



**Түсіндірме хат**

Кешенді мемлекеттік емтихан – қорытынды аттестацияның бір нысаны ретінде теориялық білу қабілетін, оқыту деңгейін анықтауға бағытталған кешенді біліктілік сынақ.

Базалық және бейіндік пәндерден құралған кешенді мемлекеттік емтихан Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білімдік стандартына сәйкес, 6В11102 – «Қонақ үй және мейрамхана бизнесі» мамандығына ауызша нысанда жүргізіледі. Кешенді мемлекеттік емтихан сұрақтары 3 негізгі модульден тұрады:

1 модуль – Қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету технологиясы (30 сұрақ);

2 модуль – Қонақ үй және мейрамхана маркетингі (30 сұрақ);

3 модуль – Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері (30 сұрақ);

Кешенді мемлекеттік емтихан билеттері автоматты түрде бағдарлама бойынша қалыптасады.

Әрбір емтихан билеті жоғарыда аталған 3 блок пәндерінің бағдарламасына сәйкес құрастырылған.

Аталған бағдарлама Қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету технологиясы, Қонақ үй және мейрамхана маркетингі, Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері пәндері бойынша құрастырылған. Кешенді емтихан сұрақтары тізбесіне сәйкес, бағдарламаның материалдық институттары өзара бөлімдерге бөлініп, орнатылған.

**Модуль 1. Қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету технологиясы**

1. Ситуациялық жағдаят шешімін ұсыныңыз:

Сіз немесе сіздің жақындарыңыз қатысқан сервистік кәсіпорындағы жанжалды жағдайды сипаттаңыз. Жанжалдағы рөліңізді көрсетіңіз (тұтынушы немесе қызмет көрсету кәсіпорнының қызметкері). Сіздің жауабыңызда мыналар көрсетілуі керек:

1. Сервистік кәсіпорынның атауы және орналасқан жері, оларға көрсетілетін қызметтер, сервистік кәсіпорынға бару себебіңіз;

2. Жанжалдың пайда болу себебі;

3. Жанжалдың нәтижесі;

4. Болашақта осындай жанжалды жағдайларды жою бойынша сервистік кәсіпорынға ұсыныстарыңыз.

2. Кейс шешімін табыңыз:

Өзіңізді қызмет көрсету кәсіпорындарының жұмысын тексеретін инспектор ретінде елестетіп көріңіз. Олардың сервис және қызмет көрсету сапасын бағалайтын өлшемдерді сипаттаңыз. Клиенттердің қанағаттану немесе қанағаттанбау дәрежесін анықтай аласыз ба? Егер анықтай алсаңыз қандай жолмен жүзеге асырасыз?

3. Көбінесе, қандай да бір қызметке ие бола отырып, клиент өзінің проблемалары туралы «айтуға», сөйлесуге тырысады. Бірақ дәл сол уақытта менеджерде артық сөйлесуге уақыт жоқ. Бұл жағдайда ол клиентті «шошытпау», оны ренжітпеу үшін қалай әрекет етеді? Өз нұсқаңызды ұсыныңыз.

4. Сервистік кәсіпорын тұтынушылары арасында тұрақты клиенттер тобы анықталды. Оларды «ұстап қалу» мақсатында қосымша қызметтер мен сыпайылық белгілерін ұсыныңыз.

5. Соңғы уақытта сапасыз қызметке қашан тап болғаныңызды есіңізге түсіріңіз. Қызмет көрсету кәсіпорны қызметкерлерінің мінез-құлқы мен өз мінез-құлқыңызды сипаттаңыз. Бұл жағдай қалай аяқталды және сіз одан өзіңіз үшін не алдыңыз?

6. Ұшақтың басқа қаладан келмеуіне байланысты бір топ туристер бір күнге кешіктірілді. Туристік агенттің өкілі қонақ үйге осындай кеш келу туралы хабарлау үшін қолдан келгеннің бәрін жасады. Бұл жағдайда қонақ үй иесіне өтемақы төлене ме? Егер туристік агенттік қонақүйді туристер тобының кеш келгені туралы хабардар етпесе, төлем тәртібі өзгерер ме еді?

7. Жаппай туристік бағыттарда қауіп ошақтары пайда болған жағдайда қонақжайлылық саласындағы қоғамдық ұйымдардың (КАГиР, КТА) және атқарушы билік органдарының қызметіне сипаттама беріңіз. Мысалдар келтіріңіз.

8. Таңертең бөлмеден кетіп бара жатып, тұрғын чемоданын ашық қалдырды және оның кейбір заттарын төсекке және үстелге қойды. Бөлмені тазалаған кезде заттарды жинап, чемоданға салуға бола ма? Жауапты негіздеңіз.

9. Егер қонақ үй иесі Халықаралық қонақ үй конвенциясына сәйкес өз міндеттемелерін орындай алмаса, ол турагентке келтірілген нақты залалдың орнын толтыруға міндетті. Ерекше жағдайларда, егер турагент бұл туралы үш апта ішінде хабардар етілсе, қонақ үй иесі клиенттерді жақын маңдағы ұқсас қонақ үйге немесе жоғары деңгейлі қонақ үйге орналастыра алады. Бұл жағдайда турагент өтемақы алуға құқылы ма? Қонақ үй қызметтері бағасының айырмашылығын кім төлейді?

10. Бөлмені тазалау кезінде қызметші тұрғынның жеке заттарын орнына қойды: шалбар, көйлекті шкафқа іліп қойды; етік, тәпішке, аяқ киім — кіреберісте ілгіштің астына қойды; төсек жинағаннан кейін түнгі пижаманы жастықтың астына қойды. Қызметші дұрыс жасады ма? Жауапты негіздеңіз.

11. Туристер тобы Астанадағы қонақ үйлердің бірінде бес нөмірге тапсырыс берді. Қонақ үйге келген күні топ бір күнге кешігіп келді. Бұл жағдайда брондау және тұру ақысы қалай және қандай мөлшерде алынады? Топты бір тәуліктен кешіктіріп, брондау үшін төлем жасаудан бас тартқан кезде қоныстанудың қандай тәртібі бар?

12. Қызмет көрсету сапасының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін мейрамхана басшылығы қолданатын ең кең таралған негізгі әдістерді тізімдеңіз және өзара салыстырыңыз.

13. Болашақ қонақ үй немесе мейрамхана менеджері ретінде жаңа өнім идеяларын қайдан іздейтін едіңіз? Жауапты негіздеңіз.

14. Қонақ үйдегі мейрамхана сағат 18-ден 20-ға дейінгі кезеңде 200 адамнан тұратын конференцияға қатысушыларға банкеттік қызмет көрсетуді жоспарлап отыр. Банкет түрін таңдаңыз, банкет үстелінің жалпы ұзындығын есептеңіз, оның конфигурациясын ұсыныңыз, қызмет көрсететін персоналдың санын есептеңіз, қызмет көрсету процесін басқарудың жалпы схемасын ұсыныңыз.

15. Мейрамхананың өндірістік және қызмет көрсету персоналы үшін күндізгі жұмыс кестесін жасаңыз. Мұнда барлық қызмет көрсету персоналы бір уақытта жұмысты бастап, аяқтайтынын, ал өндірістік персоналдың жұмыс уақыты ерекшеленетінін ескеріңіз.

Hint: Мейрамхананың өндірістік қызметкерлері, әдетте, зал ашылғанға дейін 2 сағат бұрын, қызмет көрсету персоналы 1 сағат бұрын жұмыс істей бастайды. Егер мейрамхана сағат 12-де жұмыс істей бастаса, онда өндірістік және қызмет көрсету персоналы қай уақытта жұмысты бастап, аяқтайтынын анықтаңыз.

16. Қонақ үй немесе мейрамхана менеджері ретінде үміткерді жұмысқа қабылдаудан бас тартудың 10 себебін тізіп шығыңыз.

17. Сіз сервистік кәсіпорында бөлім бастығы екеніңізді елестетіп көріңіз. Күн сайын сіз әртүрлі психологиялық мәселелерді шешесіз. Төменде сіздің назарыңызды қажет ететін нақты жағдай келтірілген. Қандай шешім қабылдайтыныңызды көрсетіңіз.

Жағдаят: сіздің тікелей бастығыңыз сізді айналып өтіп, шұғыл жұмысты орындаумен айналысатын бағыныштыңызға тапсырма береді. Сіз және сіздің бастығыңыз өз тапсырмаларыңызды шұғыл деп санайсыз. Бұл жағдайда сіз қалай әрекет етесіз?

18. Сіз сервистік кәсіпорында бөлім бастығы екеніңізді елестетіп көріңіз. Күн сайын сіз әртүрлі психологиялық мәселелерді шешесіз. Төменде сіздің назарыңызды қажет ететін нақты жағдай келтірілген. Қандай шешімр қабылдайтыныңызды көрсетіңіз.

Жағдаят: бағыныштыларыңыздың арасында олардың сәтті жұмыс істеуіне кедергі келтіретін жанжал болды. Олардың әрқайсысы сізге жеке жүгініп, сіздің өздерін қолдағаныңызды күтеді. Бұл жағдайда сіздің позицияңыз қандай?

19. Ондаған жылдар бойы жұмыс істеген мейрамханалардың бірі келушілерге жақсы тамақ ұсынатын мекеме ретінде жақсы беделге ие болды. Демалыс күндері ол әрдайым толы, ал жай күндерде мейрамханаға бару қаладағы орташа көрсеткіштен асады. Мейрамхана менеджері маркетингпен мүлдем айналыспаймыз дейді, өйткені мүлдем қажет емес: олар жақсы жұмыс істейді.

Сіздің ойыңызша, бұл мейрамхана шынымен маркетингпен айналыспай ма? Өз пікіріңізді негіздеңіз. Мейрамхана басшылығы мейрамхана келушілердің тұрақты ағымын қамтамасыз ету үшін қолданатын қарапайым әдістерді талқылаңыз.

20. Domino's Pizza кәсіпорынының студенттері өте көп оқу орындарына жақын орналасқан көптеген сауда нүктелері бар. Жаз бойы пицца өндірісі нарықтық сұраныстан асып түседі. Бұл сұраныс қалай аталады және оған қатысты қолданылатын басқару шешімі қандай болуы керек?

21. Белгілі бір қонақ үйге үнемі тоқтайтын ірі кәсіпкер портьеге маңызды құжаттарының бір бөлігін қайда қалдырғанын ұмытып кеткенін айтты. Портье көмекшісін өз орнында қалдырып, бірден кәсіпкер барған ұйымдарға барып, құжаттарды тауып, оларды қонақ үйге әкелді. Портьенің шығындары 1100 долларды құрады (өз есебінен). Қуанған кәсіпкер оған 500 доллар бергісі келді, бірақ қызметкер қонақ үй «өз клиенттерінің жағдайына жауапты» деп үзілді-кесілді бас тартты. Бұл әрекеті үшін қонақ үй басшылығы портьені 1000 доллармен марапаттады. Неліктен қонақ үй басшылығы мұны жасады? Бұл жағдайдың барлық жағымды жақтарын ашып көрсетіңіз.

22. А қонақ үйінің клиенттері (86 бөлмелік) қызметкерлердің сыпайылығының жоқтығына жиі шағымданады. Мәселені шешу үшін әкімшілік қонақтардың қызметкерлермен байланысын азайту стратегиясын таңдады (қонақтарға қызмет көрсету циклін автоматтандыруды күшейтті). Жағдайды талдаңыз, әкімшіліктің қабылдаған шешімін бағалаңыз, жағдайдан шығудың нұсқаларын ұсыныңыз.

23. Жасыратыны жоқ, барлық қонақ үйлерде атқарушы директор кез келген күтпеген жағдайларға тез және тиімді жауап бере алуы керек. Алматыдағы әйгілі қонақ үйдің атқарушы директоры әдетте жұмыс күнін таңғы сағат сегізде өз қызметкерлерімен кеңесуден бастайды. Бұл күні бойы шешілуі керек міндеттерді нақты анықтауға көмектеседі. Бірде директор жұмысқа келгенде оған үш тазалық қызметкерінің ауырып қалғанын хабарлады. Бұл жағдай қонақ үй үшін үлкен қиындықтар туғызды, өйткені қонақтар саны өте көп және барлық 282 бөлмені ретке келтіру керек еді.

Талқылауға арналған сұрақ:

1. Атқарушы директор техникалық қызмет көрсету стандарттарына сай болу және барлық үй-жайларды сапалы тазалауға кепілдік беру үшін не істеуі керек?

2. Мұндай форс-мажорлық жағдайларды болдырмау үшін қандай шаралар қабылдау керек?

24. Сіз саны жағынан тең, бірақ әлеуметтік құрылымы әртүрлі екі бөліктен тұратын еңбек ұжымының басшысысыз. Қонақ үй кәсіпорнында сатылған өнімнің кірісі, еңбек өнімділігі және өнімнің сапасы түпкілікті нәтиже ретінде алынады. Тиімділік критерийі жалпы пайда болып саналады. Есепті тоқсанда сіздің командаңыз негізгі қорытынды көрсеткіштерді орындады, бірақ өнім сапасына қатысты мәселелер туындады. Бұл үшін А бөлімі кінәлі болды. Б бөлімі сапаның төмендеуіне кінәлі емес еді, бірақ командаға белгілі еңбек тәртібіндегі бірқатар кемшіліктерге жол берді. Сіздің бөлімшеңіз үшін сыйақы сападағы олқылықтарға байланысты азайтылды және кәсіпорынға қабылданған қызметкерлер санына пропорционалды түрде есептелді.

Сұрақтар:

1. Сіз сыйақыны қалай және қандай пропорцияда бөлесіз?

2. Қандай мотивациялық теориялар сіздің таңдауыңызды ақтайды?

25. Сіз – туристік агенттіктің менеджерісіз. Сізге Грекияда демалғысы келетін әйел келді. Ал сізде Израильдегі Өлі теңізге жедел тур (тез сатылуы тиіс) бар. Клиенттің денсаулығы бойынша жоғары қысым, тыныс алу проблемалары бар. Сіз гипертониялық науқастар Өлі теңізге бармауы керек екенін білетіндіктен қалай әрекет етесіз?

26. Қонақ үйдегі бөлім басшысы кәсіпорынның кофе үзілістеріне қатысты ережелері үнемі бұзылатынына алаңдаулы. Ол мұндай үзілістер 15 минуттан аспауы керек екендігі туралы нақты нұсқаулар берді. Сол нұсқауды бұзушыларға қатысты бірнеше бұйрық та шығарды және тәртіп бұзушылармен жеке сұхбаттасты. Соған қарамастан оның қызметкерлері ережелерді бұзуды жалғастыруда. Сұрақтар:

1. Неліктен қабылданған шаралар орындалмайды?

2. Ереже бұзушыларға қандай балама басқару әдістері мен нақты әрекеттерді қолдану керек?

27. Қызметтердің материалдық емес факторларын азайту шараларының бірі ретінде әдетте Интернетті пайдалану мүмкіндігі ұсынылады. Туристік агенттіктің, қонақүйдің сайтында сіз виртуалды турды орналастыра аласыз, туристік агенттіктің (қонақ үй қонақтарының) клиенттерінің пікірлері сақталатын форум ұйымдастыра аласыз. Осыған байланысты сұрақ туындайды: компанияның веб-сайтында клиенттердің теріс пікірлерін қалдыру міндетті ме? Бұл сұрақтың жауабын маркетинг (клиенттің мүдделері) тұрғысынан емес, менеджмент тұрғысынан қарастырайық, яғни кәсіпорын мен оның қызметкерлерінің жұмысы туралы тұтынушылардың теріс пікірлері сол кәсіпорын қызметкерлерінің мотивациясына, мінез-құлқына және корпоративтік мәдениетке қалай әсер ететіні туралы ойланыңыз.

28. Сіз туристік өнімдерді сатудың тәжірибелі менеджерісіз, сіз бірнеше рет айдың ең жақсы қызметкері болдыңыз. Сату деңгейіңіз кеңседегі ең жоғары деңгейдің бірі. Тұтынушылар әрқашан сіздің жұмысыңыз туралы оң пікірлер қалдырады. Сіздің туристік агенттігіңіз ойын-сауық/экстремалды/білім беру турларын сатады. Қазіргі уақытта сіз тұтынушымен жұмыс істеп жатырсыз және оның сатып алудан тартынғанын көресіз. Оны жұмсақ, бірақ сенімді түрде оң нәтижеге келтіру керек.

Тапсырманы орындаңыз: жеке сату және турды жылжыту технологиясын сипаттаңыз. Сату менеджері қандай кәсіби және жеке қасиеттерге ие болуы керек? Негізгі кезеңдер қандай?

29. Клиент белгіленген мерзімге қонақ үйге келген жоқ. Турагент қонақ үй иесіне клиенттің кейінірек келуі мүмкін екендігі туралы хабарлаған жоқ. Қызметтерді брондау уақтылы жойылған жоқ. Қонақ үй иесіне келтірілген нақты залалды кім, қандай мөлшерде және қандай мерзімде өтеуге міндетті? Кейінірек жойылған немесе клиент туралы басқа ақпарат болған жағдайда қандай ережелер қолданылады?

30. Бағдарламалық жасақтама жұмысындағы ақауларға байланысты қонақты тіркеу процедурасы кешіктіріледі. Қонақ ашуланып, әкімшіні өз ісіне қабілетсіз деп айыптайды. Қызметкердің іс-әрекеті қандай болғаны дұрыс?

**Модуль 2. Қонақ үй және мейрамхана маркетингі**

**1. Қызмет көрсету саласындағы маркетинг.** Маркетинг менеджменттің бір элементі ретінде. Маркетингтің даму тарихы: маркетинг қызметінің алғашқы түрлері, маркетинг туралы деректер. Нарықтық қызмет, нарықпен жұмыс істеу. Маркетинг экономикалық категория ретінде. Маркетингтің мазмұны мен ерекшеліктері. Ұйымдастыру факторлары. Ұйымдастыру принциптері.

**2. Қонақ үй және мейрамхана маркетингінің теориялық негіздері.** Қонақ үй және мейрамхана маркетингінің мәні мен мазмұны. Қонақ үй және мейрамхана маркетингі қызметтері мен міндеттері. Қонақ үй және мейрамхана маркетингі ерекшеліктері.

**3. Қонақжайлылық индустриясындағы маркетингтің концепциясы.** Қызмет көрсетудегі маркетинг ерекшеліктері. Қонақжайлылық саласын зерттеудегі маркетингтік концепциялар. Нарықты игерудегі қолданылатын негізгі стратегиялар. Дифференциалданбаған маркетинг. Дифференциалданған маркетинг. Шоғырланған маркетинг.

**4. Қонақ үй және мейрамхана маркетингіндегі маркетингтік зерттеулер жүйесі.** Маркетингтік зерттеулер. Маркетингтік зерттеулер әдістері. Маркетингтік ақпарат. Маркетингтік ақпарат жүйесі. Бастапқы ақпарат. Қайталанбалы ақпарат.

**5. Қызмет көрсету маркетингіндегі сегменттілік, тұтастық нарықты анықтауы.** Қонақ үй және мейрамхана нарығын сегменттеу және нарықтың құрылымы. Нарық конъюктурасын бағалау. Нарық сыйымдылығын анықтау. Нарық үшін жаңа қызмет түрлері ұғымы. Нарыққа жаңа қызмет түрлерін жылжыту қажеттілігі.

**6. Қызмет көрсету маркетингіндегі тұтынушылар жағдайы және тауар таңдауы.** Маркетингтің негізгі принциптері – тұтынушылардың ориентациялары. Тұтынушының мінез-құлқына әсер ететін факторлар. Психологиялық факторлар. Әлеуметтік-мәдени факторлар. Жеке тұлғалық факторлар.

**7. Қызмет көрсету саласындағы өнім және өнімнің өмірлік қасиеттері.** Туристік өнімнің құрылымы. Қызметті позициялау (бағыттау). Өнімнің өмірлік циклі. Тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру негіздері. Сервис саласындағы кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттырудағы тұтынушыларға қызмет көрсетудің рөлі.

**8. Қызмет сапасын маркетингтік басқару.** Маркетингтік басқару. Маркетингті басқару тұжырымдамалары. Өндірісті жетілдіру тұжырымдамасы. Тауарды жетілдіру тұжырымдамасы. Коммерциялық күштерді интенцификациялау тұжырымдамасы. Маркетингтік тұжырымдамасы. Әлеуметтік-этикалық маркетинг тұжырымдамасы.

**9. Қызмет көрсету маркетингіндегі баға саясаты.** Қызмет көрсету саласындағы баға белгілеу факторлары. Баға белгілеудің мақсаттары мен әдістері. Бағаға әсер ететін факторлар. Өндіріс шығындары. Сұраныс. Тұрғындардың сатып алу қабілеті. Ақша өрісінің жағдайы. Бәсеке. Бағаларды мемлекеттік реттеу. Тауар сапасы, тасымалдау көлемі.

**10. Қызмет көрсету саласындағы тауарлар мен қызметтерді бөліп тарату тетіктері.** Қызмет пен тауарды жылжыту каналдары. Өткізу ұйымдары. Өнімді өткізу арналарының мәні. Коммерциялық көтерме сауда. Агенттер мен брокерлер арқылы көтерме сауда. Тікелей өткізу арнасы. Жанама өткізу арналары. Нольдік деңгейдегі арна. Бір деңгейлі арна. Екі деңгейлі арна. Үш деңгейлі арналар.

**11. Қызмет көрсету маркетингісіндегі коммуникациялар.** Маркетингтік коммуникация түсінігі мен түрлері. Коммуникация стратегиясын белгілеу үдерісі. Маркетингтік коммуникацияның түрлері: жарнама, өткізуді ынталандыру, жеке (дербес) сату; қоғаммен байланыс – паблик рилейшнз (PR). Жеке коммуникация арнасы.

**12. Қызмет көрсетудегі бәсеке және бәсекеге қабілеттілік.** Бәсеке және бәсекеқабілеттілік. Қызметтің бәсеке қабілеттілігін жоғарылату. Бәсеке қабілеттілік факторлары. Бәсеке қабілеттілік факторлары: өндірістік, нарықтық, өткізу және қызмет көрсету. Өндірістік факторлар: құрал-жабдық және қызметкерлер, шикізат ресурстары, инженерлік-технологиялық білімі және қызметкерлердің тәжірибесі.

**13. Қызмет көрсетудегі маркетингті жоспарлау.** Маркетингті жоспарлау. Маркетингтік бақылау. Маркетинг қаржысын анықтау әдістері: қолда бар қаржы әдісі, өсу әдісі, қаржыны бәсекелестер әрекетіне байланысты анықтауәдісі, сату үлесі әдісі, мақсаттар мен міндеттерді есепке алу әдісі. Маркетингтік іс-әрекеттерді бақылау: жылдық жоспардың орындалуын бақылау, пайда деңгейін бақылау, стратегиялық бақылау.

**14. Қонақжайлылық индустриясындағы халықаралық маркетинг.**  Халықаралық маркетинг мәні мен ерекшеліктері. Интеллектуалды өнімдер нарығындағы маркетинг. Бейкоммерциялық маркетинг (институционалды маркетинг). Инвестициялық маркетинг. Халықаралық маркетингтің даму деңгейі: дәстүрлі экспорт; экспорт маркетингі; халықаралық маркетинг; әлемдік маркетинг.

**15. Сервис кәсіпорыны қызметінің маркетингі.** Сервистік кәсіпорынның маркетингтік стратегиясы және тактикасы. Қызмет саласындағы маркетингті, сервистік бизнестің технологиясы және философиясы ретінде қарастыру. Маркетингтік стратегиясының мәні, тұтынушы сұранысы мен арақатынасын ескеру ерекшеліктері.

**16. Қызметтер бағасы және баға белгілеу саясаты.** Сервистің ойластырылған баға саясаты. Маркетингтің сервистік кәсіпорынның баға саясатына әсері. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорнының баға стратегиясын әзірлеу. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі баға саясатының рөлі мен маңызы. Баға белгілеудің мақсаттары мен әдістері. Жеңілдіктердің түрлері. Қонақ үй мен мейрамханадағы жаңа және бұрыннан бар тауарларға (қызметтерге) баға түрлері.

**17. Қазіргі заман сервисінің тенденциялары: қауіптері және жаңа мүмкіндіктері.** Қызмет жасау келісім-шарттарының ерекшеліктері. Техникалық қызмет және жөндеу жұмысымен қамтамасыз ету. Сатылғаннан кейінгі қызмет көрсетуде компанияның тәуекелін көбейтуші факторлары.

**18. Қызмет көрсету және сервис кәсіпорындарына маркетингтік талдау жүргізу.** Маркетинг және стратегиялық жоспарлау. Қызмет көрсету және сервис кәсіпорындарын SWOT-талдау. Кәсіпорынның мүмкіншіліктерін зерделеу.

**19. Қызмет көрсету субъектілерінің бәсекелік қабілеттілігін қамтамасыз ету.** Қызмет көрсету сапасын басқарудың жаңа стратегиясы. Қызмет көрсету сапасы: түсінігі, көрсеткіші және оның деңгейін өсіру жолдары.

**20. Қызмет көрсету кәсіпорындарының қаржысы.** Кәсіпорын қаржысы түсінігі және кәсіпорын қаржылық ресурстары. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығы. Кәсіпорынның қаржылық қызметін ұйымдастырудың негізгі қағидалары.

**21. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындары қызметінің тиімділігін кешенді бағалау.** Қызмет көрсету тиімділігін арттырудың факторлары. Қызмет көрсету процесстерін ұйымдастырудың негізгі принциптері. Күрделі салымдардың экономикалық тиімділігін анықтаудағы уақыт факторын есептеу әдістері.

**22. Қызмет нарығында тұтынушылар құқығын қорғау.** Тұтынушылардың құқықтарын қорғау функциялары. Қызмет нарығында тұтынушылар құқығын қорғау тиімділігі. Қызмет нарығында тұтынушылар құқығын қорғаудың маңызы. Қызмет нарығында тұтынушылар құқығын қорғау ерекшеліктері.

**23. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет көрсету стандарттары.** Сервистік кешен қызметкерлерінің жұмыс ережелері, қызмет жасау стандарттары. Стандарттар жүйесі. Қызмет сапасы.

**24. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет және сервис сапасы, қауіпсіздігі және мәдениеті.** Қазіргі заман сервисінің тәжірибесіндегі сапа және қауіпсіздік мәселелері. Қызмет сапасы пайдалы қасиеттерінің түсінігі. Қызметтің өнеркәсіптік, функционалдық, тұтынушылық қасиеттері. Қызмет көрсетудегі сапаны басқару, стандарттар және қауіпсіздікті бақылау. Халықаралық стандарттардың пайда болуы.

**25. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы маркетингтік жоспарлау және бақылау.** Қонақ үй мен мейрамхана кәсіпорнының тиімділігін арттырудағы маркетингтік жоспарлаудың рөлі. Қонақ үйдің маркетингтік жоспары және оның құрылымы. Маркетингтік бақылау және оның түрлері: жылдық жоспарлардың орындалуын бақылау, рентабельділікті бақылау, стратегиялық бақылау.

**26. Қонақ үй кәсіпорнының маркетингтік стратегиясы мен тактикасы.** Қонақ үй маркетингінің стратегиясы мен тактикасы туралы жалпы түсінік. Қонақ үй маркетингін басқару. Қонақ үй маркетингін басқару тұжырымдамалары.

**27. Қонақ үй қызметтері нарығын сегменттеу.** Қонақ үй қызметтерін тұтынушыларды сегменттеу туралы жалпы түсінік. Сегменттеу мақсаттары. Қонақ үй қызметтерін тұтынушыларды сегменттеу критерийлері. Қонақ үй бизнесінде нарықты қамту стратегиялары.

**28. Қонақ үй мен мейрамхана кәсіпорнының маркетингінің негізгі алғышарттары.** Қонақ үй кәсіпорны маркетингінің мақсаттары, принциптері және функционалдық міндеттері. Қонақ үй маркетингі туралы жалпы түсінік. Маркетинг жүйесінің мақсаттары мен принциптері. Маркетингтің функционалдық міндеттері: аналитикалық-бағалау, стратегиялық және орындаушылық.

**29. Қонақ үй кәсіпорнының сату саясатын жүзеге асыру.** Қонақ үй кәсіпорындарының сату саясаты туралы жалпы түсінік. Тауар жылжыту ұғымы. Тарату арналары: тікелей және жанама. Тарату жүйесі және оның элементтері.

**30. Қызмет көрсету саласындағы тұтыну нарықтары және тұтынушы мәдениеті**. Тұтыну нарығы туралы түсінік. Сатып алу мінез-құлқының моделі. Соңғы тұтынушылардың мінез-құлқына әсер ететін факторлар. Сатып алу туралы шешім қабылдау процесі.

**Модуль 2. Қонақ үй және мейрамхана маркетингі**

1. Қызмет көрсету саласындағы маркетинг.

2. Қонақ үй және мейрамхана маркетингінің теориялық негіздері.

3. Қонақжайлылық индустриясындағы маркетингтің жаңа концепциясы.

4. Қонақ үй және мейрамхана маркетингіндегі маркетингтік зерттеулер жүйесі.

5. Қызмет көрсету маркетингіндегі сегменттілік, тұтастық нарықты анықтауы.

6. Қызмет көрсету маркетингіндегі тұтынушылар жағдайы және тауар таңдауы.

7. Қызмет көрсетудегі өнім және өнімнің өмірлік қасиеттері.

8. Қызмет сапасын маркетингтік басқару.

9. Қызмет көрсету маркетингіндегі баға саясаты.

10. Қызмет көрсету саласындағы тауарлар мен қызметтерді бөліп тарату тетіктері.

11. Қызмет көрсету маркетингісіндегі коммуникациялар.

12. Қызмет көрсетудегі бәсеке және бәсекеге қабілеттілік.

13. Қызмет көрсетудегі маркетингті жоспарлау.

14. Қонақжайлылық индустриясындағы халықаралық маркетинг.

15. Сервис кәсіпорыны қызметінің маркетингі.

16. Қызметтер бағасы және баға белгілеу саясаты.

17. Қазіргі заман сервисінің тенденциялары: қауіптері және жаңа мүмкіндіктері.

18. Қызмет көрсету және сервис кәсіпорындарына маркетингтік талдау жүргізу.

19. Қызмет көрсету субъектілерінің бәсекелік қабілеттілігін қамтамасыз ету.

20. Қызмет көрсету кәсіпорындарының қаржысы.

21. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындары қызметінің тиімділігін кешенді бағалау.

22. Қызмет нарығында тұтынушылар құқығын қорғау.

23. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет көрсету стандарттары.

24. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет және сервис сапасы, қауіпсіздігі және мәдениеті.

25. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы маркетингтік жоспарлау және бақылау.

26. Қонақ үй кәсіпорнының маркетингтік стратегиясы мен тактикасы.

27. Қонақ үй қызметтері нарығын сегменттеу.

28. Қонақ үй мен мейрамхана кәсіпорнының маркетингінің негізгі алғышарттары.

29. Қонақ үй кәсіпорнының сату саясатын жүзеге асыру.

30. Қызмет көрсету саласындағы тұтыну нарықтары және тұтынушы мәдениеті.

**Модуль 3. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері**

**1. Заманауи қоғамдағы кәсіпкерлік ісі.** Кәсіпкерлік – нарықтық экономика жағдайында меншік құқықтарын экономикалық жүзеге асыру әдісі ретінде. Кәсіпкерліктің шарттары мен мақсаттары. Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесіндегі бизнес-қызметке қатысушылардың мүдделері. Кәсіпкерлік теорияның даму тарихы. Кәсіпкерліктің шарттары мен мақсаттары. Шағын кәсіпкерлікті қаржылық қолдау формалары.

**2. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік қызметтің эволюциясы.** Кәсіпкерліктің объектілері мен субъектілері. Қазақстанда кәсіпкерліктің дамуының болашағы мен мәселелері. ҚР-да шағын және орта бизнес дамуы. Қонақ үй аясындағы кәсіпкерлік. Мейрамхана аясындағы кәсіпкерлік. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі заңнамалардың дамуы. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі сертификация. Қонақ үй кәсіпорындары мен мейрамханалардың классификациясы.

**3. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерліктің ұйымдастырушылық-құқықтық формалары.** Кәсіпорын – негізгі экономикалық бірлік ретінде. Қонақжайлылық индустриясында бизнесті ұйымдастыру. Қонақ үй кәсіпорындары мен мейрамханалардың жіктелуі. Ұйымдастыру құрылымдарының классификациясы.

**4. Қазақстанда өз бизнесіңді құрудың негізгі жолдары: меншікке айналдыру, жалға алу, франзайзинг.** Қазақстанда кәсіпорындардың жаңа формаларының шығуы: мемлекеттік-жеке кәсіпорындар. Қазақстанның заманауи экономикасындағы инновациялық кәсіпкерліктің бағасы және инновациялық бағыт-бағдары. Франчайзинг және кәсіпкерлік.

**5. Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерлік.** Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерлік түсінігі және жіктелуі. ҚР-дағы туризмде және қонақжайлылық индустриясының дамуындағы шағын кәсіпкерліктің рөлі. Шет елдегі қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерліктің даму үрдісі. Мейрамхана және қонақ үйдегі капитал. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі айналым құралдары. Материалды емес активтердің құнын есептеу әдістері.

**6. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызметті қолдау және реттеу.** Қазақстандағы жеке кәсіпкерлікті реттейтін заңдардың негізгі категориялары. Кәсіпкерлік қызметтің субъектілеріне салық салу. Салық түсінігі және функциялары. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі заңнамалардың дамуы. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі сертификация. Экономикалық категориялар жүйесіндегі салықтар. ҚР-дағы салық жүйесі және арнайы салық режимдері. ҚР заңнамасына сәйкес кәсіпорындарды ашу тәртібі және тарату тәртібі.

**7. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі сертификаттау жүйесі.** Қоғамдық тамақтандыру объектілеріне қойылатын санитарлық-эпидемиологиялық талаптар. Қонақ үй қызметтерін ұсыну ережелері. Мейрамхана ісі және қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік қызметтің шетелдік стандарттары.

**8.** **Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі бизнес-жоспарлау.** Бизнес-жоспарлаудың мәні мен мазмұны. Мейрамхана мен қонақ үйдегі бизнес-жоспарлау ерекшеліктері. Жобаның құрылымы мен мәні. Қонақжайлылық индустриясындағы бизнес-жоспар үлгісі. Кәсіпкерлік құрылымдардағы бизнес-жоспардың маңызы. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорынның банкротқа ұшырауының алдын алу шаралары.

**9. Бәсекелестік кәсіпкерлік орта.** Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік орта. Бәсеке түрлері және нарық типтерінің сипаттамасы. Бәсекеге қабілеттілікке қол жеткізу тәсілдері. Кәсіпорынның нарықтағы үлесін анықтау. Бәсекелестік ортаның қалыптасуы.

**10. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік іс-әрекет түрлері.** Кәсіпорынның бәсекелестік ортасының көрсеткіштерін талдау: мәні, анықтау әдістері, факторлары. Компанияның нарықтық іс-әрекетінің өзгерісіне бәскелестердің реакциясы. Мейрамхана және қонақ үйдің бәсекеге қабілеттілігін бағалау. Қонақжайлылық индустриясындағы бәсекелік артықшылықтардың қайнар көзі.

**11. Мейрамхана және қонақ үй бизнесінің кадрлық қамтамасыз етілуі.** Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорындардың кадрлық қамтамасыз етілуінің мәні. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорын қызметкерлерін іріктеу ерекшеліктері мен критерийлері. Персоналдарды іштей оқыту, қызметкерлер адаптациясы. Қызметкерлер этикасының негізі мен клиенттерге қызмет көрсету мәдениеті. Персонал жұмысы нәтижесінің бағасы, еңбекті нормалау, ұйымдастыру формалары және еңбекақы.

**12. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі қызмет мәдениеті.** Тұтынушыларға қызмет көрсетудің психологиялық ерекшеліктерінің мәні. Сервис қызметіндегі этикалық негіздер, іскерлік этикет және эстетикалық аспектілер. Кәсіптік қызметтер этикасы. Қызмет жасау этикасы және нормалары.

**13. Қонақжайлылық индустриясы сферасындағы кәсіпкерлік мәдениеттің мәні мен түсінігі.** Қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарындағы корпоративтік мәдениет және оның қызметкерлердің карьерасындағы маңызды этаптармен байланысы. Кәсіпорындардың корпоративтік мәдениетінің факторлары. Кәсіпорынның мақсаттары, негізгі құндылықтары, идеялары, кәсіпорында қабылданған стандарттар мен ережелер. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкердің іскерлік және кәсіби этикасы. Кәсіпорында персоналмен жұмысты жоспарлау. Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесіндегі персоналдарға қойылатын талаптар.

**14. Қонақ үй және мейрамхана ісін жүргізудің шетелдік тәжірибесі.** Кейбір шет елдердегі нақты мысалдарда халықаралық қонақ үйлер мен мейрамханалардың негізгі түрлері. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің көшбасшылары. Қонақ үйлер мен мейрамханалардың жаңа түрлері. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесінде есепке алу ережесі.

**15. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарын жіктеудің қазіргі заманғы жүйелері.** Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарының мамандануы бойынша, класс бойынша, типология бойынша жіктеу жүйесі. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарын жіктеудің басқа жүйелері. Қонақ үйлер мен мейрамханалардың типологиялық сипаттамасы. Тауарлар мен қызмет көрсетулермен саудада келісім формалары.

**16. Қазіргі қоғамдағы қызмет көрсету саласындағы кәсіпкерлік қызмет.** Кәсіпкерлік нарықтық экономика жағдайында меншік құқығын экономикалық іске асыру тәсілі ретінде. Кәсіпкерліктің мақсаттары. Қызмет жағдайларының сипаттамасы – заңнама, ресурстарға қол жеткізу, меншік құқығын қорғау. Ұлттық, аймақтық және аудандық деңгейдегі қонақ үй және мейрамхана бизнесінде кәсіпкерлікті мемлекеттік қолдау.

**17. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік құрылымдарды басқару.** Басқару жүйесінің мәні мен мазмұны. Ішкі жүйелердің түрлері. Басқару әдістері мен принциптері. Басқару парадигмаларының өзгеруі. Мейрамхана мен қонақ үй кешенін басқару ерекшеліктері. Мейрамхана ісіндегі кәсіпкерлік қызмет субъектілері мен объектілері. Кәсіпкерлік құрылымдардың жіктелуі. Кәсіпкерлік ресурстардың түрлері. Жұмыс күші, оның ресурс ретіндегі ерекшелігі.

**18. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі маркетинг негіздері және жарнама қызметі.** Мейрамхана және қонақ үй бизнесі маркетингінің тұжырымдамасы. Кәсіпорынның маркетингтік қызметін ұйымдастыру. Баға саясатын қалыптастыру кезеңдері. Өнімдер мен қызметтерді әзірлеу және сату ерекшеліктері. Өнімнің, қызметтің өмірлік циклі, негізгі кезеңдері. Тауарлар мен қызметтердің бағасын басқару әдістері.

**19. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорын капиталы туралы түсінік. Негізгі капитал.** Мәні мен мағынасы. Капиталды қалыптастыру принциптері. Кәсіпорынның негізгі қорлары: құрамы мен құрылымы. Моральдық және физикалық тозу. Негізгі құралдарды ұтымды пайдалану көрсеткіштері мен жолдары.

**20. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі еңбек қатынастары және жұмысшыларға еңбек ақы төлеу.** Еңбек нарығы: мәні және қызмет ету механизмі. Еңбек ресурстары, олардың құрамы және құрылымы. Жұмыс күші факторының мәні, жұмыс атқаруының бағалылығы. Еңбек ақы төлеуінің мәні мен қағидалары. Жұмысшылар жалақысының нысаны және жүйесі.

**21. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі еңбекке ынталандыру.** Еңбек ақы төлемін мемлекеттік реттеу. Әлеуметтік салықты есептеу әдістемесі. Жұмысшылар жалақысының нысаны және жүйесі. Міндетті әлеуметтік сақтандыру. Жалақыны әлеуметтік-экономикалық реттеу. Әлеуметтік салықты есептеу әдістемесі. Жалақыны ұйымдастырудың шетелдік тәжірибесі.

**22. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін қаржыландыру негіздері.** Қаржыландыру көздері, принциптері мен тәртібі, жеңілдіктері. Қонақ үй саласын дамытуды қаржыландыру негіздері. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде қаржыландыру көздері, принциптері мен тәртібі. Жеке және мемлекеттік инвестициялар.

**23. Кәсіпкерлік – кәсіби қызметтің ерекше түрі ретінде.** Қонақ үй бизнесі саласындағы кәсіпкерлік қызметтің ерекшеліктері. Қазіргі заманғы кәсіпкерлік ортаны сипаттайтын әлемдік қонақ үй және туристік бизнес саласындағы жаһандық өзгерістер. Қонақ үй саласындағы кәсіпкерліктің ерекшеліктері. Қонақжайлылық индустриясындағы жоғары буын менеджеріне қойылатын заманауи біліктілік талаптары. Кәсіпкердің жеке қасиеттері. Қонақ үй саласындағы кәсіпкерліктің заманауи көшбасшылары.

**24. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік идея және оны жүзеге асыру.** Кәсіпкерлік қызмет субъектілері. Жеке тұлға. Заңды тұлға. Коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдар. Кәсіпкерлік идея және оның орындалуы. Идеяның қайнар көздері, кәсіпкерлік идеяның элементтері. Нарықты сегментациялау және нарықтық тауашалар.

**25. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі халықаралық кәсіпкерлік.** Сыртқы экономикалық қызмет. Халықаралық сауда және капиталды шығару. Халықаралық жұмыс күшінің көші-қоны. Оффшорлық және еркін аймақтар.

**26. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорынды ұйымдастыру.** Жеке кәсіпорынды құру жолдары. Кәсіпорынды тіркеу тәртібі. Бастапқы және жарналық капитал. Кәсіпорынды қайта ұйымдастыру және тарату.

**27. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызметтің тәуекелдері.** Тәуекел ұғымы. Тәуекел тарихи және экономикалық категория ретінде. Тәуекелдердің жіктелуі: топтары, санаттары, түрлері және әртүрлілігі. Тәуекел дәрежесінің критерийлері. Тәуекел дәрежесін төмендету жолдары. Экономикалық тәуекелдерді сақтандыру. Тәуекелді басқару.

**28. Кәсіпкерлік қызметтегі техникалық реттеу.** ҚР-дағы техникалық реттеу ұғымы. Техникалық реттеу мақсаттары. Техникалық регламент. Стандарттау мақсаттары. Сәйкестікті растаудың мәні мен формалары.

**29. Кәсіпорынның қаржылық қызметін ұйымдастыру.** Қаржы ұғымы. Кәсіпорын қаржысының бөлу (ынталандыру) және бақылау функциялары. Кәсіпорынның қаржысын ұйымдастыру принциптері. Қаржыны басқару. Кәсіпорын шығындары – пайда болу факторлары, құрылымы және жіктелуі. Шығындарды бақылау және талдау. Кәсіпкерлік қызметтегі шығындарды басқару жүйесі.

**30. Кәсіпкерлік қызметтің тиімділігін бағалау.** «Эффект» және «тиімділік», «нәтиже» және «мақсат» ұғымдары. Кәсіпкерлік қызметтің тиімділігін бағалау принциптері. Кәсіпкерлік қызметтің тиімділігін бақылау жүйесі.

**Модуль 3. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері**

1. Заманауи қоғамдағы кәсіпкерлік ісі.

2. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік қызметтің эволюциясы.

3. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерліктің ұйымдастырушылық-құқықтық формалары.

4. Қазақстанда өз бизнесіңді құрудың негізгі жолдары: меншікке айналдыру, жалға алу, франзайзинг.

5. Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерлік.

6. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік қызметті қолдау және реттеу.

7. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі сертификаттау жүйесі.

8. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі бизнес-жоспарлау.

9. Бәсекелестік кәсіпкерлік орта.

10. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік іс-әрекет түрлері.

11. Мейрамхана және қонақ үй бизнесінің кадрлық қамтамасыз етілуі.

12. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі қызмет мәдениеті.

13. Қонақжайлылық индустриясы сферасындағы кәсіпкерлік мәдениеттің мәні мен түсінігі.

14. Қонақ үй және мейрамхана ісін жүргізудің шетелдік тәжірибесі.

15. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарын жіктеудің қазіргі заманғы жүйелері.

16. Қазіргі қоғамдағы қызмет көрсету саласындағы кәсіпкерлік қызмет.

17. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік құрылымдарды басқару.

18. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі маркетинг негіздері және жарнама қызметі.

19. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорын капиталы туралы түсінік. Негізгі капитал.

20. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі еңбек қатынастары және жұмысшыларға еңбек ақы төлеу.

21. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі еңбекке ынталандыру.

22. Қонақ үй және мейрамхана бизнесін қаржыландыру негіздері.

23. Кәсіпкерлік – кәсіби қызметтің ерекше түрі ретінде.

24. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік идея және оны жүзеге асыру.

25. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі халықаралық кәсіпкерлік.

26. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорынды ұйымдастыру.

27. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызметтің тәуекелдері.

28. Кәсіпкерлік қызметтегі техникалық реттеу.

29. Кәсіпорынның қаржылық қызметін ұйымдастыру.

30. Кәсіпкерлік қызметтің тиімділігін бағалау.

**ҰСЫНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

1. Кәсіпкерлік негіздері [Мәтін]: Оқу құралы / Шалболова У.Ж., Байжолова Р.А., Егембердиева С.М., Рыспекова М.О. т.б.- Алматы.: ТехноЭрудит, 2019.- 224 б.

2. Шалболова У.Ж. Кәсіпкерлік негіздері. – Алматы, 2018.

3. Инновации и предпринимательство [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Б.Н. Исабеков, Л.К. Мухамбетова. – Алматы: ТехноЭрудит, 2019

4. Основы предпринимательства. Fundamentals of entrepreneurship. [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Шалболова У.Ж., Байжолова Р.А., Егембердиева С.М., Рыспекова М.О.и др.- Алматы: ТехноЭрудит, 2019

5. Предпринимательское право: учебное пособие/ А.Б. Жуниспаева, Г.К. Копбасарова – Талдыкорган: Издательский отдел Жетысуского университета им.И.Жансугурова, 2020. – 172 с.

6. Предпринимательское право Республики Казахстан. Учебно- методическое пособие – Алматы: ИП «LP-Zhasulan», 2019. – 116 с.

7. Қазақстан экономикасындағы мемлекеттік басқару: Оқу құралы/Төреқұлов Д.М., Бейсенғалиев Б.Т., Жұманова Б.К., Курманов Н.А.- Алматы: Эверо, 2015- 264 б.

8. История предпринимательства в Казахстане во второй половине ХІХ- начале ХХ века.- Алматы, ЭВЕРО, 2014. -324 с.

9. Шалболова У.Ж., Байжолова Р.А., Егембердиева С.М., Рыспекова М.О., Рахметулина Ж.Б. Кәсіпкерлік негіздері/ Оқу құралы. – Алматы, Эверо, 2020. - 224 б.

10. Ертаев К.Е., Гербеева Л.Г., Смагулова К .Р., Дәуренбекова А.М. Бизнес-жоспар. Оқу құралы. - Алматы: «Эверо», 2020. – 124 б.

11. Мизамбекова,Ж.К., Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе [Текст]: Учебное пособие / Ж.К. Мизамбекова, Е.А. Шаяхметова, Д. Шаршанкулова.- Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2019.- 220 с.

12. Муталиева, Л.М. Мейрамхана бизнесінің маркетингі [Текст]: Оқу құралы / Л.М. Муталиева.- Алматы: Экономика, 2013.- 214бет.

13. Каменова, М. Marketing [Текст] = Маркетинг: Учебное пособие / М. Каменова, Д. Турекулова, А. Омарова.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 192 с.

14. Молдогазиева, Г.М. Маркетинг [Текст] = Marketing / Г.М. Молдогазиева, А.А. Алжанова.- Алматы: Эпиграф, 2016.- 208с.

15. Нысанбаев, С.Н. Маркетинг негіздері [Мәтін]: Оқулық / С.Н. Нысанбаев, Г.А. Садыханова.- Алматы: Эпиграф, 2017.- 168 б.

16. Котлер, Ф. Маркетинг негіздері [Мәтін]: Оқулық / Ф. Котлер, Г. Армстронг.- 17-басылым.- Астана: Ұлттық аударма бюросы қоғамдық қоры, 2019.- 736 б.

17. Әлеуметтік-мәдени сервистің қызмет көрсету технологиясы [Мәтін]: Оқу басылымы / Ф.М. Исатаева, В.Н. Кучер.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 128 б.

18. Уварова, А.К. Организация питания в туризме [Текст]: Учебное пособие / А.К. Уварова.- Алматы: Бастау, 2015.- 328с.

19. Есіркеп, Г. Тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру [Мәтін]: Оқу құралы / Г. Есіркеп, Ф. Диханбаева, А. Бектурганова.- Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2020.- 175 б.

20. Муканова, Б.Ш. Мейрамхана ісі [Электрондық ресурс]: Оқу құралы / Б.Ш. Муканова.- Алматы: LP-Zhasulan, 2018.

21. Барлықов Е.К., Онаева Б.Т. Сервистік қызмет: оқу құралы// Алматы, Экономика-2013 ж., 226 бет.

22. Кузьменко Ю.В., Культурный сервис и туризм: /- Алматы, Эверо, 2019 - 156 с.

23. Основы гостиничного хозяйства: Учебное пособие – А.М. Баяндинова. - Алматы: Эверо, 2020 – 304 с.

24. Туристік кешендерде қызмет көрсету : [Мәтін] : оқу құралы / Ә. Ә. Жолдасбеков ; ред. Н. Рамазанова ; ҚР Білім және ғылым м-гі. - Астана : Фолиант, 2013. - 150 б.