іскерлік кеңестерді ұйымдастыру және өткізу технологиясы.
37. Іскерлік келіссөздер: дайындық, мінез-құлық ережелері.
38. Келіссөздер кезінде жиі кездесетін қателіктер.
39. Жанжалдың табиғаты, моделі және себептері.
40. Қақтығыстардың түрлері.
41. Қақтығыстарды шешудің әдістері мен стратегиялары.
42. Қақтығыстарды басқарудағы әдеттегі қателіктер.
43. Стресстің мәні: түрлері, себептері.
44. Стресстің даму кезеңдері мен белгілері.
45. Іскерлік қарым-қатынастың мәні, оның формалары.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 21-сі

46. Туристік қызметтегі қарым-қатынас өнері: қарым-қатынасты ұйымдастыру.
47. Персоналды басқару
48. Қызметкерлерді бағалау әдістері.
49. Қызметкерлердің қозғалысы және кәсіби дамуы.
50. Туризм менеджментінің әлеуметтік тиімділігі.

6.3 «Туризмде экономика және бизнес жоспарлау» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Туризм экономикасының мәні мен маңыздылығы.
2. Туристік нарықтың мәні мен ерекшеліктері.
3. Ұлттық экономикадағы туризмнің орны мен маңыздылығы.
4. Туризм экономикасына әсер ететін факторлар.
5. Туризм саласының ерекшеліктері.
6. Ел экономикасындағы туризмнің рөлі.
7. Туристік сұраныстың икемділігі туралы түсінік.
8. Туристік ұсыныстың икемділігінің мәні.
9. Туризм экономикасына әсер ететін оң және теріс факторлар.
10. Туристік өнім ұғымын және оның санаттары.
11. Елдің туристік саясатын жүзеге асыру құралдары.
12. Туристік нарықтың элементтерін, сыйымдылығы және механизмдері.
13. Туристік өнімнің мәні мен маңызы.
14. Туристік нарықтың инфрақұрылымы және оның функциялары.
15. Шығындар элементтері бойынша өзіндік құнның мәні.
16. Туризмдегі инновациялық қызметтің ерекшеліктері.
17. Туризмнің дамуына әсер ететін сыртқы және ішкі факторлардың ерекшеліктері.
18. Туристік инфрақұрылым ұғымы.
19. Туризмдегі бәсекелестіктің мәні мен түрлері.
20. Туристік нарықтағы монополиялық бәсекелестіктің ерекшеліктері.
21. Туризмдегі бағалы және баға емес бәсекелестік ұғымдары.
22. Туристік бизнес ұғымын сипаттаңыз және оның даму шарттары.
23. Туризмдегі баға құрылымын және туристік өнімнің бағасы туралы түсінік.
24. Туризмдегі кәсіпкерлік түрлері.
25. Туристік бизнестің бағыттары мен мақсаттары.
26. Туристік бизнестің негізгі түрлері.
27. Туроператорлық фирмаларды жіктеу принциптері.
28. Туристік өнімнің бір бөлігі ретінде туристерге қызмет көрсету және тамақтану ерекшеліктері.
29. Туристік бизнесті ұйымдастыруды және оның ерекшеліктері.
30. Инвестициялық жобаның экономикалық тиімділігі.
31. Туристерге көліктік қызмет көрсету саласының ерекшеліктері.
32. Туризмдегі инвестициялардың жалпы экономикалық тиімділігінің көрсеткіштері.
33. Туризмге инвестиция тартудың негізгі бағыттары.
34. Туристік сұраныс пен ұсыныс механизмдері.
35. Туризмнің дамуына әсер ететін макрофакторлар.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі	 IUTN INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 22-сі

36. Жалпы туристік өнімнің шығындары.
37. Туристік бизнес-жоспар құру процесі және оның нәтижелілігі.
38. Бизнес-жоспар мен стратегиялық жоспар арасындағы айырмашылық.
39. Туристік агенттіктің бизнес-жоспарының ерекшеліктері.
40. Туризмдегі стратегиялық жоспарлаудың мәні.
41. Бизнесі жоспарлаудың негізгі бөлімдерінің мазмұны мен сипаттамалары.
42. Бизнес жоспарды әзірлеу әдістемесі.
43. Бизнесі жоспарлаудың мақсаттарын, міндеттері мен функциялары.
44. Бизнес-жоспарды әзірлеуге және құруға дайындық процесі.
45. Туристік кәсіпорынның маркетингтік ортасының құрылымы.
46. Бизнесі жоспарлау кезіндегі макро орта факторлары.
47. Кәсіпкерліктің ұйымдық-құқықтық нысандарындағы айырмашылықтар.
48. Туристік бизнесі жоспарлаудағы тәуекел түрлері.
49. Бизнесі жоспарлау жүйесіндегі маркетингтік зерттеулердің мақсаты.
50. Туризм кәсіпорындарының бизнес-жоспарларын әзірлеу және ұсыну кезінде тәуекелдер.

7. ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР

Негізгі әдебиеттер:

1. Ешенкулова Г.И. Основы туризмологии: учебник.- Астана: ЕНУ инеми Л.Н.Гумилева, 2017.- 385 с.
2. Баяндинова А.М, Подсухина О.В. Основы туризмологии: учебное пособие.- Алматы: Эверо, 2022.- 216 с.
3. Уч. 2019 - 236 с.(П) / Л.В.Баумгартен - М.:Вуз.уч.,НИЦ ИНФРА-М. Менеджмент в туристских организациях: Уч.пос. 2019.-193 с..-(ВО)(П)/ П.В.Большаник-М.:НИЦ ИНФРА-М,
4. Менеджмент негіздері. Оқулық. Б.Жакенова., Л.Мақсатова. 2018. 248б
- 5.Менеджмент в сервисе и туризме: Уч.пос. 2021 - 284 с.(ВО)(П) / В.М.Пищулов - 3 изд. - М.:НИЦ ИНФРА-М,
6. Менеджмент туризма: Учебник, 2021.- 282с. / - Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И.: Издательство Юрайт. Менеджмент в сервисе и туризме: Уч.пос. 2021.-366с(О) / Н.А.Зайцева, - 3 изд.-М.:НИЦ ИНФРА-М,
7. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник. 2019.- 282с. / - Мотышина М.С. : Издательство Юрайт.
8. Менеджмент гостеприимства: Уч.пос. 2021.-512 с..-(СПО)(П)/ Е.Н.Кнышова-М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М,
9. Менеджмент в социально-культурной сфере. Учебник и практикум. 2021.- 370 с./ С.Г. Коленько.- Москва: Юрайт
10. Практикум по менеджменту туризма. Учебное пособие. 2021.- 168 с. / Зайцева Н.А.- 2-е изд., испр.- Москва: Инфра-М,
11. Менеджмент. Теория и практика Казахстана. Тулембаева А.Н. Учебное пособие. 2015.- 572 с./.- Алматы: Алматы Менеджмент Университет,
12. Быстров С.А. Организация туристской деятельности: учебное пособие.- Москва: Инфра-М, 2019.- 399 с.

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау бойынша кешенді емтихан бағдарламасы		Ф-02-01/05
Бекітілген 28.10.2024 ж.	Басылым № 2	23 беттің 23-сі

13. Галиакбаров Е.Э, Жакупов А.А, Муканов А.Х. Экскурсиятану: оқу құралы.- Алматы: Лантар Трейд, 2021.- 245 б.

14. Баранов А.С., Лютерович О.Г, Ягофаров Г.Ф. Экскурсоведение: учебное пособие.- Алматы: КазАСТ, 2021.- 232 с.

15. Кузьменко Ю.В. Экскурсоведение: учебно-методическое пособие.- Алматы: Эверо, 2022.- 120 с.

16. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие, 2020.

17. Быстров С.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебник, 2019.

18. Кусков А.С., Сирик Н.В. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник, 2018.

19. Имангулова Т.В., Жақсыбекова Д.К., Туризмдегі жобаларды басқару: оқу құралы, 2021.

20. Ақтымбаева А.С., Асипова Ж.М. Туроперейтинг: тұжырымдамалық механизмдері Монография, Алматы: Қазақ университеті, 2020.

Қосымша әдебиеттер:

1. Имангулова Т.В, Жақсыбекова Д.К. Туризмология негіздері: оқу құралы.- Алматы: ҚазСТА, 2016.- 124 б.

2. Досқараев Б.М, Иргебаев М.И, Алтынбек Е.Т. Туризмнің жалпы негіздері: оқу құралы.- Алматы: Лантар Трейд, 2021.- 110 б.

3. Акентьева С.И, Игнатева В.В, Петрова Г.В. Организация туристской индустрии: учебник.- 4-е изд.- Москва: М.:Издательский центр "Академия", 2021.- 320 с.

4. Анарбаев А.К. Туризм: оқу құралы.- Түркістан: Тұран, 2017.- 114 б.

5. Баранова А.Ю. Теория развития экономических интересов объектов туризмологии: монография.- Москва: Инфра-М, 2017.- 150 с.

6. Грошев И.В. Туризм для лиц пожилого возраста: монография.- Москва: Инфра-М, 2020.- 303 с.

7. Кулакова Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие.- 2-е изд. испр. и доп.- Москва: Юрайт, 2019.- 127 с.

8. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник.- Москва: Инфра-М, 2021.- 383 с.

9. Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник.- Москва: Инфра-М, 2019.- 383 с.

10. Баумгартен Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие.- Москва: Инфра-М, 2019.- 96 с.