



**Баяндау хат**

Кешенді емтиханның негізгі міндеттері:

* Бітіруші түлектердің кәсіптік дайындығын анықтайтын оқу пәнін меңгеру деңгейін бағалау;
* 6В11101- «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша біліктілік талаптарына сәйкес, түлектердің дайындығын анықтау.

Кешенді емтиханның мақсаты бітіруші түлектердің оқыған курс пәндері бойынша білімдерін тексеру. Кешенді емтихан 3 модульден тұрады.

**1-ші модуль «Экскурсиялық істің әдістемесі мен тәжірибесі»** туристік пәндер кешенінде маңызды орын алады. Экскурсиялық және туроператорлық фирмалар білім алу, тәрбиелеу, ой-сана қалыптастыру функцияларын орындайтын экскурсиялық қызметпен айналысады. Сондықтан туризм мамандары экскурсиялардың өткізу техникасы, дайындалуы, саласы, аталған қызметті атқаратын қызметкерлерді бақылау формалары жөнінде нақты хабардар болуы қажет. Пәннің оқыту мақсаты - экскурсияның теориялық әдісін тану барысында, экскурсияны жүргізуге дайындықты қалыптастыру және өткізу технологиясын дамытып, алған білімдерін болашақта пайдалана білуге үйрету.

**2 - ші модуль «Туризм менеджменті»** курсы сәтті мәмілелерді жабу үшін барлық дағдыларды игеруге көмектеседі. Оқытудың мақсаты-коммуникативтік қызметті басқарудың қазіргі заманғы қағидаттарын, әдістері мен функцияларын зерделеу негізінде білім алушыларда туризм индустриясы ұйымдарын басқарудың жүйелі, кәсіби білімін, біліктілік дағдыларын қалыптастыру.

**3 - ші модуль «Туроператорлық, турагенттік қызмет»** курсының мақсаты- студенттердің туроператорлық қызметтің ұйымдастырушылық - басқарушылық негіздерін зерделеуі, студенттерде туристерге қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаттары, туристік өнімді тиімді әзірлеу (жобалау) үшін туристік нарықты талдау әдістері, тұтынушының сұранысына бағдарланған жаңа технологияларды енгізу шарттары туралы тұтас түсінік қалыптастыру. Студенттердің кәсіби қызметі саласында заманауи тұжырымдамалар мен технологияларды тәжірибеде табысты қолдану үшін қажетті Туроперейтинг саласындағы білімдері мен дағдыларын қалыптастыру.

**Модуль 1. Экскурсиялық істің әдістемесі мен тәжірибесі**

1.Экскурсияның мәні, белгілері және қызметтері. Экскурсия түсінігі. Экскурсия түрлеріне сипаттама беру.

2. Экскурсияны ұйымдастыру құрылымы. Экскурсияға кіріспе, оның құрылымы: ұйымдастырулық және ақпараттық бөлімдері. Экскурсияның негізгі бөлімі: тақырыпшалар және құрастырушы сұрақтар. Экскурсияның қорытындысы, оның мазмұны.

3. Экскурсияның жіктелуінің негізгі қағидалары. Мазмұны бойынша: шолу, тақырыптық. Құрамы мен саны бойынша. Өткізу орны бойынша. Қозғалыс тәсілі бойынша. Өткізу түрі бойынша.

4. Тақырыптық экскурсиялардың түрлері. Тарихи, өндірістік, табиғаттану, өнертанушылық, әдеби, сәулет-қала құрылысы.

5. Экскурсиядағы көрсету ерекшеліктері, Экскурсиядағы көрсету: міндеттері, шарттары, түрлері және көрсету сатылары. Экскурсияның негізгі элементі ретінде көрсету. Көрсету мәні. Көрсетудегі реттілік. Көрсету түрлері және сатылары. Экскурсиялық объектілерді көрсету құралдары. Жест түрлері: иллюстрациялық, реконструктивтік, ынталандыру, көрнекі, эмоциялық. Экскурсовод портфелін пайдалану.

6. Көрсетудің әдістемелік тәсілдері. Алдын ала қарау әдісі. Экскурсиялық талдау. Көзбен қайта құру әдісі. Оқиғаларды оқшаулау әдісі. Көзбен салыстыру әдісі. Көрнекі құралдарды көрсету. Қозғалыс барысында объектілерді көрсету. Мемориалдық тақтаны көрсету.

7. Экскурсиядағы әңгімелеудің ерекшеліктері: оның белсендігі, логикалық реттілігі, басты маныздылығы, сюжеттілігі,қарама-қайшылығы. Экскурсияны әңгімелеудің методологиялық тәсілдері: сипаттама, сипаттау, түсіндіру, комментарий жасау, репортаж, экскурсиялық анықтама.

8. Экскурсоводтын кәсіби шеберлігі. Экскурсоводтың қызметтік міндеті мен құқығы. Экскурсоводтың жеке басына қойылатын талаптар. Экскурсоводтың кәсіби білімі мен біліктілігі. Экскурсовод этикасы.

9. Экскурсияны дайындаулың негізгі кезеңдері. Экскурсияны дайындаудың негізгі кезеңдері, олардың жүйелілігі және өзара байланысы. Экскурсиямен алдын ала және тікелей жұмысты ұйымдастыру.

10. Экскурсиялық обьектілерді таңдау, олардың жіктелуі. Экскурсиялық обьектілерді оқып білу, экскурсиялық обьектілілердің карточкасын құрастыру.

11. Экскурсияның технологиялық картасын жасау. Экскурсияның негізгі методологиялық құжаты-технологиялық картаның құрылымы және өңделуі.

12. Экскурсия маршрутын құру. Маршрутты айналып өту. Қозғалыс трассасын анықту, экскурсиялық көрсету орындарын таңдау. Маршруттың хронометражы. Экскурсиялық көрсету орнын таңдау және автотранспорт аялдамасы. Экскурсиялық маршрут схемасын құрастыру.

13. Тарихи және әдеби экскурсияларды өткізу ерекшеліктері. Тарихи экскурсиялардың мақсаттары мен міндеттері. Тарихи және әдеби экскурсияларын жүргізу әдістері, көрсеті мен сипаттау ерекшеліктері. Әдеби экскурсиялардың мақсаттары мен міндеттері. Тарихи және әдеби экскурсиялардағы музейлік экспозицияларының орны. Әдеби экскурсияларын жүргізгенде экскурсия жүргізушінің сөз шеберлігіне қойылатын талаптар.

14. Этнографиялық экскурсияларды өткізу ерекшеліктері. Этнографиялық экскурсияларды өткізудің міндеті мен мақсаты. Көрсету мен әңгімелеудің ерекшеліктері. Этнографиялық экскурсияның ерекше тәсілдері. Этнографиялық экскурсияның нысандары. Экскурсияларға дәстүрлі материалды іріктеп алу. Қазақстан Республикасының тұрғындарының ұлттық ерекшеліктерін білу.

15. Табиғаттану экскурсияларын өткізу еркшеліктері. Табиғаттану экскурсияларының классификациясы. Материалистік көзқарасты, патриотизмді қалыптастыру. Табиғатты қорғау көзқарасын тәрбиелеу. Табиғи объектілерін сипаттау, оларды көрсету. Табиғаттану объектілерінің мысалдары арқылы табиғат қорғауын насихаттау. Табиғаттану экскурсияларының мазмұны, көрсету мен сипаттау ерекшеліктері.

16. Балқаш көліне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Балқаш көліне туристердің ағымы көп болатын мерзімін сипаттау.

17. Алакөл көліне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Алакөл көліне туристердің ағымы көп болатын мерзімін сипаттау.

18. Жоңғар Алатауы мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Ұлттық табиғи парктің ерекшеліктеріне сипаттама беру.

19. Талдықорған қаласындағы қазақ халқының ұлы адамдарына арналған ескерткіштерін атаңыз және қысқаша сипаттама беріңіз. Қала бойынша ескерткіштерді атау. Жаңа ескерткіштерді сипаттау.

20. Іле Алатауы мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз.

21. Алтынемел мемлекеттік табиғи ұлттық паркіне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Ұлттық табиғи парктің ерекшеліктеріне сипаттама беру.

22. Шарын мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Ұлттық табиғи парктің ерекшеліктеріне сипаттама беру.

23. Талдықорған қаласы бойынша шолу экскурсиясына қандай нысандарды қосар едіңіз? Негіздеңіз!

24. Көлсай көлдері мемлекеттік табиғи ұлттық паркіне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз. Ұлттық табиғи парктің ерекшеліктеріне сипаттама беру.

25.Текелі қаласы мен оның төңірегіне экскурсия маршрутын жасаңыз.

26. Текелі қаласы бойынша шолу экскурсиясына қандай нысандарды қосасыз? Негіздеңіз!

27. Жетісу облысының негізгі экскурсиялық бағыттарына сипаттама беріңіз.

28. Талдықорған қаласы маңындағы туристік нысандар бойынша экскурсия маршрутын құрыңыз.

29. «Президенттердің отанында» экскурсия маршрутын құрыңыз.

30. «Жетісудың жартастағы тарихы» экскурсия маршрутын құрыңыз.

**Модуль 1. Экскурсиялық істің әдістемесі мен тәжірибесі**

1. Экскурсияның мәні, белгілері және қызметтері
2. Экскурсияны ұйымдастыру құрылымы
3. Экскурсияның жіктелуінің негізгі қағидалары
4. Тақырыптық экскурсиялардың түрлері
5. Экскурсиядағы көрсету ерекшеліктері
6. Көрсетудің әдістемелік тәсілдері
7. Экскурсиядағы әңгімелеудің ерекшеліктері
8. Экскурсоводтың кәсіби шеберлігі
9. Экскурсияны дайындаудың негізгі кезеңдері
10. Экскурсиялық обьектілерді таңдау, олардың жіктелуі
11. Экскурсияның технологиялық картасын жасау
12. Экскурсия маршрутын құру
13. Тарихи және әдеби экскурсияларды өткізу ерекшеліктері
14. Этнографиялық экскурсияларды өткізу ерекшеліктері
15. Табиғаттану экскурсияларын өткізу ерекшеліктері
16. Балқаш көліне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз
17. Алакөл көліне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз
18. Жоңғар Алатауы мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз
19. Талдықорған қаласындағы қазақ халқының ұлы адамдарына арналған ескерткіштерін атаңыз және қысқаша сипаттама беріңіз
20. Іле Алатауы мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз
21. Алтынемел мемлекеттік табиғи ұлттық паркіне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз

22. Шарын мемлекеттік ұлттық табиғи паркін сипаттаңыз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз

23. Талдықорған қаласы бойынша шолу экскурсиясына қандай нысандарды қосар едіңіз? Негіздеңіз!

24. Көлсай көлдері мемлекеттік табиғи ұлттық паркіне сипаттама беріңіз және оның туристік әлеуетін бағалаңыз

25. Текелі қаласы мен оның төңірегіне экскурсия маршрутын жасаңыз

26. Текелі қаласы бойынша шолу экскурсиясына қандай нысандарды қосасыз? Негіздеңіз!

27. Жетісу облысының негізгі экскурсиялық бағыттарына сипаттама беріңіз

28. Талдықорған қаласы маңындағы туристік нысандар бойынша экскурсия маршрутын құрыңыз

29. «Президенттердің отанында» экскурсия маршрутын құрыңыз

30. «Жетісудың жартастағы тарихы» экскурсия маршрутын құрыңыз

**Модуль 2. Туризм менеджменті**

**1. Туризм басқару нысаны ретінде.** Туризмнің негізгі ұғымдары мен басқарушылық санаттары. Менеджмент дамуының негізгі кезеңдері. Басқару нысаны ретіндегі туризмнің ерекшеліктері.

**2. Туризмнің негізгі ұғымдары мен басқарушылық санаттары.** Басқару нысаны ретіндегі туризмнің ерекшеліктері.Туризмді басқару санаттары

**3. Менеджмент дамуының негізгі кезендері және туризмнің басқару нысаны ретіндегі туризмнің ерекшеліктері.** Менеджменттің қалыптасуы және даму тарихы. Менеджменттің даму мектептері. Туризм сферасындағы менеджменттің спецификасы.

**4. Туризмді басқару жүйесі мен құрылымы.** Туризмді басқару жүйесі. Туристік аймақтар, жүйелер мен кәсіпорындар. Туризмді басқару құрылымы.

**5. Туристік аймақтар, туризмді басқару бойынша жүйелер мен кәсіпорындар.** Туризм саласындағы жекелеген аймақтардағы басқару. Туризм сферасындағы жүйелер. Туристік кәсіпорындарды басқару бойынша жүйелер.

**6. Туризм менеджментінің атқарымдары мен принциптері, атқарымдарының болмысы мен өзара байланысы.** Менеджмент атқарымдарының болмысы мен өзара байланысы. Менеджменттің негізгі атқарымдарының сипаттамасы. Менеджмент принциптері.

**7. Менеджменттің негізгі атқарымдарының сипаттамасы, оның принциптері және әдістері.** Менеджменттің негізгі атқарымдары: жоспарлау, үйымдастыру, мотивация және бақылау. Менеджмент принциптері.

**8. Менеджмент әдістері туралы түсінік пен олардың жіктелуі, басқарудың ұйымдастыру-әкімшілік әдістері.** Менеджмент әдістері туралы түсінік пен олардың жіктелуі. Басқарудың ұйымдастыру-әкімшілік әдістері. Басқарудың экономикалық әдістері. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері. Өзін-өзі басқару.

**9. Туризмдегі басқарудың экономикалық және әлеуметтік-психологиялық әдістері.** Экономикалық әдістердің басқару әдістер жүйесіндегі орны. Басқарудың әлеуметтік−психологиялық әдістерінің жіктелуі мен сипаттамалары.

**10. Туристтік фирманы басқару стилі және стильдер сипаттамасы** Басқару стильдері туралы түсінік пен стильдер сипаттамасы. Басқарма жүйесі. Басқару элементтері (жүріс-тұрыс факторлары)

**11. Басқарма жүйесі және басқару элементтері (жүріс-тұрыс факторлары)** Туризмді басқару жүйесі. Туристік аймақтар, жүйелер мен кәсіпорындар. Туризмді басқару құрылымы.

**12. Туристік ұйымдағы менеджер тұлғасы,билігі мен беделі және әр түрлі деңгейдегі менеджерге деген талаптар.** Менеджерге деген талаптар. Билік пен жеке-дара ықпал. Менеджердің беделі.

**13. Билік пен жеке-дара ықпал,менеджердің беделі.** Менеджер беделі. Билік туралы түсінік. Адамдар арасындағы қарым-қатынас

**14. Басқарушылық шешімдердің мазмұны мен түрлері,шешімдерді қабылдау үрдісі және олардың түрлері.** Басқарушылық шешімдердің мазмұны мен түрлері. Шешімдерді қабылдау үрдісі. Шешімдерді қабылдау әдістері. Шешімдерді қабылдаудың жеке-дара стильдері. Басқарушылық шешімдер тиімділігінің шарттары. Шешімдерді орындауды ұйымдастыру мен қадағалау.

**15. Шешімдерді қабылдау әдістері,шешімдерді қабылдаудың жеке-дара стильдері.** Шешімдерді қабылдау үрдісі. Шешімдерді қабылдау әдістері. Шешімдерді қабылдаудың жеке-дара стильдері. Басқарушылық шешімдер тиімділігінің шарттары. Шешімдерді орындауды ұйымдастыру мен қадағалау.

**16. Басқарушылық шешімдер тиімділігінің шарттары,шешімдерді орындау ұйымдастыру мен қадағалау.** Басқарушылық шешімдердің мазмұны мен түрлері. Шешімдерді қабылдау үрдісі. Шешімдерді қабылдау әдістері. Шешімдерді қабылдаудың жеке-дара стильдері. Басқарушылық шешімдер тиімділігінің шарттары. Шешімдерді орындауды ұйымдастыру мен қадағалау.

**17. Туристік фирма қызметкерлерін басқару.** Туристік индустрия кәсіпорындарындағы басқару деңгейлері.Туристік фирманың адам ресурстары бөлімі. Қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау. Қызметкерлерді іріктеу. Баға беру мен қызмет алу. Қызметкерлердің алға жылжуымен кәсіби тұрғыдағы дамуы.

**18. Туристік фирма басқару тиімділігін қамтамасыз етудегі басқарушы кадрлардың рөлі.** Туристік фирманы басқару тиімділігін қамтамасыз етудегі басқарушы кадрлардың рөлі. Туристік фирманың адам ресурстары бөлімі. Қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау. Қызметкерлерді іріктеу. Баға беру мен қызмет алу. Қызметкерлердің алға жылжуымен кәсіби тұрғыдағы дамуы.

**19. Туристік фирманың адам ресурстары бөлімі, қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау.** Туристік фирманың адам ресурстары бөлімі. Қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау. Қызметкерлерді іріктеу. Баға беру мен қызмет алу.

**20. Қызметкерлерді іріктеу,баға беру мен қызметке алу.** Қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау. Қызметкерлерді іріктеу. Баға беру мен қызмет алу. Қызметкерлердің алға жылжуымен кәсіби тұрғыдағы дамуы

**21. Қызметкерлердің алға жылжуы мен кәсіби тұрғыдағы дамуы, туризмдегі еңбек үрдістерін басқару.** Қызметкерлерді бағалау әдістері.Ұйым басқарушы кадрларының басты рөлі. Нарықтық экономикаға өткенде олардың рөлінің өзгеруі.Кадрлық қызметтер жұмысының қандай жаңа аспектілері.

**22. Туризмдегі басқарушылық еңбектің мазмұны мен ерекшеліктері, еңбекті оңтайлы ұйымдастырудың негізгі бағыттары.** Туризмдегі басқарушылық еңбектің мазмұны мен ерекшеліктері. Еңбекті оңтайлы ұйымдастырудың негізгі бағыттары. Еңбек үрдістерін бәсекелестік арқылы басқару. Басқарушылық еңбек мәдениеті.

**23. Еңбек үрдістерін бәсекелестік арқылы басқару,басқарушылық еңбек мәдениеті.** Туризмдегі басқарушылық еңбектің мазмұны мен ерекшеліктері. Еңбекті оңтайлы ұйымдастырудың негізгі бағыттары. Еңбек үрдістерін бәсекелестік арқылы басқару. Басқарушылық еңбек мәдениеті.

**24. Іскерлік қарым-қатынас мән-мағынасы, тілдесу формалары.** Іскерлік қарым-қатынас мән-мағынасы. Тілдесу формалары. Қарым-қатынасты ұйымдастыру. Іскерлік қарым-қатынас қорытындыларын шығару.

**25. Қарым-қатынасты ұйымдастыру, іскерлік қарым-қатынас қорытыңдыларын шығару.** Қарым-қатынас мән-мағынасы. Тілдесу формалары. Қарым-қатынасты ұйымдастыру. Іскерлік қарым-қатынас қорытындыларын шығару

**26. Дау-жанжалдар мен күйзелістерді басқару, дау-жанжалдың түп-негізі және себептері.** Дау-жанжалдың түп-негзі. Дау-жанжалдар түрлері. Дау-жанжалдардың себептері. Дау-жанжалдарды шешу әдістері. Күйзелістің түп-негізі мен себептері

**27. Дау-жанжалдарды шешу әдістері,күйзелістің түп-негізі мен себептері.** Дау-жанжалдарды шешу әдістері. Күйзелістің түп-негізі мен себептері

**28. Туризм менеджментнің тиімділігі: туризм менеджментнің әлеуметтік тиімділігі.** Туризм менеджменті тиімділігі туралы түсінік. Туризм менеджментінің экономикалық тиімділігі. Туризм менеджментінің әлеуметтік тиімділігі.

**29. Ұйым ішіндегі және оның аясындағы кадрларды іріктеудің артықшылықтары және кемшіліктері.** Қызметкерлердің кәсіби даму мақсаттарына сипаттама беріңіз.Қызметкерлерді оқыту мақсаттары мен фирмаларына сипаттама. Қызметкерлерді қайта даярлау принциптеріндегі өзгерістер.Кадрларды қайта даярлау құрылымындағы өзгерістер мән-мағынасы.

**30. Туризм менеджментінің экономикалық тиімділігі.** Туризм менеджменті тиімділігі туралы түсінік. Туризм менеджментінің экономикалық тиімділігі. Туризм менеджментінің әлеуметтік тиімділігі.

**Модуль 2. Туризм менеджменті**

1. Туризм басқару нысаны ретінде

2. Туризмнің негізгі ұғымдары мен басқарушылық санаттары

3. Менеджмент дамуының негізгі кезендері және туризмнің басқару нысаны ретіндегі туризмнің ерекшеліктері

4. Туризмді басқару жүйесі мен құрылымы

5. Туристік аймақтар, туризмді басқару бойынша жүйелер мен кәсіпорындар

6. Туризм менеджментінің атқарымдары мен принциптері, атқарымдарының болмысы мен өзара байланысы

7. Менеджменттің негізгі атқарымдарының сипаттамасы, оның принциптері және әдістері

8. Менеджмент әдістері туралы түсінік пен олардың жіктелуі, басқарудың ұйымдастыру-әкімшілік әдістері

9. Туризмдегі басқарудың экономикалық және әлеуметтік-психологиялық әдістері

10. Туристтік фирманы басқару стилі және стильдер сипаттамасы

11. Басқарма жүйесі және басқару элементтері (жүріс-тұрыс факторлары)

12. Туристік ұйымдағы менеджер тұлғасы,билігі мен беделі және әр түрлі деңгейдегі менеджерге деген талаптар

13. Билік пен жеке-дара ықпал,менеджердің беделі

14. Басқарушылық шешімдердің мазмұны мен түрлері,шешімдерді қабылдау үрдісі және олардың түрлері

15. Шешімдерді қабылдау әдістері,шешімдерді қабылдаудың жеке-дара стильдері

16. Басқарушылық шешімдер тиімділігінің шарттары,шешімдерді орындау ұйымдастыру мен қадағалау

17. Туристік фирма қызметкерлерін басқару

18. Туристік фирма басқару тиімділігін қамтамасыз етудегі басқарушы кадрлардың рөлі

19. Туристік фирманың адам ресурстары бөлімі, қызметкерлерді қажет етуді жоспарлау

20. Қызметкерлерді іріктеу,баға беру мен қызметке алу

21. Қызметкерлердің алға жылжуы мен кәсіби тұрғыдағы дамуы, туризмдегі еңбек үрдістерін басқару

22. Туризмдегі басқарушылық еңбектің мазмұны мен ерекшеліктері, еңбекті оңтайлы ұйымдастырудың негізгі бағыттары

23. Еңбек үрдістерін бәсекелестік арқылы басқару,басқарушылық еңбек мәдениеті

24. Іскерлік қарым-қатынас мән-мағынасы, тілдесу формалары

25. Қарым-қатынасты ұйымдастыру, іскерлік қарым-қатынас қорытыңдыларын шығару

26. Дау-жанжалдар мен күйзелістерді басқару, дау-жанжалдың түп-негізі және себептері

27. Дау-жанжалдарды шешу әдістері, ькүйзелістің түп-негізі мен себептері

28. Туризм менеджментнің тиімділігі: туризм менеджментнің әлеуметтік тиімділігі

29. Ұйым ішіндегі және оның аясындағы кадрларды іріктеудің артықшылықтары және кемшіліктері

30. Туризм менеджментінің экономикалық тиімділігі

**Модуль 3. Туроператорлық, турагенттік қызмет**

**1. Туризм саласындағы туроператорлық және турагенттік қызмет.** Халықаралық нарықтағы туроператорлар мен турагенттер. Туроператорлық фирмалар, олардың түрлері және негізгі функциялары. Туристік агенттіктер, олардың түрлері және негізгі функциялары.

**2. Туристік нарық және оның құрамдас элементтері.** Туристік нарық ұғымы. Туристік нарықтың эволюциясы. Туристік нарықты сегментациялау. Туристік нарық және туризмдегі сұраныс.

**3. Туристік фирманы құру кезеңдері.** Туристік фирманы тіркеу. Туристік фирманың ұйымдық құрылымы. Туристік фирманың негізгі бөлімшелері мен бөлімдері, олардың функциялары. Туркәсіпорын стратегиясы.

**4. Туристік өнім және оның элементтері.** Туристік өнім түрлері. Туристік өнімді жобалау. "Туроператорлардың туристік өнімді қалыптастыру бойынша қызмет көрсетушілермен жұмысы."Туроператордың турларды ұйымдастыру жөніндегі жұмыс схемалары.

**5. Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызметке) лицензия алу тәртібі.** Туроператорлық қызметке лицензия алу үшін қажетті құжаттар. Заңды тұлғаның туроператорлық қызметке лицензия (қайта ресімдеу) және лицензияның телнұсқасын алуға өтініші.

**6. Қазақстан Республикасы туристік агенттіктерінің бірыңғай тізімін қалыптастырудың алғышарттары.** Қазақстан Республикасының туристік агенттіктерінің бірыңғай тізілімін құру қажеттілігі. Қазақстан турагенттерінің бірыңғай тізілімі (ҚР ҰБТ). Қазақстан Республикасы туристік агенттіктерінің бірыңғай тізіліміне мүше болу үшін қажетті тіркеу шарттары мен тәртібі.

**7. Туристік өнімді өңдеу және жылжыту.** Турларды жобалау кезеңдері. Жеке және топтық турларды ұйымдастырудың түсінігі мен ерекшеліктері. Күту бағдарламасы. Туроператор бағдарламасының айрықша ерекшеліктері.

**8. Туристік өнімнің өмірлік циклі немесе өнімнің сапасын қамтамасыз ету.** Туристік өнімнің сандық және сапалық көрсеткіштері. Туристік фирмадағы қызметтердің сапа жүйесін қарастырыңыз. Туристік фирманың сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясаты. Сапа шығындарын есепке алу және талдау.

**9. Туристік кәсіпорындардағы маркетингтік стратегиялар.** Туристік кәсіпорынның маркетингтік саясаты. Сыртқы және ішкі туристік нарыққа тән маркетингтік жоспар. Туристік маркетингтің маркетингтік принциптері.

**10. Туристік өнімді есептеу.** Туристік қызметтер кешендерінің бағасын анықтау. Тур бағасына әсер ететін жағдайлар. Турдың тиімділігі. Турпакет құнының негізгі компоненттері.

**11. Туристік кәсіпорындағы жарнамалық-ақпараттық қызмет.** Туристік жарнама және оның маңызы. Туристік жарнамалық қызметті құру кезеңдері.

**12. Туристік фирманың имиджі, мәртебесі және беделі.** Туристік компания имиджінің ерекшеліктері. Туристік компанияның мәртебесін анықтайтын критерийлер. Туристік нарықта беделі жоғары туристік компаниялардың артықшылықтары.

**13. Туристік фирманың клиенттеріне қызмет көрсету.** Туристік маркетингте клиенттерді дұрыс таңдау принциптері. Клиенттерді зерттеу, сондай-ақ оларды түрлерге бөлу арқылы. Туристік фирманың клиенттеріне қызметтерді сатып алу туралы шешім қабылдау процесі.

**14. Туристік компаниялар арасындағы шарттық қатынастар.** Шарттың мәні мен түсінігі. Тараптардың құқықтары мен міндеттері. Шетелдік әріптестермен шарттар жасасу ерекшеліктері. Келіссөз жүргізушілердің ұлттық ерекшеліктері. Туроператорлардың халықаралық деңгейдегі қатынастарын реттейтін негізгі құжаттар. Туроператорлардың ұлттық деңгейдегі келісімшарттық қатынастарын реттейтін нормативтік-құқықтық актілер.

**15. Туристік фирма және туристердің құқықтары мен міндеттері, сақтандыру қызметі.** Туристің құқықтары мен міндеттері, туристің қауіпсіздігін қамтамасыз ету. Туристік қызметті жүзеге асыру кезіндегі сақтандыру. Туристік сақтандырудың маңыздылығы.

**16. Туристік фирма қызметкерлерінің қызметтік міндеттемелері.** Туристік қызметті ұйымдастырудың мақсаты мен міндеттері. Туристік бизнесті ұйымдастыру құрылымы. Турфирма қызметкерлеріне қойылатын талаптар. Туристік компания персоналын тиімді басқару негіздері.

**17. Туроператорлық қызметте ақпараттық технологияларды қолдану туристік фирма құжаттар және құжат айналымы.** Виза, виза ұғымы. Саяхат чегі.

**18. Туристік өнімнің сапасын қамтамасыз ету**. Сапалы сервисті құру мәселелері мен шарттары. Франкфурт туристік саяхат бағасын төмендету кестесі

**19. Туристік өнімнің бағасын қалыптастыру саясаты**. Туристік өнімді есептеу. Туристік өнімнің бағасы. Турдың құнын есептеу.

**20. Туристік фирманың клиенттеріне қызмет көрсету**. Клиенттердің түрлері. Қызмет көрсету формалары мен стильдері.

**21. Туристік фирманың құжаттамасы**. Туристік есептілікті жүргізу. Туристік қызметтерді брондау парағы Бас сенімхат. Агенттік келісім-шарт. Ваучер, шарт, туристік жолдама.

**22. Туристік құжаттарды рәсімдеу кезеңдері.** Туристік агенттіктердің міндетті қаулылары. Шенген визасы. Клиенттерге қызмет көрсету қауіпсіздігін қамтамасыз ету. Туризмдегі сақтандыру ерекшеліктері.

**23. Турфирмалар мен туристердің құқықтары мен міндеттері.** Туризмнің жаһандық этикалық кодексі. Туристердің құқықтары мен міндеттері. Саяхатшы кодексі.

**24. Туристік маршрутты ұйымдастыру және өткізу.** Маршруттарды әзірлеу және турды қалыптастыру. Халықаралық туризм саласындағы ынтымақтастық туралы шарт. Негізгі ұғымдар мен анықтамалар: тур, маршрут, туристік жолдама, ваучер, туристік агенттік. Туристік маршруттардың жіктелуі.Туристік маршруттарды әзірлеу және бекіту кезеңдері.Турларды қалыптастыру және өткізу тәртібі.

**25. Туристік топ басшысының лауазымдық нұсқаулықтары.** Туризм агентінің лауазымдық нұсқаулығы. Туристік топ басшысының лауазымдық нұсқаулығы.

**26. Туристік фирмаларда инновацияны қолдану жолдары.** "Инновация" ұғымы, инновацияның түрлері мен функциялары. Туризмдегі инновацияның мәні мен негізгі принциптері. Туристік ұйымдардың инновациялық қызметінің негізгі бағыттары.

**27. Турфирма қызметкерінің кәсібилігі.** Клиенттермен қарым-қатынастың моральдық және психологиялық аспектілері. Клиенттермен тиімді жұмыс істеу ережелері. Қызметкерлердің клиенттермен телефон арқылы сөйлесу ережелері. Туристік кәсіпорын басшысының жұмыс стилі мен әдістеріне қойылатын талаптар. Шағымдар мен шағымдарды қарау. Туристердің құқықтары мен компанияның мүдделерін қорғау.

**28. Турды жобалау және жоспарлау кезеңдері.** Туроператор мен авиакомпаниялардың қарым-қатынас схемалары. Туроператор мен автокөлік кәсіпорындарының өзара қарым-қатынас схемалары. Туристік оператор мен экскурсиялық компанияның қарым-қатынасы. Туроператор мен сақтандыру компаниясының қарым-қатынасы.

**29. Қызметтерді сату процесінде рефреймингті қолдану ерекшеліктері.** Қайта құру сипаттамасы. Контекст бойынша қайта құру. Коннотациямен қайта құру (бағалау сөздері-компоненттер).

**30. Туризмді сату мен жылжытуда жаңа технологияларды қолдану.** Туркәсіпорындарының бизнес-стратегиясына жаңа технологияларды енгізу. Туризмдегі жаңа ақпараттық бағыттар. Аудио нұсқаулық izi.TRAVEL.

**Модуль 3. Туроператорлық, турагенттік қызмет**

1. Туризм саласындағы туроператорлық және турагенттік қызмет.

2. Туристік нарық және оның құрамдас элементтері.

3. Туристік фирманы құру кезеңдері.

4. Туристік өнім және оның элементтері.

5. Туристік операторлық қызметке (туроператорлық қызметке) лицензия алу тәртібі.

6. Қазақстан Республикасы туристік агенттіктерінің бірыңғай тізімін қалыптастырудың алғышарттары.

7. Туристік өнімді өңдеу және жылжыту.

8. Туристік өнімнің өмірлік циклі немесе өнімнің сапасын қамтамасыз ету.

9. Туристік кәсіпорындардағы маркетингтік стратегиялар.

10. Туристік өнімді есептеу.

11. Туристік кәсіпорындағы жарнамалық-ақпараттық қызмет.

12. Туристік фирманың имиджі, мәртебесі және беделі.

13. Туристік фирманың клиенттеріне қызмет көрсету.

14. Туристік компаниялар арасындағы шарттық қатынастар.

15. Туристік фирма және туристердің құқықтары мен міндеттері, сақтандыру қызметі.

16. Туристік фирма қызметкерлерінің қызметтік міндеттемелері.

17. Туроператорлық қызметте ақпараттық технологияларды қолдану туристік фирма құжаттар және құжат айналымы. Виза, виза ұғымы.

18. Туристік өнімнің сапасын қамтамасыз ету.

19. Туристік өнімнің бағасын қалыптастыру саясаты.

20. Туристік фирманың клиенттеріне қызмет көрсету.

21. Туристік фирманың құжаттамасы.

22. Туристік құжаттарды рәсімдеу кезеңдері.

23. Турфирмалар мен туристердің құқықтары мен міндеттері.

24. Туристік маршрутты ұйымдастыру және өткізу.

25. Туристік топ басшысының лауазымдық нұсқаулықтары.

26. Туристік фирмаларда инновацияны қолдану жолдары.

27. Турфирма қызметкерінің кәсібилігі.

28. Турды жобалау және жоспарлау кезеңдері.

29. Қызметтерді сату процесінде рефреймингті қолдану ерекшеліктері.

30. Туризмді сату мен жылжытуда жаңа технологияларды қолдану.

**ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

1. Кузьменко, Юлия Викторовна. Экскурсоведение : учеб.- методический комплекс дисциплины / Ю. В. Кузьменко. - Алматы : Техно. Эрудит, 2019. - 117, [1] с.URL: http://elib.kaznu.kz/order-book.

2. Кузьменко, Ю.В. Культурный сервис и туризм [Текст]: Курс лекций / Ю.В. Кузьменко.- Алматы: Эпиграф, 2020.- 156 с.

3. Туристкий кластер: / С.У. Жетписов. – Алматы: издательство «Эверо», 2020. -140 с

4. Закирьянов Б.К., Лютерович О.Г.,Оразбаева Б.К., Арстанов Б,А.,Губаренко А.В., Семибратова П.А. 200 Экскурсионных обьектовг. Алматы.Учебное пособие- Алматы: КазАСТ, 2018-503с.

5. Барчуков И. С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов М.: Изд-во МЭСИ, 2014.-337с.

6. Александрова А.Ю. Структура туристского рынка. – М.: Пресс-Соло, 2013. – 384 с.

7. Туристкий кластер: / С.У. Жетписов. – Алматы: издательство «Эверо», 2020

8. Планирование и организация туристского бизнеса [Текст]: Учебно-методическое пособие / А.М. Баяндинова, А.Н. Шаимова.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 204 с

9. Биржаков М.Б. Введение в туризм. –М.-Санкт-Петербург: Торговый дом «Герда», 2015.- 192 с.

10. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. НОЛИДЖ. Москва. 2013.

11. Туристкий кластер: / С.У. Жетписов. – Алматы: издательство «Эверо», 2020

12. Бизнес - жоспар [Мәтін]: Оқу құралы / Ертаев К. Е, Гербеева Л.Г, Смагулова К. Р, Дәуренбекова А. М.- Астана: Эверо, 2017.- 124 б..

13. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. Учебное пособие. М., 2014.

14. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник/Под ред. проф., д.э.н.Чудновского А.Д. – М.:ЮРКНИГА, 2013. – 448 с.

15. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма: Уч.пособие. – М.:КНОРУС, 2014. – 448 с.

16. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие. М.: Приор, 2016.

17. Управление персоналом организации.1 том [Текст]: Учебное пособие / Л.К. Мухамбетова [и др.].- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 232 с.

18. Туризм Казахстана: учебное пособие/ Коллектив авторов под. Ред. Ердавлетова С.Р.- Алматы: Бастау, 2015- 520 с.

19. Қазақстан туризмі: оқу құралы/ С.Р. Ердәулетовтің басшылығымен авторлар ұжымы- Алматы, «Бастау», 2015- 552 б

20. Кузьменко Ю.В., Брендинг в туризме: Учебно- методическое пособие,- Алматы, Эверо, 2019-148 с.