

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	25 беттің 1-сі



«БЕКІТЕМІН»

Басқарма Төрағасы – Ректор

А. Шокпаров

2024 ж.

2024-2025 оқу жылына «6В11101 – Туризм және қонақжайлылық индустриясын ұйымдастыру», «6В11101 – Туризм және қонақжайлылық индустриясын ұйымдастыру» қысқартылған білім беру бағдарламаларының

ҚОРЫТЫНДЫ АТТЕСТАТТАУ БОЙЫНША КЕШЕНДІ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ

(Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис, Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті, Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы)

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	25 беттің 2-сі

Кешенді емтихан бағдарламасы (Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис, Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті, Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы) «6В11101 – Туризм және қонақжайлылық индустриясын ұйымдастыру» 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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 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 Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис	7
5.2 Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті	10
5.3 Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы	14
6. Кешенді емтихан сұрақтары	18
7. Ұсынылатын әдебиеттер	23

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 4-сі

1. КЕШЕНДІ ЕМТИХАНЫНЫҢ МАҚСАТЫ

«6В11101 – Туризм және қонақжайлылық индустриясын ұйымдастыру», «6В11101 – Туризм және қонақжайлылық индустриясын ұйымдастыру» қысқартылған білім беру бағдарламалары 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.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 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. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис
2. Туризм және қонақжайлылық индустриясының менеджменті
3. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 7-сі

5. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН ӨТКІЗІЛЕТІН ПӘНДЕРДІҢ МАЗМҰНЫ

5.1 ТУРИЗМ ЖӘНЕ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ СЕРВИС

«Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис» 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.

«Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис» 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, әртүрлі 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. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы 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, денсаулық, байланыс, тұрғын үй коммуналдық, білім беру, құқықтық, сақтандыру, ритуалды, ойын сауық, спорт секілді салалардағы сервис түрлері.

5.1.2. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы 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

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 8-сі

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. Туризм және қонақжайлылық индустриясында 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. Туризм және қонақжайлылық индустриясында 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. Нөмір 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. 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.

5.1.8. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы 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.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 9-сі

Сервистік қызметтерді жылжытуда қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді стратегиялар арасындағы айырмашылықтар.

5.1.9. 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.

5.1.10. Қызмет көрсету сапасының және халыққа қызмет көрсету деңгейінің көрсеткіштері

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.

5.1.11. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы 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.

5.1.12. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы шетелдік тәжірибе

Қонақжайлылықтың модельдері. Еуропалық модель. Азиялық модель. Америкалық модель. Шығыс Еуропалық 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.

5.1.13 Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис саласындағы клиенттерге қызмет көрсетудің ұлттық ерекшеліктері

Еуропалықтарға қызмет көрсету ерекшеліктері. Араб - Шығыс тұрғындарымен жұмыс жасаудың ерекшелігі. Американдықтарға қызмет көрсетудің ерекшелігі. Еуропалықтардың өмір сүру мәдениеті және ұстанымы, ерекше мерекелері. Араб мәдениетінің ерекше тұстары. Қытай туристтерінің қызық әдептері. Үндістандық туристтердің сұранысы. Жапондық туристтерді не

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 10-сі

қызықтырады. Американдық туристтер қандай мақсатта саяхаттайды. ТМД халқының ұқсас жерлері.

5.2. ТУРИЗМ ЖӘНЕ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ МЕНЕДЖМЕНТІ

«Туризм және қонақжайлылық индустриясының 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 қонақжайлылық индустриясында пайдалануды жоспарлау, қонақжайлылық саласындағы проблемаларды талдап ұйымдастырушылық-басқарушылық шешімдерін табу.

«Туризм және қонақжайлылық индустриясының 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 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. Туризм және қонақжайлылық индустриясының 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. Туризм және қонақжайлылық индустриясының 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 органың мәні. Нарық

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 11-сі

менеджерлердің өмір сүру ортасы ретінде. Менеджмент ортадағы сыртқы және ішкі факторлар. Туристік фирманың сыртқы және ішкі ортасы.

5.2.5. Туризм және қонақжайлылық индустриясы 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.

5.2.6. Туризм және қонақжайлылық индустриясы персоналаның 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 қарымқатынасының 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. Іскерлік кездесулер мен келіссөздер. Іскерлік қарым-қатынас негіздері

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

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 12-сі

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. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы 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 кезеңдері. 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 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 кодексiнiң негiзгi 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

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 13-сі

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 және туризмде 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. Әсер 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.

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.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 14-сі

5.3. ТУРИЗМ ЖӘНЕ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ КӘСІПОРЫНДАРДЫҢ ЭКОНОМИКАСЫ

«Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы» пәнінің мақсаты кәсіпорынның ресурстық әлеуетін тиімді пайдалану бойынша шешімдерді негіздеу және тұжырымдарды аргументтеу, талдау жасау дағдыларын үйрену және меңгеру негізінде студенттердің экономикалық ой өрісін қалыптастыру.

«Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы» пәнінің оқыту нәтижелері: кәсіпорын қызметін ұйымдастырудың теориялық және тәжірибелік негіздерін біледі, кәсіпорында орын алатын экономикалық құбылыстар мен үдерістер, олардың өзара байланысы мен өзара тәуелділігін, даму заңдылықтарын түсіндіреді, туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорынның ресурстық базасын тиімді пайдалану бойынша іс-шараларды ұсынады, кәсіпорын қызметін жоспарлау, оның инвестициялық қызметін ұйымдастыру, еңбек ақы төлеу және мотивациялау, шығындарды басқару саласында шешім қабылдап, тұжырымдар жасайды, туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының даму стратегияларын экономикалық негіздейді, өндірістік бағдарламалар мен даму жоспарын құрады, кәсіпорында өнім сапасын басқару, баға саясаты және бәсекеге қабілеттілігін бағалау дағдыларын меңгереді.

5.3.1. Кәсіпорын – шаруашылық субъектісі, экономикалық жүйенің негізгі буыны ретінде

Кәсіпорын – шаруашылықты жеке жүргізетін субъект және нарықтық қатынастардың негізгі жүргізуші. Өндірістік кәсіпорындардың негізгі белгілері. Кәсіпорынның басты міндеттері және функциялары. Кәсіпорындардың қызмет етуінің белгілері. Кәсіпорынның сыртқы ортасы: оның қызметіне ықпал ететін жағдайлар және факторлар. Кәсіпорынның кәсіпкерлік міндеттемелері және құқықтары.

Негізгі және қосымша белгілері бойынша кәсіпорындардың жіктелуі. Меншік нысандары, ұйымдық-құқықтық нысандары бойынша кәсіпорын түрледі. Кәсіпорындардың бірлестіктері.

Кәсіпкерлікті дамыту. Кәсіпкерлік: нысандары және түрлері. Кәсіпкерлік қызметтегі тәуекел, оны бағалау әдістері.

5.3.2. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында өндірістік шаруашылық циклін ұйымдастыру

Өндірістік процесс және оны ұйымдастыру принциптері. Кәсіпорынның өндірістік құрылымы. Өндірістің типтері: жаппай, бірлік, сериялық.

Кәсіпорындағы өнім шығаруды жоспарлауды ұйымдастыру. Нарықтық экономика жағдайында кәсіпорынның өндірістік бағдарламасын әзірлеу әдістемесі. Кәсіпорынның өндірістік қуаты және оны анықтау әдістері.

5.3.3. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының негізгі капиталы

Кәсіпорынның негізгі капиталының экономикалық мәні, олардың құрамы және құрылымы. Қазақстан Республикасындағы кәсіпорындардың негізгі құралдарын бағалау әдістері. Негізгі капиталдың ұдайы өндірісі және пайдалану көрсеткіштері. Кәсіпорынның негізгі капиталын тиімді пайдалану факторлары және жолдары. Негізгі капиталдың бәсеке

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 15-сі

қабілеттілігін арттыру Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамыту басымдықтарының бірі ретінде.

Негізгі қорлардың тозуы, негізгі түрлері. Тозуды есептеу әдістері. Негізгі капиталды амортизациялаудың маңызы. Амортизацияны есептеу әдістері: біркелкі, өндірістік, жеделдетілген, қалдық құнын азайту. Қазақстан Республикадағы амортизациялық саясат.

5.3.4. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының айналым капиталы

Айналым капиталы: оның маңызы, құрамы және құрылымы. Айналым капиталын қаржыландыру көздері. Айналым құралдарының айналымы. Айналым құралдарының айналымдылығын және пайдалануын сипаттайтын көрсеткіштер. Кәсіпорын жұмысының экономикалық көрсеткіштерін жақсартуда айналым құралдарының айналымдылығын жеделдетудің мәні.

Айналым құралдарына қажеттілікті анықтау: өндірістік қорларды, аяқталмаған өндірісті және дайын өнімді қалыптастыру үшін.

Кәсіпорын жұмысының нәтижесіне айналым капиталын басқарудың әсері. Тауарлы-материалдық қорлардың құнын бағалау әдістері. Кәсіпорынның айналым қаржыларды пайдалануды жақсартудың негізгі бағыттары. Кәсіпорынның материалдық ресурстарын пайдалануды талдау көрсеткіштері және әдістері.

5.3.5. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының еңбек ресурстары

Кәсіпорын персоналы: түсінігі және сипаттамасы. Персоналдың сандық, сапалық сипаттарының көрсеткіштері. Персоналдың құрылымдық сипаттамасы. Персоналдың жылжуын сипаттайтын көрсеткіштер.

Кәсіпорынның еңбек ресурстарына қажеттілігін анықтау. Кәсіпорын жұмыскерлерінің жалпы санын, өнім дайындаудың еңбек сыйымдылығы бойынша, өнімділік мөлшері бойынша, қызмет көрсету мөлшері бойынша жұмысшыларға қажеттілікті, әкімшілік-басқару персоналының санын анықтау.

Кәсіпорындағы кадрлық жұмыс. Кәсіпорындағы персоналды басқару тұжырымдамасы. Кәсіпорынның қызметін тиімділігін қамтамасыз етуде ұйымдастырушылық мінез-құлықтың мәні және маңызы.

Еңбек ресурстарын пайдалану көрсеткіштері. Еңбек өнімділігі: мазмұны, Қазақстан Республикасының экономикасын дамытудағы рөлі, есептеу әдістері. Еңбек өнімділігін өсіру факторлары және резервтері.

5.3.6. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының қызметкерлеріне еңбекақы төлеу

Еңбек мотивацияның мәні және нысандары. Еңбек ақы еңбекті мотивациялаудың негізгі нысаны ретінде. Еңбек ақының экономикалық маңызы және қағидалары.

Еңбек ақыны мемлекеттік реттеу. Еңбек ақыға мемлекеттік кепілдік беру. Біліктілік анықтамалықтарын әзірлеу. Кәсіпорындардың еңбек ақыға бөлетін қаражаттарын, кәсіпорын жұмысшыларының табыстарын, әлеуметтік қажеттіліктерге бөлінетін аударымдарды салықтық реттеу. Әлеуметтік салықты есептеу әдістемесі. Жеке табыс салығының сипаттамасы. Міндетті әлеуметтік сақтандыру.

Кәсіпорындағы еңбекке ақы төлеуді ұйымдастыру. Тарифтік жүйе, еңбек ақыны ұйымдастырудағы оның маңызы және мазмұны. Жұмысшылардың еңбек ақы нысандары және

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 16-сі

жүйелері. Басшылардың, мамандар мен қызметшілердің еңбек ақысын ұйымдастыру. Еңбек ақының тарифтік емес жүйесінің маңызы. Еңбек ақыны ұйымдастырудың шетелдік тәжірибесі.

Еңбек күші (еңбек құны) шығындарының құнын анықтау. Кәсіпорын жұмыскерлерінің еңбек ақы қорының құрамы.

5.3.7. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының инвестициялық саясаты

Инвестициялардың экономикалық маңызы, олардың жіктелуі және көздері. Капиталдық салымдар, олардың құрамы және құрылымы.

Кәсіпорынның инвестициялық қызметі, оның маңызы, міндеттері, ерекшелігі және мемлекеттік қолдау. Инвестицияларды қаржыландыру көздері. Инвестициялық жоба: мазмұны, дайындау және жүзеге асыру кезеңдері. Альтернативті инвестициялық ұсыныстарды бағалау көрсеткіштері. Инвестициялардың экономикалық тиімділігін анықтау әдістемесі.

Кәсіпорынның инвестициялық қызметінің стратегиясы: мазмұны және әзірлеу қағидалары. Кәсіпорынның инвестициялық белсенділігі және тартымдылығы. Кәсіпорынның инвестициялық тартымдылығын бағалау әдістемесі.

5.3.8. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының инновациялық саясаты

Қазақстан Республикасының Үдемелі индустриялық-инновациялық бағдарламасы, оның мақсаты, мазмұны, жүзеге асыру жолдары. Мемлекеттік даму институттары.

Қазақстан Республикасының ғылыми-техникалық саясаты. Инновациялар (жаңашылдық): мәні, жіктелуі.

Кәсіпорынның инновациялық қызметі: маңызы және міндеттері. Жаңашылдықты басқару. Инвестициялық және инновациялық жобалардың портфелін қалыптастыру, олардың маңызы, бағалау қағидалары және факторлары.

5.3.9. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының өнімдерін өндіру және сату шығындары

Шығындардың экономикалық маңызы, түрлері және құрамы. Кәсіпорын шығындарының жіктелуі. Экономикалық элементтері мен калькуляция баптары бойынша шығындардың жіктелуі. Қазақстан Республикасындағы кәсіпорындардың өнімді өндіру және өткізу шығындарының құрамы.

Калькуляциялау, оның түсінігі және қағидалары. Өнімнің өзіндік құнын калькуляциялау әдістері. Калькуляциялаудың үрдістік, шекті және тапсырыстық әдістері.

Үстеме шығындар, олардың құрамы, бөлу белгілері. Үстеме шығындарды бөлу және басқарушылық шешімдерді қабылдау әдістемесі.

Өндіріс шығындарын анықтаудың шетелдік тәжірибесі. Өнімді өндіру және өткізу шығындарын азайтудың мәні, көздері және факторлары.

5.3.10. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының шаруашылық қызметін жоспарлау

Маркетинг - кәсіпорынның мақсатына жетудің кешенді жүйесі ретінде. Маркетингтің өндірісті ұйымдастыруға және кәсіпорынның негізгі функцияларына ықпалы.

Стратегиялық жоспарлау және маркетингтік тәсіл. Маркетинг стратегиясын таңдау және жүзеге асыру.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 17-сі

Жоспарлаудың әдіснамалық негіздері. Кәсіпорын жоспарларының құрылымы. Өндіріс ішіндегі жоспарлау.

5.3.11. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының баға саясаты

Бағаның мәні және оның бәсекелік стратегия элементі ретіндегі ролі. Баға саясаты: оның мәні және фирманың рыноктағы тәртібінің байланысы. Баға саясатына әсер ететін факторлар. Рыноктар және олардың құрылымы. Баға саясаты. Баға стратегиясының мәні. Баға саясатының түсінігі және мақсаттары. Баға стратегиясының түрлері. Баға стратегиясының қалыптастыру кезеңдері.

5.3.12. Кәсіпорында бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ету және өнім сапасын басқару

Өнімнің бәсекеге қабілеттілігі: түсінігі, оның деңгейін көтеру қажеттілігі. Қазақстан Республикасының индустриялық-инновациялық дамуы және өнімнің бәсекеге қабілеттілігіне арттыруға әсері.

Өнім сапасы: түсінігі, көрсеткіштері және деңгейін көтеру жолдары. Кәсіпорындағы өнім сапасын басқару жүйесі. Сапаны басқарудағы жаңа стратегия. Өнімді стандарттау. Өнімді сертификациялау.

Өнімнің бәсекеге қабілеттілігін арттырудағы бағаның ролі. Өнімге, жұмысқа және қызметке белгіленетін баға түрлері. Кәсіпорындағы бағаны қалыптастыру әдістері. Нарықтық экономика жағдайында бағаны мемлекеттік реттеу. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігінің мәні. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне ықпал ететін факторлар. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін бағалау әдістемесі.

5.3.13. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының қаржылық нәтижелері

Кәсіпорын қаржысы түсінігі және функциялары. Кәсіпорындағы қаржы қатынастарының қалыптасу нысандары. Кәсіпорынның қаржы қызметін ұйымдастырудың негізгі қағидалары және бағыттары. Қаржы механизмі: құрамдас элементтері, құқықтық, нормативтік және ақпараттық қамтамасыз ету.

Кәсіпорынның қаржы ресурстары. Қаржылық жоспарлау. Кәсіпорындағы қаржы ресурстарының қалыптасу көздері. Қарыз қаражаттарын алу әдістері. Несиелер, оларды берудегі негізгі қағидалар. Банкроттықтың түсінігі және белгілері. Банкроттық және дағдарыс кезінде кәсіпорынды қайта құру және басқару. Кәсіпорынды санациялау, қайта құрылымдау және жою.

5.3.14. Табыс пен пайда кәсіпорынның қаржылық нәтижелерінің жалпылама көрсеткіші ретінде

Табыс және пайда – кәсіпорынның шаруашылық қызметінің қаржылық нәтижелерінің жиынтық көрсеткіштері ретінде. Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сай жылдық жиынтық табысты есептеуде анықталатын табыс түрлері. Кәсіпорын пайдасының қалыптасу және бөліну тәртібі. Кәсіпорын төлейтін салықтардың жалпы сипаттамасы. Кәсіпорын пайдасына салық салу және бөлу.

Қазақстан Республикасының салық жүйесі. ҚР-ның Салық кодексіне сай салық салынатын пайданы анықтауда есептелінетін шегерімдердің сипаттамасы.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 18-сі

Өндірістің экономикалық тиімділігінің маңызы және оның түрлері. Өндірістің жалпы тиімділігі және оның көрсеткіштер жүйесі. Өндіріс тиімділігінің жекелеген (дифференциацияланған) көрсеткіштері. Кәсіпорынның рентабельділік (табыстылық) көрсеткіштері. Өндірістік қызметтің тиімділік көрсеткіштері. Өндіріс тиімділігіне ықпал ететін факторлар.

5.3.15. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік тәуекелдер

Кәсіпкерлік тәуекел түсінігі және түрлері. Кәсіпкерлік қызметтегі тәуекел, оны бағалау әдістері. Ұйымның тәуекелдері, олардың алдын алу және сақтандыру. Ішкі және сыртқы тәуекелдер. Қонақжайлылық индустриясындағы тәуекелдер. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы тәуекелдерді әртараптандыру. Кәсіпорынның дәрменсіздігі, банкроттық және оның түрлері туралы түсінік. Банкроттықтың түсінігі және белгілері. Банкроттық және дағдарыс кезінде кәсіпорынды қайта құру және басқару. Кәсіпорынды санациялау, қайта құрылымдау және жою.

Кәсіпорындардың жауапкершілік түсінігі және оның түрлері. Кәсіпорындарды қайта құру, тарату, сауықтыру.

6. КЕШЕНДІ ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫ

6.1. «Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервис түсінігі, даму перспективалары.
2. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет түрлері мен қызмет көрсету формалары.
3. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы сервистің пайда болу тарихы.
4. Қаржы, сауда, көлік салаларындағы сервистің мәні және сипаттамалары.
5. Денсаулық, байланыс және тұрғын үй салаларындағы сервистің мәні және сипаттамалары.
6. Білім беру, құқық және сақтандыру үй салаларындағы сервистің мәні және сипаттамалары.
7. Тұрмыс салттық, ойын сауық және спорт салаларындағы сервистің мәні және сипаттамалары.
8. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы тамақтандыру кәсіпорындарын басқару құрылымын ұйымдастыру.
9. Материалдық және материалдық емес қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер.
10. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызметтерді ұйымдастырудың негізгі принциптері.
11. Туризм және қонақжайлылық индустриясында қызметтерді ұйымдастыруда қолданылатын технологиялар.
12. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету сапасына әсер ететін негізгі факторлар.
13. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет сапасы ұғымы, негізгі критерийлері және оны бағалау.
14. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет саласының дамуына әсер етуші факторлар.
15. Қазақстанға қандай сервисті алып келер едіңіз және ол сервисті біздің халықтың менталитетіне қалай келтіре аласыз.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 19-сі

16. Клиенттерге қызмет көрсетудің 10 ережесін атап өтіңіз.
17. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет мәдениетінің құрамдас бөліктерін атау.
18. Мемлекет басшыларының визиттерін ұйымдастыру және мемлекет басшыларының визитінде алдын ала жоспарлы түрде жасалуы тиіс іс-шаралар.
19. All Inclusive, Ultra All Inclusive, Bed and Breakfast қызмет көрсету түрлерінің сипаттамалары.
20. Қонақ үйдегі таңғы ас түрлерін сипаттау.
21. Қонақ үйдегі бөлмелердің пайдалануына байланысты аталуын және Occupied, Stayover, Do Not Disturb, On-change, Vacant and ready бөлме жағдайын сипаттау.
22. Туризм және қонақжайлылық индустриясында қызметкерлерге қойылатын міндеттер.
23. Фронт офис, хаускипинг және рум сервис бөлімдерінің қызметі және олардың бір бірімен байланысы.
24. Швед үстелі, фуршет және банкет қызмет көрсету түрлерінің сипаттамалары.
25. Қонақты қарсы алу және шығарып салу қағидасы.
26. Мейрамханадағы Аля карт және Табл дот сервис түрлерінің сипаттамалары.
27. Silver service style және American service style анықтамасы және жасалу тәртібі.
28. French service style, Russian service style және Gueridon service style сервис түрлерінің сипаттамалары.
29. Сервистік қызметтегі инновациялық технологиялардың сипаттамасы.
30. Тұтынушылардың кәсіпорын қызметіне және тауарына қанағаттану деңгейін білу әдістері.
31. Туризм және қонақжайлылық индустриясында инновациялар әдетте қандай бағыттарда жүзеге асырылады.
32. Мейрамхана түрлері және мейрамхана қызметкерлерінің позициялары.
33. Тұтынушылардың кәсіпорын қызметіне және тауарына қанағаттану деңгейін білу әдістері.
34. Туризм және қонақжайлылық индустриясында қызметкерлерді оқытудың негізгі принциптері.
35. Туризм индустриясындағы клиенттермен қарым-қатынасты басқару (CRM) технологиялары.
36. «Эмоционалды интеллект» ұғымы және оның туризм индустриясындағы қызметкерлер үшін маңызы.
37. Туризм индустриясында қызмет көрсету тиімділігін арттыру үшін қолданылатын әдістер.
38. Қонақжайлылықтың Европалық моделінің ерекшеліктері.
39. Қонақжайлылықтың Азиялық моделінің ерекшеліктері.
40. Қонақжайлылықтың Америкалық моделінің ерекшеліктері.
41. Қонақжайлылықтың Шығыс Европалық моделінің ерекшеліктері.
42. Туризм және қонақжайлылық индустриясында қауіпсіздік қызметкерлерінің міндеттері.
43. Туризм және қонақжайлылық индустриясында тамақтану қызметі мен тамақтану кәсіпорындарының жұмыс істеу ерекшеліктері.
44. Қонақ үйлерде спорттық-сауықтыру орталықтарының қызметтерін ұйымдастыру ерекшеліктері.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 20-сі

45. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету персоналының сипаттамасы және оған қойылатын талаптар.
46. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы индустриясындағы қызметкерлерді ынталандыру нысандары.
47. Қонақты қарсы алу және шығарып салу қағидасы.
48. Қонақ үй және туристік қызметтегі шағымдар және жанжалдарды шешу жолдары.
49. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызмет мәдениетінің құрамдас бөліктерін сипаттау.
50. Қазақстанда туризм және қонақжайлылық индустриясындағы іс-шараларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудағы ұлттық ерекшеліктері.

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

1. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы заманауи менеджменттің мәні мен сипаттамалары.
2. Басқару объектісі ретіндегі туризм және қонақжайлылық индустриясының ерекшеліктері.
3. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы басқару функциялары мен принциптері.
4. Туризмнің ішкі және сыртқы орта факторлары, олардың өзара байланысы.
5. Қызмет көрсету нарығының ерекшеліктері мен жұмыс істеу механизмі.
6. Менеджменттің ұйымдастырушылық құрылымдарының сипаттамасы, типтері, жіктелімі.
7. Туризм және қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнындағы басқару және атқарушы функциялардың бөлінуі.
8. Ұйымдастырушылық құрылымдарды жобалау үрдісінің кезеңдері мен принциптері.
9. Қонақ үй қызметтері және қызмет көрсету процесінің негізгі сипаттамасы.
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 мен ерекшеліктері.
14. Стратегиялық жоспарлау процесі: ұйым міндеттері мен мақсаттарының анықталуы, ішкі және сыртқы ортаны талдау.
15. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы басқару тәсілдері түсінігі, жіктелімі.
16. Ұйымдастырушылық- әкімшілік басқару тәсілі және бағыну типтері.
17. Басқарудың экономикалық тәсілдері және оның ерекшеліктері.
18. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық тәсілдері, артықшылықтары мен кемшіліктері.
19. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында қызмет салалары мен деңгейлері бойынша менеджердің еңбегінің бөлінуі.
20. Басқару стилі ұғымы және оның басқару формаларына әсері.
21. Жанжалдардың түсінігі, түрлері және пайда болу себептері.
22. Жанжалды жағдайларды басқару тәсілдері және жанжалды жағдайлардың алдын алу.
23. Туризмдегі басқару шешімдері, шешім қабылдау әдістері мен тәсілдері

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 21-сі

24. Шешім қабылдау үрдісіне әсер ететін факторлар және шешімдердің орындалуын бақылау.
25. Стратегиялық менеджменттің негізгі кезеңдерінің мәні, мазмұны және сипаттамалары .
26. SWOT талдау. Стратегиялық шешімдерді қабылдау үшін пайдалану мүмкіндігі және SWOT матрицасын құру әдістері.
27. Стратегия түсінігі, жіктелімі, стратегияны таңдауға әсер ететін факторлар.
28. Туристік фирмадағы ағымдық жоспарлау және оның түрлері.
29. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы заманауи менеджерге тән ерекшеліктер және менеджер моделі.
30. Туризм саласындағы кәсіпкерлік тәуекелдердің негізгі түрлері, себептері, кәсіпкерлік тәуекел деңгейіне әсер ететін факторлар.
31. Туризм және қонақжайлылық саласындағы қызмет көрсету сапасын басқарудың негізгі түсініктері мен сипаттамалары.
32. Стратегиялық басқару құралы ретінде бизнес-жоспардың мәні мен құрылымы.
33. Туристік фирмадағы 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 жағдайында тәуекелдерді басқару әдістері.
39. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы дағдарысқа қарсы маркетинг тактикасы, оның мақсаттары мен функциялары.
40. Туризм және қонақжайлылық саласындағы кәсіпорындардағы тәуекелдерді басқару.
41. Туризм және қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының бәсекеге қабілеттілігінің салыстырмалы сипаттамасы.
42. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы менеджменттің тиімділігі ұғымы және оны өлшеу.
43. Туризм және қонақжайлылық индустриясы менеджментінің экономикалық тиімділігі.
44. Туризм және 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. Туристік және қонақжайлылық кәсіпорындарында басқарудың сызықтық құрылымының сипаттамасы.
49. Туристік және қонақжайлылық кәсіпорындарында басқарудың функционалды құрылымының мәні және ерекшеліктері.
50. Туризмді басқару жүйелерін жетілдіру жолдары.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 22-сі

6.3. «Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың экономикасы» пәні бойынша кешенді емтихан сұрақтары:

1. Қызмет көрсету саласындағы туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикалық мәні және жіктелуі.
2. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпкерліктің түрлері мен формалары.
3. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының ішкі және сыртқы ортасы.
4. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының шаруашылық қызметі көрсеткіштерінің жүйесі.
5. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының негізгі құралдарының түсінігі, жіктелуі және бағалануы.
6. Негізгі құралдардың амортизациясы және оны есептеу.
7. Негізгі құралдарды пайдаланудың жай-күйі мен тиімділігін сипаттайтын көрсеткіштер.
8. Негізгі құралдардың ұдайы өндірісі түсінігі мен көздері.
9. Қонақ үй кәсіпорындарының өндірістік-шаруашылық циклын ұйымдастыру.
10. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының айналым қаражаттары және олардың сипаттамалары.
11. Айналым қаражаттары мен қаражаттарға қажеттілікті анықтау.
12. Айналым құралдарының шеңбер айналымы және айналымдылық көрсеткіштері.
13. Айналым қаражатын пайдалану тиімділігінің көрсеткіштері.
14. Кәсіпорында негізгі және айналым капиталын қаржыландыру көздері.
15. Еңбек нарығының мәні және қызмет ету механизмі.
16. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының персоналы және оның құрылымы.
17. Жұмыс уақытын мөлшерлеу және персонал қозғалысын сипаттайтын көрсеткіштер.
18. Еңбек өнімділігі түсінігі және оны есептеу әдістері.
19. Еңбек ақының мәні, құрылымы және атқаратын қызметтері.
20. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы еңбекке ақы төлеу жүйесі мен формалары.
21. Кәсіпорында тарифтік және тарифсіз еңбек ақы төлеу жүйесінің ерекшеліктері.
22. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында еңбекті ынталандыру формалары.
23. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының шығындарының мәні мен жіктелуі.
24. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының шығындарына әсер ететін факторлар.
25. Қызметтердің өзіндік құнын калькуляциялау түсінігі, принциптері және әдістері.
26. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының қызметін жоспарлаудың мазмұны мен әдістері.
27. Кәсіпорындағы жоспарлар жүйесі және олардың өзара байланысы.
28. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарын дамыту бағдарламасы.
29. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы қаржылық жоспарлау.
30. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының шаруашылық қызмет көрсеткіштерінің жүйесі.
31. Қонақ үй кәсіпорындары жұмысының көрсеткіштері және оған ықпал ететін факторлар.
32. Туристік кәсіпорындардың шаруашылық қызметінің мәні және көрсеткіштері.
33. Кәсіпорындардың қаржылық жағдайының мәні және факторлары.
34. Қаржылық тұрақтылықты талдау және оның деңгейін бағалау.
35. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы табыс пен пайданы есептеу. Пайданың бөлінуі.
36. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының рентабельділігі және оны есептеу.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 23-сі

37. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының пайдасы мен кірістілігіне әсер ететін факторлар.
38. Бәсекелік қабілеттілік ұғымы, көрсеткіштері және оған әсер ететін факторлар.
39. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының өнімдері мен қызметтерінің бәсекелік қабілеттілігін бағалау.
40. Кәсіпорынның бәсекелік қабілеттілігін арттырудағы бағаның рөлі және бағалық стратегиялар.
41. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының қызметтеріне бағаны белгілеу әдістері.
42. Инвестицияның экономикалық мәні, құрылымы және жіктелімі.
43. Инвестициялық жобалардың тиімділігін бағалау критерийлері мен әдістері.
44. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында инновациялық қызметті ұйымдастыру негіздері.
45. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарының бизнес-жоспары және оның құрылымы.
46. Туризм және қонақжайлылық индустриясындағы тәуекел ұғымы және түрлері.
47. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында тәуекелді басқару тәсілдері.
48. Туризм және қонақжайлылық кәсіпорындарында қызмет сапасының мәні және оның көрсеткіштері.
49. Өнімдер мен қызмет сапасын басқарудағы стандарттау және сертификаттаудың рөлі.
50. Кәсіпорынның дәрменсіздігі түсінігі, банкроттық және оның түрлері.

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.
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.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 24-сі

10. Антипатов, Ю.А. Обзор научных взглядов на разработку стратегии развития фирмы в рамках исследования экономической категории / Ю.А. Антипатов // 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 «Лантар 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. Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы./ Демеуова Б.М. - Алматы баспасы 2020.
17. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері: Оқулық құрал Мизамбекова Ж.К., Шаяхметова Е.А., Шаршанкулова Д./ Алматы:ТОО «Лантар Трейд», 2018-203 б.
18. Тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру: оқу құралы/ Диханбаева Ф.Т, Бектурганова А.А. Есіркеп Г.Е. - Алматы: Лантар Трейд, 2020.- 175 б.3
19. Тамақтандыру кәсіпорындарындағы менеджмент [Мәтін]: оқу құралы / Базылханова Э. Күзембаева Г.- Астана: Фолиант, 2016.- 152 б.
20. Кәсіпорын экономиясы (дидактикалық материалдар және көрнекі құралдар) [Метін]: оқу құралы / Т. Түсіпбеков, Г. Теңізбаева, А. Ибраева.- 3-ші басылым.- Астана: Фолиант, 2017.- 192 б.
21. Кәсіпкерлік: теория, процесс, практика. 10-басылым. / Куратко Д.Ф.– Алматы: Ұлттық аударма бюросы, 2018 жыл – 480 бет. ISBN 978-601-7943-13-4 <https://openu.kz/kz/books/22>.
22. Кәсіпорын экономикасы : (тәжірибе сабағына арналған оқу құралы) : оқу құралы / Оразалин, К. Ж. ... – Алматы : LEM, 2007. - 296 б. . . – 9965-803-51-X. <https://kazneb.kz/kk/catalogue/view/1106047>.
23. Кәсіпорын экономикасы [Текст] : оқулық / А. Д. Үмбетәлиев К. Б. Сатымбекова Ф. Е. Керімбек ... – Алматы : Фортуна Полиграф, 2021. - 370 б. . – Глоссарий: 331-364 б. ; Белгілер мен қысқартулар: 365 б. ; Қолдан. әдеб.: 366-368 б. . – 1000 дана – 978-601-329-195-6 (мұқ.) : 5 . <https://kazneb.kz/kk/catalogue/view/1624172>.

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 / Рожденственская 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.

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 20.09.2024 ж.	Басылым № 2	25 беттің 25-сі

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.
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. Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік құқығы пәні бойынша оқу-әдістемелік құралы [Мәтін] / М. Жусупбекова Э. Тойлыбекова Г. Утегенова ; Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университеті, «Экономика және құқық» институты, «Құқықтану» кафедрасы... – Қызылорда : [б. ж.], 2023. - 97 б. . – Библиогр.: 95-96 б. . – [т. ж.]ү
15. Кәсіпорынның инновациялық дамуының басым бағыттары (Алматы облысының тамақ өнеркәсібі саласындағы кәсіпорындар мысалында) [[Мәтін]] : философия докторы (PhD) дәреж. алу үшін дайындал. дисс.: 6D050600 - экономика / Ж. С. Мухаметжанова ; ғыл. кенесші.: А. Н. Дауренбекова, Z. Simanaviciene ; "Нархоз ун-ті" КЕАҚ. – Алматы : [б. ж.], 2021. – электрон. мәтінді мәлім., 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

WEB сайттар тізімі:

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