

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**География және табиғатты пайдалану факультеті**

**Рекреациялық география және туризм кафедрасы**

**ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

**СТСН 4311 Қонақ үй шаруашылығындағы клинингтік технологиялар**

**«6В11103 - Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесі»**

**мамандығы**

**білім беру бағдарламасы**

4 курс

Күзгі семестр

кредит саны 5

**Алматы 2022**

СТСН 4311 «Қонақ үй шаруашылығындағы клинингтік технологиялар» пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасы «6В11103 - Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесі» білім беру бағдарламасы бойынша білім беру бағдарламасының оқу жоспары негізінде Рекреациялық география және туризм кафедрасының PhD, аға оқытушы Орынбасарова Г.О. құрастырды.

Рекреациялық география және туризм кафедрасының  
мәжілісінде қаралып ұсынылды.

«20 » 09 2022 ж., №3 хаттама

Кафедра меңгерушісі  
Г.Ғ.К., доцент

\_\_\_\_\_ А.С. Ақтымбаева

## КІРІСПЕ

СТСН 4311 «Қонақ үй шаруашылығындағы клинингтік технологиялар» пәні қонақ үй шаруашылығындағы негізгі қызметтерді ұйымдастыра отырып, қонақ үй шаруашылығындағы қызметкерлердің заманауи клинингтік технологияны игерудің теориялық білімдері мен практикалық дағдыларды қалыптастырады. Қонақ үй шаруашылығында қызмет көрсету кәсіпорындарының сипаттамасының теориялық негіздері мен тұжырымдамаларын білу және түсіну. Қонақ үй шаруашылығында қонақ бөлмелерді және қызметтік аймақтарды тазалау жұмыстарының технологиясын талдау. Қауіпсіздік мәселелері бойынша қызметкерлерді оқытуға қойылатын талаптар мен басымдықтарды төтенше жағдайлардағы кәсіби қызмет пен мінез-құлық қалыптастыру.

**Жазбаша емтихан:** дәстүрлі-сұрақтарға жауап жазу.

Емтихан басталмас бұрын аудиторияға 30 мин бұрын ерте келіп, жеке куәліктерін тапсыру керек. Кешігіп келген студент емтиханға кіргізілмейді. Ұялы телефондарын кезекші мұғалімге тапсыру керек. Емтихан билетінде 3 сұрақ болады. Емтихан бағасы 48 сағаттың ішінде қойылу керек.

**Бағалау саясаты:** СТСН 4311 «Қонақ үй шаруашылығындағы клинингтік технологиялар» пәні бойынша емтихан жазбаша формада өткізіледі. Емтихан билетінде 3 сұрақ болады. 1 сұрақ пән бойынша теориялық мәліметті қамтиды, 2 сұрақ талдау, сараптау әдістерін пайдалана отырып, проблемалық сұрақты өз ойыңша шешуді көздесе, 3 сұрақ практикалық бағытталған болады. Емтиханда көшіруге болмайды.

Емтихан жауаптары 100 баллдық жүйе бойынша бағаланады:

95% - 100%: A	90% - 94%: A-	
85% - 89%: B+	80% - 84%: B	75% - 79%: B
70% - 74%: B-	65% - 69%: C	60% - 64%: C-
55% - 59%: D+	50% - 54%: D-	0% -49%: F

1 сұрақ жауабы максималды - 33 балл, 2 сұрақ жауабы максималды – 33 балл және 3 сұрақ жауабы максималды – 34 баллды құрайды.

<b>Бағасы</b>	<b>Жауаптың максималды бағалануы</b>	<b>33 балл</b>	<b>34 балл</b>
<b>Өте жақсы (90-100%)</b>	<p>1. Барлық теориялық сұрақтың барлығына толық және дұрыс жауап берілген</p> <p>2. Барлық практикалық мәселелер шешімін тапқан</p> <p>3. Жауабы логикалық тұрғыдан дұрыс баяндалып, сауатты жазылған.</p> <p>4. Шығармашылық дағдылар көрініс тапқан</p>	30-33	30-34
<b>жақсы (70-89 %)</b>	<p>1. Барлық теориялық сұрақтарға дұрыс жауап берілген, бірақ қателіктер бой алдырған, немесе толық ашпаған.</p> <p>2. Практикалық мәселелер шешімін тапқан, алайда аз-маз қателіктер бар</p> <p>3. Жауабы логикалық тұрғыдан дұрыс баяндалып, сауатты жазылған</p>	25-29	26-29
<b>Қанағаттанырлық (50-69% )</b>	<p>1. Жалпы теориялық сұрақтарға жауап берілген, алайда баяндалуында, логикалық жүйелілігінде біршама қателіктер кездеседі.</p> <p>2. Практикалық мәселе толық шешімін таппаған.</p> <p>3. Материал сауатты баяндалған, алайда логикалық байланысы бұзылған.</p>	17-24	17-25
<b>Қанағаттанырлықсыз (0-49 %)</b>	<p>1. Теориялық сұрақтарға жауаптарда өрескел қателіктер бар</p> <p>2. Практикалық тапсырма орындалмаған</p> <p>3. Жауапта грамматикалық, терминологиялық қателіктер бар, логикалық байланыс жоқ</p>	0-16	0-16

### **Ұзақтығы**

Емтихан ұзақтығы – 120 минут

## ЕМТИХАНДЫ ТАПСЫРУҒА ДАЙЫНДЫҚ ҮШІН ТАҚЫРЫПТАР ТІЗІМІ

1. Қонақ үйдің негізгі қызметтеріне талдау жасау
2. Қонақ үйдің негізгі қызметтері: сыртқы және ішкі қызметтерді талдау
3. Қонақ үйді басқарудың ұйымдастырылған құрылымы
4. Менеджмент қызметінің мәні
5. Қонақ үй шаруашылығының әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің материалдық-техникалық базасы
6. Қонақ үйлердегі еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария және гигиена
7. Қонақ үй шаруашылығындағы клинингтік технологияларды пайдалану. Нөмірлік қор үй-жайларын жинау технологиялары
8. Нөмірлік қор үй-жайларын жинау технологияларын талдау.
9. Тазалау инвентарьларын талдау
10. Ірі қонақ бөлмелерін тазалау жұмыстарының технологиясы
11. Орта қонақ бөлмелерін тазалау жұмыстарының технологиясын жіктеу
12. Кіші қонақ бөлмелерін тазалау жұмыстарының технологиясын талдау
13. Қызметкерлердің біліктілігін арттыру іс әрекеттері
14. Қонақ және қызметтік аймақтарды тазалау жұмыстарының технологиясын талдау
15. Қонақ үй кеңселерін тазалау бойынша жұмыс технологиясын ұйымдастыру
16. Нөмірлерді жинау сапасын бақылау.
17. Қонақ және қызметтік аймақтарды тазалау сапасын бақылау
18. Супервайзер және қонақ үй тазалаушылардың лауазымдық міндеттері
19. Қонақ үй шаруашылығында ғимараттарды тазалаудың заманауи технологиясы
20. Қонақ үй шаруашылығындағы жабдықтау қызметі
21. Қонақ үй шаруашылығындағы әкімшілік-шаруашылық қызметтердің нормативтік-құқықтық базасы
22. Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік дәрежесі
23. Қонақ үй кәсіпорындардың әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің қызметін басқару
24. Қонақ үйдің әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің жұмыс технологиясы және функционалдық процестерін ұйымдастыру
25. Кәсіпорын қызметкерлері арасында ӘШҚ бойынша міндеттерді бөлу

## ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі:

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. Учебное пособие / А. В. Сорокина. - М. : Альфа -М, 2014. - 304с. - Библ.:с.296-299. - ISBN 978-598281-068-7.
2. Баяндинова, А.М. Планирование и организация туристского бизнеса [Текст] / А. М. Баяндинова, А.С. Шаимова. - Алматы : Эверо, 2020. - 208 с
3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 318 с.
4. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. М: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д, 2010. – 256 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство.-М.:Юнити-Дана, 2015
6. Лесник А.Л. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.-М.:АС плюс,2013
7. Елканова Д.И.,Осипов Д.А.,Ролманов В.В.,Сорокина Е.Н. Основы индустрии гостеприимства.-М.:Дашков и К, 2011
8. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В.Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: ISBN 978-5-98281-068-7.
9. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника.М.,2014

### **Қосымша әдебиеттер:**

Ғаламтор ресурстары: (3-5 тен кем емес)

1. <http://elibrary.kaznu.kz/ru>

<http://www.library.ru/>

[www.akorda.kz/](http://www.akorda.kz/).

<http://tourlib.net/> - Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека»