

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университеті
Северо-Казахстанский университет имени М. Козыбаева

Тарих, экономика және құқық факультеті/Факультет истории, экономики и права
«Экономика және есеп» кафедрасы/ кафедра «Экономика и учет»

БЕКІТЕМІН/УТВЕРЖДАЮ
Академиялық мәселелер жөніндегі Басқарма
мүшесі
Член Правления по академическим вопросам

Р.С. Агеренова

2023 г.





ТАЛАПҚЕРЛЕРГЕ АРНАЛҒАН ТҮСУ ЕМТИХАНЫНЫҢ БАҒДАРЛАМАСЫ
(жоғары және арнайы орта білім беру негізіндегі жеделдетілген)
6В11102 «Туризм» білім беру бағдарлама бойынша
орыс тілінде оқыту

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА ДЛЯ АБИТУРИЕНТОВ
(ускоренное на базе среднего специального и высшего образования)
по образовательной программе 6В11102 «Туризм»
с русским языком обучения

Петропавл 2023 ж./ Петропавловск 2023 г.

Программа разработана:

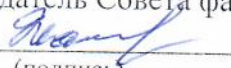
1. Кузьменко Ю.В., ст. преподаватель кафедры «Экономика и учет», магистр 
2. Ковтун В.А., преподаватель кафедры «Экономика и учет», магистр 

Рассмотрена и рекомендовано к утверждению на заседаниях:

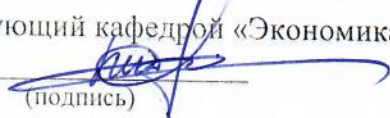
Академического совета университета
протокол № 10 « 20 » 06 2023 г.

Председатель АС университета  Апергенова Р.С.

Совета факультета истории, экономики и права по академическому качеству
протокол № _____ « _____ » _____ 2023 г.

Председатель Совета факультета истории, экономики и права по академическому качеству
 (подпись) Жәкежан С.А. (ФИО)

Кафедра «Экономика и учет»
протокол № _____ « _____ » _____ 2023 г.

Заведующий кафедрой «Экономика и учет»
 (подпись) Шайкин Д.Н. (ФИО)

Цели и задачи:

Цель:

1. Выявление готовности абитуриентов к обучению по ОП 6В11102 «Туризм».
2. Оценка сформированности основных профессиональных компетенций, позволяющих самостоятельно решать профессиональные задачи разного типа и уровня сложности.

Задачи:

1. Оценка уровня проявления профессиональной компетентности абитуриентов.
2. Определение мотивации к продолжению образования по ОП 6В11102 «Туризм».

Мақсаттар мен міндеттер:

Мақсат:

1. Талапкерлердің 6В11102 «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша оқуға дайындығын анықтау.
2. Әртүрлі типтегі және күрделілік деңгейіндегі кәсіби міндеттерді өз бетінше шешуге мүмкіндік беретін негізгі кәсіби құзыреттіліктердің қалыптасуын бағалау.

Міндеттер:

1. Талапкерлердің кәсіби құзыреттілігінің көріну деңгейін бағалау.
2. 6В11102 «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша оқуды жалғастыру мотивациясын анықтау.

Структура и критерии оценивания собеседования.

Вступительное собеседование проводится в офлайн формате.

Әңгімелесуді бағалаудың құрылымы мен критерийлері.

Кіру сұхбаты офлайн режимде жүргізіледі.

1. Структура.

Время, отводимое на выполнение абитуриентом задания не превышает 30 минут. После завершения подготовки абитуриент отвечает на вопрос и на дополнительные и/или уточняющие вопросы членов комиссии (не более 10 минут), с соблюдением установленной очередности.

1. Құрылымы.

Өтініш берушіге тапсырманы орындауға берілген уақыт 30 минуттан аспайды. Дайындық аяқталғаннан кейін өтініш беруші белгіленген тәртіппен сұраққа және комиссия мүшелерінің қосымша және/немесе нақтылау сұрақтарына жауап береді (10 минуттан аспайды).

2. Критерии оценивания собеседования

| Критерии | Баллы |
|---|------------|
| Научно-теоретический уровень выполнения кейса | 20 |
| Конструктивность и обоснованность предложенного способа разрешения сложившейся ситуации | 20 |
| Соответствие решения кейса поставленным вопросам | 20 |
| Собственная позиция по отдельным проблемам дисциплины | 20 |
| Достижение целей и аргументированность выводов | 20 |
| Итого: | 100 |

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение собеседования – 20 баллов.

2. Сұхбатты бағалау критерийлері

| Критерийлер | Ұпайлар |
|--|------------|
| Істің орындалуының ғылыми-теориялық деңгейі | 20 |
| Ағымдағы жағдайды шешудің ұсынылған әдісінің конструктивтілігі мен негізділігі | 20 |
| Қойылған сұрақтарға істің шешімінің сәйкестілігі | 20 |
| Пәннің кейбір мәселелері бойынша өзіндік ұстанымы | 20 |
| Мақсатқа жету және дәлелді қорытындылар | 20 |
| Барлығы: | 100 |

Әңгімелесуден сәтті өткенін растайтын ұпайлардың ең аз саны – 20 балл.

3. Вопросы для проведения собеседования по образовательной программе 6В11102 ТУРИЗМ

- на базе среднего специального образования:

Кейс 1.

Пожилая пара из Астаны планирует лечебный отдых. Предпочитаемый вид транспорта – железнодорожный, период лечения – осень.

Предложите возможные варианты санаторно-курортного лечения на территории Республики Казахстан с учетом вышеназванных условий.

Продумайте дополнительную экскурсионную программу в рамках данного тура.

Кейс 2.

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь. Как поступить горничной?

Кейс 3.

Две подруги из г. Петропавловск 22 и 23 лет планируют пляжный отдых в Казахстане в июне-июле 2023 г.

Подберите туристские дестинации Республики Казахстан по данному запросу.

Опишите основные плюсы и минусы пляжного отдыха в Казахстане.

Внесите свои рекомендации по местам размещения, транспорта и сроков бронирования выбранных мест.

Разработайте примерную программу тура, продумайте досуговую и экскурсионную программу.

Кейс 4.

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль.

Кто виноват в сложившейся ситуации и как ее разрешить?

Кейс 5.

Вы – менеджер туристской фирмы. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника (менеджер и директор). Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать это как можно быстрее.

Ваши действия? (дайте ответ, исходя из разных ситуаций: равные / не равные по иерархии в компании, действительно срочная задача / пожелание сотрудника).

Кейс 6.

Небольшая туристская фирма недавно начала свою работу на рынке туристских услуг. Сфера деятельности фирмы – организация событийных туров, приуроченных к конкретным мероприятиям и соответственно к конкретным датам. Какие варианты взаимоотношений с гостиничными предприятиями можно предложить данной фирме и почему? Пропишите условия предложенных Вами схем взаимодействия.

Кейс 7.

Туристская фирма, работающая на рынке внутреннего и въездного туризма, заключила договор с экскурсионным бюро на экскурсионное обслуживание туров. В договоре были отмечены следующие пункты:

- наименование и продолжительность экскурсий, способ передвижения;
- сроки отмены заявок;
- цены на экскурсии с группы;
- количество туристов и экскурсантов в группе на каждой экскурсии.

Какие основные пункты отсутствуют в данном договоре? К чему может привести отсутствие этих пунктов? Какие дополнительные (необязательные) пункты можно указать в договоре и для чего?

Кейс 8.

Два кандидата в ходе конкурса показали одинаковый уровень профессиональных навыков, сопоставимый опыт и образование. По каким критериям Вы будете выбирать того, кто станет членом Вашего коллектива?

Кейс 9.

В номере не работает Интернет. У гостя назначен важный разговор по скайпу, который должен начаться через 10 минут, и клиент только что узнал, что связи нет. Он звонит на ресепшен в панике, требуя немедленно что-то сделать, эмоционально и не в самых приятных выражениях описывая, что он думает о соотношении цены и качества в вашем отеле.

Как в этой ситуации должен поступить менеджер на ресепшн?

Кейс 10.

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как она должна поступить в данной ситуации?

- на базе высшего образования и для иностранных граждан:

Кейс 1.

Франция, которую посетило порядка 82 млн иностранных туристов, остается самым популярным туристским направлением в мире. Это объясняется ее большим природным разнообразием, красотой ее пейзажей, неповторимым обликом ее деревень, а также необычайно богатым культурным наследием (музеи и исторические памятники).

Несмотря на то, что самым популярным направлением во Франции является Париж, неизменным успехом у иностранных туристов пользуются также Прованс и Лазурный берег, долина Луары, атлантическое побережье и юго-западный регион.

Что, на Ваш взгляд, делает Францию такой популярной? Приведите примеры основных достопримечательностей Франции.

Кейс 2.

Кризис, вызванный коронавирусной инфекцией, поставил участников туристской отрасли в нелегкое положение. Именно сейчас крайне важна поддержка со стороны властей, чтобы туристические предприятия смогли превратить возникающие проблемы в возможности для восстановления.

Правительства многих стран уже приняли некоторые меры по снижению воздействия COVID-19 на сектор путешествий и туризма, включая смягчение ограничений на поездки, финансовые и нефинансовые меры поддержки как для туристов, так и для компаний, меры по защите работников и многое другое:

Япония потратит 3,6 млрд иен на более широкое распространение информации для путешественников и продвижение туристических направлений.

Норвегия снизила ставку НДС для путешественников с 12% до 8%.

Франция реализовала одну из самых щедрых программ общей стоимостью 26 млрд евро, которая заключается в выплате 70% заработной платы сотрудникам в отпуске.

Великобритания снизила НДС с 20% до 5% для гостиничного бизнеса и создала грантовую систему в размере 25 000 фунтов для предприятий розничной торговли, гостиничного бизнеса, туризма и досугового сектора, которые занимают арендуемую недвижимость.

Какие, на Ваш взгляд, меры можно направить на развитие туризма в постковидный период в Казахстане? Как Вы думаете, были ли плюсы в ковидных ограничениях для развития внутреннего туризма?

Кейс 3.

Министерство культуры и спорта РК опубликовало рейтинг регионов, принимающих больше всего туристов. По данным исследования, Алматы, Астана и Шымкент возглавляют список.

В 2022 году общее число туристов, посетивших Казахстан, достигло 7,3 миллиона человек, при этом, более 45% из них посетили эти три города.

Самыми редко посещаемыми регионами, как внутренними, так и въездными туристами, стали Улытауская область (25 тысяч посетителей), Кызылординская и Западно-Казахстанская области (по 100 тысяч человек).

Ведомство планирует увеличить количество внутренних туристов до 11 миллионов и въездных до четырех миллионов до 2029 года.

Проанализируйте данную информацию, почему, на Ваш взгляд, Алматы, Астана и Шымкент лидируют по количеству туристов, какие достопримечательности находятся в данных городах?

Какие перспективы имеются в регионах, редко посещаемых туристами в Казахстане?

4. 6B11102 ТУРИЗМ білім беру бағдарламасы бойынша сұхбат сұрақтары

- орта арнаулы білім негізінде:

Кейс 1.

Астаналық қарт ерлі-зайыптылар емдік демалысты жоспарлап отыр. Таңдаулы көлік түрі – темір жол, емдеу кезеңі – күз.

Жоғарыда аталған шарттарды ескере отырып, Қазақстан Республикасының аумағында санаториялық-курорттық емдеудің мүмкін болатын нұсқаларын ұсыныңыз.

Осы турдың бөлігі ретінде қосымша экскурсиялық бағдарламаны қарастырыңыз.

Кейс 2.

Қонақ бөлмесінен шығып, есікті жабып, темекісін өшіруді ұмытып кетті деп ойлады. Және де кілтті бөлмеде қалдырып кеткен. Ол көрші бөлмені тазалап жатқан қызметшіге бұрылып, есікті ашуын өтінеді. Қызметші ретінде қалай әрекет ету керек?

Кейс 3.

Петропавлдық 22 және 23 жастағы екі дос 2023 жылдың маусым-шілде айларында Қазақстанда жағажай демалысын жоспарлап отыр.

Осы сұраныс үшін Қазақстан Республикасының туристік бағыттарын таңдаңыз.

Қазақстандағы жағажай демалысының негізгі артықшылықтары мен кемшіліктерін сипаттаңыз.

Таңдалған орындарға тұру, көлік және брондау күндері туралы ұсыныстарыңызды беріңіз.

Шамамен турдың бағдарламасын жасаңыз, демалыс және экскурсиялық бағдарламаны ойластырыңыз.

Кейс 4.

Қабылдау бөліміне қонақ Иванов Иван Ивановичтен өзі тұрған бөлменің сапасыз тазартылғаны туралы шағым түсті. Кілемде дақтар бар, үстел мен теледидар бетінде шаң бар.

Бұл жағдайға кім кінәлі және оны қалай шешуге болады?

Кейс 5.

Сіз туристік компанияның менеджерісіз. Бұл ретте сізден екі түрлі қызметкер (менеджер мен директор) кейбір әрекеттері (міндеттеріңіздің бөлігі болып табылатын) туралы сұралады. Мұны параллель орындау мүмкін емес, екеуі де мұны мүмкіндігінше тезірек орындауды сұрайды.

Сіздің әрекеттеріңіз (әртүрлі жағдайларға негізделген жауап беріңіз: компаниядағы иерархия бойынша тең / тең емес, шынымен шұғыл тапсырма / қызметкердің қалауы)?

Кейс 6.

Жақында туристік қызмет нарығында шағын туристік компания өз жұмысын бастады. Компанияның қызмет саласы - нақты оқиғаларға және сәйкесінше белгілі бір күндерге арналған оқиға-турларды ұйымдастыру. Қонақ үй компанияларымен қарым-қатынастың қандай нұсқалары осы компанияға ұсынылуы мүмкін және неге? Өзіңіз ұсынған өзара әрекеттесу схемаларының шарттарын қарастырып жазыңыз.

Кейс 7.

Ішкі және келу туризм нарығында жұмыс істейтін туристік компания турларға экскурсиялық қызмет көрсету үшін экскурсиялық бюромен келісім-шартқа отырды. Келісімде келесі тармақтар атап өтілді:

- экскурсияның атауы мен ұзақтығы, тасымалдау түрі;
- өтінімдерді жою мерзімдері;
- топпен экскурсиялардың бағасы;
- әр экскурсиядағы топтағы туристер мен экскурсанттар саны.

Бұл келісімде қандай негізгі тармақтар жетіспейді? Бұл нүктелердің болмауы неге әкелуі мүмкін? Шартта қандай қосымша (міндетті емес) баптарды көрсетуге болады және неліктен?

Кейс 8.

Байқау барысында екі үміткердің кәсіби шеберлігі, салыстырмалы тәжірибесі мен білімі бірдей деңгейде көрсетті. Командаңыздың мүшесі болатын адамды қандай критерийлер бойынша таңдайсыз?

Кейс 9.

Бөлмеде интернет жұмыс істемейді. Қонақта маңызды Skype қоңырауы 10 минуттан кейін басталады және клиент байланыс жоқ екенін енді ғана білді. Ол ресепшенге қоңырау шалып, бірден, эмоционалды түрде және ең жағымды емес сөзбен бірдене жасауды талап етеді, сіздің қонақүйдегі бағасының және сапасы туралы не ойлайтынын айтады.

Бұл жағдайда ресепшіндегі менеджер не істеу керек?

Кейс 10.

Еден тазалап жатқан қызметшіге кезекті қонақ – жас келіншек келіп, бөлмесін ашуды өтініп, Reception кілтті алуды ұмытып кеткенін айтады. Бір уақытта қызметші әйелдің күймеде екі кішкентай баласы барын - егіздерін көреді, олар жылап отыр; жас ана оларды өте қобалжыған, уайымдаған, алаңдаған кезде тыныштандырады. Қызметші бұл отбасын бұрыннан біледі. Олар бір жылдан бері қонақүйде тұрып, тағы жарты жыл бойы тұру ақысын алдын ала төлеген. Қызметші тіпті олардың бүкіл отбасын атымен біледі. Бұл жағдайда ол не істеу керек?

- жоғары білім негізінде және шетел азаматтары үшін:

Кейс 1.

82 миллионға жуық шетелдік турист келген Франция әлемдегі ең танымал туристік бағыт болып қала береді. Бұл оның табиғи әртүрлілігімен, ландшафттарының сұлулығымен, ауылдарының қайталанбас келбетімен, сондай-ақ ерекше бай мәдени мұрасымен (мұражайлар мен тарихи ескерткіштер) байланысты.

Францияда Париж ең танымал бағыт болғанымен, Прованс пен Лазурлық жаға, Луара аңғары, Атлант мұхиты жағалауы және оңтүстік-батыс аймағы шетелдік туристер арасында танымал.

Францияны соншалықты танымал ететін не деп ойлайсыз? Францияның көрікті жерлеріне мысал келтіріңіз.

Кейс 2.

Коронавирустық дағдарыс туризм саласын қиын жағдайға қойды. Туристік бизнеске туындаған қиындықтарды қалпына келтіру мүмкіндіктеріне айналдыруға мүмкіндік беретін мемлекеттік қолдау дәл қазір маңызды.

Көптеген үкіметтер COVID-19-ның туристік және туризм секторына әсерін азайту үшін кейбір шараларды қабылдады, соның ішінде саяхатқа шектеулерді жеңілдету, туристерге де, компанияларға да қаржылық және қаржылық емес қолдау шаралары, жұмысшыларды қорғау шаралары және т.б.:

Жапония саяхат туралы ақпаратты таратуға және туристік бағыттарды кеңінен насихаттауға 3,6 миллиард иен жұмсайды.

Норвегия саяхатшылар үшін ҚҚС мөлшерлемесін 12%-дан 8%-ға дейін төмендетті.

Франция 26 миллиард еуроны құрайтын ең жомарт бағдарламалардың бірін жүзеге асырды, ол демалыстағы қызметкерлердің жалақысының 70 пайызын төлеуден тұрады.

Ұлыбритания қонақжайлылық индустриясы үшін ҚҚС-ты 20%-дан 5%-ға дейін төмендетті және мүлікті жалға алатын бөлшек сауда, қонақжайлылық, туризм және демалыс бизнесі үшін 25 000 фунт грант схемасын жасады.

Сіздің ойыңызша, Қазақстанда COVID-19 індетінен кейінгі кезеңде туризмді дамытуға қандай шаралар бағытталуы мүмкін? Сіздің ойыңызша, ішкі туризмді дамыту үшін ковидтік шектеулердің қандай да бір артықшылығы болды ма?

Кейс 3.

ҚР Мәдениет және спорт министрлігі туристерді ең көп қабылдайтын өңірлердің рейтингін жариялады. Зерттеуге сәйкес, тізімнің басында Алматы, Астана және Шымкент тұр.

2022 жылы Қазақстанға келген туристердің жалпы саны 7,3 миллион адамға жетті, олардың 45 пайыздан астамы осы үш қалаға келген.

Ішкі туристер де, келген туристер де ең сирек баратын туристтер Ұлытау облысы (25 мың келуші), Қызылорда және Батыс Қазақстан облыстары (әрқайсысы 100 мың адам) болды.

Кенесе 2029 жылға қарай отандық туристердің санын 11 миллионға, ал сырттан келетін туристер санын төрт миллионға жеткізуді жоспарлап отыр.

Осы ақпаратты талдаңыз, сіздің ойыңызша Алматы, Астана және Шымкент туристер саны бойынша неліктен көш бастап тұр, бұл қалаларда қандай көрікті жерлер бар?

Қазақстандағы туристер сирек келетін аймақтардың болашағы қандай?

4. Әдебиет / Литература:

Флек А.А. Планирование и организация туристского бизнеса. - Караганда, КЭУК, 2018. - 156 с.

Крайнова О.С., Суханова О.А. Технология туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: МУ им. С.Ю. Витте, 2015. – 168 с.

Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта. – М.: Дашков и Ко, 2010 – 276 с.

Веткин В.А. Технология создания туристического продукта. – М.: Гросс Медиа: РОСБУХ, 2013. – 345 с.

Бедаева Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 180 с.

Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.

Ковшар Е. А. Гостиничный и ресторанный бизнес. – Минск: БГТУ, 2019. - 201 с.

Чернова Е. В. Ресторанное дело. - СПб.: Троицкий мост, 2021. - 260 с.

Ердаuletов С.Р. Туризм Казахстана. - Алматы: Бастау, 2018. – 520 с.

Александрова А.Ю. Международный туризм. – М.: КНОРУС, 2022.