



**Түсіндірме хат**

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

Базалық және бейіндік пәндер 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 – Мейрамхана және қонақ үй ісінің негіздері (30 сұрақ);

2 модуль – Сервистік қызмет (30 сұрақ);

3 модуль – Қонақ үй және мейрамхана менеджменті (30 сұрақ);

Кешенді мемлекеттік емтихан билеттері автоматты түрде бағдарлама бойынша қалыптасады.

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

Аталған бағдарлама Мейрамхана және қонақ үй ісінің негіздері, Сервистік қызмет, Қонақ үй және мейрамхана менеджменті пәндері бойынша құрастырылған. Кешенді емтихан сұрақтары тізбесіне сәйкес, бағдарламаның материалдық институттары өзара бөлімдерге бөлініп, орнатылған.

**Модуль 1. Мейрамхана және қонақ үй ісінің негіздері**

**1. Қонақжайлылық индустриясының тарихи дамуы.** Қонақжайлылық өнеркәсібінің алғашқы үлгілері. Қонақжайлылықтың ерте замандағы көрінісі. Қонақжайлылықтың орта ғасырлардағы көрінісі. Қонақжайлылық индустриясының қалыптасуы. Қонақжайлылық индустриясының даму тарихына шолу.

**2. Қонақжайлылық индустриясы экономика саласы ретінде**. Қонақжайлылық туралы түсінік.Отелдердің әлемдік желісі. Қазақстандағы қонақ үй бизнесінің жағдайы. Орналастыру орындарының арналуы мен ерекшеліктері.

**3. Қонақжайлылық индустриясы: ұғымы, құрылымы.** Қонақжайлылық индустриясы: сипаттамасы, құрылымы, ұғымы. Қонақжайлылық индустриясының еуро және американдық елдерде дамуы. Қонақ үй және мейрамхана индустриясының даму кезеңдеріне мінездеме. Қазіргі үрдіс және қонақжайлылық индустриясының дүниежүзілік дамуының болашақтары.

**4. Қонақ үй кәсіпорындары** **қонақжайлылық индустриясының құрылымында.** Қонақ үйдің қызметі: ұғымы, құрамы. Қонақ үй шаруашылығындағы басқару обьектісі. Қонақ үй шаруашылығын ұйымдастыру. Қонақ үйді пайдалану, қонақ үй бизнесін басқару.

**5. Орналастыру орындарының классификациясы.** Туристік орналастырудың концепциясы мен кластары: қонақ үй және қонақ үйден тыс кешендері. Қонақ үйлерді классификациялау және регламенттеу. Қонақ үйлерді ұйымдастыру жүйелері. Ең танымал қонақ үйлерді классификациялау жүйелері. Жұлдыз жүйесі, әріп жүйесі, корона жүйесі, разряд жүйесі және т.б. Мотелдерді классификациялау. Қонақ үйлерді аттестациялаудағы ұсынылатын талаптар.

**6. ДТҰ ұсынған орналастыру орындарының классификациясы.** ДТҰ ұсынған орналастыру орындарының классификациясы. Типтік классификациясы. Орналастыру орындарының 4 тобы, олардың сипаттамасы. Қонақ үйлер және ұқсас мекемелер. Коммерциялық және әлеуметтік орналастыру мекемелері. Арнайы орналастыру орындары. Қонақ үйінің, туристік қонақ үйінің анықтамасы.

**7. Қонақ үй құрылысының жалпы сипаттамасы**. Қонақ үй бизнесі және оның даму динамикасы. Орындалған жұмыстарының көлемі бойынша қонақ үй құрылысының классификациясы: қысқа орналасу үшін, ұзақ орналасу үшін, маусымдық орналасу үшін. Ораластыру жағдайы бойынша қонақ үй құрылысының сипаттамасы: туристерге арналған отельдер, белсенді көңіл көтеруге арналған отельдер, отбасы туризмінің отельдері, қызмет көрсету жағынан төмен және орта деңгейдегі отельдері, жас туристерге арналған отельдер.

**8. Қонақ үй ғимараттарының классификациясы.** Архитектуралық шешім. Қонақ үй құрылысындағы қолданылатын негізгі қағидалар. Ерекшеліктеріне қарай қонақ үйлердің бөлінуі.

**9. Шетел қонақ үйлерінің типологиясы.** Қонақ үй түрлері: отель-люкс, орта класты қонақ үй, апартамент қонақ үй, мотель, экономикалық кластағы қонақ үй, жеке қонақ үйі, курорттық қонақ үй, гостиница-кондоминимум (таймшеринг), үй иелік ету, мекемедегі қонақ үй. Олардың сипаттамасы, көлемі, орналасқан жері, қызмет көрсетуі, бағасы, тұтынушылары, жағдайы, басқаруы.

**10. Қонақ үйдегі қызмет көрсету технологиясы.** Қонақ үйдегі қызмет көрсетудің қарапайым технологиялық үлгісі. Келуі, қарсы алу және орналастыру, онда тұру, тамақтану, қосымша қызметтер, кетуі. Қонақ үй мекемелеріндегі қызмет көрсету технологияларының қағидалары.

**11. Туристік қонақ үй кешенінің құрылымы.** Басқару құрылымы, ұйымдастыру үлгісі, қонақ үй циклі (Уокер бойынша). АҚШ-тағы ұйымдастыру құрылымының үлгісі блып табылатын жоғарғы дәрежедегі басқару тізбегі. Негізгі қызметтер. Қазақстан Республикасындағы кейбір отельдерді басқару құрылымы.

**12. Қонақ үй кәсіпорынының ұйымдық құрылымы.** Қонақ үй менеджментінде сызықтық, функциялық, сызықтық- функциялық, дивизионалдық, матрицалық басқару құрылымдары негізіндегі басқару жүйесі.

**13. Қонақ үйдегі негізгі қызметтер және персоналды басқару**. Қызметкерлерді басқару. Қызметтердің классификациясы және олардың функциялары. Нөмір қорын басқару. Әкімшілік қызмет. Қоғамдық тамақтандыру қызметі. Коммерциялық қызмет. Жоғары сатыдағы менеджерлер. Менеджер жұмысындағы функциялар мен базалық операциялар. Орта және төменгі сатыдағы менеджерлер, олардың мақсаттары мен міндеттері.

**14. Қонақ үйдің негізгі қызметтерін қалыптастыру.** Нөмірлік қорды басқару қызметін қалыптастыру. Әкімшілік-шаруашылық қызмет, қабылдау және орналастыру қызметі. Инженерлік-техникалық қызметтер. Қауіпсіздік қызметі. Кадр қызметі.

**15. Қонақ үй бөлмелерінің құрамы.** Қонақ үйдің қоғамдық бөлімінде қонақтарға қызмет көрсету. Қонақ үй бөлмелерін атау, оларды топтарға бөлу: вестибюль, тұратын бөлімі, тамақтандыру пункті, сауда-тұрмыстық бөмелер, қызметтік, тұрмыстық, техникалық бөлмелер және т.б., олардың функциялары. Негізгі бөлмелер топтарының үлгі бойынша байланысы.

**16. Орналастыру қызметі, оның функциялары.** Қонақ үй кешенінің тұрғын бөлімі және ондағы қызмет көрсету. Қонақ үйдің тұрғын бөлімінің құрамы: нөмірлер, коммуникациялар, қонақтарға арналған бөлімдер, лифт және сатылық холдар, кезекші қызметкерлердің бөлмелері. Нөмірлердің классификациясы. Бөлмелердің түрлеріне қарай қонақ үйінің тұрғын бөлімінде қызмет көрсету.

**17. Қонақ үй тіршілігін қамтамасыз ету жүйесі.** Инженерлік құрылыстарға қойылатын талаптар. Сумен қамтамасыз етудің түрлері, оның атқаратын қызметі, шығын нормасы. Қонақ үйдегі жылу жүйесі. Жылуды пайдаланудың негізгі құрамы. Желдету және ауаны тазалау жүйесі. Тоқпен қамтамасыз ету, оның жабдықтары және негізгі сипаттамасы. Әлсіз тоқ шаруашылығы, оның қонақ үйдегі өмір сүру әрекетіндегі маңызы. Жергілікті есептеу желісі, оның құрылымы және функциясы.

**18. Қонақ үйде тамақтануды ұйымдастыру.** Мейрамханалық қызмет көрсетудің жалпы жағдайы. Шетелдік тамақтандыру мекемелерінің сипаттамасы. Мейрамхана түрлері: клубтар, кейтеринг, кафе-шоп, кафетерий, швед үстелі, банкет үстелі және т.б. Олардың көлемі, орналасуы, қызмет көрсету түрі, бағасы, мәзірі, басқаруы, тұтынушылары бойынша классификациясы.

**19. Қонақжайлылық индустриясындағы мейрамхана бизнесінің негізгі түсінігі.** Мейрамхана жұмыскерлерінің негізгі категорияларының функциясы. Мейрамхана сервисі. Тамақтану индустриясы. Тамақтану бөлімдерінің классификациясы. Тамақтану мекемелері. Тамақтану мекемелерінің өнімдері. Мәзір және оның түрлері мен функциялары. Қонақтарға қызмет көрсету, операция реттері: қарсы алу, амандасу, орналастыру, тапсырыстарды қабылдау және т.б. Тамақтану мекемелерінің менеджменті. Қызмет көрсету және басқарушылық қызметкерлерінің функциялары.

**20. Қонақжайлылық индустриясындағы корпоративтік мәдениет.** Қызметшілерге қойылатын негізгі квалификациялық талаптар. Қонақ жайлық статистикасы: қонақ үйдің орташа бағасы, пайда коэффициеті,комплекстік қызмет ету. Қонақ үйдегі туристерге қызмет көрсету формасы мен жаңа түрлері.

**21. Қонақ үйде қызмет көрсетудің технологиялық циклі.** Тұтынушыларға қызмет көрсетудің технологиялық циклі. Қонақ үйде тұтынушыларға қызмет көрсетудің технологиялық циклінің кезеңдері: брондау, тіркеу және орналастыру, тұру барысында қызмет көрсету, жолсапар және қонақты шығарып салу.

**22. Халықаралық қонақ үй тізбектері.** Халықаралық қонақ үй тізбектері және олардың қазіргі заманғы туризмнің дамуындағы тиімділігі. Интеграцияланған қонақ үй. Қонақ үй консорциумы. Қонақ үй және мейрамхана тізбектерінде біріктіру формасы – келісімшарт жүйесі немесе франчайзинг.

**23. Қонақ үй шаруашылығындағы маркетингтік қызмет.** Қонақ үй шаруашылығындағы маркетингтік зерттеулер. Маркетинг негіздері. Бәсекелестік тенденция, саланың даму перспективасы. Кәсіпорын жағдайын талдау. Қонақ үй қызметтерін жылжыту.

**24. Қонақ үй шаруашылығындағы баға және бағаны қалыптастыру.** Баға қалыптастыру механизмі. Қонақ үй қызмет көрсетулері нарығындағы сұранысқа бағаның әсер етуі. Баға мен ұсыныс арақатынасы. Нарық құрылымы және баға қалыптастыру. Қызмет көрсетулер өндірісінің құны мен нормативті пайда. Баға дифференциациясы.

**25. Қонақ үй өндірісінің экономикалық көрсеткіштері.** Қонақ үйдің экономикалық құрылымы. Қонақ үй сервисындағы қызмет көрсетулердің сатылуы. Қонақ үй қаржысын ұйымдастыру. Қонақ үй шаруашылығындағы бухгалтерлік есеп. Қонақ үйдің есеп саясаты. Құжатайналым ережесі.

**26. Қонақ үй кәсіпорындарындағы типтік лауазымдық нұсқаулар.** Әкімшілік: Бас директор, портье қызметі, номерлік қор меңгерушісі. Күндізгі ауысымның күтушісі. Бас консьерж. Швейцар. Бас аспазшы. Мейрамхана директоры. Официант. Бармен.

**27. Қонақ үй индустриясындағы негізгі шаруашылық формалары.** Тәуелсіз қонақ үй, басқарудағы қонақ үй, қонақ үй тізбесі, франчайзинг. Экономикалық қонақ үй, кәсіпкерлік қонақ үй, дифференциалды қонақ үй. Инвестициялық қонақ үй, валюталық қонақ үй, несиелік қонақ үй. Өндірістік қонақ үй, кәсіби қонақ үй. Кәсіпкерлік қонақ үй, инвестициялық қонақ үй.

**28. Қонақжайлылық индустриясындағы тәуекел менеджменті.** Тәуекел менеджменті. Тәуекел менеджментіндегі қауіп-қатерлер. Техногендік, табиғи, аралас. Кәсіпкерлік, кәсіби, инвестициялық, транспорттық. Адам өміріне және денсаулығына зиян келтіру, мүліктік. Өндірістік, қаржылық, кредиттік. Коммерциялық, техникалық,саясаттық.

**29. Қонақ үйде ұсынылатын тамақтандырудың негізгі түрлері.** Қонақ үй қызметіндегі ас ұсыну үрдісі. Ас ұсынудың негізгі кеңінен тараған түрлері. Континентальды, ағылшындық, шведтік. Толық пансион, жартылай пансион.

**30. Қонақжайлылық индустриясындағы ақпараттық технологиялар.** Қызмет көрсету саласындағы жаңа технологиялар. Қонақжайлылық индустриясында қолданылатын бағдарламалық жүйелер. Бағдарламалық жүйелер. Fidelio, RESTAURANT – 2000, Stock – 2000, Hotel – 2000.

**Модуль 1. Мейрамхана және қонақ үй ісінің негіздері**

1. Қонақжайлылық индустриясының тарихи дамуы.
2. Қонақжайлылық индустриясы экономика саласы ретінде.
3. Қонақжайлылық индустриясы: ұғымы, құрылымы.
4. Қонақ үй кәсіпорындары қонақжайлылық индустриясының құрылымында.
5. Орналастыру орындарының классификациясы.
6. ДТҰ ұсынған орналастыру орындарының классификациясы.
7. Қонақ үй құрылысының жалпы сипаттамасы.
8. Қонақ үй ғимараттарының классификациясы.
9. Шетел қонақ үйлерінің типологиясы.
10. Қонақ үйдегі қызмет көрсету технологиясы.
11. Туристік қонақ үй кешенінің құрылымы.
12. Қонақ үй кәсіпорынының ұйымдық құрылымы.
13. Қонақ үйдегі негізгі қызметтер және персоналды басқару.
14. Қонақ үйдің негізгі қызметтерін қалыптастыру.
15. Қонақ үй бөлмелерінің құрамы.
16. Орналастыру қызметі, оның функциялары.
17. Қонақ үй өмірін қамтамасыз ету жүйесі.
18. Қонақ үйде тамақтануды ұйымдастыру.
19. Қонақжайлылық индустриясындағы мейрамхана бизнесінің негізгі түсінігі.
20. Қонақжайлылық индустриясында корпоративтік мәдениет.
21. Қонақ үйде қызмет көрсетудің технологиялық циклі.
22. Халықаралық қонақ үй тізбектері.
23. Қонақ үй шаруашылығындағы маркетингтік қызмет.
24. Қонақ үй шаруашылығындағы баға және бағаны қалыптастыру.
25. Қонақ үй өндірісінің экономикалық көрсеткіштері.
26. Қонақ үй кәсіпорындарындағы типтік лауазымдық нұсқаулар.
27. Қонақ үй индустриясындағы негізгі шаруашылық формалары.
28. Қонақжайлылық индустриясындағы тәуекел менеджменті.
29. Қонақ үйде ұсынылатын тамақтандырудың негізгі түрлері.
30. Қонақжайлылық индустриясындағы ақпараттық технологиялар.

**Модуль 2. Сервистік қызмет**

**1. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің психологиялық мәдениеті.** Қонақ үй-мейрамхана бизнесіндегі жұмысқа жарамдылықты анықтау. Қонақ үй және мейрамханадағы тұтынушыларға қызмет көрсету үдерісінің психологиясы. Тұтынушылар темпераментін анықтау.

**2. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің этикалық мәдениеті.** Қонақ үй-мейрамхана бизнесінің қызметкерлерінің мәдениеті мен этикеті. Корпоративтік мәдениет. Бұл үдерістегі қызметкерлердің ролі. Қонақ үй және мейрамхана имиджін қалыптастыру.

**3. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің эстетикалық мәдениеті.** Қонақ үйдегі кабинеттің, жатын, қонақ, жуыну, кіре беріс бөлмелерінің шартты «жарық» және «жасыл» дизайнын құрастыру. Тағамдарды безендірудің эстетикасы.

**4. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің ұйымдастырушылық мәдениеті.** Қонақ үй бизнесі кәсіпорындарын дамытудың негізгі факторлары жүйесіндегі ұйымдастырушылық мәдениет. Қонақ үй бизнесі кәсіпорнының ұйымдастырушылық мәдениетінің өмірлік циклі және оның өзгеруіне маркетингтік көзқарас. Мейрамхана қызметіндегі қауіпсіздікті ұйымдастыру. Мамандар мен гурмандардың әртүрлі контингентіне бағытталған музыкалық бағдарламаларды әзірлеу.

**5. Сервистік кәсіпорындардағы жарнамалық қызмет.** Сервистік кәсіпорындардағы жарнама, ерекшелігі, фнукциялары. Қонақ үй кешеніне (тапсырмаға сәйкес бағытталу) арналған жарнамалық жобаларды дайындау. Тамақтандыру кешеніне (тапсырмаға сәйкес бағытталу) арналған жарнамалық жобаларды дайындау. Жарнамалық кампанияның этикалық аспектілері. Қоғаммен байланыс.

**6. Сервистік кәсіпорындардағы имидж.** Сервистік кәсіпорындардағы имидж түсінігі. Персонал қызметінің негізгі түрлері мен формаларын классификациялау. Персоналды имидждің жағымды қалыптасуына ықпал ететін факторлар мен жағдайлар ретінде қарастыру. Сервистік бизнесте персоналдың имиджін қалыптастыру бағдарламасы. Персонал имиджін жағымды қалыптастыру үдерісі. Персонал имиджі және экономикалық белсенділіктің арнайы формасы ретіндегі кәсіпкерлік.

**7. Сервистік кәсіпорын ретінде қонақ үй индустриясының даму жағдайлары және факторлары.** Қонақ үй индустриясының дамуына өндіріс факторларының әсері. Еңбек, капитал және жер. Қонақ үйдегі еңбек: тірі және заттанған. Қонақ үйде қызметтерді өндірудегі маңызды фактор – жер. Қонақүй қызметін жүзеге асыру жағдайындағы негізгі факторлар: қонақ үйлік қызметтегі кәсіпкерлік идея; кәсіпкерлік идеяға сәйкес өндіру технологиясы; таңдалған технологияны пайдалану формасы ретінде өндіру құралы; кәсіпкерлік капитал, кәсіпкерлік ойлау және тәртіп түрі.

**8. Қонақ үй персоналының имиджін қалыптастыру.** Имидж түсінігі және оның түрлері. Көзге көрінерлік имидж. Сезілмейтін имидж. Ішкі және сыртқы имидж. Ішкі имиджін құру: қонақүйдің кадрлық саясаты; қызметкерлердің бағыттары мен тренингтері; қызметкерлерді мақтау жүйесі. Сыртқы имиджін құру: қызметтер сапасы; көзге көрінерлік имидж; жарнамалық компания; ақпарат құралдармен байланыс; қызметкерлердің сыртқы түрі.

**9. Қонақ үй нөмірлерінің стандартты классификациясы.** Қонақ үйлік номерлерді топтастыру: орын саны бойынша; бөлмелер саны бойынша; орналасуы бойынша. Орын саны бойынша: бір орындық, екі орындық, үш орындық номерлер және т.б. Қонақ үйде және мотельдегі бір орындық номер бір келушіні жайғастыруда ең қымбатырақ санат. Бөлмелер саны бойынша: бір бөлмелі номерлер, екі бөлмелі және үш бөлмелі номерлер және т.б. Номердің арналуы бойынша: бизнес-топтағы, эконом-топтағы және номерлер-апартаменттер. Люкс-апартаменттері – 3,4 бөлмелі номерлер, тұратын алаң көлемі 45 шаршы метрден кем емес, олардың құрамында аспаздық бөлме болмауы да мүмкін. Номерлердің ең қымбат санаты: «suite» номерлері.

**10. Сервистік қызмет түсінігі және мазмұны.** «Сервис» және «қызмет» терминдері және сервистік қызмет ұғымы. Сервистік қызметті ғылыми талдау әдіснамасы. Сервистік қызмет көрсетудің ролі мен ерекшеліктері. Сервистік қызметтің мазмұны мен ерекшеліктері. Сервистік қызметті ұйымдастыру факторлары. Сервистік қызметтердің жіктелуі. Сервистік қызметтерді ұйымдастыру принциптері.

**11. Сервистік қызметтің даму тарихы және әлеуметтік алғышарттары.** Қызметтердің пайда болуы және даму кезеңдері. Сервистің пайда болуының әлеуметтік алғышарттары. ҚР қызмет көрсету нарығының даму кезеңдері және мәселелері. Сервистік қызмет қажеттіліктерді қанағаттандыру нысаны ретінде. Тұрмыстық қызмет көрсетудің құрылымы, оның басқа қызмет саласымен байланысы.

**12. Сервистік қызмет түрлері, циклы, қағидалары.** Сервистік қызмет түрлері. Материалдық және әлеуметтік мәдени қызмет түрлері. Сервистік қызметтің өмірлік циклы. Сервистік қызметтің ұйымдастырылуы. Сервистік қызмет қағидалары.

**13. Сервистік кәсіпорынды басқарудың ерекшеліктері.** Сервистік кәсіпорынды басқару қызметтері. Ірі, орта және шағын сервистік кәсіпорындардағы басқару ерекшеліктері. Сервистік кәсіпорын менеджменті және стратегиялық мақсат-міндеттері. Сервистік кәсіпорындарда қауіпсіздікті қамтамасыз ету.

**14. Қонақ үй сервисі.** Қонақ үй қызметтерінің мәні мен маңызы. Қонақ үйлер мен нөмірлер жіктелімі. Қонақ үйдегі сервистік қызмет түрлері және ерекшеліктері. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметін ұйымдастыру. Қонақ үй және орналастыру құралдарының қызмет сапасы. Қызмет көрсетуге байланысты стандарттау элементтері және нормативтік талаптар.

**15. Әлеуметтік қызмет мәні және ерекшеліктері.** Әлеуметтік қызмет сипаттамасы. Әлеуметтік қызметтің даму ерекшеліктері. Әлеуметтік қызмет құрылымы мен түрлері. Халыққа қызмет көрсетуді ұйымдастыру нысандары. Сервистік кәсіпорынның орналасуын және өлшемдерін оңтайландырудың маңызы мен тәсілдері. Сервистік қызметті жүзеге асыру салалары.

**16. Көлік тасымалы – сервистік қызметтің бір түрі ретінде.** Көлік тасымалы қызметінің мәні және маңызы. Көлік тасымалы қызметінің түрлері және ерекшеліктері. Көлік тасымалындағы процесстің құрамы. Көлік саласында тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру негіздері. Көліктік сервис саласындағы кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттырудағы тұтынушыларға қызмет көрсетудің рөлі. Тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру негіздері.

**17. Тамақтандыру ұйымдары – сервистік қызметтер кешені ретінде.** Қонақжайлық және тамақтану қызметін ұйымдастыру, өткізу. Мейрамхана асханасы және мейрамхана залдарында қонақтарды күту. Қонақ үйдің мейрамхана және барлары. Мәзірлерді жоспарлауда әсер ететін факторлар. Тағамның шығындары мен сату түрі.

**18. Көрме, конференция, кеңестерде сервистік қызмет көрсету.** Көрме және жәрмеңке шараларының сипаттамасы. Көрме шараларына қатысудағы фирманың әдіс-тәсілдері. Көрме кезіндегі қызмет көрсетуші фирма персоналдарының жұмысы. Қызмет көрсету және қызмет көрсету сапасын арттыру жолдары. Іс-шаралардағы сервистік технологиялардың түсінігі және мазмұны.

**19. Туристік сферадағы сервистік қызметтің негізгі түрлері.** Туристік қызмет саласындағы қызмет түрлері мен ерекшеліктері. Туристiк қызметтiң субъектiлерi мен объектiлерi. Туристік қызметті жүзеге асырудың жалпы шарттары. Туристiк операторлар; туристiк агенттер (турагенттер); гидтер (гид-аудармашылар), туризм нұсқаушылары, экскурсоводтар; туристер және олардың бiрлестiктерi; экскурсанттар; туристiк қызмет саласындағы өзге де бiрлестiктер; туристiк қызмет саласындағы қоғамдық қатынастарды реттейтiн мемлекеттiк органдар қызметі.

**20. Көңіл көтеру, демалыс және рекреация сферасындағы сервистік қызметтер.** Адамның бос уақытын тиімді ұйымдастырудағы қызметі. Көңіл көтеру, демалу және мәдени іс-шараларын ұсынатын кәсіпорындар. Бос уақытты өткізу қызметтері саласы. Ойын-сауық индустриясының негізгі функциялары.

**21. Анимациялық сервис қызметтері.** Анимациялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру негіздері. Анимацияның негізгі аспектілері. Анимациялық сервистегі негізгі түсініктер: анимация, сервис, аниматор. Анимациялық қызмет көрсету процесінің құрылымы. Уақыт бойынша қызмет көрсету процесін ұйымдастыру. Анимациялық сервис саласының түсінігі және салалық құрылымы. Қызметтер нарығын қалыптастыру және оның ерекшеліктері.

**22. Жарнамалық қызметтер сервистік қызметтің түрі ретінде.** Жарнамалық қызметті сервистік қызметтің бір түрі ретінде қарастыру. Жарнама мәні және түрлері. Сервистегі жарнаманың рөлі. Жарнамалық қызмет көрсету. Қызмет көрсету үдерісімен сервистік қызметті ұйымдастыру. Сервис кәсіпорындарында жарнамалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру. Жұмыс сапасының критерийлері және сервистік кәсіпорындардың қызметкерлерін уәждеу тәсілдері. Қызмет тұтынушыларының қанағаттануын бақылау.

**23. Әлемдік қызмет көрсету нарығы дамуының серпіні.** Сервистік қызмет нарығының әлемдегі даму қарқыны. Қызмет нарығының статистикалық көрсеткіштері. Қызмет сапасын жетілдірудегі шет елдер тәжірибесі. Қызметтердің жаңа түрлерін және қызмет көрсету нысандарын әзірлеу мен нарыққа жылжытудың қызметтің өзіндік құны мен бағасына әсері. Тұтынушылардың қызмет түрлері мен сапасына, қызмет көрсету деңгейі мен сапасына қанағаттануы. Қызметтердің жаңа түрлерін және қызмет көрсету нысандарын енгізудің тиімділігін бағалау.

**24. Сервистік қызмет нарығы үшін кадрлар даярлау жүйесі.** Қызмет нарығы үшін мамандар даярлаушы қазіргі жүйені талдау. Қонақжайлылық индустриясындағы қағидалы кадрлық жүйе. Қызмет саласы үшін мамандар даярлаудағы шетел тәжірибесі. Қызмет көрсетудің прогрессивті түрлері. Қызметтердің жаңа түрлері. Сервис саласының даму болашағы.

**25. Қонақ үй бизнесін басқаруда ескерілетін қызметтің негізгі қасиеттері.** Өндіріс және тұтыну үдерістерінің бір сәтте болуы. Сақтау мүмкіндігінің шектелуі. Қонақ үй қызметінің лездік мінезі. Қызметкерлердің өндіріс үдерісіне қатысуы. Стандартты қызмет көрсету. Қонақ үйлік қызметтеріне мезгілдік сұраныс мінезі. Қонақ үйлік қызмет және саяхат мақсатының өзара байланысы.

**26. Сервис кәсіпорындарындағы қызмет көрсету сапасының рөлі мен орны.** Персоналдың сапалы қызмет көрсетуінің тұтынушылардың көптеп келуіне әсері. Көрсетілген қызметтің сапасы. Персоналдың тұтынушылармен дұрыс жұмыс істей білуі және берілген жауапкершілікті толығымен атқаруы. Қызмет көрсетуші персоналдарды ынталандыру: марапаттау; ақшалай сыйақы көрсету. Мотивация деңгейін арттыру. Қызмет көрсету сапасының дәрежесі. Қызмет көрсетудің сапасы: күтілетін және көрсетілген қызмет көрсетудің қатынасы. Қонақ үйлердегі қызмет көрсетудің сапасына әсер ететін факторлар: қауіпсіздік, қорғаныш, сенімділік, қол жетімділік, қонақ үй атағы. Қонақүйлердегі қызмет көрсетудің сапасын басқару. Қонақүйлердегі қызмет көрсетуді категориялау.

**27. Сервистік кәсіпорындардағы еңбек өнімділігі.** Қонақжайлылық саласында персоналды тиімді қолдану. Еңбек ресурстарын пайдалану. Жұмыс күшін пайдаланудың тиімділігін анықтаушы факторлар. Қызметкерлерді марапаттау. Қызметкерлерді марапаттау әдістері. Еңбек өнімділігінің мәні және мазмұны. Сервистік кәсіпорындардағы еңбек өнімділігі. Еңбек өнімділігіне әсер етуші факторлар. Қызмет көрсету саласындағы еңбек өнімділігінің баяу өсуі.

**28. Қонақ үйдегі қызмет көрсету мәдениеті.** Сервис мәдениетінің түсінігі. Сервис мәдениетінің кәсіби аспектілері. Сервис мәдениетінің психологиялық аспектілері. Сервистегі маңызды этикалық және адамгершілік категориялары. Қызмет бабындағы негізгі этикалық нормалар. Байланыс зонасындағы қызметкерлердің этикасы. Қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің тұлғалық және тәртіптік нормалары.

**29. Қызмет көрсету саласын дамытудағы адами фактор.** Қызмет көрсету саласының жұмыс күшін өндіруге ықпалы. Қызметкерлердің білім және мәдениет деңгейінің қызмет көрсетудегі маңызы. Мамандардың шығармашылық әлеуетін біліктілікті арттыру, мамандарды қайта даярлау арқылы дамыту. Әлеуметтік инфрақұрылымды дамыту.

**30. Қонақжайлылық индустриясын дамыту ресурстары.** Қызмет көрсету саласын ҒТП жетістіктерінің ықпалын ескере отырып жедел дамытуды жоспарлау. Аса маңызды әлеуметтік-экономикалық міндеттерді шешудегі қызмет көрсету саласының ролі мен маңызы. Халыққа қызмет көрсету жүйесін дамытуға кететін материалдық шығындарды бағалау.

**Модуль 2. Сервистік қызмет**

1. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің психологиялық мәдениеті.
2. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің этикалық мәдениеті.
3. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің эстетикалық мәдениеті.
4. Қонақ үй және мейрамхана сервисінің ұйымдастырушылық мәдениеті.
5. Сервистік кәсіпорындардағы жарнамалық қызмет.
6. Сервистік кәсіпорындардағы имидж.
7. Сервистік кәсіпорын ретінде қонақ үй индустриясының даму жағдайлары және факторлары.
8. Қонақ үй персоналының имиджін қалыптастыру.
9. Қонақ үй нөмірлерінің стандартты классификациясы.
10. Сервистік қызмет түсінігі және мазмұны.
11. Сервистік қызметтің даму тарихы және әлеуметтік алғышарттары.
12. Сервистік қызмет түрлері, циклы, қағидалары.
13. Сервистік кәсіпорынды басқарудың ерекшеліктері.
14. Қонақ үй сервисі.
15. Әлеуметтік қызмет мәні және ерекшеліктері.
16. Көлік тасымалы – сервистік қызметтің бір түрі ретінде.
17. Тамақтандыру ұйымдары – сервистік қызметтер кешені ретінде.
18. Көрме, конференция, кеңестерде сервистік қызмет көрсету.
19. Туристік сферадағы сервистік қызметтің негізгі түрлері.
20. Көңіл көтеру, демалыс және рекреация сферасындағы сервистік қызметтер.
21. Анимациялық сервис қызметтері.
22. Жарнамалық қызметтер сервистік қызметтің түрі ретінде.
23. Әлемдік қызмет көрсету нарығы дамуының серпіні.
24. Сервистік қызмет нарығы үшін кадрлар даярлау жүйесі.
25. Қонақ үй бизнесін басқаруда ескерілетін қызметтің негізгі қасиеттері.
26. Сервис кәсіпорындарындағы қызмет көрсету сапасының рөлі мен орны.
27. Сервистік кәсіпорындардағы еңбек өнімділігі.
28. Қонақ үйдегі қызмет көрсету мәдениеті.
29. Қызмет көрсету саласын дамытудағы адами фактор.
30. Қонақжайлылық индустриясын дамыту ресурстары.

**Модуль 3. Қонақ үй және мейрамхана менеджменті**

**1. Қызмет көрсету менеджментінің түсінігі, маңызы және ерекшеліктері.** Менеджмент мәні және маңызы. Қызмет көрсету кәсіпорындарын басқару ерекшеліктері. Сервис кәсіпорындарындағы басқарудың түрі мен функциялары. Менеджмент әдістерін анықтау және жіктеу. Сервис саласында қызмет көрсету ұйымдары мен кәсіпорындарын дамытуды басқарудың рөлі.

**2. Сервис кәсіпорындарындағы басқару тұжырымдамасының эволюциясы.** Менеджменттің даму тарихы. Әр түрлі мектептерге бөлудің негізі және қадамы. Формальдық және формальдық емес ұйымдар. Еңбектің горизонтальды және вертикальды бөлінуі.

**3. Сервис саласында қызмет көрсету ұйымдары мен кәсіпорындарын дамытудағы басқарудың рөлі.** Басқару үдерісін дамытудың элементтері. Басқарушылық қадам. Жүйелік қадамы. Жағдайлық қадам. Басқару деңгейі . Ұйымның ішкі ортасы. Бизнестің сыртқы ортасы.

**4. Әлеуметтік- экономикалық жүйеде қызметтің мәні және орны.** Қызмет көрсету саласының түсінігі маңызы және ерекшеліктері. Қызмет түрлері және оларды жіктеу. Әлеуметтік –экономикалық жүйенің нарықтық модельі. Әлемдік экономикада қызметтердің орны. Заманауи қоғамда қызметтердің жаңа рөлін анықтайтын факторлар. Қызметтерді дамытудың негізгі тенденциялары.

**5. Сервистік кәсіпорынды басқару әдістері.** Басқару әдістерінің жүйесі, мәні және жіктелуі. Басқарудың экономикалық әдістері. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері. Басқарудың құқықтық және ұйымдастырушылық-әкімшілік әдістері.

**6. Қызмет көрсету саласында басқару жүйесінің түсінігі және моделі.** Қызмет көрсету жүйесінің негізгі элементтерінің сипаттамасы. Қызмет көрсету кәсіпорындарын басқарудың күш-қуаты мен спецификасы. Қызмет көрсету кәсіпорындарын басқарудың жалпы моделін қолдану. Басқаруда сұраныс пен ұсыныстың негізгі тәсілдері.

**7. Сервис кәсіпорындарын басқарудың ұйымдық құрылымы, түрлері және ұғымы.** Басқарудың ұйымдық құрылымы туралы түсінік. Құрылым түрлері, олардың артықшылықтары мен кемшіліктері. Үйымдық құрылымға қойылатын талаптар. Құрылым интеграциясы. Ұйым мақсатына жетуге интеграцияның әсері.

**8. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызметкерлерді қызмет көрсетуге ынталандыру.** «Дәлелдеу» тұжырымдамасының мағынасы мен эволюциясы. Ынталандырудың мазмұндық және процессуалдық теориялары. Қызмет көрсету саласында кадрларды еңбекке ынталандыру жүйесі. Қызмет көрсету саласының кәсіпорындары мен еңбек ұйымдарын ынталандырудың функционалдық тәсілі.

**9. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы коммуникациялар жүйесі.** Коммуникация түсінігі және мәні, классификациясы. Сервис кәсіпорындарындағы еңбектің горизонтальды және вертикальды бөлінуі. Формальды және формальды емес байланыстары . Қызметті тұтынушылардың ықпалы.

**10. Қызмет көрсету саласында басқару шешімдерін қабылдау және жетілдіру.** Басқарушылық шешімнің ұғымы. Басқару шешімдерінің мазмұны мен түрлері. Басқару шешімдерінің жіктелуі. Үдеріс және шешім қабылдау әдістері. Қызмет көрсету ұйымдары мен кәсіпорындағы менеджер негізгі жұмысының өнімділік қызметі шешім қабылдау ретінде. Басқару шешімдерінің тиімділігі. Талаптар және іске асыру мониторингі.

**11. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі басқарушылық шешім.** Басқару шешімдері туралы түсінік. Басқарушылық шешімдердің сапасы мен тиімділігін анықтайтын факторлар. Басқарушылық шешімдерді қабылдау және жүзеге асыру кезеңдері.

**12. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарында персоналдарды басқарудағы негізгі қадам.** Қызмет көрсету саласындағы еңбек ресурстарын жоспарлау. Қызмет саласындағы жұмыс күші үшін стандарттарды анықтау. Кадрларды жоспарлау. Кадрларды оқыту және дамыту.

**13. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарында кадрларды басқару.** Персоналды басқару функциялары , түсінігі. Басқарудың әдістері: олардың классификациясы. Менеджерге қойылатын талаптар. Кадрларды іріктеу. Қызметкерлерді бағалау. Жұмысқа қабылдау. Қызмет көрсету сапасын қамтамасыз етуде персоналдың ролі.

**14. Көшбасшылық стилінің тұжырымдамасы мен сипаттамалары.** «Көшбасшы» ұғымның мәні және түсінігі. Қызмет көрсету ұйымдарындағы басқарудың көшбасшылық мазмұны . Көшбасшы және менеджер . Ресми және бейресми ұйымдар. Көшбасшылықтың көзі: билік, ерік-жігер, ақыл. Билік түрлері. Жалған орган.

**15. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы негізгі басқару стильдері.** Басқару стилінің түсінігі. Негізгі басқару стильдері: авторитарлық, демократиялық және либералдық. Басқару менеджмент стильдерін үйлесімді ұштастыру мәселесі.

**16. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет сапасын басқару.** Сапалы қызмет басқару объектісі ретінде. Тұтынушының сапаға көзқарасы. Салыстырмалы сапасы. Қызмет көрсету сапасын стандарттау және сертификаттау. Сапалы қызмет көрсетудің бес сатылы моделі. Қызмет көрсету сапасының артықшылықтары. Сапалы қызмет көрсету бағдарламасын әзірлеу.

**17. Сервис саласында жанжалдарды басқару.** Қақтығыс сипаты мен функциясы және жанжалдардың типологиясы, даму үдерісі. Қызмет көрсету саласындағы жұмысшылар арасында жанжалды болдырмау әдісі. Қақтығыстың даму үдерісі.

**18. Қызмет көрсету саласындағы инновациялық басқару жүйесі.** Қызмет көрсету, әлеуметтік инновациялар мен инновациялық тұжырымдама, олардың сипаттамалары. Инновациялық қызметті мемлекеттік реттеу негіздері. Ұйымдастырушылық деңгейде инновациялық басқару.

**19. Қызмет көрсету саласындағы инновациялық менеджмент, оның деңгейлері.** Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы инновациялық менеджменттің әр түрлі деңгейлері: ұлттық, аймақтық және ұйымдастырушылық. Басқарудағы инновацияның негізгі принциптерін ұйымдастырушылық құрылымын жетілдіру.Қызмет көрсету саласындағы инновациялық үрдістердің ерекшеліктері, инновациялық қызметті мемлекеттік реттеу негіздері және ұйымдастырушылық деңгейде инновациялық басқару.

**20. Қызмет көрсету және туризм саласындағы ақпараттық технологиялардың тұжырымы және құрылымы.** Қызмет көрсету саласын мамандандырылған бағдарламамен қамтамасыз ету. Туроператорлар, туристік агенттіктер бағдарламасын автоматтандыру.

**21. Қызмет көрсету саласындағы жаңа ақпараттық технологияларды басқару.** Әуе агенттіктерін автоматтандыру бағдарламасымен қамтамасыз ету. Қонақүйлерді кешенді автоматтандыру бағдарламасы. Мейрамханаларда автоматтандырылған басқару жүйелері. Ойын-сауық индустриясын автоматтандыру бағдарламасымен қамтамасыз ету. Турларды сақтау және брондау жүйесі. Ғаламдық компьютерлік брондау жүйесі.

**22. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы тәуекел менеджменті.** Сервис саласында тәуекелге бардың мәні, түрлері, негізгі элементтері мен себептері. Сервис саласында ұйымдарды тәуекелге баруды басқару.

**23. Сервис саласындағы этика және психология, іскерлік қарым- қатынастың мәні және технологиясы.** Сервис саласындағы этика және психология. Менеджмент психологиясы. Іскерлік қарым-қатынас технологиясының мәні. Сервистік қызметте іскерлік қарым-қатынас этикасы.

**24. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі мотивация.** Мотивация туралы түсінік, маңызы мен эволюциясы. Қазіргі замандағы мотивация теориялары. Мотивацияның мазмұндылық теориясы. Мотивацияның процессуалдық теориясы. Мотивация және өтемақы.

**25. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы ұйым мақсаттары.** Ұйым мақсаттары және олардың жіктелуі. Мақсатты жасау мен тұжырымдаудың әдістемелік және ұйымдастырушылық факторлары. Мақсат үлкен жүйе ретінде. Менеджменттегі мақсатты тәсіл.

**26. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі бақылау.** Бақылау функциясы. Бақылау түрлері. Бақылау үрдісі. Бақылаудың техникалық тәсілдері және қазіргі заманда басқару техникасын пайдалану. Бақылаудың тиімділігі.

**27. Сервис саласында персоналды тиімді қолдану.** Еңбек ресурстарын пайдалану. Жұмыс күшін пайдаланудың тиімділігін анықтаушы факторлар. Қызметкерлерді марапаттау. Қызметкерлерді марапаттау әдістері.

**28. Сервис саласындағы еңбек өнімділігі.** Еңбек өнімділігінің мәні және мазмұны. Сервистік кәсіпорындардағы еңбек өнімділігі. Еңбек өнімділігіне әсер етуші факторлар. Қызмет көрсету саласындағы еңбек өнімділігінің баяу өсуі.

**29. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет көрсету мәдениеті.** Сервис мәдениетінің түсінігі. Сервис мәдениетінің кәсіби аспектілері. Сервис мәдениетінің психологиялық аспектілері. Сервистегі маңызды этикалық және адамгершілік категориялары. Қызмет бабындағы негізгі этикалық нормалар. Байланыс зонасындағы қызметкерлердің этикасы. Қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің тұлғалық және тәртіптік нормалары.

**30. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның қызметін жоспарлау.** Жоспарлау түсінігінің мәні мен мазмұны. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету кәсіпорындарының стратегия таңдауы. Жоспарлаудың негізгі міндеттері мен принциптері. Стратегиялық мақсаттар. Қызмет саласындағы жоспарлаудың ерекшеліктері. Қызметтерді сату көлемін жоспарлау.

**Модуль 3. Қонақ үй және мейрамхана менеджменті**

1. Қызмет көрсету менеджментінің түсінігі, маңызы және ерекшеліктері.
2. Сервис кәсіпорындарындағы басқару тұжырымдамасының эволюциясы.
3. Сервис саласында қызмет көрсету ұйымдары мен кәсіпорындарын дамытудағы басқарудың рөлі.
4. Әлеуметтік- экономикалық жүйеде қызметтің мәні және орны.
5. Сервистік кәсіпорынды басқару әдістері.
6. Қызмет көрсету саласында басқару жүйесінің түсінігі және моделі.
7. Сервис кәсіпорындарын басқарудың ұйымдық құрылымы, түрлері және ұғымы.
8. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызметкерлерді қызмет көрсетуге ынталандыру.
9. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы коммуникациялар жүйесі.
10. Қызмет көрсету саласында басқару шешімдерін қабылдау және жетілдіру.
11. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі басқарушылық шешім.
12. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарында персоналдарды басқарудағы негізгі қадам.
13. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарында кадрларды басқару
14. Көшбасшылық стилінің тұжырымдамасы мен сипаттамалары.
15. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы негізгі басқару стильдері.
16. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет сапасын басқару.
17. Сервис саласында жанжалдарды басқару.
18. Қызмет көрсету саласындағы инновациялық басқару жүйесі.
19. Қызмет көрсету саласындағы инновациялық менеджмент, оның деңгейлері.
20. Қызмет көрсету және туризм саласындағы ақпараттық технологиялардың тұжырымы және құрылымы.
21. Қызмет көрсету саласындағы жаңа ақпараттық технологияларды басқару.
22. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы тәуекел менеджменті.
23. Сервис саласындағы этика және психология, іскерлік қарым- қатынастың мәні және технологиясы.
24. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі мотивация.
25. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы ұйым мақсаттары.
26. Қонақ үй және мейрамхана менеджментіндегі бақылау.
27. Сервис саласында персоналды тиімді қолдану.
28. Сервис саласындағы еңбек өнімділігі.
29. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарындағы қызмет көрсету мәдениеті.
30. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның қызметін жоспарлау.

**ҰСЫНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

1. Умбеталиева, Б.Қ. Менеджмент [Мәтін]: Оқу құралы / Б.Қ. Умбеталиева.- Алматы: Жетi жарғы, 2018.- 280б.

2. Food and beverage management in tourism [Текст]: Textbook / А.К. Уварова.- Almaty: Bastau, 2015.- 256p.

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

4. Толысбаев Б.С., Онаева Б.Т.,Өндірістік менеджмент – Алматы: Эверо, 2018. – 238 бет.

5. Уилтон, Н. HR-менеджментке кіріспе: Оқулық .- Астана: Ұлттық аударма бюросы қоғамдық қоры, 2019.- 532 б.

6. Гэмбл, Д. Стратегиялық менеджмент негіздері: бәсекелік артықшылыққа ұмтылу : Оқулық .- Астана: 2019.- 536 б.

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

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

9. Стратегиялық менеджмент [Мәтін]: Оқу құралы / Е.С. Байтиленова, Д.С. Байтиленова.- Алматы: Эпиграф, 2016.- 144бет.

10. Менеджменттің жаңа концепциясы. Аутсоринг [Мәтін] / Т.Ж. Демесінов.- Ғылыми басылым.- Алматы: Эверо, 2015.- 460б.

11. Менеджмент туризма : Учебник. / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 c.

12. Управление качеством в туризме: [Электронный ресурс]: практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - М. : КНОРУС, 2015. - 283 [1] с.

13. Менеджмент [Текст]: Электронное учебное пособие .- Талдыкорган: ЖГУ им.И.Жансугурова.- 1 электр.опт. диск.

14. Инновациялық менеджмент.1 том [Электрондық ресурс]: Оқу құралы / Б.С. Толысбаев, Б.М. Искакова.- Алматы: ТехноЭрудит, 2019.

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

16. Управление и организация транспортного обслуживания в туризме [Текст]: Учебное пособие / К.В. Гималетдинов.- Алматы: Эверо, 2015.- 124с.

17. Беркінбаева, Е.Е. Қонақ үй шаруашылығы [Мәтін]: Дәрістер кешені / Е.Е. Беркінбаева.- Талдықорған: І.Жансүгіров атындағы ЖМУ, 2015.- 35б.

18. Мейрамхана бизнесі [Мәтін]: Дәрістер кешені / Е.Е. Беркінбаева.- Талдықорған: І.Жансүгіров атындағы ЖМУ, 2015.- 52б.

19. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 208c.

20. Волк Е.Н., Сервис: организация, управление, маркетинг : Учебник для бакалавров / Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А. - М. : Дашков и К, 2019. - 249 с.

21. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская. – М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

22. Балюк, Н. А. Технологические процессы в сервисе : учебное пособие

Изд-во ТюмГУ, 2014. - 320 с.

23. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие / Тимохина. – М. : Издательский Дом "ФОРУМ" ; М.: ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

24. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М., 2013. – 160 с.

25. Мәдени-тынығу жұмысының ұлттық дәстүрлері [Мәтін]: Оқулық / Н.К. Камалова.- Алматы: Эпиграф, 2016.- 332 б.

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

27. Технология бытового обслуживания и сервиса Учебное пособие/ Молдашева Р.Ж. - Алматы, 2018. – 136 с.

### 