

## СӨЖ ТАПСЫРМАЛАР

**№1 Тақырыбы:** Алматы қаласының туристік агенттіктерге және туроператорларға талдау жасау

### Тапсырма

1. Қазақстан Республикасындағы 2003-2005 жж., 2011-2014 жж. Туризмді дамыту бағдарламасы.
2. Қазақстан Республикасының туристік қызметтен түсетін табысы.
3. 2-кесте мәліметтері бойынша туризм түрлеріне байланысты ҚР-ғы туристік қызметтен түсетін табысты пайыздық қатынаспен есептеу.
4. шеңбер диаграммасын құрастыру.
5. 2002 жылғы туризм түрлеріне байланысты туристік қызмет табыстарына диаграмма бойынша жазбаша анализ жасау.

### Әдістемелік нұсқаулар

Негізгі қызметтен түсетін табыс (шығын)- бұл, кезең шығындары мен негізгі қызмет нәтижесінде өнімді ( жұмыс, қызмет көрсету) жүзеге асыру кезіндегі жалпы табыс және жүзеге асырылған өнімнің өзіндік құнының айырмасымен анықталатын, сальдолы қаржылық нәтиже.

Ішкі туризм – белгілі мемлекеттің экономикалық территориясы аумағындағы келуші-резиденттердің қызметі.

Келу туризмі - белгілі мемлекеттің экономикалық территориясы аумағындағы келуші-резидент еместердің қызметі.

Шығу туризмі - белгілі мемлекеттің экономикалық территориясы аумағындағы емес келуші-резиденттердің және келуші –резидент еместердің қызметі.

Мемлекет аумағындағы туризм- белгілі мемлекеттің экономикалық территориясы аумағындағы келуші-резиденттердің және келуші –резидент еместердің қызметі.

Ұлттық туризм- белгілі мемлекеттің экономикалық территориясы аумағындағы және аумағындағы емес келуші-резиденттердің және келуші –резидент еместердің қызметі.

2-кесте. Туризм түрлеріне байланысты ҚР-ғы туристік фирмалар мен агенттіктердің қызметінен түсетін табыс.

|                     | 2001      |                | 2002      |                |
|---------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
|                     | Мың тенге | Мың доллар.АҚШ | Мың тенге | Мың доллар.АҚШ |
| <b>Барлығы</b>      | 1504864,9 | 1044,0         | 1690289,3 | 29,8           |
| <b>Келу туризмі</b> | 216241,7  | 279,3          | 198945,7  | 29,8           |
| ТМД                 | 13873,1   | 6,2            | 10950,8   | 3,0            |
| Басқа мемлекеттер   | 202368,6  | 273,1          | 187994,9  | 26,8           |
| <b>Шығу туризмі</b> | 1057128,2 | 764,7          | 1124172,1 | -              |
| ТМД                 | 130010,6  | -              | 117437,1  | -              |
| Басқа мемлекеттер   | 927117,6  | 764,7          | 1006735,0 | -              |
| <b>Ішкі туризм</b>  | 231495,0  | -              | 367171,5  | -              |

2-кесте жалғасы.

|                     | 2005      | 2006      | 2007       | 2008       | 2009       |
|---------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
|                     | Мың тенге | Мың тенге | Мың тенге  | Мың тенге  | Мың тенге  |
| <b>Барлығы</b>      | 4596021,4 | 7466655,7 | 13890745,9 | 16926864,1 | 18687785,8 |
| <b>Келу туризмі</b> | 93873,6   | 168610,0  | 500403,3   | 509103,4   | 340870,0   |
| ТМД                 | 14827,0   | 15740,3   | 81733,2    | 112104,6   | 112880,9   |
| Басқа мемлекеттер   | 79046,6   | 152869,7  | 418670,1   | 396998,8   | 227989,1   |
| <b>Шығу туризмі</b> | 4091243,6 | 6876649,7 | 12778049,4 | 15598192,5 | 17689060,9 |

|                    |           |           |            |            |            |
|--------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| ТМД                | 104602,6  | 479395,0  | 852913,7   | 779944,4   | 269231,7   |
| Басқа мемлекеттер  | 3986641,0 | 6397254,7 | 11925135,7 | 14818248,1 | 17419829,2 |
| <b>Ішкі туризм</b> | 410904,2  | 421396,0  | 612293,2   | 819568,2   | 657854,9   |

## **№2 Тақырыбы: Турды жобалау құжаттық қамтамасыздандыру процессін**

**Мақсаты:** Турпакетті құрастыруды үйрену

**Тапсырмалар:**

**Әдістемелік нұсқау:**

### **1. Турды дайындау**

Тур өнімді дайында барысында басты принципті ұстану керек – саяхат мақсаты.

Турды дайындаудың технологиясы.

1. Маркетингтік зерттеулер (әлеуетті мүмкіндіктерді анықтау және турды қалыптастыру);

а) СЭЭТ талдау (саяси, экономикалық, әлеуметтік, технологиялық күштер);

б) АҚМҚ талдау (артықшылықтар, кемшіліктер, мүмкіндіктер, қауіптіліктер);

в) нарықтың сегментациясы, мотивация, мақсаттары) – «тур атауы».

### **2. Маршруттың географиясы (келешекті турды жоспарлау);**

- турды ресурстық – техникалық қамтамасыз етуді айқындау (көліктің, көрсетілімнің, тамақтанудың, орналастырудың негізгі және қосымша объектілері);

- маршрут типі (сызықты, түбегейлі, сақиналы).

**3. Келіс сатысы** (серіктестіктермен келісім – шарт жасасу). Бұл сатыда серіктестіктерді немесе қызметтің жеткізушілерді анықтау жүреді. Келісім – шартта мыналар көрсетіледі: келісім – шарт пәні, негізгі шарттар, жеткізушілердің құқықтары мен міндеттері, тараптардың міндеттері, есептеулердің реті, тараптардың заңи мекен – жайы, төтенше оқиғалар.

Қонақ үй кәсіпорнымен келісім – шарт келесілерді қамту керек:

- нөмерлердің құны, оларлы брондау;

- жеңілдіктер;

- орналастыру шарттары;

- туристердің жаппай келуінің графигі;

- материалдық жауапкершілік.

Тамақтандыру кәсіпорнымен келісім – шарт мыналарды қамтиды:

- бір уақытта қызмет көрсетілетін туристердің саны;

- тамақтанудың жиілігі және мөлшері;

- жуық бағалар;

- материалдық жауапкершілік.

### **4. Турды ақпараттық - әдіснамалық қамтамасыз ету:**

а) көліктің маршруттың карточкаларын құру;

б) маршруттың сипаты (вербалды сипаттама, қабылдау және қызмет көрсету шарты);

в) маршрут бойынша қозғалыс графигі (қозғалыс кестесі);

г) «Туристерді қабылдау және қызмет көрсету шарты» құжаты.

Орналастыру туралы шарттар: қандай нөмерлер, бөлмелер немесе каюталар, қанша адам тұрады, санитарлық – тұрмыстық қызмет көрсету – канализацияның, кір жуу орнының, бөлмеде душ немесе ванналардың болуы.

Тамақтану шарттары: мейрамхана, кафе, буфет – тұратын орыннан алыстығы және мекен – жайы, тамақтану жоспары.

Туристік – экскурсиялық, мәдени – бос уақытты өткізуді қамтамасыз ету бағдарламасы: қызмет көрсету күндері, экскурсия тақырыптары және іс – шаралардың тізімі, астрономиялық сағатта экскурсияның ұзақтығы, экскурсия құны):

- маршруттың карта – сызбасы;

- маршрут бойынша анықтамалық материалдар;
- шекараға шығатын туристер үшін ескертпелерді, менеджерлер үшін ескертпелерді құру үшін әртүрлі ақпараттар;
- турдың технологиялық ерекшеліктерін сипаттау (АҚТҚ, маляриядан екпе, азиаттық қонақ үй, Диснейленд және т.б.);
- өтініштерді беру мерзімі туралы ескертпелер (әуебилетке, тұруға, тамақтануға, топқа жеңілдіктер);
- турды брондауға өтініш (дата, тапсырыс №, жауапты тұлға, тур атауы, туристтер туралы ақпараттар латын және орыс нұсқасында, шетелдік және ресейлік паспорттың №, көлік, уақыт, рейс, класс, ықтимал өзгерістер, мемлекет, қала, келу және кету уақыты, қонақ үй, атауы, класс, нөмерлер типі, тамақтану, экскурсиялар);
- келесідей ақпараттары бар ақпараттық қағаз:
  - 1) маршрут – экскурсия, маршрут типі, көлік, орналастыру, ұзақтылығы, қысқа сипаттама;
  - 2) қызметтер пакеті;
  - 3) қосымша ақпарат.

**5. Жолдама құнын есептеу және іске асыруға шығаруға (калькуляция).** Жолдама құны келесідей жолмен есептеледі:

- көлік қызметтері – ішкі маршрутты көлік, трансфер (туристерді топ жиналған орыннан негізгі тасымалдаушы терминалына жеткізу), экскурсиялар;
- тұру (құны түнге көбейтіледі);
- тамақтану;
- жалақы (гидтер, экскурсия жетекшісі, топ жетекшісі);
- бюджеттен тыс қорлардан аударым (БӘС 26% және жазатайым оқиғадан сақтандыруға алым);
- экскурсиялық қызмет көрсету;
- мәдени – көңіл көтеру бағдарламаларына билеттер;
- қосымша шығындар (10-20%);
- жалпы шығындар;
- пайданы есептеу (10-40%);
- шығын және пайда сомасына ҚҚС есептеу;
- ҚҚС қосқандағы жолдаманың құны.

**6. Турды нарыққа жылжыту (жылжыту құралдары) – жарнама (каталогтар, брошюралар, сыртқы жарнама, БАҚ-тағы жарнама, сату бекетінде):**

- сатуды ынталандыру (тікелей пошта үшін әртүрлі материалдар, нақты бағыттар бойынша даңғылдар – қолдау әдісі);
- қоғаммен байланыс (баспасөз хабарламаларды ресімдеу және жарияланымдарды ақпараттық қызметтерге, комитеттерге беру);
- баспасөз конференциялары және баспасөз көрсетілімдер;
- сипаттамасы бар көрнекі әңгімелер – имиджтік мақала;
- презентациялар;
- таныстыру турлары;
- көрме, жәрмеңкелер, ғылыми – практикалық конференциялар;
- әртүрлі бейнефильмдер.

#### **Ұсынылған әдебиеттер тізімі:**

Негізгі:

1. Карпова Г.А. Экономика современного туризма. М., С-Петербург. ИТД. «Герда».1998.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. НОПИДЖ. Москва. 1996.
3. Папирян Г.А. Экономика туризма. М. Финансы и статистика.1998.

4. Гуляев В.Г. Туристские перевозки. М. Финансы и статистика. 1998.

#### **Қосымша**

1. Бухарова З.А. и др. Техничко-экономический анализ хозяйственной деятельности предприятия бытового обслуживания. М. Легкопромиздат, 1991 г.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. М.НОПИДЖ.1996 г.
3. Команова Г.И. Интерьер современных гостиниц. М. Экономика. 1998 г.
4. «О туристской деятельности в РК» Алматы, 13.06.2001
5. Кашировский В.В. Платные услуги населению. М. Наука. 1991 г.
6. Квартальнов В.А. Туризм, экскурсии, обмены, современная практика. М. Наука. 1993 г.
7. Квартальнов В.А., Сенин В. Организация туристско-экскурсионного обслуживания. Учебное пособие. М. ЦРИБ. 1997 г.
8. Концепция развития туризма в РК. Постановление Кабинета Министров РК, 1992 г.
9. Национальная программа развития индустрии туризма в РК. Постановление Кабинета Министров РК, 1992 г.
10. Папирян Г.А. Экономика туризма. М. Финансы и статистика. 1998 г.
11. Энциклопедия туриста. М. Научное издательство Большая Российская энциклопедия. 1993.
12. Справочник предпринимателя: розничная торговля, грузовой транспорт, общественное питание и гостиничное хозяйство. М. Наука. 1994 г.
13. Соломко А.А. и др. Охрана труда в гостиничном бизнесе. М. ЭКМОС. 1998 г.
14. Ядгаров Я.С. Экономика и культура сервиса. М. Экономика. 1990 г.