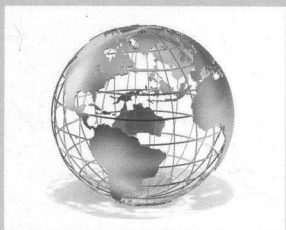




Ә. С. АҚТЫМБАЕВА



ТУРИСТІК БИЗНЕСІ



ЖОСПАРЛАУ
ЖӘНЕ
ҰЙЫМДАСТЫРУ

Оқу құралы



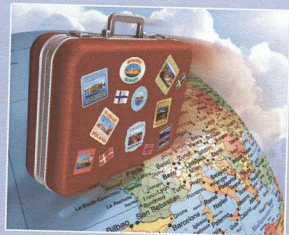
ӘЛ-ФАРАБИ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

Ә. С. АҚТЫМБАЕВА

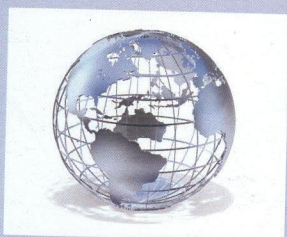
ТУРИСТІК
БИЗНЕСТІ
ЖОСПАРЛАУ
ЖӘНЕ
ҰЙЫМДАСТЫРУ

Оқу құралы

Алматы
«Қазақ университеті»
2012



Ә. С. АҚТЫМБАЕВА

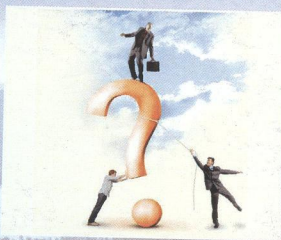


ТУРИСТІК БИЗНЕСІ



ЖОСПАРЛАУ
ЖӘНЕ
ҰЙЫМДАСТЫРУ

Оқу құралы



УДК 911.338
А 38

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
география және табиғатты пайдалану факультетінің
Ғылыми кеңесі және Редакциялық-баспа кеңесі шешімімен ұсынылған*

Пікір жазғандар:

география ғылымдарының докторы, профессор **Ш.М. Надыров**
экономика ғылымдарының докторы, профессор **С.А. Каленова**
география ғылымдарының кандидаты, доцент **А.Е. Молдағалиева**

Ақтымбаева Ә.С.

А 38 Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру: оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2012. – 200 б.

ISBN 978–601–247–393–3

Бұл оқу құралы «Туризм» мамандығы бойынша оқитын студенттерге арналған. Осы оқу құралы «050902 – Туризм» мамандығы жоспарындағы «Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру» пәні бағдарламасына сай құрастырылған. Бұл оқу құралында берілген семинарлық және тәжірибелік жұмыстардың тапсырмалары студенттердің өзіндік жұмыстарын жасауға көмектеседі.

Оқу құралы университеттер мен институттардың география және экономика факультеттерінің студенттеріне, туризм саласы бойынша қызмет ететін мамандарға арналған.

УДК 911.338

ISBN 978–601–247–393–3

© Ақтымбаева Ә.С., 2012
© Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, 2012

МАЗМҰНЫ

Алғы сөз	5
1-модуль. Туристік кәсіпорын жұмыстарын ұйымдастыру	7
1-тақырып. Кіріспе.»Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру» курсының мақсаттары мен міндеттері	7
2-тақырып. Туркәсіпорын құрылуы, оның құрылымы	24
2-модуль. Турларды жоспарлау және ұйымдастыру	30
3-тақырып. Туристерді қабылдау жұмыстарын ұйымдастыру. Туристерді қабылдау – келген туристерге жинақты қызметтер көрсету	30
4-тақырып. Туристерді күту бағдарламасы	32
5-тақырып. Туристік фирманың беделі. Туристік қызмет көрсетудегі сапа және мәдениет.....	35
6-тақырып. Шетелге баратын туристік топ басшысы, оның міндеті және жауапкершілігі	41
7-тақырып. Туристік бизнеске әсер ететін факторлар	45
8-тақырып. Шағымдармен жұмыс істеу	50
9-тақырып. Туристік бизнесті мемлекеттік реттеу. Туристік саладағы инновациялық идеялар	59
10-тақырып. Шетел турларын ұйымдастыру ерекшеліктері.....	63
3-модуль. Көлік саяхаттарын ұйымдастыру	72
11-тақырып. Көлік саяхаттарының жіктелуі.....	72
12-тақырып. Әуе маршруттарын дайындау және жүргізу ерекшеліктері	77
13-тақырып. Теміржол саяхаттарын жоспарлау мен ұйымдастыру.....	89
14-тақырып. Автосаяхаттарды ұйымдастыру	104

15-тақырып. Су саяхаттарын ұйымдастыру ерекшеліктері	114
16-тақырып. Туристік кәсіпорынның бизнес-жоспары	117
Семинарлық жұмыстар	130
Тәжірибелік жұмыстар	135
Студенттердің оқытушымен өзіндік жұмыстарын орындауға арналған әдістемелік нұсқаулары	144
Студенттердің өзіндік жұмыстарын орындауға арналған әдістемелік нұсқаулары	146
Тест тапсырмалары	148
Глоссарий	196

АЛҒЫ СӨЗ

Оқырманның назарына ұсынылып отырған «Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру» оқу бағдарламасында автор өзінің туризм саласында жинақтаған әдістемелік-практикалық тәжірибесін, туристік бизнеске байланысты ұйымдастыру шаруашылық саясаты және туристік кәсіпкерлік жүйесінің даму бағыттарын, қазіргі кездегі туристік бизнес мәселелерін ашып көрсетуді мақсат еткен.

Бұл оқу әдістемелік бағдарламада «Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру» курсы бойынша қазақ тілінде дәріс, семинар, СӨЖ, СӨОЖ берілген.

Туризм индустриясы қазіргі заман талабына сай, тұрақсыз өзгеріп отыратын нарық жағдайына бейімделген жоғары білікті мамандар даярлауды қажет етеді. Қызмет саласында теориялық және практикалық тұрғыдан жан-жақты қабілетті әрі сауатты кәсіпкер ғана мол жетістіктерге қол жеткізе алады. Қазіргі таңда кәсіпкерлік қызметке арналған көптеген батыс ғалымдарының еңбектері жарық көруде. Бұл еңбектердің көбі батыс елдерінің тәжірибесіне және нарықтық экономикасы дамыған кәсіпорындар негізінде құрылған. Біздің жағдайда халықаралық туризм индустриясы тәжірибесіндегі басқару инфрақұрылым модельдері дамымаған және кадрлардың жетіспеуіне байланысты қолданысқа енуі екіталай. Осыған орай «Туристік бизнесті жоспарлау және ұйымдастыру» пәні бағдарламасы өзге елдердегі туристік индустриядағы маңызды тәжірибесі негізінде және отандық ғылыми практикада құрылған. Курс маркетинг, менеджмент, қаржы, құқықтық қамтамасыз ету сияқты базалық пәндер оқуларының негізгі бөліктерінің бірі болып табылады.

Негізгі мақсаты: студентке туристік кәсіпорындар жұмысын ұйымдастыру негіздерін, кәсіпорын жауапкершілігі және мін-

Оқу басылымы

Ақтымбаева Әлия Сағындыққызы

**ТУРИСТІК БИЗНЕСТІ ЖОСПАРЛАУ
ЖӘНЕ ҰЙЫМДАСТЫРУ**

Оқу құралы

Редакторы *Керімше Сәбит*

Компьютерде беттеген *Гүлмира Шакқозова*

Мұқаба дизайны *Ринат Сқақов*

ИБ № 5649

Басуға. 24.02.2012 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 ¹/₁₆.

Көлемі 12,5 б.т. Сандық басылыс. Қағазы офсеттік. Тапсырыс № 206.

Таралымы 200 дана. Бағасы келісімді.

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің

«Қазақ университеті» баспасы.

050040, Алматы қаласы, әл-Фараби даңғылы, 71.

«Қазақ университеті» баспаханасында басылды

Счет-фактура № 136 от «23» февраля 20

Гостиница
ИП Курман

ИП КУРМАН АЛИЕВА
ГОСТИНИЦА ДАНИЯР
23.02.12
ОП.0 К.Н 1427428
ИНН 090510827189
1СК ...16000.
ИТОГ...16000.
10:34Ф ЧЕК7

Кіріс 1

КВИТАНЦИЯ

К приходному кассовому ордеру № 136

Қабылданды
Принято от Ақшымбаева
а.с.

Негіздеме

Основание за проживание в гостинице

21.02. - 23.02. - 12

Сомасы

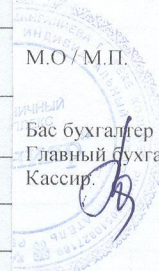
Сумма 16000 тг.

Жазумен / прописью

«23» февраль 2012г.

М.О / М.П.

Бас бухгалтер
Главный бухгалтер
Кассир.



Поставщик: Индивидуальный предприниматель Курманалиева Туракан

РНН и адрес поставщика: 090510827189 г. Астана, ул. Тауелсіздік, 11

Расчетный счет поставщика: KZ26856000000063642, ф-л АО «Банк Центр Кр

БИК: КСЖВКЗКХ Код19 БИН: 320107401558

Договор (контракт) на поставку товаров (работ, услуг):

Условия оплаты по договору (контракту): наличными

Пункт назначения поставляемых товаров (работ, услуг): г. Астана, ул. Тауелсіз
государство, регион, область, город, район

Поставка товаров (работ, услуг) осуществлена по доверенности:

Способ отправления: самовывоз

Товарно-транспортная накладная:

Грузоотправитель: ИП Курманалиева Туракан.

(РНН, наименование и адрес)

Грузополучатель:

(РНН, наименование и адрес)

Покупатель: Ақшымбаева а.с.

РНН и адрес покупателя:

ИИК:

БИК:

БИН:

№ п/п	Наименование товаров (работ, услуг)	Ед. изм.	Кол-во (объем)	Цена (тенге)	Стоимость товаров (работ, услуг) без НДС	Н		8	9	10
						Ставка	а			
1	За проживание в гостинице с 21.02.12. по 23.02.12.	сут.	2	8000	16000	Без НДС	-	16000		
Всего по счету:								16000		

Руководитель: Азмагамбетова Л.Б.

(Handwritten signature)

(Ф.И.О., подпись)

Главный бухгалтер: Азмагамбетова Л.Б.

(Handwritten signature)

(Ф.И.О., подпись)

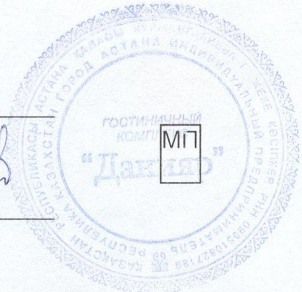
Выдал (ответственное лицо поставщика)

Администратор

(должность)

Карибекова а.с.

(Ф.И.О., подпись)



Примечание: Без печати недействительно. Оригинал (первый экземпляр) - покупателю. Копия (второй экземпляр) - поставщику.

1209322133

Table with columns ORIGIN (ALA) and DESTINATION CODE (E S B) and Pункт назначения.

Sender information: Payer account number, Charge To, Payer Account No., From (Shipper), Sender's account no., Sender's Reference, Company name.



Shipment details: Total number of packages (1), Total Weight (0,3 Kg), Dimensions (Length X Width X Height).

8 Services / Услуги
Products / Услуги
EXP WORLD 0.25KG (XPD)

Address / Адрес: BRUSILOVSKOGO STR, BLD 56, APT 41, ALMATY, KAZAKHSTAN. Postcode: 050000.

5 Full description of contents / Полное описание содержимого
Give content and quantity / Перечень содержимого с указанием количества
DOCUMENTS

Service Options extra charges may apply
Saturday Delivery / Субботняя доставка
Delivery notification / Уведомление о доставке

To (Receiver) / Куда (Получатель): BURHAN SENER, Delivery address: KARANFIL SK. NO:1/304, MESRUTIYET MAHALLESI- KIZILAY, 06420, SANKAYA- ANKARA- TURKIYE.

6 Non-Document shipments only (Customs Requirements)
Attach the Commercial invoice / Приложить документы для таможи
Declared value for customs: 0,00 EUR

DIMENSIONAL/CHARGEABLE WEIGHT
CHARGES services
Other/Другое: N/A
Insurance: SI1210000

Contact person: BURHAN SENER, Phone/Fax/E-mail: +905373427987

7 Shippers agreement / Согласие Отправителя
Unless otherwise agreed in writing... Signature/Подпись: 4/7/2012

CURRENCY: KZT, TOTAL / ИТОГО: 15357
TRANSPORT COLLECT STICKER No.
PAYMENT DETAILS (Cheque, Card No.)

DHL WORLDWIDE EXPRESS
TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE / УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ

DHL Алматы
(727) 2588-588

IMPORTANT NOTICE / ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ
When ordering DHL Services... 1. Customs, Exports and Imports... 2. Unacceptable Shipments... 3. Deliveries & Undeliverables... 4. Inspection... 5. DHL's Liability... 6. Circumstances Beyond DHL's Control... 7. Warsaw Convention... 8. Shipper's Warranties and Indemnity... 9. Applicable Law... 10. Severability...

DHL International Kazakhstan Office
050008, 1/1 Dzhandosov st.
Almaty, Kazakhstan

подготовка к
изданию учебного
пособия

"Туризм и гостиничное
хозяйство"
(6 частей), отпечатано

Спонсорская помощь
при проведении
1-ой международной
конференции «Информационные
технологии в гостиничном
бизнесе»
покупка призов

ИП АБДУОВ М.Л.
ТОРГОВЛЯ
МЕДЕУСКИЙ Р-Н
24.01.13
ОП.0 К.Н 1350641
ИНН 600710725985
1СК.... 400000
% 0..... 0.00%
+(%)..... 0.
.....
ИТОГ..... 400000
15:33Ф ЧЕК7
ИИН 690813301079

100 "Компания НЕО Азия"
Торговля Ауэзовский Р-Н
Серия 60001 80024137
БИН 041140005083
ЗНМ 90002913 РНН 600800511442 #3868
РНН 0000006744
13.07.12 21:18 СИСТ. АДМИНИСТРАТОР
ПРОДАВА №6341

USB Flash Drive 4Gb Transcend JetFlash V95C (TS46JFV95C) (шт) 1,000 X 169
0.00 =1690.00

ИИЦ USB Flash Drive 8Gb Transcend JetFlash V90P (TS86JFV90P) (шт) 1,000 X 189
СТА sh V90P (TS86JFV90P) (шт) 1,000 X 189
АДМ 0.00 =1890.00

ОП.0
ИНН ПОКУПКА ИТОГО 3580.00
1СК СКИДКА ИТОГО
X
В.Н Расшировка по видам оплат: 5000
П.ИТ Наличный

ИТОГ БОНУСЫ: 000
08:2 ФИО: айжолова гульжан роллановна.
БИН Бонусная карта: 3000000526231.
СВ.Е Ваш статус: Участник
Бонусов за покупку: 116
Бонусов использовано: 0
Бонусов ИТОГО: 116

ИТОГ =3580.00
НАЛИЧНЫМИ =5000.00
СДАЧА =1420.00

ФП
"По вопросам качества обращаться
в Технодом-Сервис
ул. Утеген Батыра 736 т.2588544"