

**КАЗАХСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ И
МИРОВЫХ ЯЗЫКОВ ИМЕНИ АБЫЛАЙ ХАНА**

**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И МЕЖДУНАРОДНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ**

Менеджмента гостеприимства



Программа

вступительных экзаменов для поступления на платное обучение по ОП для абитуриентов, отслуживших срочную военную службу, иностранных граждан, а также для выпускников ТиПО, поступающих на сокращенную форму обучения по ОП «6В11102 Ресторанное дело и гостиничный бизнес»

Алматы 2026

1. Назначение программы

Программа разработана с учетом специфики категорий поступающих: иностранных граждан, лиц, прошедших срочную воинскую службу, а также выпускников организаций технического и профессионального образования, поступающих по сокращенной форме обучения.

Содержание вопросов направлено на выявление мотивации поступающих, осознанности выбора образовательной программы, понимания будущей профессиональной деятельности, готовности к обучению в полиязычной и мультикультурной среде, а также способности к дальнейшему профессиональному развитию в индустрии гостеприимства.

Вступительные экзамены для поступления на платное обучение по ОП для абитуриентов, отслуживших срочную военную службу, а также для выпускников ТиПО, поступающих на сокращенную форму обучения по ОП «6В11102 Ресторанное дело и гостиничный бизнес» проводятся согласно «Правилам приема на обучение в АО «КазУМОиМЯ им.Абылай хана» от 28 мая 2025 года», «Положения о проведении собеседования с иностранными гражданами, поступающими на ОП бакалавриата» от 15 июня 2020 года.

Для абитуриентов, поступающих на ОП «6В11102 Ресторанное дело и гостиничный бизнес» на базе технического и профессионального образования, профилирующими дисциплинами являются «Организация обслуживания в ресторанах и гостиничных хозяйствах» и «Основы менеджмента и маркетинга в сфере услуг».

Зачисление в число студентов оформляется приказом ректора университета в период с 10 по 25 августа. На платной основе по ОП бакалавриата зачисляются:

- выпускники организаций общего, среднего образования текущего года, прошедшие ЕНТ, набравшие по результатам тестирования не менее 50 баллов;
- выпускники предыдущих лет организаций общего, среднего образования и выпускники организаций технического и профессионального образования, прошедшие КТА и набравшие по результатам тестирования не менее 35 баллов.

При приемной комиссии создается комиссия по проведению собеседования из числа работников факультетов с целью проведения собеседования с выпускниками колледжей, поступающими на родственные образовательные программы Университета на сокращенные сроки обучения, а также, лицами, отслужившими срочную воинскую службу не более 2 (двух) лет до подачи заявления на поступление в Университет, и имеющие рекомендации и/или направления на обучение.

Время собеседования с одним абитуриентом при устной форме собеседования составляет – 15 минут, письменной форме – 20 минут, смешанной форме – 30 минут.

2. Цель проведения вступительного экзамена

Определение знания абитуриентов к освоению образовательной программы, а также оценка готовности выпускников к успешному обучению по сокращенной образовательной программе осуществляется в соответствии с требованиями государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования.

3. Задачи вступительного экзамена

Задачи вступительного экзамена направлены на:

- выявление уровня подготовки абитуриентов;
- определение их способности к освоению образовательной программы «ОП «6В11102 Ресторанное дело и гостиничный бизнес»;
- оценку аналитических и практических навыков;
- выявление мотивации к обучению и профессиональной направленности.

Реализация указанных задач обеспечивается проведением экзамена в форме собеседования.

4. Форма проведения вступительного экзамена

Вступительный экзамен проводится в форме устного собеседования.

5. Порядок проведения собеседования

Собеседование проводится экзаменационной комиссией для:

- иностранных граждан;
- лиц, отслуживших срочную воинскую службу;
- выпускников ТиПО, поступающих на сокращённую форму обучения.

Собеседование включает следующие этапы:

- идентификация абитуриента и ознакомление с процедурой экзамена;
- проверка базовых знаний по профилю образовательной программы (ответы на теоретические вопросы);
- оценка практических и аналитических навыков (решение ситуационных или практико-ориентированных задач);
- оценка уровня владения языком обучения (при необходимости — для иностранных граждан);
- выявление мотивации и профессиональной направленности.

Продолжительность собеседования составляет **10–20 минут** на одного абитуриента.

6. Критерии оценки результатов

Оценка результатов собеседования проводится по следующим критериям:

- уровень базовых теоретических знаний;
- способность к логическому и аналитическому мышлению;
- умение применять знания при решении практических задач;
- уровень владения языком обучения (для иностранных граждан);
- мотивация к обучению и осознанность выбора образовательной программы.

Оценка проводится по 100-балльной шкале.

Критерии оценки:

- уровень теоретической подготовки — до 40 баллов;
- мотивация и осознанность выбора ОП — до 20 баллов;
- коммуникативные навыки — до 20 баллов;
- аналитическое мышление и логика — до 20 баллов.

Минимальный проходной балл – 55 баллов.

Итоговая оценка определяется как средний балл, выставленный членами комиссии.

На каждого абитуриента оформляется протокол установленной формы, в котором отражаются результаты вступительного экзамена, выставляется итоговая оценка, а также формулируется рекомендация экзаменационной комиссии о зачислении либо об отказе в зачислении. Протоколы, оформленные в установленном порядке, передаются в приёмную комиссию для последующего включения в личное дело абитуриента.

7. База вопросов

База вопросов формируется отдельно для следующих категорий, поступающих:

- иностранные граждане;
- лица, отслужившие срочную воинскую службу;
- выпускники ТиПО.

Перечень вопросов включает теоретические, практико-ориентированные и мотивационные задания по профилю образовательной программы.

8. Приём и зачисление

Приём лиц на полную и сокращённую формы обучения осуществляется на основании результатов собеседования в соответствии с установленными правилами приёма.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ

Результаты оформляются протоколом заседания экзаменационной комиссии. Протоколы подписываются всеми членами комиссии и передаются в Приемную комиссию:

1. Протокол собеседования (для иностранных граждан, поступающих на платное обучение);
2. Протокол собеседования (для выпускников ТиПО, поступающих по родственным ОП по сокращенным срокам обучения на платное обучение);
3. Протокол собеседования (для поступающих отслуживших срочную воинскую службу).

1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ ПОСТУПАЮЩИХ

1. Почему Вы выбрали образовательную программу «Ресторанное дело и гостиничный бизнес»?
2. Что Вас привлекает в индустрии гостеприимства?
3. Как Вы понимаете будущую профессию в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса?
4. Какие личные качества, по Вашему мнению, важны для специалиста индустрии гостеприимства?
5. Почему Вы хотите обучаться именно по данной образовательной программе?
6. Какие профессиональные цели Вы ставите перед собой после окончания университета?
7. В какой сфере Вы хотели бы работать в будущем: гостиничный бизнес, ресторанный бизнес, туризм, сервис, ивент-индустрия или управление?
8. Как Вы понимаете значение сервиса и культуры обслуживания в современном обществе?
9. Готовы ли Вы работать с людьми разных культур, языков и национальностей? Почему это важно для индустрии гостеприимства?
10. Какие навыки Вы хотели бы развить во время обучения в университете?

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЛИЦ, ПРОШЕДШИХ СРОЧНУЮ ВОИНСКУЮ СЛУЖБУ

1. Почему после прохождения срочной воинской службы Вы решили продолжить обучение?
2. Почему Вы выбрали образовательную программу «Ресторанное дело и гостиничный бизнес»?
3. Какие качества, приобретенные во время службы, могут помочь Вам в обучении и будущей профессии?
4. Как дисциплина, ответственность и умение работать в команде могут применяться в индустрии гостеприимства?
5. Как Вы представляете свою будущую профессиональную деятельность после окончания университета?
6. Какие навыки Вы хотели бы развить в процессе обучения?
7. Готовы ли Вы к работе в сфере, где важны коммуникация, стрессоустойчивость и клиентоориентированность?
8. Как Вы понимаете значение лидерства и организованности в гостиничном и ресторанном бизнесе?
9. Какие профессиональные перспективы Вы видите для себя в данной сфере?
10. Почему Вы считаете, что данная образовательная программа соответствует Вашим личным и профессиональным целям?

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ПОСТУПАЮЩИХ ПО СОКРАЩЕННОЙ ФОРМЕ ОБУЧЕНИЯ

1. Какое техническое и профессиональное образование Вы получили?
2. Почему Вы решили продолжить обучение по сокращенной форме?
3. Связана ли Ваша предыдущая специальность с ресторанным делом, гостиничным бизнесом, сервисом, туризмом или управлением?
4. Какие знания и навыки, полученные в колледже, могут быть полезны при обучении по данной образовательной программе?
5. Есть ли у Вас практический опыт работы или прохождения практики в сфере обслуживания?
6. Почему Вы хотите получить высшее образование в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса?
7. Какие профессиональные компетенции Вы хотели бы усилить в университете?
8. Как Вы видите свое карьерное развитие после окончания образовательной программы?
9. Готовы ли Вы совмещать имеющийся практический опыт с новыми управленческими, коммуникативными и цифровыми навыками?
10. Почему для современного специалиста индустрии гостеприимства важно постоянно повышать квалификацию?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ И ГОСТИНИЧНЫХ ХОЗЯЙСТВАХ»

1. Гость впервые приехал в отель и обращается на стойку регистрации. Опишите последовательность действий администратора от приветствия до размещения гостя в номере. Укажите, какие документы и какую информацию необходимо проверить.
2. Гость сообщает, что в номере не работает кондиционер и просит немедленно решить проблему. Опишите действия сотрудника службы приема и размещения. Как необходимо общаться с гостем, чтобы сохранить его лояльность?
3. Потенциальный гость звонит в гостиницу и хочет забронировать номер на 3 дня. Составьте примерный алгоритм разговора администратора с гостем. Какие вопросы необходимо задать для правильного оформления бронирования?
4. Семья из четырех человек планирует отдых в Алматы на выходные. Предложите подходящий тип средства размещения и объясните свой выбор с точки зрения удобства, сервиса и потребностей гостей.
5. В ресторан пришли гости без предварительного бронирования. Опишите действия администратора или официанта: встреча, уточнение количества гостей, предложение стола, подача меню, первичный контакт.
6. Составьте последовательность обслуживания гостя в ресторане: от встречи до расчета. Укажите основные этапы работы официанта и правила профессионального общения с гостем.
7. Гость недоволен тем, что заказ готовится дольше обещанного времени. Опишите действия официанта или администратора. Какие фразы можно использовать для корректного урегулирования ситуации?
8. В ресторан поступил заказ на обслуживание группы из 10 человек. Предложите, какие вопросы необходимо уточнить у заказчика перед составлением меню: формат мероприятия, бюджет, предпочтения гостей, ограничения по питанию, время обслуживания.

9. Перечислите основные признаки качественного обслуживания в гостинице или ресторане. Объясните, почему вежливость, скорость обслуживания, внешний вид персонала и умение решать проблемы влияют на впечатление гостя.
10. В ресторан при гостинице пришел гость и сообщил, что у него есть ограничения по питанию. Опишите действия официанта или администратора: как правильно уточнить пожелания гостя, передать информацию на кухню, предложить подходящие блюда и обеспечить качественное обслуживание.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА В СФЕРЕ УСЛУГ»

1. В городе открывается новое кафе рядом с университетом, бизнес-центром и жилым комплексом. Руководство планирует разработать концепцию заведения и определить основные группы клиентов. Определите возможные целевые аудитории кафе. Укажите их основные потребности, предпочтения и ожидания от обслуживания. Кто может быть основными клиентами кафе? Какие услуги и предложения будут интересны студентам, офисным работникам и жителям района? Какие факторы могут повлиять на выбор клиентом именно этого заведения? Какие элементы сервиса помогут привлечь и удержать клиентов?
2. В ресторане в течение последних двух месяцев снизилось количество посетителей. При этом цены не менялись, меню осталось прежним, но рядом открылось новое заведение с похожей концепцией. Проанализируйте возможные причины снижения спроса и предложите меры по улучшению ситуации:
 - возможные внутренние и внешние причины снижения посещаемости;
 - влияние конкуренции на деятельность ресторана;
 - какие управленческие решения может принять руководство;
 - какие маркетинговые инструменты можно использовать для возвращения клиентов.
3. В гостинице ожидается высокая загрузка в связи с проведением крупного городского мероприятия. Количество гостей увеличивается, возрастает нагрузка на службу приема и размещения, housekeeping и ресторанный службу. Предложите, как менеджер должен организовать работу персонала для обеспечения качественного обслуживания гостей. Как распределить обязанности между сотрудниками? Какие службы гостиницы должны взаимодействовать между собой? Как избежать очередей, задержек и жалоб гостей? Какие качества руководителя важны в данной ситуации?
4. В ресторане возник конфликт между официантом и администратором. Из-за этого ухудшилось взаимодействие в смене, заказы передаются с задержкой, гости начинают выражать недовольство. Опишите действия менеджера по урегулированию конфликта и восстановлению нормальной работы коллектива. Как менеджер должен выяснить причины конфликта? Какие методы делового общения можно использовать? Почему важно сохранять командную работу в сфере услуг? Как конфликт между сотрудниками влияет на качество обслуживания гостей?
5. Небольшой отель хочет увеличить количество гостей в летний сезон. Отель расположен недалеко от туристских объектов, но мало представлен в социальных сетях и на онлайн-платформах бронирования. Предложите маркетинговые инструменты для продвижения гостиничных услуг. Какие каналы продвижения можно использовать? Какую роль играют социальные сети, сайт, отзывы и онлайн-бронирование? Какие специальные предложения можно разработать для гостей? Как повысить узнаваемость отеля на рынке?
6. Гостиница получает отзывы от гостей о том, что им не хватает дополнительных услуг. Руководство хочет лучше понять ожидания клиентов и повысить уровень

удовлетворенности. Предложите методы изучения потребностей гостей и разработайте несколько дополнительных услуг. Какие методы можно использовать для сбора мнений гостей? Как анализ отзывов помогает улучшить сервис? Какие дополнительные услуги могут быть востребованы? Как новые услуги могут повлиять на лояльность клиентов?

7. В ресторане участились жалобы на медленное обслуживание. Гости отмечают, что официанты долго принимают заказ, блюда подаются с задержкой, а расчет занимает много времени. Определите возможные причины проблемы и предложите управленческие меры по повышению качества обслуживания. Какие организационные причины могут привести к медленному обслуживанию? Как обучение персонала влияет на качество сервиса? Какие изменения можно внести в работу официантов и кухни? Как контролировать результат после внедрения изменений.

8. Кофейня запускает акцию для студентов: скидка на напитки в утренние часы и специальное предложение на комплексный обед. Составьте краткое рекламное сообщение для данной акции и объясните, почему оно может быть привлекательным для студентов. Кто является целевой аудиторией акции? Какие потребности студентов учитываются? Какие слова и акценты лучше использовать в рекламе? Через какие каналы можно распространить рекламное сообщение?

9. В гостинице снизилась активность сотрудников: персонал стал менее внимательным к гостям, участились опоздания, качество обслуживания ухудшилось. Предложите способы мотивации персонала для повышения ответственности и качества работы. Какие виды материальной и нематериальной мотивации можно использовать? Почему признание, обучение и карьерный рост важны для сотрудников? Как мотивация персонала связана с удовлетворенностью гостей? Какие действия руководителя могут улучшить рабочую атмосферу?

10. В одном районе работают несколько кафе с похожим меню, ценами и уровнем обслуживания. Одно из кафе хочет выделиться среди конкурентов и привлечь постоянных клиентов. Определите, за счет каких факторов кафе может стать более конкурентоспособным. Какие конкурентные преимущества могут быть у предприятия сферы услуг? Как атмосфера, качество сервиса, меню и имидж влияют на выбор клиента? Какую роль играют отзывы гостей и работа с обратной связью? Какие действия помогут сформировать постоянную клиентскую базу.

1. БАРЛЫҚ САНАТТАҒЫ ТАЛАПҚЕРЛЕРГЕ АРНАЛҒАН ЖАЛПЫ СҰРАҚТАР

1. Сіз неліктен «Ресторан ісі және қонақ үй бизнесі» білім беру бағдарламасын тандадыңыз?
2. Сізді қонақжайлылық индустриясының қандай қырлары қызықтырады?
3. Қонақ үй және ресторан бизнесі саласындағы болашақ мамандықты қалай түсінесіз?
4. Сіздің пікіріңізше, қонақжайлылық индустриясы маманы үшін қандай жеке қасиеттер маңызды?
5. Неліктен дәл осы білім беру бағдарламасы бойынша білім алғыңыз келеді?
6. Университетті аяқтағаннан кейін алдыңызға қандай кәсіби мақсаттар қоясыз?
7. Болашақта қай салада жұмыс істегіңіз келеді: қонақ үй бизнесі, ресторан бизнесі, туризм, сервис, ивент-индустрия немесе басқару саласында ма?
8. Қазіргі қоғамдағы сервис пен қызмет көрсету мәдениетінің маңызын қалай түсінесіз?
9. Әртүрлі мәдениет, тіл және ұлт өкілдерімен жұмыс істеуге дайынсыз ба? Бұл қонақжайлылық индустриясы үшін неліктен маңызды?
10. Университетте оқу барысында қандай дағдыларды дамытқыңыз келеді?

2. ҚЫСҚАРТЫЛҒАН ОҚУ НЫСАНЫ БОЙЫНША ТҮСЕТІН ТЕХНИКАЛЫҚ ЖӘНЕ КӘСІПТІК БІЛІМ БЕРУ ҰЙЫМДАРЫНЫҢ ТҮЛЕКТЕРІНЕ АРНАЛҒАН СҰРАҚТАР

1. Сіз қандай техникалық және кәсіптік білім алдыңыз?
2. Неліктен оқуды қысқартылған нысан бойынша жалғастыру туралы шешім қабылдадыңыз?
3. Сіздің алдыңғы мамандығыңыз ресторан ісі, қонақ үй бизнесі, сервис, туризм немесе басқару салаларымен байланысты ма?
4. Колледжде алған қандай білімдеріңіз бен дағдыларыңыз осы білім беру бағдарламасы бойынша оқу барысында пайдалы болуы мүмкін?
5. Қызмет көрсету саласында жұмыс істеу немесе практикадан өту бойынша практикалық тәжірибеңіз бар ма?
6. Неліктен қонақ үй және ресторан бизнесі саласында жоғары білім алғыңыз келеді?
7. Университетте қандай кәсіби құзыреттеріңізді жетілдіргіңіз келеді?
8. Білім беру бағдарламасын аяқтағаннан кейін өзіңіздің мансаптық дамуыңызды қалай елестетесіз?
9. Қолда бар практикалық тәжірибеңізді жаңа басқарушылық, коммуникативтік және цифрлық дағдылармен ұштастыруға дайынсыз ба?
10. Қазіргі қонақжайлылық индустриясы маманы үшін біліктілікті үнемі арттыру неліктен маңызды?

2. «МЕЙРАМХАНАЛАР МЕН ҚОНАҚ ҮЙ ШАРУАШЫЛЫҚТАРЫНДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ» ПӘНІ БОЙЫНША ПРАКТИКАЛЫҚ ТАПСЫРМАЛАР

1. Қонақ қонақүйге алғаш рет келіп, қабылдау бөліміне жүгінді. Әкімшінің қонақты қарсы алудан бастап бөлмеге орналастыруға дейінгі іс-әрекет ретін сипаттаңыз. Қандай құжаттар мен акпаратты тексеру қажет екенін көрсетіңіз.
2. Қонақ бөлмеде кондиционер жұмыс істемейтінін айтып, мәселені дереу шешуді сұрайды. Қабылдау және орналастыру қызметі қызметкерінің әрекеттерін сипаттаңыз. Қонақтың лоялдылығын сақтау үшін онымен қалай сөйлесу қажет?
3. Әлеуетті қонақ қонақүйге қоңырау шалып, 3 күнге бөлме брондағысы келеді. Әкімшінің қонақпен сөйлесуінің үлгі алгоритмін құрастырыңыз. Брондауды дұрыс рәсімдеу үшін қандай сұрақтар қою қажет?
4. Төрт адамнан тұратын отбасы демалыс күндерін Алматыда өткізуді жоспарлап отыр. Қонақтардың қажеттіліктері, жайлылық және сервис тұрғысынан қолайлы орналастыру құралын ұсыныңыз және таңдауыңызды түсіндіріңіз.
5. Мейрамханаға алдын ала брондаусыз қонақтар келді. Әкімші немесе даяшының іс-әрекетін сипаттаңыз: қарсы алу, қонақтар санын нақтылау, үстел ұсыну, мәзір беру, алғашқы байланыс орнату.
6. Мейрамханада қонаққа қызмет көрсету ретін құрастырыңыз: қарсы алудан бастап есеп айырысуға дейін. Даяшы жұмысының негізгі кезеңдерін және қонақпен кәсіби қарым-қатынас жасау ережелерін көрсетіңіз.
7. Қонақ тапсырыстың уәде етілген уақыттан ұзақ дайындалып жатқанына наразы. Даяшы немесе әкімшінің әрекеттерін сипаттаңыз. Жағдайды дұрыс реттеу үшін қандай сөз тіркестерін қолдануға болады?
8. Мейрамханаға 10 адамнан тұратын топқа қызмет көрсетуге тапсырыс түсті. Мәзір құрастыру алдында тапсырыс берушіден қандай сұрақтарды нақтылау қажет екенін ұсыныңыз: іс-шара форматы, бюджет, қонақтардың қалауы, тамақтану бойынша шектеулер, қызмет көрсету уақыты.

9. Қонақүйде немесе мейрамханада сапалы қызмет көрсетудің негізгі белгілерін атаңыз. Сыпайылық, қызмет көрсету жылдамдығы, персоналдың сыртқы келбеті және мәселелерді жедел әрі тиімді шешу қабілеті қонақтың жалпы әсеріне қалай ықпал ететінін түсіндіріңіз.

10. Қонақүй жанындағы мейрамханаға келген қонақ өзінің тамақтануға қатысты шектеулері бар екенін хабарлады. Даяшының немесе әкімшінің іс-әрекетін сипаттаңыз: қонақтың қажеттіліктері мен тілектерін қалай дұрыс нақтылау, ақпаратты асүй қызметкерлеріне қалай жеткізу, сәйкес тағамдарды қалай ұсыну және сапалы қызмет көрсетуді қалай қамтамасыз ету қажет.

3. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГ НЕГІЗДЕРІ» ПӘНІ БОЙЫНША ПРАКТИКАЛЫҚ ТАПСЫРМАЛАР

1. Қалада университет, бизнес-орталық және тұрғын үй кешені жанында жаңа кафе ашылуда. Басшылық мекеменің тұжырымдамасын әзірлеп, негізгі клиенттер тобын анықтауды жоспарлап отыр. Кафенің ықтимал мақсатты аудиториясын анықтаңыз. Олардың негізгі қажеттіліктерін, қалауларын және қызмет көрсетуден күтетін нәтижелерін көрсетіңіз. Кафенің негізгі клиенттері кімдер болуы мүмкін? Студенттерге, кеңсе қызметкерлеріне және аудан тұрғындарына қандай қызметтер мен ұсыныстар қызықты болуы мүмкін? Клиенттің дәл осы мекемені тандауына қандай факторлар әсер етуі мүмкін? Клиенттерді тартуға және ұстап қалуға қандай сервис элементтері көмектеседі?

2. Соңғы екі айда мейрамханаға келушілер саны азайды. Бұл ретте бағалар өзгермеген, мәзір бұрынғы күйінде қалған, алайда жақын жерде ұқсас тұжырымдамасы бар жаңа мекеме ашылған. Сұраныстың төмендеуінің ықтимал себептерін талдап, жағдайды жақсарту бойынша шаралар ұсыныңыз:

- келушілер санының азаюына әсер еткен ықтимал ішкі және сыртқы себептер;
- бәсекелестіктің мейрамхана қызметіне ықпалы;
- басшылық қабылдай алатын басқарушылық шешімдер;
- клиенттерді қайта тарту үшін қолдануға болатын маркетингтік құралдар.

3. Қалада ірі іс-шараның өтуіне байланысты қонақүйде жоғары жүктеме күтілуде. Қонақтар саны артып, қабылдау және орналастыру қызметіне, housekeeping қызметіне және мейрамхана қызметіне түсетін жүктеме көбейеді. Қонақтарға сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін менеджер персонал жұмысын қалай ұйымдастыруы қажет екенін ұсыныңыз. Қызметкерлер арасында міндеттерді қалай бөлуге болады? Қонақүйдің қандай қызметтері өзара әрекеттесуі керек? Кезектердің, кідірістердің және қонақтардың шағымдарының алдын қалай алуға болады? Мұндай жағдайда басшының қандай қасиеттері маңызды?

4. Мейрамханада даяшы мен әкімші арасында жанжал туындады. Соның салдарынан ауысым ішіндегі өзара әрекет нашарлап, тапсырыстар кешіктіріліп беріле бастады, қонақтар наразылық білдіруде. Жанжалды реттеу және ұжымның қалыпты жұмысын қалпына келтіру бойынша менеджердің әрекеттерін сипаттаңыз. Менеджер жанжалдың себептерін қалай анықтауы керек? Іскерлік қарым-қатынастың қандай әдістерін қолдануға болады? Қызмет көрсету саласында командалық жұмысты сақтау неге маңызды? Қызметкерлер арасындағы жанжал қонақтарға қызмет көрсету сапасына қалай әсер етеді?

5. Шағын отель жазғы маусымда қонақтар санын арттырғысы келеді. Отель туристік нысандарға жақын орналасқан, бірақ әлеуметтік желілерде және онлайн-брондау платформаларында аз ұсынылған. Қонақүй қызметтерін ілгерілету үшін маркетингтік құралдарды ұсыныңыз. Қандай ілгерілету арналарын қолдануға болады? Әлеуметтік желілер, сайт, пікірлер және онлайн-брондау қандай рөл атқарады? Қонақтар үшін қандай арнайы ұсыныстар әзірлеуге болады? Нарықта отелдің танымалдығын қалай арттыруға болады?

6. Қонақүй қонақтардан қосымша қызметтердің жеткіліксіз екендігі туралы пікірлер алуда. Басшылық клиенттердің күтулерін жақсырақ түсініп, қанағаттану деңгейін арттырғысы келеді. Қонақтардың қажеттіліктерін зерттеу әдістерін ұсыныңыз және бірнеше қосымша қызмет түрлерін әзірлеңіз. Қонақтардың пікірлерін жинау үшін қандай әдістерді қолдануға болады? Пікірлерді талдау сервисті жақсартуға қалай көмектеседі? Қандай қосымша қызметтер сұранысқа ие болуы мүмкін? Жаңа қызметтер клиенттердің лоялдылығына қалай әсер етуі мүмкін?

7. Мейрамханада баяу қызмет көрсетуге қатысты шағымдар жиілеп кетті. Қонақтар даяшылардың тапсырысты кеш қабылдайтынын, тағамдардың кеш ұсынылатынын және есеп айырысу көп уақыт алатынын атап өтеді. Мәселенің ықтимал себептерін анықтап, қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша басқарушылық шаралар ұсыныңыз. Баяу қызмет көрсетуге қандай ұйымдастырушылық себептер әкелуі мүмкін? Персоналды оқыту сервис сапасына қалай әсер етеді? Даяшылар мен асүй жұмысына қандай өзгерістер енгізуге болады? Өзгерістер енгізілгеннен кейін нәтижені қалай бақылауға болады?

8. Кофехана студенттерге арналған акция іске қосады: таңғы уақытта сусындарға жеңілдік және кешенді түскі асқа арнайы ұсыныс. Осы акцияға арналған қысқаша жарнамалық хабарлама құрастырып, оның студенттер үшін неге тартымды болуы мүмкін екенін түсіндіріңіз. Акцияның мақсатты аудиториясы кім? Студенттердің қандай қажеттіліктері ескерілген? Жарнамада қандай сөздер мен екіпіндерді қолданған дұрыс? Жарнамалық хабарламаны қандай арналар арқылы таратуға болады?

9. Қонақүйде қызметкерлердің белсенділігі төмендеді: персонал қонақтарға аз көңіл бөле бастады, кешігулер жиіледі, қызмет көрсету сапасы нашарлады. Жауапкершілік пен жұмыс сапасын арттыру үшін персоналды ынталандыру тәсілдерін ұсыныңыз. Материалдық және материалдық емес ынталандырудың қандай түрлерін қолдануға болады? Қызметкерлер үшін мойындау, оқыту және мансаптық өсу неге маңызды? Персоналды ынталандыру қонақтардың қанағаттануымен қалай байланысты? Басшының қандай әрекеттері жұмыс атмосферасын жақсартып алады?

10. Бір ауданда мәзірі, бағасы және қызмет көрсету деңгейі ұқсас бірнеше кафе жұмыс істейді. Сол кафелердің бірі бәсекелестерден ерекшеленіп, тұрақты клиенттерді тартқысы келеді. Кафе қандай факторлардың есебінен бәсекеге қабілетті бола алатынын анықтаңыз. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның қандай бәсекелік артықшылықтары болуы мүмкін? Атмосфера, сервис сапасы, мәзір және имидж клиенттің таңдауына қалай әсер етеді? Қонақтардың пікірлері мен кері байланыспен жұмыс қандай рөл атқарады? Тұрақты клиенттік базаны қалыптастыруға қандай әрекеттер көмектеседі?

ПРОГРАММА

вступительных экзаменов для поступления на платное обучение по ОП «6В11102 Ресторанное дело и гостиничный бизнес» для выпускников организаций технического и профессионального образования, поступающих по сокращенной форме обучения.

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура. Сущность, характеристика, сегменты индустрии гостеприимства. Американская модель гостеприимства. Европейская модель гостиничного и ресторанного бизнеса. Азиатская гостиничная индустрия. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в Казахстане. История развития гостиничного хозяйства и его особенности в различных государствах. Структура индустрии гостеприимства, как сферы экономики

Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства. Гостиничная услуга: понятие, свойства. Понятие «гостиница», профессиональные системы классификации гостиниц. Стандартная казахстанская классификация средств размещения. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия. Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных служб гостиницы.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Технологический цикл обслуживания клиентов. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице: бронирование, заезд, регистрация и размещение, проживание и обслуживание во время проживания, выезд и выписка гостя.

Тема 5. Система управления в современной гостинице. Основные факторы выбора системы управления. ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.

Тема 6. Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства. Предприятия общественного питания: понятие, типы, класс. Классификация предприятий общественного питания (по характеру производственной деятельности, по местоположению, по контингенту обслуживаемых клиентов, по типу управления, по ассортименту, по методу обслуживания, по времени функционирования). Организационная структура предприятий питания. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания.

Тема 7. Услуги предприятий общественного питания и основные требования к ним. Стандарты функционирования предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, американский сервис) на предприятиях питания.

Тема 8. Современные тенденции развития бизнеса общественного питания. Классификация предприятий питания: ресторан гастрономический, ресторан повседневный (casual), бар (паб или таверна), предприятия быстрого обслуживания (quick service), fast food, street food, столовая. Типы и правила составления меню. Значение концепции заведения в ресторанном бизнесе.

Тема 9. Работа по стимулированию продаж в гостиничном и ресторанном бизнесе. Специфика изучения рынка услуг в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг.

Тема 10. Специфика управления персоналом в индустрии гостеприимства. Роль персонала в индустрии гостеприимства. Управление процессами труда в современном отеле, на предприятиях общественного питания. Особенности отбора, адаптации, обучения персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тема 11. Культура и этикет обслуживания в гостиницах. Стандарты обслуживания клиентов гостиничного и ресторанного предприятия. Корпоративный имидж гостиничного, ресторанного предприятия. Корпоративная культура, ее составляющие. Специфический вид компетентности в индустрии гостеприимства: экстремальная профессиональная компетентность.

Тема 12 Обеспечение качества обслуживания в индустрии гостеприимства. Определение качества обслуживания. Ключевые компоненты: скорость, вежливость, компетентность, индивидуальный подход. Модели оценки качества.

Тема 13. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Ксерг», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии управления в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Тема 14. Транспортная система и ее роль в индустрии гостеприимства. Классификация средств перемещения. Современное состояние различных средств транспорта. Эффективность использования в индустрии гостеприимства различных видов транспортных средств: авиационного, железнодорожного, автомобильного, автобусного, морского, речного транспорта. Современное состояние паромного сообщения.

Тема 15. Роботизация как часть ИИ: роботы-консьержи и доставка в номерах. Примеры: роботы в японских или китайских отелях. Отношение гостей к обслуживанию без людей.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 432 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2021. - 166 с
3. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2022. - 207 с.1
4. Глазков В.Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов. - М.: Юрайт, 2022. - 177 с.
5. Кусков А.С. Курортология и оздоровительный туризм: Учеб. пособие. - Ростов н/Д «Феникс», 2004. - 320с

«6B11102 Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі» білім беру бағдарламасы бойынша ақылы оқуға түсуге арналған, қысқартылған оқу нысаны бойынша түсетін техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарының түлектеріне арналған қабылдау емтихандарының

БАҒДАРЛАМАСЫ

Тақырып 1. Қонақжайлылық индустриясы: ұғымы, мәні, құрылымы. Қонақжайлылық индустриясының мәні, сипаттамасы және сегменттері. Қонақжайлылықтың америкалық моделі. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінің еуропалық моделі. Азия қонақ үй индустриясы. Қазақстандағы қонақ үй және мейрамхана индустриясының даму кезеңдеріне сипаттама. Қонақ үй шаруашылығының даму тарихы және оның әртүрлі мемлекеттердегі ерекшеліктері. Қонақжайлылық индустриясының экономика саласы ретіндегі құрылымы.

Тақырып 2. Қонақжайлылық индустриясы құрылымындағы қонақ үй кәсіпорындары.

Қонақ үй қызметі: ұғымы, қасиеттері. «Қонақ үй» ұғымы, қонақ үйлерді жіктеудің кәсіби жүйелері. Орналастыру құралдарының қазақстандық стандартты жіктелімі. Қонақ үй бизнесінің нормативтік-құқықтық базасы.

Тақырып 3. Қонақ үй кәсіпорнының ұйымдастырушылық құрылымы.
Сызықтық, функционалдық, сызықтық-функционалдық, дивизионалдық және матрицалық басқару құрылымдары негізінде қонақ үй менеджменті жүйесін құру. Қонақ үйдің негізгі қызметтерінің жұмыс істеу қағидаттары.

Тақырып 4. Қонақүйдегі қызмет көрсетудің технологиялық циклі.
Клиенттерге қызмет көрсетудің технологиялық циклі. Қонақүйде клиенттерге қызмет көрсетудің технологиялық циклінің кезеңдері: брондау, келу, тіркеу және орналастыру, тұру және тұру кезеңіндегі қызмет көрсету, шығу және қонақты есептен шығару.

Тақырып 5. Заманауи қонақүйдегі басқару жүйесі.
Басқару жүйесін таңдаудың негізгі факторлары. Ведомстволық қонақүйлер, жеке қонақүйлер, коммерциялық емес қонақүйлер. Заманауи қонақүйді басқару нысандары. Қонақүйді келісімшарт негізінде басқару. Қонақ үй бизнесіндегі франчайзинг.

Тақырып 6. Қонақжайлылық индустриясы құрылымындағы тамақтандыру кәсіпорындары.

Қоғамдық тамақтану кәсіпорындары: ұғымы, түрлері, класы. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарын жіктеу: өндірістік қызмет сипаты, орналасқан жері, қызмет көрсетілетін клиенттер контингенті, басқару түрі, ассортименті, қызмет көрсету әдісі, жұмыс істеу уақыты бойынша. Тамақтандыру кәсіпорындарының ұйымдастырушылық құрылымы. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының өндірістік-сауда құрылымы.

Тақырып 7. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының қызметтері және оларға қойылатын негізгі талаптар.

Тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс істеу стандарттары. Тамақтандыру кәсіпорындарындағы қызмет көрсету түрлері. Қызмет көрсету әдістері: а ля карт, а парт, табльдот, швед үстелі, буфеттік қызмет көрсету; қызмет көрсету тәсілдері: француз, ағылшын, орыс, америкалық сервис.

Тақырып 8. Қоғамдық тамақтану бизнесінің заманауи даму үрдістері.
Тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі: гастрономиялық мейрамхана, күнделікті мейрамхана (casual), бар, паб немесе таверна, жылдам қызмет көрсету кәсіпорындары (quick service), fast food, street food, асхана. Мәзірдің түрлері және оны құрастыру ережелері. Мейрамхана бизнесіндегі мекеме тұжырымдамасының маңызы.

Тақырып 9. Қонақ үй және мейрамхана бизнесінде сатуды ынталандыру жұмыстары.
Қонақжайлылық индустриясындағы қызметтер нарығын зерттеудің ерекшелігі. Қонақжайлылық индустриясындағы маркетингтік коммуникациялар жүйесі. Қонақжайлылық индустриясындағы жарнаманың функциялары. Қызметтерді ілгерілетудегі Public Relations (PR) рөлі.

Тақырып 10. Қонақжайлылық индустриясында персоналды басқарудың ерекшелігі.
Қонақжайлылық индустриясындағы персоналдың рөлі. Заманауи қонақүйде және қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында еңбек үдерістерін басқару. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарында персоналды іріктеу, бейімдеу және оқыту ерекшеліктері.

Тақырып 11. Қонақүйлердегі қызмет көрсету мәдениеті мен этикеті.
Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындары клиенттеріне қызмет көрсету стандарттары. Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорнының корпоративтік имиджі. Корпоративтік мәдениет және оның құрамдас бөліктері. Қонақжайлылық индустриясындағы құзыреттіліктің ерекше түрі: экстремалды кәсіби құзыреттілік.

Тақырып 12. Қонақжайлылық индустриясында қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету.

Қызмет көрсету сапасының анықтамасы. Негізгі компоненттері: жылдамдық, сыпайылық, құзыреттілік, жеке көзқарас. Сапаны бағалау модельдері.

Тақырып 13. Қонақжайлылық индустриясындағы ақпараттық технологиялар. Қонақ үй индустриясын автоматтандырудың бағыттары мен перспективалары. Брондау және резервтеу жүйелері. Компьютерлік брондау жүйелері. Шетелдік жаһандық компьютерлік брондау жүйелері: Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan және т.б. Қонақүйлер қызметін автомат/тандыруға арналған компьютерлік бағдарламалар: «Эдельвейс», «Hotel», «R-Кеерет», «Ресторатор» және т.б. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі басқарудың ақпараттық технологиялары.

Тақырып 14. Көлік жүйесі және оның қонақжайлылық индустриясындағы рөлі. Қозғалыс құралдарының жіктелуі. Өртүрлі көлік құралдарының қазіргі жағдайы. Қонақжайлылық индустриясында авиациялық, теміржол, автомобиль, автобус, теңіз және өзен көлігін пайдаланудың тиімділігі. Паром қатынасының қазіргі жағдайы.

Тақырып 15. Жасанды интеллектінің бір бөлігі ретіндегі роботтандыру. Робот-консьерждер және нөмірлерге жеткізу қызметіндегі роботтар. Жапон немесе қытай қонақүйлеріндегі роботтар мысалдары. Қонақтардың адам қатысуынсыз қызмет көрсетуге көзқарасы.

ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР

1. Мизамбекова, Ж.К. Қонақжайлық индустриясының негіздері [Текст] : оқу құралы. - Алматы : Лантар books, 2022. - 333 б. 2экз
2. Қонақүй номерлерінде қызмет көрсету [Мәтін]: оқу құралы / Я.Йилмаз, М.Қ.Сейдахметов, А.А.Жолдасбеков, А.Е.Есенова.- Алматы: Альманах, 2020.- 118 б. 10экз
3. Омарова Н.А., Еспенбетов Н.С., Елегенова А.С. Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мәдениеті: оқу құралы. — Алматы: Қазақ спорт және туризм академиясы, 2021.
4. Үстенова Ө.Ж. Қонақүй шаруашылығы / Ө.Ж. Үстенова, Г.К. Иляшова: оқу құралы / жалпы редакциясын басқарған э.ғ.д., профессор С.Р. Есімжанова - Алматы: Экономика, 2016. - 224 бет.
5. Уварова А.К. Туризмде тамақтандыруды ұйымдастыру [Мәтін] : оқу құралы. - Алматы : Бастау, 2015. - 336б. 20экз

Зав.каф. Менеджмента гостеприимства



Рақымжанова С.С.