

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	21 беттің 1-сі



2024-2025 оқу жылына «6В11104 – Қонақ үй және мейрамхана бизнесі»
 білім беру бағдарламасының

**ҚОРЫТЫНДЫ АТТЕСТАТТАУ БОЙЫНША КЕШЕНДІ
 ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

(Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет, Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті,
 Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру)

Түркістан, 2024

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

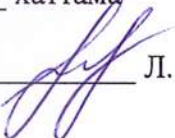
Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Қорытынды аттестаттау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

Кешенді емтихан бағдарламасы (Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет, Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті, Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру) «6В11104 – Қонақ үй және мейрамхана бизнесі» білім беру бағдарламасының негізінде құрастырылған.

Кешенді емтихан бағдарламасы «Қонақжайлылық» мектебінің мәжілісінде қаралған.
«18» 10 2024 ж., № 3 хаттама

Мектеп директоры  Э. Алимкулова

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		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	21 беттің 3-сі

МАЗМҰНЫ

1. Кешенді емтиханның мақсаты	4
2. Кешенді емтиханды өткізу тәртібі	4
3. Білім алушының білімін бағалау критерийлері мен көрсеткіштері	4
4. Кешенді емтиханға ұсынылған пәндер тізімі	6
5. Кешенді емтихан өткізілетін пәндердің мазмұны	6
5.1 Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет	6
5.2 Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті	9
5.3 Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру	13
6. Кешенді емтихан сұрақтары	15
7. Ұсынылатын әдебиеттер	19

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	21 беттің 4-сі

1. КЕШЕНДІ ЕМТИХАНЫНЫҢ МАҚСАТЫ

«6В11104 – Қонақ үй және мейрамхана бизнесі» 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 жеткізіледі.

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

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.

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	21 беттің 5-сі

2	A-	3,67	90-94	жақсы	<ol style="list-style-type: none"> 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		<ol style="list-style-type: none"> 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		<ol style="list-style-type: none"> 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		<ol style="list-style-type: none"> 1. Негізгі материалды біледі, бірақ қисынсыз жауап береді; 2. Терминдерді пайдалану кезінде дәлсіздіктерге жол береді; 3. Қосымша сұрақтарға жауап беру кезінде қателіктер жібереді.
6	C+	2,33	70-74		<ol style="list-style-type: none"> 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		қанағаттанарлық
8	C-	1,67	60-64	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Материалдың маңызды бөлігін білмейді; 2. Материалға нашар дайындалған; 3. Сұраққа жауап беру логикасын білмейді; 4. Қосымша сұрақтарға жауап беруі қиын. 	

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	21 беттің 6-сі

10	D	1,0	50-54	қанағаттанарлықсыз	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		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. Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет;
2. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті;
3. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру.

5. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН ӨТКІЗІЛЕТІН ПӘНДЕРДІҢ МАЗМҰНЫ

5.1 ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚТАҒЫ СЕРВИСТІК ҚЫЗМЕТ

«Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет» пәнінің мақсаты – студенттерді қонақжайлылық индустриясында қызмет көрсету сапасын арттыру үшін қажетті дағдылармен, біліммен және этикалық стандарттармен қамтамасыз ету. Оқу процесінде студенттер мәдениетаралық қарым-қатынас, қызмет көрсету стандарттарын қолдану, клиенттерге қызмет көрсетудің этикалық нормаларын сақтай отырып, сапалы сервис ұсынуды үйренеді. Сонымен қатар, олар қызмет көрсету сапасын бағалау, қақтығыстарды шешу және жаңа технологияларды қолдану арқылы қонақжайлылық мекемелеріндегі қызмет көрсету процестерін жақсартуға бағытталған дағдыларын меңгереді.

«Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет» пәні бойынша оқыту нәтижелері. Қызмет көрсету сапасының қонақжайлылық мекемелерінің табысындағы рөлін негіздей алады. Ұлттық және халықаралық стандарттар мен хаттамаларды меңгереді және оларды клиенттерге қызмет көрсету барысында қолдана алады. Өртүрлі мәдениет өкілдерімен тиімді қарым-қатынас жасау дағдыларын меңгереді және клиенттердің мәдени ерекшеліктерін ескере отырып қызмет көрсете алады. Қызмет көрсету сапасын бағалау әдістерін меңгереді және клиенттердің кері байланысы негізінде қызметті жақсарту бойынша ұсыныстарды қолдана алады. Клиенттермен қақтығыс жағдайларын басқару дағдыларын меңгереді және оны нақты жағдайларда қолдана алады; қазіргі заманғы технологияларды (мысалы, онлайн брондау, автоматтандыру) меңгереді және оларды қызмет көрсету барысында қолдана алады. Этикалық нормаларды негіздей алады және оларды клиенттерге құрметпен қызмет көрсету барысында қолдана алады.

5.1.1. Қонақжайлылық және сервис

Қонақжайлылық индустриясының тарихы мен эволюциясы, мәдениеттер мен қоғамдардың әсері. Қонақжайлылықтың әлеуметтік рөлі, қоғамдағы маңызы. Қонақжайлылық және сервис ұғымы, қонақжайлылық және сервистің байланысы. қаржы, сауда, көлік,

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	21 беттің 7-сі

денсаулық, байланыс, тұрғын үй коммуналдық, білім беру, құқықтық, сақтандыру, ритуалды, ойын сауық, спорт секілді салалардағы сервис түрлері.

5.1.2. Сервистік қызметтің пайда болуы мен дамуы

Сервистік қызметтің тарихи шығу тегі. Сервистік қызметтің эволюциясы. Сервистік қызметтің мәдени, әлеуметтік және экономикалық факторлардың әсері, индустрияға дейінгі сервистік қызмет, индустриалдық қоғамдағы сервистік қызмет. Қызмет түрлерін оны жүзеге асыру салалары бойынша жіктеу. Материалдық қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер. Материалдық емес қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер.

5.1.3. Сервистік қызметтің әлеуметтік алғышарттары

Қызмет саласының дамуына әсер етуші факторлар. Қонақжайлылық мәдениетінің сервистік қызметке әсері. Демографиялық ерекшеліктер (жас, жыныс, ұлттық) сервистік қызметтерге деген сұранысы. Әлеуметтік желілердің сервистік қызметтердің сапасына әсері. Экологиялық тұрақтылық пен клиенттердің қалаулары арасындағы байланыс. Сервистік қызметтерді дамытуда әлеуметтік факторлардың маңыздылығы.

5.1.4. Сервис және тауар өндірісінде сапаның маңызы

Сапа тұжырымдамасының сервис саласындағы маңызы. Сервис сапасын бағалаудың негізгі критерийлері. Сапа мен клиенттердің қанағаттану деңгейі арасындағы байланыс. Сапаға теріс әсер етуші факторлар. Сапа деңгейінің критерийлері. Сапаны басқару саласындағы мақсаттарға жету үшін кәсіпорында қолданылатын әдістер. Әкімшілік әдістер, әлеуметтік-психологиялық әдістер. Кәсіпорын үшін сапаның маңызы.

5.1.5. Қызмет көрсету мәдениеті және этика

Қызмет көрсету мәдениеті мен этика арасындағы байланыс. Қызмет көрсету саласындағы этикалық нормалар. Клиенттермен қарым-қатынаста этиканың маңызы. Кәсіпорынның қызмет көрсету мәдениетінің клиенттермен байланысқа әсері. Сервистік қызмет көрсету мәдениетін дамыту үшін қолданылатын стратегиялар. Қызмет көрсету мәдениеті мен қызметкерлердің кәсіби дамуы арасындағы байланыс. Этика және мәдениет тұрғысынан қызмет көрсету стандарттарының маңызы. Кәсіпорындардың этикалық кодекстері. Этикалық нормаларды сақтауда қызметкерлердің жауапкершілігі. Қызмет көрсету мәдениетінде дәстүрлердің рөлі.

5.1.6. Қонақ үй қызметі қызмет етудің ерекше өнімі ретінде

Қонақ үй қызметтерінің ерекшеліктері. Қонақ үйдегі негізгі қызметтер. Қонақ үй шаруашылығы саласындағы маркетингтің ерекшеліктері. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары. Техникалық қызмет көрсету технологиялары. Қонаққа қызмет көрсетудің технологиялық циклі. Өмір қоры, оның қонақ үй ұсынысының құрылымындағы рөлі. Техникалық қызмет көрсетудің негізгі кезеңдері және олардың операциялық процестері. Брондау бөлімі, оның мақсаты, құрамы, жұмыс кестесі.

5.1.7. Қонақжай индустриясындағы кәсіпорындардан тыс сервистік қызмет түрлері

Кейтеринг қызметі, гид экскурсоводтар қызметі, круиздік лайнер, әуе лайнері қызметі, жеткізіп беру қызметі, такси қызметі, кейтеринг қызметінің түрлері, мақсатына сәйкес

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	21 беттің 8-сі

кейтеринг қызметінің түрлері. Круиздік лайнер персоналдары, әуе тасымалындағы жолаушының құқығы мен міндеттері, әуе лайнеріндегі персоналдың сервис түрлері мен функциялары, әуе рейстерін кешігуі кезінде жолаушыларға қызмет көрсету, әуе лайнеріндегі қызмет көрсетуші персоналға қойылатын талаптар.

5.1.8. Сервистік қызметтер кешені ретінде тамақтануды ұйымдастыру

Қонақ үйді тамақтандыру кәсіпорнын басқару құрылымы. Қонақ үйдегі мейрамхана асханасы Ыдыс жуу және тазалау бөлімі. Мейрамханалар мен барлар қонақ үйлер. Мейрамхана залын қызмет көрсетуге дайындау. Мейрамхана залында қонақтарға қызмет көрсету. Бөлмеге қызмет көрсету бөлімі. Бұқаралық іс-шараларға қызмет көрсету бөлімі. Мейрамханада тамақтандыруды ұйымдастыру, мейрамханадағы сервис түрлері. Аля карт, табл дот, швед үстелі, фуршет, банкет концепциялары, мәзір түрлері. Мейрамханада қызметкерлердің міндеттері, мейрамханадағы сервис түрлері. Silver service style. American service style. French service style. Russian service style.

5.1.9. Туристік қызмет психологиясы

Туристік қызмет психологиясының негізгі түсініктері. Клиенттердің туристік қызметтерге деген психологиялық қажеттіліктері. Туристердің мінез-құлқына әсер ететін психологиялық факторлар. Туристердің күтулері мен шындық арасындағы айырмашылықтардың психологиялық әсері. Туризмдегі стресс пен алаңдаушылық. Туристік қызмет көрсетуде мәдениетаралық психологияның рөлі. Психология тұрғысынан туристердің қайталанатын сапарлар жасауының себептері. Туристік қызметтердің маркетингінде психологиялық аспектілердің маңызы. Туризмдегі клиенттердің жеке ерекшеліктері (жасы, жынысы, мәдениеті). Туристік қызмет психологиясында көңіл-күйдің әсері.

5.1.10. Сервис саласындағы маркетинг

Сервис саласындағы маркетингтің негізгі принциптері. Қызмет көрсету нарығында сегментацияның маңызы. Сервистік қызметтерді жылжыту үшін тиімді маркетингтік стратегиялар. Клиенттердің қажеттіліктерін зерттеудің маңызы. Сервистік маркетингте брендтің рөлі. Сервистік қызметтердің сапасын басқару мен маркетинг арасындағы байланыс. Клиенттердің қарым-қатынастарын басқару (CRM) жүйесінің маңызы. Сервистік маркетингте әлеуметтік медиа мен интернет-технологиялардың рөлі. Сервистік маркетингте клиенттердің пікірлері мен ұсыныстарының рөлі. Сервистік маркетингтегі кросс-маркетингтің маңызы. Сервистік қызметтерді жылжытуда қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді стратегиялар арасындағы айырмашылықтар.

5.1.11. Сервистік қызметтегі қазіргі замануи технологиялар

Жасанды интеллект және machine learning. Үлкен деректерді талдау. CRM жүйелері және бұлтты шешімдер. Көп арналы байланыс. Дауыстық технологиялар және дауыспен басқарылатын чат боттары. Әлеуметтік медиа және кері байланыс. Виртуалды шындық және кеңейтілген шындық.

5.1.12. Қызмет көрсету сапасының және халыққа қызмет көрсету деңгейінің көрсеткіштері

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	21 беттің 9-сі

Қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері. Халыққа қызмет көрсету деңгейін анықтаудағы басты критерийлер. Қызмет көрсету сапасын бағалау үшін қолданылатын әдістер. Клиенттердің қызмет көрсету сапасына деген көзқарастары. Халыққа қызмет көрсету деңгейін арттырудағы тренингтердің рөлі. Сервистік қызметтердегі сапа менеджментінің маңызы. Сапа стандарттарының қызмет көрсету деңгейіне әсері. Халыққа қызмет көрсету саласындағы инновациялар мен технологиялардың рөлі. Сапаны жақсарту үшін нарықтық зерттеулердің маңызы. Қызмет көрсету сапасын арттыруда бәсекелестік факторлардың рөлі.

5.1.13. Жаңа қызмет түрлері және халыққа қызмет көрсетудің прогрессивті нысандары

Цифрлық технологиялардың халыққа қызмет көрсетуге әсері. Клиенттердің қажеттіліктеріне негізделген жаңа қызмет түрлерін анықтау үшін қолданылатын әдістер. Онлайн қызмет көрсету форматының артықшылықтары мен кемшіліктері. Пандемия жағдайында қызмет көрсету нысандарының өзгеруі. Технологиялық инновациялар мен жаңа қызмет түрлерінің арақатынасы. Мобильді қосымшалар арқылы ұсынылатын қызметтердің маңызы. Дәстүрлі қызмет түрлерінің жаңа нысандармен бәсекелестігі. Автоматтандырылған қызмет көрсету жүйелерінің клиенттерге әсері.

5.1.14. Қонақжайлық саласындағы шетелдік тәжірибе

Қонақжайлықтың модельдері. Европалық модель. Азиялық модель. Америкалық модель. Шығыс Европалық модель. Шетелдегі қонақжайлық индустриясының құрылымы. Шетелдік қонақжайлық кәсіпорындарының клиенттермен қарым-қатынас стратегиялары. Әр түрлі елдерде қызмет көрсету стандарттарының айырмашылықтары. Туризм мен қонақжайлықтың дамуына ықпал ететін халықаралық ұйымдар. Шетелдік тәжірибеде клиенттердің күтулері мен сұраныстарын зерттеу әдістері. Шетелдік қонақжайлық кәсіпорындарының мәдениетаралық қатынастардағы тәжірибелері.

5.1.15 Сервис саласындағы клиенттерге қызмет көрсетудің ұлттық ерекшеліктері

Еуропалықтарға қызмет көрсету ерекшеліктері. Араб - Шығыс тұрғындарымен жұмыс жасаудың ерекшелігі. Американдықтарға қызмет көрсетудің ерекшелігі. Европалықтардың өмір сүру мәдениеті және ұстанымы, ерекше мерекелері. Араб мәдениетінің ерекше тұстары. Қытай туристтерінің қызық әдептері. Үндістандық туристтердің сұранысы. Жапондық туристтерді не қызықтырады. Американдық туристтер қандай мақсатта саяхаттайды. ТМД халқының ұқсас жерлері.

5.2 ҚОНАҚ ҮЙ ЖӘНЕ МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНІҢ МЕНЕДЖМЕНТІ

«Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті» пәннің мақсаты қонақ үй және мейрамхана туралы білім негіздерін, қонақ үй және мейрамханадағы менеджмент, маркетинг және бизнес туралы ғылыми түсініктерді қолдану. Туристік бизнестегі қажеттіліктерді бағалау. оларды қонақжайлық индустриясында пайдалануды жоспарлау. Қонақжайлық саласындағы проблемаларды талдап ұйымдастырушылық-басқарушылық шешімдерін табу.

«Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті» пәні бойынша оқыту нәтижелері. Техникалық регламентке, стандарттарға, сертификаттарға және басқа да нормативтік-құқықтық құжаттарға сәйкес қонақ үй мен мейрамхананың тіршілік әрекетінде әртүрлі құралдар мен

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	21 беттің 10-сі

тауарларды сатып алуды, сақтауды, бөлуді тиімді қолдану, басқару шешімдерін қабылдау, экономикалық білім негіздерін, қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы менеджмент, маркетинг және бизнес-жоспарлау туралы түсініктерді қолдану. Қонақ үйлердің қажеттіліктерін бағалау. Оларды қонақжайлылық индустриясында қолдануды жоспарлау. қонақжайлылық мәселелерін талдау және ұйымдастырушылық-басқарушылық шешімдерін табу.

5.2.1 Қонақ үй менеджменті: түсінігі, мәні, міндеттері

Менеджмент ұғымының түсінігі. Ғалымдардың «менеджмент» ұғымына пікірлері. Қонақ үй менеджментінің мәні, міндеттері. Менеджерлердің топқа бөлінуі. XX ғасырдағы менеджменттің дамуы. Қазақстандағы менеджменттің қалыптасуы мен дамуы. Алғашқы туристік ұйымдар және олардың туризм дамуындағы рөлі. Менеджмент және туристік бизнес түсініктері. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің қалыптасу шарттары және даму шарттары.

5.2.2 Қонақ үй менеджментінің әдістері

Басқару әдістерінің түсінігі. Басқарудың әдістемелік топтары. Экономикалық, ұйымдастыру — әкімшілік, әлеуметтік – психологиялық. Қонақ үй бизнесінде басқаруды ұйымдастыру қағидалары. Менеджментті ұйымдастыру формалары және жіктелуі. Менеджмент қызмет түрлері. Қонақ үй бизнесінде менеджмент тәуекелділіктің мәні. Менеджментті бағалау әдістері. Тәуекелділікті басқару әдістері.

5.2.3. Қонақ үйдегі қызмет түрлері

Қонақ үй бөлімдері, олардың қызметтерін талдау. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің объектілері мен субъектілері. Қонақ үй бизнесінде басқару бағыттары және оның ерекшеліктері. Туризм мен сервис саласындағы қызмет объектілері мен субъектілері. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің түрлері мен формалары.

5.2.4. Қонақ үйде қызмет көрсетудің ұйымдық құрылымы

Қонақ үй қызметкеріне жүктелген қызметтер. Қонақ үй бөлімдерінің міндеттемелері. Қонақ үй қызмет көрсету менеджментінің құрылымының тармақтары, міндеттері. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің ұйымдық-құқықтық нысандары. Менеджмент ортаның мәні. Нарық менеджерлердің өмір сүру ортасы ретінде. Менеджмент ортадағы сыртқы және ішкі факторлар. Туристік фирманың сыртқы және ішкі ортасы.

5.2.5. Қонақ үйде қызмет көрсету менеджментінің қызметтері

Қонақ үйде негізгі бөлім құрылымы. Бөлімдердің түрлері және қызметтері. Бөлімдердің міндеттемелері. Менеджмент қызметіндегі тәуекелдер. Бағалау, басқару. Сұраныс және сұраныс заңы. Ұсыныс және ұсыныс заңы. Нарықтық тепе-теңдік және сұраныс пен ұсыныстың икемділігі. Менеджмент шешімдердің мәні мен жіктелуі. Менеджмент шешімдерді қабылдау технологиясы. Менеджмент шешімдер қабылдаудың экономикалық әдістері. Менеджмент шешімдердің жауапкершілігі мен тиімділігі. Қонақ үй бизнесінде менеджментті жоспарлау үрдісі, түрлері және қағидалары.

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	21 беттің 11-сі

5.2.6. Қонақ үйде персонал менеджменті

Қонақ үйде кадрлар жоспарлануы және қызметшілерді басқару. Кадрлар ағымдылығын жою жолдары. Персонал сапасын жоғарылату жұмыстары. Менеджментте келісім-шарттың жалпы сипаттамасы, түрлері. Бизнесі дамыту үшін серіктестіктің рөлі. Бизнес-серіктестік: артықшылықтары мен кемшіліктері. Қонақ үй бизнесі орналастыру компанияларымен өзара қарым-қатынасының ерекшеліктері. Қонақ үй бизнесі көлік компанияларымен өзара қарым-қатынасының ерекшеліктері. Қонақ үй бизнесінде кәсіпорынның қаржылық ресурстары және қалыптасу көздері. Қаржыларды жоспарлау, басқару. Факторинг.

5.2.7. Қонақ үй бизнесі: түсінігі, даму тарихы мен жіктелуі

Қонақ үй бизнесінің спецификасы. Қонақ үй бизнесі, ерекшеліктері мен ұйымдастыру құрылымы. Халықаралық қонақ үй стандарттары. Қонақ үйлерге стандарт талаптарды. XX ғасырдағы менеджменттің дамуы. Қазақстандағы менеджменттің қалыптасуы мен дамуы. Алғашқы туристік ұйымдар және олардың туризм дамуындағы рөлі. Менеджмент және туристік бизнес түсініктері. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің қалыптасу шарттары және даму шарттары.

5.2.8. Искерлік кездесулер мен келіссөздер. Искерлік қарым-қатынас негіздері

Искерлік кездесулер. Искерлік кеңестердің міндеттері. Искерлік кездесулердің түрлері. Искерлік кеңестерді дайындау және өткізу. Искерлік кеңестердің тиімділік шарттары. Искерлік келіссөздер және олардың басқару қызметіндегі орны. Искерлік келіссөздерді дайындау және өткізу. Искерлік келіссөздердің тиімділік шарттары. Искерлік қарым-қатынастың маңызы. Қарым-қатынас формалары. Искерлік байланысты ұйымдастыру. Искерлік қарым-қатынасты қорытындылау.

5.2.9. Басқару әдістері, принциптері және стильдері. Билік және оны жүзеге асыру жолдары. Басқару стильдері. Менеджердің беделі

Билік негіздері. Билік формалары. Билік билікті жүзеге асыру тәсілі ретінде. Бағыныштыларға құқықтар мен жауапкершілікті беру. Ұжымдық басқару. Басқару стильдері. Бір өлшемді және көп өлшемді басқару стильдері. Басқару жүйесіндегі қақтығыстар және оларды шешу жолдары. Менеджерге қойылатын талаптар: білім мен дағдылар, жеке қасиеттер, дағдылар және тиімді басқару қабілеттері. Менеджердің өзін-өзі дамытуындағы шектеулер. Менеджердің беделі. Көшбасшы және көшбасшы.

5.2.10. Қонақ үй бизнесінде сапа менеджменті

ISO стандарттарына негізделген сапа менеджменті. Қонақжайлылық саласындағы қызметтердің сапасы мен бәсекеге қабілеттілігі. Қызметтерді түсіну, қонақ үйлер мен басқа орналастыру орындарының қызмет көрсету сапасына әсер ететін факторлар. Сапаны қалыптастыру және басқару ерекшеліктері қызметтердің сапасы. Қызметтің өмірлік циклі. Сапа менеджменті теориясының пайда болуы және дамуы. Сапа менеджменті қызметінің дамуының негізгі кезендері. Қонақжайлылық индустриясында қызмет көрсету сапасын басқару тәжірибесі.

5.2.11. Қонақ үй бизнесіндегі қаржы және тәуекел менеджменті

Қаржы менеджменті: мақсаты, міндеттері, функциялары мен ұйымдастыру принциптері. Нарықтық орта және қаржылық туристік агенттік механизмі. туралы қаржылық ақпаратты негізгі пайдаланушылар құрамының сипаттамасы туристік фирманың қызметі. Қаржыны 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	21 беттің 12-сі

ақпараттық қамтамасыз ету көрсеткіштерінің жүйесі сыртқы және ішкі көздерден қалыптасатын басқару. Тәуекелділік, түрлері және табиғаты. Тәуекелділікті туғызатын факторлары. Туризм саласындағы тәуекел. Тәуекелділікті төмендету Қонақ үй бизнесінде кәсіпкерлікті кадрмен қамтамасыз ету.

5.2.12. Менеджменттің тиімділігі

Басқару тиімділігі туралы жалпы түсінік. Статистикалық және динамикалық тиімділік. Кәсіпорынды басқарудың әлеуметтік тиімділігі туралы түсінік. Менеджменттің экономикалық тиімділігі. Басқару тиімділігін есептеу әдістемесі және оларды әртүрлі типтегі кәсіпорындарда қолдану ерекшеліктері.

5.2.13. Қонақ үй бизнесінде менеджменттің бәсекелестік, нарық және өнімді жасау стратегиясы

Бәсекелесуші стратегиялар түрлері. Нарықтың лидері. Нарықтың бәсекелесі. Нарықтың бақылаушысы. Нарықтың кішкентайлары. Бизнес этикасы және іскери қатынастар. Менеджменттің этикалық кодексінің негізгі постулаттары. Іскери этика түсінігі, даму тарихы мен жауапкершілік мәселелері. Халықаралық туризм саласындағы кәсіпкерлік этикасы мен мәдениеті Қонақ үй бизнесінде кәсіпкерлік құпияның мәні, оны құрайтын мәліметтердің жіктелуі.

Нарық үлесі стратегиялары түрлері. Бір нарық стратегиясы. Тығыздалған маркетинг стратегиясы. Бүкіл нарықтарға бағытталу. Түрленбеген стратегия. Туризмдегі басқарушылық жұмыстың мазмұны мен ерекшеліктері. Еңбекті ұтымды ұйымдастырудың негізгі бағыттары. Еңбек процестерін басқарудағы экономикалық бәсекеге қабілеттілік. Басқарушылық жұмыс мәдениеті Қонақ үй бизнесінде кәсіпкер жауапкершілігінің мәні және түрлері. Туризмдегі басқарушылық жұмыстың мазмұны мен ерекшеліктері. Еңбекті ұтымды ұйымдастырудың негізгі бағыттары.

Өнімді жасау кезеңі стратегияларының мәні. Нарыққа кіру кезеңі. Өсу кезеңі. Туризм индустриясы мемлекеттік реттеу объектісі мен субъектісі. Туристік қызметті мемлекеттік реттеудің принциптері, мақсаттары, басым бағыттары және тәсілдері. Қазақстан Республикасындағы туристік саясаттың бағыттары мен міндеттері. Туризмді дамытуды мемлекеттік реттеудің негізгі функциялары, әдістері мен құралдары. Туризм мен Қонақ үй бизнесінде лицензиялау, стандартизация және сертификациялау.

5.2.14. Қонақ үй бизнесінде дағдарысқа қарсы менеджмент

Ұйымдағы дағдарыстардың пайда болуына әсер ететін факторлар. Дағдарыс ұйымдастыру: оның түрлері, кезеңдері және салдары. Ұйымның банкроттығы: түрлері, мақсаттары, салдары. Банкроттық кезеңдері. Ұйымның төлем қабілеттілігі. Мәні және төлем қабілеттілігін жоғалту себептері. Ұйымның міндеттері, оның түрлері және себептері Дәрменсіз ұйымдарды қаржылық сауықтыру сиялар. Ұйымның төлем қабілетсіздігінің себептері классификаторы. Қайта құрылымдау мүлктің пайда болуы. Қарызды қайта құрылымдау. Кәсіпорынды қайта құрудың мәні. Қайта құрылымдау түрлері. Кәсіпорынды қайта құрылымдаудың негізгі шарттары. Өсер ететін факторлар кәсіпорынды қайта құрылымдауға әсері. Қайта құрудың негізгі жолдары мен мәселелері кәсіпорынды құрылымдау. Кәсіпорынды қайта құрудың бағдарламасы және негізгі кезеңдері Тиа. Кәсіпорынды қайта құрылымдау бағдарламасының мазмұны. Ұйымның мүлктік кешенін оңтайландыру шаралары. Про-ұйымды қаржылық сауықтыру бойынша грам және бизнес-жоспар.

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	21 беттің 13-сі

5.2.15. Қонақ үй бизнесінде инновациялық менеджмент

Инновация түсінігі және олардың классификациясы. Инновацияның мәні процесі және оның кезеңдері. Инновацияларды енгізу үдерістерін жоспарлау ерекшеліктері. Стратегиялық, тактикалық және ұйымның инновациялық қызметін жедел жоспарлау. Кезеңдер инновациялық процесс: идеяларды қалыптастыру, идеяларды таңдау, жоспар құру және оның тексеру, маркетингтік стратегияны әзірлеу, өндірістік мүмкіндіктерді бағалау, прототипін жасау, нарық жағдайында сынақтан өткізу басталды.

Қонақ үй бизнесінде инновациялық қызметті ұйымдастыру. Инновациялық стратегияны таңдаудың маңыздылығы. Инновациялық стратегиялар, олардың ерекшеліктері нарықтық экономиканың шарттары. Стратегиялық жоспарлау мақсаттары. Стратегиялық кезеңдері жоспарлау. Инновациялық стратегияны таңдау әдістері. Мүмкіндік матрицасы. Матрица қауіп-қатер. «Өнім-нарық» матрицасы. Инновациялық менеджмент және стратегиялық менеджмент

Туризмдегі инновациялардың тиімділігін бағалау. Инновациялық жобалардың тиімділігін бағалау тұжырымдамасы. Тиімділік көрсеткіштері: инвестициялық жобалардың коммерциялық, бюджеттік және экономикалық тиімділігі және т.б. Инвестициялық жобаны бағалау критерийлері, ұйымның мақсаттары, стратегиясы, саясаты, құндылықтары, қаржылық критерийлер, ғылыми-техникалық критерийлер, өндірістік критерийлер, сыртқы және экологиялық критерийлер. Белгісіздік және тәуекел факторлары, оларды жобаны таңдау кезінде ескеру. Іске асыру үшін оңтайлы инвестициялық жоба баламасын таңдау әдістері, әдіс қазіргі бағасы, табыстылық индексі әдісі, ішкі норма әдісі табыстылық, өтеу мерзімі әдісі, критерийлер тізімі әдісі, балл қою әдісі және т.б.

5.3. ҚОНАҚ ҮЙ ЖӘНЕ МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІН ҰЙЫМДАСТЫРУ

«Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру» пәнінің мақсаты – қонақжайлылық индустриясында қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру үшін студенттерге қажетті біліктілікті алу. Қонақжайлылық индустриясында өз бизнесін ұйымдастыру және жүргізу үшін оңтайлы шешім қабылдау әдістері мен тәсілдерін меңгеру.

«Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру» пәні бойынша оқыту нәтижелері: қонақ үй және мейрамхана бизнесінің шығындарын анықтау және талдау дағдылары. Есептеу нәтижелерін талдау және қонақжайлылық индустриясындағы Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің тиімділігін арттыру үшін алынған қорытындыларды негіздеу, сондай-ақ қызметті дайындау шеңберіндегі бизнестің экономикалық әлеуетін анықтау.

5.3.1. Қазіргі әлемдегі қонақ үй және мейрамхана бизнесі

Кәсіпкер нарықтық экономика жағдайында меншік құқығын экономикалық іске асыру тәсілі ретінде. Кәсіпкерліктің аспектілері Кәсіпкерліктің маңызды белгілері. Кәсіпкерлік табыс. Кәсіпкерліктің шарттары мен мақсаттары. Бизнес субъектілерінің сипаттамасы. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік қызметтің эволюциясы.

5.3.2. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кәсіпкерлік және өндірістік функциялар

Кәсіпкерлік экономикалық категория ретінде. Кәсіпорынның өндірістік қызметі. Қонақжайлылық пен туризмдегі кәсіпорын және кәсіпкерлік 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	21 беттің 14-сі

5.3.3. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кәсіпкерліктің ұйымдық-құқықтық нысандары

Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерліктің мәні, ерекшеліктері және ұйымдық-құқықтық нысандары. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін құрудың негізі жолдары. Франчайзинг бизнесті жүргізудің интеграцияланған түрі ретінде. Инновациялық кәсіпкерлік.

5.3.4. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде шағын кәсіпорын

Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде шағын кәсіпкерліктің мәні, ерекшеліктері. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде шағын кәсіпорындардың түсінігі мен жіктелуі. Қазақстандағы қонақ үй және мейрамхана бизнесін дамытудағы шағын кәсіпкерліктің рөлі. Шет елдердің қонақ үй және мейрамхана бизнесінде шағын кәсіпкерлікті дамыту тәжірибесі.

5.3.5. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кәсіпорынның қаржылық қызметі

Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кәсіпорындардың қаржылық қызметін жүргізу. Кәсіпорынның қаржылық жағдайының негізгі көрсеткіштері. Пайда кәсіпкерлік қызметтің мақсаты ретінде. Біліктілігі, құрамы және шығындар құрылымы. Несие алу үшін бизнес-жоспар құру.

5.3.6. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің қаржылық тұрақтылығы, төлем қабілеттілігі және рентабельділігі

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығы. Кәсіпорынның төлем қабілеттілігі мен өтімділігін, өтімді ақша ағынын бағалау. Кәсіпорынның банкроттығын диагностикалау.

5.3.7. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің шаруашылық қызметін жоспарлау

Жоспарлау мазмұны мен әдістері. Бизнесінің маркетинг жоспары. Бизнесіні дамыту бағдарламасы. Бизнесіні қаржылық жоспарлау.

5.3.8. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кадрлармен қамтамасыз ету және корпоративтік мәдениет

Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындары үшін персоналды іріктеудің ерекшеліктері мен критерийлері. Персоналды басқарудың негізгі міндеттері. Персоналды басқару принциптері. Персоналды басқару жүйесін құру принциптері. Кәсіпкерлік қызметтегі адами капиталдың маңызы. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің мәдениетінің мәні мен маңызы.

5.3.9. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің негізгі құралдары

Кәсіпорынның негізгі құралдары: түсінігі және жіктелуі. Негізгі құралдарды пайдалану тиімділігін жоспарлау, есепке алу, бағалау және талдау. Негізгі құралдардың тозуы және амортизациясы, олардың түрлері. Мүлікті жалға алу және лизинг.

5.3.10. Материалдық емес активтер және айналым қаражаттары

Материалдық емес актив туралы түсінік. Айналым қаражаттарының экономикалық мәні, құрамы және құрылымы. Материал сыйымдылығын төмендетудің мәні мен жолдары. Негізгі және айналым қаражатын пайдалану тиімділігінің көрсеткіштері.

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	21 беттің 15-сі

5.3.11. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің баға белгілеу

Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі бағаның рөлі. Баға стратегиялары: түрлері, таңдауы. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі баға. «Тікелей-костинг» жүйесі бойынша бағаны анықтау. Баға белгілеу ерекшеліктері.

5.3.12. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін жоспарлау

Бизнес-жоспар құру және оны әзірлеудің компьютерлік технологияларын қолдану бойынша жалпы ұсыныстар. Бизнес-жоспар бөлімдерінің құрылымы мен мазмұны (бизнес-жоспарлаудың негізгі кезеңдері).

5.3.13. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің бәсекеге қабілеттілігі

Бәсекелестік түрлері және нарық түрлерінің сипаттамасы. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік мінез-құлық түрлері. Бәсекеге қабілеттілікке жету жолдары. Бәсекелестік түрлері және нарық түрлерінің сипаттамасы.

5.3.14. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін реттеу және қолдау

Қазақстандағы жеке бизнесті реттейтін заңдар. Кәсіпкерлік қызмет субъектілеріне салық салу. Салықтардың мәні мен функциялары. Салық салу принциптері. Қазақстанның салық жүйесі. Кәсіпорындарды ашу және тарату тәртібі. Салықтардың жіктелуі, салық жүйесінің элементтері.

5.3.15. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін мемлекеттік қолдау нысандары

Қонақ үй және мейрамхана бизнесін әлеуметтік қорғау. Шағын бизнесті қолдаудың мемлекеттік саясатының негізгі бағыттары. Ірі және шағын бизнесті ұйымдарындағы өнімнің үлесі мен тиімділігі. Қонақ үй саласындағы шағын бизнес. Шағын бизнесті қаржылық (инвестициялық, салықтық, кредиттік), құқықтық, моральдық қолдаудың түрлі әдістері. Қонақ үй бизнесі саласындағы кәсіби этика және коммерциялық қатынастар.

6. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫ

6.1. «Қонақжайлылықтағы сервистік қызмет» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Қонақжайлылық индустриясының тарихы мен эволюциясы.
2. Қонақжайлылық және сервис ұғымы.
3. Сервистік қызметтің мәдени, әлеуметтік және экономикалық факторлардың әсері.
4. Материалдық қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер.
5. Материалдық емес қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер.
6. Қызмет саласының дамуына әсер етуші факторлар.
7. Демографиялық ерекшеліктер (жас, жыныс, ұлттық) сервистік қызметтерге деген сұранысы.
8. Әлеуметтік желілердің сервистік қызметтердің сапасына әсері.
9. Сервис сапасын бағалаудың негізгі критерийлері.
10. Сапаны басқару саласындағы мақсаттарға жету үшін кәсіпорында қолданылатын әдістер.
11. Қызмет көрсету мәдениеті мен этика арасындағы байланыс.
12. Қызмет көрсету мәдениеті мен қызметкерлердің кәсіби дамуы арасындағы байланыс.
13. Кәсіпорындардың этикалық кодекстері.
14. Этикалық нормаларды сақтауда қызметкерлердің жауапкершілігі.

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

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	21 беттің 16-сі

15. Қонақ үй қызметтерінің ерекшеліктері.
16. Қонақ үйдегі негізгі қызметтер.
17. Нөмір қоры, оның қонақ үй ұсынысының құрылымындағы рөлі.
18. Брондау бөлімі, оның мақсаты, құрамы, жұмыс кестесі.
19. Кейтеринг қызметі.
20. Мақсатына сәйкес кейтеринг қызметінің түрлері.
21. Әуе тасымалындағы жолаушының құқығы мен міндеттері.
22. Әуе рейстерін кешігуі кезінде жолаушыларға қызмет көрсету.
23. Қонақ үйді тамақтандыру кәсіпорнын басқару құрылымы.
24. Бөлмеге қызмет көрсету бөлімі.
25. Аля карт, табл дот, швед үстелі, фуршет, банкет концепциялары.
26. Клиенттердің туристік қызметтерге деген психологиялық қажеттіліктері.
27. Туристердің мінез-құлқына әсер ететін психологиялық факторлар.
28. Туристік қызмет көрсетуде мәдениетаралық психологияның рөлі.
29. Туристік қызмет психологиясында көңіл-күйдің әсері.
30. Сервис саласындағы маркетингтің негізгі принциптері.
31. Сервистік қызметтерді жылжыту үшін тиімді маркетингтік стратегиялар.
32. Сервистік маркетингте брендтің рөлі.
33. Сервистік маркетингте элеуметтік медиа мен интернет-технологиялардың рөлі.
34. Сервистік маркетингте клиенттердің пікірлері мен ұсыныстарының рөлі.
35. Жасанды интеллект және machine learning.
36. Дауыстық технологиялар және дауыспен басқарылатын чат боттары.
37. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі көрсеткіштері.
38. Халыққа қызмет көрсету деңгейін арттырудағы тренингтердің рөлі.
39. Цифрлық технологиялардың халыққа қызмет көрсетуге әсері.
40. Онлайн қызмет көрсету форматының артықшылықтары мен кемшіліктері.
41. Пандемия жағдайында қызмет көрсету нысандарының өзгеруі.
42. Мобильді қосымшалар арқылы ұсынылатын қызметтердің маңызы.
43. Қонақжайлылықтың модельдері, Еуропалық модель, Азиялық модель, Америкалық модель, Шығыс Еуропалық модель.
44. Шетелдік қонақжайлық кәсіпорындарының клиенттермен қарым-қатынас стратегиялары.
45. Шетелдік тәжірибеде клиенттердің күтулері мен сұраныстарын зерттеу әдістері.
46. Еуропалықтарға қызмет көрсету ерекшеліктері.
47. Араб - Шығыс тұрғындарымен жұмыс жасаудың ерекшелігі.
48. Еуропалықтардың өмір сүру мәдениеті және ұстанымы, ерекше мерекелері.
49. Үндістандық туристтердің сұранысы.
50. Дәстүрлі қызмет түрлерінің жаңа нысандармен бәсекелестігі.

6.2. «Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің менеджменті» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Қонақ үй және мейрамхана бизнесі менеджментінің мәні мен сипаттамасы.
2. Басқару объектісі ретіндегі қонақжайлылық индустриясының ерекшеліктері.
3. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі басқару функциялары мен принциптері.
4. Мейрамханалар мен қонақүйлерді басқарудың мақсаттары, міндеттері, функциялары мен принциптері.

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	21 беттің 17-сі

5. Қызмет көрсету нарығының ерекшеліктері мен жұмыс істеу механизмі.
6. Менеджменттің ұйымдастырушылық құрылымдарының сипаттамасы, типтері, жіктелуі.
7. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнындағы басқару және атқарушы функциялардың бөлінуі.
8. Ұйымдастырушылық құрылымдарды жобалау үрдісінің кезеңдері мен принциптері.
9. Қонақ үй қызметтерінің негізгі сипаттамасы және қызмет көрсету процесі.
10. Персоналды басқару ұғымы, функциялары және тұжырымдамасы.
11. Басқарудағы коммуникация және қонақ үй персоналының қызметін ынталандыру.
12. Басқару функциясы ретінде жоспарлаудың сипаттамасы және оның принциптері.
13. Стратегиялық және ағымдық жоспарлаудың салыстырмалы сипаттамасы, ерекшеліктері.
14. Стратегиялық жоспарлау процесі: ұйым міндеттері мен мақсаттарының анықталуы, ішкі және сыртқы ортаны талдау.
15. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы басқару тәсілдері түсінігі, жіктелуі.
16. Ұйымдастырушылық- әкімшілік басқару тәсілі және бағыну типтері.
17. Басқарудың экономикалық тәсілдері және оның ерекшеліктері.
18. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық тәсілдері, артықшылықтары мен кемшіліктері.
19. Қонақ үй кәсіпорындарында қызмет салалары мен деңгейлері бойынша менеджердің еңбегінің бөлінуі.
20. Басқару стилі ұғымы, басқару стилінің басқару формаларына әсері.
21. Жанжалдардың түсінігі, түрлері және пайда болу себептері.
22. Жанжалды жағдайларды басқару тәсілдері және жанжалды жағдайлардың алдын алу.
23. Менеджмент процесіндегі басқару шешімдері түсінігі және оның жіктелуі.
24. Шешім қабылдау үрдісіне әсер ететін факторлар және шешімдердің орындалуын бақылау.
25. Қонақ үй кешенінің кадр қызметі, қонақ үйлер мен мейрамханаларда кадрларды іріктеу критерийлері.
26. Персоналды бағалау әдістері, персоналдың саны мен құрамын басқару.
27. Мейрамхананың өндірістік процестерін ұйымдастыру және басқару ерекшеліктері.
28. Қонақ үй кәсіпорнының стратегиясын қалыптастыру кезеңдері.
29. Басқару мәдениетінің элементтері, қонақ үйлер мен мейрамханалар қызметкерлерінің мінез-құлық ережелері.
30. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік тәуекелдердің негізгі түрлері, себептері, кәсіпкерлік тәуекел деңгейіне әсер ететін факторлар.
31. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде қызмет көрсету сапасын басқарудың негізгі түсініктері мен сипаттамалары.
32. Стратегиялық басқару құралы ретінде бизнес-жоспардың мәні мен құрылымы.
33. Персоналды басқарудағы лауазымдық құқықтар мен міндеттерді реттеу.
34. Қонақ үйлердегі персоналды аттестациялау, кәсіптік оқыту әдістері мен ерекшеліктері.
35. Еңбекті ынталандырудың ұйымдық жүйесі және корпоративтік этика түсінігі.
36. Дағдарысты басқару түсінігі, түрлері.
37. Дағдарыс түсінігі, олардың пайда болу себептері және экономикадағы дағдарыстардың жіктелуі.
38. Дағдарыс ұйымдарындағы тәуекелдерді басқару технологиялары.
39. Қонақжайлылық кәсіпорындарындағы дағдарысқа қарсы маркетинг тактикасы, оның мақсаттары мен функциялары.
40. Қонақжайлылық саласындағы кәсіпорындардағы тәуекелдерді басқару.

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

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	21 беттің 18-сі

41. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының бәсекеге қабілеттілігінің салыстырмалы сипаттамасы.
42. Қонақжайлылық индустриясындағы менеджменттің тиімділігі ұғымы және оны өлшеу.
43. Қонақжайлылық индустриясы менеджментінің экономикалық тиімділігі.
44. Қонақжайлылық индустриясы менеджментінің әлеуметтік тиімділігі.
45. Басқарудағы іскерлік қарым-қатынастың маңызы, формалары, іскерлік байланысты ұйымдастыру.
46. Басқару қызметіндегі іскерлік келіссөздердің орны. Іскерлік келіссөздерді дайындау және өткізу.
47. Туризмді басқару өкілеттіліктері және олардың сипаттамалары.
48. Қонақжайлылық кәсіпорындарында басқарудың сызықтық құрылымының сипаттамасы.
49. Қонақжайлылық кәсіпорындарында басқарудың функционалды құрылымының мәні және ерекшеліктері.
50. Қонақ үй мен мейрамханаларды басқаруды ұйымдастырудың жүйелі тәсілінің сипаттамасы.

6.3. «Қонақ үй және мейрамхана бизнесін ұйымдастыру» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Бизнесінің мәні және бизнесінің негіздері. Нарықтық қатынастағы бизнесінің ролі.
2. Кәсіпкерлік, нарықтық экономика жағдайында меншік құқығын экономикалық іске асыру тәсілі.
3. Бизнес туралы түсінік және оның мәні: шарттары мен мақсаттары.
4. Нарықтағы бизнес субъектілерінің сипаттамасы мен қызметтері.
5. Қонақжайлылық индустриясындағы қонақ үй және мейрамхана эволюциясы.
6. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік және ұйымдық-құқықтық нысандардың мәні, ерекшеліктері.
7. Кәсіпорындардың экономикалық негіз ретінде түсінігі және оның мәні.
8. Кәсіпкерлік қызметтің түрлері: өндірістік, коммерциялық, қаржылық.
9. Қонақжайлылық индустриясында бизнесті ұйымдастыру негіздері.
10. Кәсіпорындардың негізгі түрлері және олардың сипаттамалары.
11. Қонақжайлылық индустриясында өз бизнесіңізді құрудың негізгі жолдары.
12. Франчайзинг бизнесті жүргізудің интеграцияланған түрі ретінде мәні, ерекшелігі.
13. Инновациялық кәсіпкерліктің мәні мен ерекшеліктері.
14. Қонақжайлылық индустриясындағы шағын бизнестің мәні, ерекшеліктері.
15. Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпорындар туралы түсінік және оның мәні.
16. Шағын бизнес қонақ үйлерінің жіктелуі.
17. Қазақстандағы қонақжайлылық индустриясын дамытудағы шағын кәсіпкерліктің ролі.
18. Шет елдердің қонақжайлылық индустриясында шағын кәсіпкерлікті дамыту тәжірибесі.
19. Қазақстандағы жеке бизнесті реттейтін заңдар және оның тәжірибесі.
20. Кәсіпкерлік қызмет субъектілеріне салық салу туралы түсінігі және оның мәні.
21. Салықтар және оның атқаратын функциялары.
22. Қазақстандағы салық салу қағидаттары: міндеттілік, айқындық, әділдік, біртұтастығы және салық заңдарының жариялылығы принциптері.
23. Қазақстанда салық жүйесінің қалыптасуы мен дамуы.
24. Салық түрлері және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер.
25. Кәсіпорындарды ашу және тарату тәртібі.

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	21 беттің 19-сі

26. Банкроттықтың негізгі түсінігі және оның мәні.
27. Кәсіпкерлік қызметті тоқтатуға әсер ететін себептер, жағдайлар мен факторлар.
28. Мейрамхана және қонақ үй бизнесінде кәсіпорындардың қаржылық қызметі.
29. Бизнесінің қаржылық жағдайының негізгі көрсеткіштері.
30. Бизнесіні инвестициялау нысандары мен формалары.
31. Пайда бизнесінің мақсаты ретінде қарастырылуы.
32. Кәсіпорын шығындары мен оның жіктелуі.
33. Өндірістік шығындар туралы түсінік және оның мәні.
34. Бизнес-жоспар құру және оның несие алудағы қадамдары.
35. Кәсіпорын өнімі және оның сипаттамасы мен маркетинг жоспары.
36. Нарықтық экономика жағдайында бәсекелестіктің мәні мен түрлері.
37. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік мінез-құлық түрлері.
38. Кәсіпорынның және өнімнің бәсекеге қабілеттілігіне әсер ететін факторлар.
39. Нарық және бәсекелестіктің түрлерінің сипаттамасы.
40. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындары үшін персоналды іріктеудің ерекшеліктері мен критерийлері.
41. Кәсіпорында персоналды басқарудың мәні мен негізгі міндеттері.
42. Кәсіпорында персоналды басқару принциптері.
43. Кәсіпорында персоналды басқару жүйесін құру принциптері.
44. Қонақжайлылық индустриясы саласында кәсіпкерлік қызметтің адами капиталының маңызы.
45. Қонақжайлылық индустриясы саласындағы кәсіпкерлік мәдениетінің мәні мен маңызы.
46. Қонақ үй және мейрамхана бизнесі шығындар туралы түсінік және оның мәні: түрлері мен құрамы.
47. Қонақ үй және мейрамхана бизнесі қызметкерлерін материалдық ынталандыру.
48. Мейрамхана бизнесіндегі еңбек ресурстарын басқару жүйесі және оның ішкі қызметтері.
49. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде қызметкерлерді таңдау кезінде шешім қабылдау үшін қажетті ақпаратты жинау әдістері.
50. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің маркетингтік стратегиясы туралы түсінік және оның мәні мен негізгі мақсаты.

7. ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИТЕТТЕР

Негізгі әдебиеттер:

1. Қонақ үй мен мейрамхана ісі. Оқулық. Жалпы редакциясын басқарған Р. Мец; нем тілінен аударылған, 2019.
2. Батырова Н.Т. Қонақ үй шаруашылығында қызмет көрсетуді жарнамалау ерекшеліктері. Түркістан 2021.
3. Казиева Р.К. Менеджмент гостеприимства: Уч. пос. / Е.Н.Кнышова-М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 512 с. - (СПО) (П).
4. Батырова Н.Т. Мейрамхана ісі. Алматы, 2021.
5. Мұхаметжанов А.М., Смағұлова Қ.Б. Бөлімдер мен құрылымдарда психологиялық жұмыстарды ұйымдастыру. Алматы, 2021.
6. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 1. Сущность и содержание: учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов; под редакцией В. С. Абрамова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 270 с.

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	21 беттің 20-сі

7. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 2. Функциональные стратегии: учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов; под редакцией В. С. Абрамова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 246 с.
8. Агафонов, В. А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры: монография / В.А. Агафонов. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 276 с.
9. Акмаева, Р.И. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Р.И. Акмаева – Москва: Русайнс, 2020. – 256 с.
10. Антипатров, Ю.А. Обзор научных взглядов на разработку стратегии развития фирмы в рамках исследования экономической категории / Ю.А. Антипатров // Вопросы науки и образования. – 2018. – №19 (31). – С. 26-29.
11. «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мәдениеті». Оқу құралы. / Омарова Н.А., Еспенбетов Н.С., Елегенова А.С. – Алматы: ҚазСТА, 2021.-72 б.
12. Қонақ үй және мейрамхана ісі: Оқулық / Жалпы редакциясын басқарған Р.Мец; неміс тілінен аударылған. – Нұр-Сұлтан: Фолиант, 2019. – 208 б.
13. Тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру: оқу құралы / Есіркеп Г.Е., Диханбаева Ф.Т., Бектурганова А.А. – Алматы: ТОО «Тантар Трейд», 2020 – 175 б.
14. Қоғамдық тамақтандыруды қызмет көрсетуді ұйымдастыру: Оқу құралы. – Қ.Күзембаев, А.Таева, Г.Күзембаева. – Астана: Фолиант, 2018. – 264 б.
15. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учеб.пособие / Т.А.Джум, Г.М.Зайко. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. – 528 с.
16. Қонақ үй мен мейрамхана ісі. Оқулық. Жалпы редакциясын басқарған Р. Мец; нем тілінен аударылған, 2019.
17. Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Шаяхметова Е.А, Шаршанкулова Ж. Мизамбекова Ж.К.- Алматы: Лантар Трейд, 2018. - 220 с.
18. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері: оқу құралы / Ушкулакова Г.М. Имангулова Т.В.- Алматы: ҚазСТА, 2021. - 72 б.
19. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учебное пособие / А.Ю. Баранова.- Москва: Инфра-М, 2021. - 180 с.
20. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме: учебник / Г.А. Голилевкая, Т.В. Терентьева, А.С. Квасов. - Москва: Инфра-М, 2019. - 189 с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Мизамбекова Ж.К., Мусаева В.С., Шаршанкулова Д. Қонақжайлылық индустриясының негіздері: Оқу құралы. – Алматы: ЖШС Лантар Трейд, 2020 – 333 б.
2. Гостеприимство и сервис в индустрии питания / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – М.: Инфра –М, - 2021. – 183 с.
3. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері: Оқулық құрал / Ж.Мизамбекова, Е.Шаяхметова, Д.Шаршанкулова. – Алматы: ТОО «Лантра Трейд», 2018 – 203 б.
4. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В.Г.Федцов. – 7-изд., стер. – М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019. – 248 с.
5. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А.Быстров. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 536 с.

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	21 беттің 21-сі

6. Гостеприимство и сервис в индустрии питания / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – М.: Инфра–М, - 2021. – 183 с.
7. Байтиленова Е.С., Байтиленова Д.С. Стратегиялық менеджмент 2022.
8. Баяндинова А.М. Основы гостиничного хозяйства 2022.
9. Кузьменко Ю.В. Гостиничное хозяйство 2022.
10. Берновский, Ю.Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие Ю.Н. Берновский. - (Высшее образование) / Ю.Н. Берновский. - М.: Форум, 2017. - 256 с.
11. Варакута, С.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие / С.А. Варакута. - М.: Инфра-М, 2005. - 207 с.
12. Дунченко, Н.И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для аспирантов: Учебник / Н.И. Дунченко, М.П. Щетинин, В.С. Янковская. - СПб.: Лань, 2018. - 236 с.
13. Ефимов, В.В. Статистические методы в управлении качеством продукции / В.В. Ефимов, Т.В. Барт. - М.: КноРус, 2018. - 112 с.
14. Черненко В. А. Антикризисное управление. — М.: Юрайт, 2020. — 418 с.
15. Шағын кәсіпкерлікті жан жақты қолдау керек Мейірбеков Б. // Ізденіс/ Пойск: серия Гуманитарная. 2018 №1 34-39 б.
16. Малое предпринимательство и его роль в экономике Казахстана Шеденов М. // Фемида, 2019, №1.
17. «Шағын, орта және ірі кәсіпкерліктердің арасындағы тығыз өзара шартты байланыс» Исабеков Б. // «Высшая школа Казахстана», 2018, №3.
18. Шағын бизнес негіздері: Сабден О., Турғынбаева А. Оқу құралы. - Астана: Фолиант, 2019.- 176 б.
19. Кәсіпкерлік қызметтің құқықтық негіздері (сұлбалар мен кестелерде). Кәсіпкердің шағын кітапханасы. «Секрет + сервис» Кәсіпкерлерге қызмет көрсететін орталығы» мекемесі, 1-б, 2018 ж. ақпаны. №1(31), 2 б.
20. Кәсіпкерлік негіздері. Нұрғалиев Ө. Қарағанды, 2017, 9 б.
21. Предпринимательство Капуста М.Г..М., Инфра- м.2016. с.150.
22. Риск – анализ инвестиционного риска (под ред. Проф. М.В. Грачевой). Юнити.М., 2019. с. 88.
23. Предпринимательство. Издательство политической литературы «Единство». М., 2018. с. 288.

WEB сайттар тізімі:

1. <https://kazneb.kz/>
2. <https://www.bibliorossica.com/>
3. <https://openu.kz/kz>
4. <https://100kitap.kz/kz>