



## Құрметті студент!

2017 жылы «Қызмет көрсету - 1» бағытындағы мамандықтар тобының бітіруші курс студенттеріне Оқу жетістіктерін сырттай бағалау 4 пән бойынша өткізіледі.

Жауап парақшасын өз мамандығыңыздың пәндері бойынша кестеде көрсетілген орын тәртібімен толтырыңыз.

Мамандық шифры	Мамандықтың атауы	Жауап парағының 6-9 секторларындағы пәндер реті
5B090400	«Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету»	1. Әлеуметтік-мәдени сервистегі менеджмент 2. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым 3. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы 4. Қонақжайлылық индустрия негіздері

1. Сұрақ кітапшасындағы тестер келесі пәндерден тұрады:
  1. Әлеуметтік-мәдени сервистегі менеджмент
  2. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым
  3. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы
  4. Қонақжайлылық индустрия негіздері
2. Тестілеу уақыты – 180 минут.  
Тестіленуші үшін тапсырма саны - 100 тест тапсырмалары.
3. Таңдаған жауапты жауап парағындағы пәнге сәйкес сектордың тиісті дөңгелекшесін толық бояу арқылы белгілеу керек.
4. Есептеу жұмыстары үшін сұрақ кітапшасының бос орындарын пайдалануға болады.

5. Жауап парағында көрсетілген секторларды мұқият толтыру керек.
6. Тест аяқталғаннан кейін сұрақ кітапшасы мен жауап парағын аудитория кезекшісіне өткізу қажет.
7. - Сұрақ кітапшасын ауыстыруға;  
- Сұрақ кітапшасын аудиториядан шығаруға;  
- Анықтама материалдарын, калькуляторды, сөздікті, ұялы телефонды қолдануға  
**қатаң тиым салынады!**
8. Студент тест тапсырмаларында берілген жауап нұсқаларынан болжалған дұрыс жауаптың барлығын белгілеп, толық жауап беруі керек. Толық жауапты таңдаған жағдайда студент ең жоғары 2 балл жинайды. Жіберілген қате үшін 1 балл кемітіледі. Студент дұрыс емес жауапты таңдаса немесе дұрыс жауапты таңдамаса қателік болып есептеледі.

**Әлеуметтік-мәдени сервистегі менеджмент**

1. Тікелей ықпал етуші сыртқы орта элементтері:

- A) Кәсіподақтар
- B) Бәсекелестер
- C) Мәдени факторлар
- D) Жеткізушілер
- E) Саяси факторлар
- F) Ғылыми-техникалық ұйымдар

2. Басқарудың ұйымдық құрылымында ..... буындар нақты көрсетіледі.

- A) Өндірістік
- B) Параллель
- C) Сызықтық
- D) Технологиялық
- E) Коммуникациялық
- F) Инновациялық

3. Органикалық құрылымдарға жататын ұйымдық құрылымдардың сипаттары:

- A) Сызықтық-функционалдық
- B) Қарым-қатынастар ресми
- C) Жұмыстың тар мамандануы
- D) Жұмыстың ережелер бойынша орындалуы
- E) Қарым-қатынастар ресми емес
- F) Жауапкершіліктің өршілдігі
- G) Ережелердің аздығы

4. SWOT-талдау ..... анықтайды және егжей-тегжейлі қарастырады.

- A) Бәсекелестердің артықшылықтарын
- B) Бизнеске қауіп төндіретін қатерлерді
- C) Қаржы мәселелерін
- D) Бизнесінің мүмкіндіктерін
- E) Компанияның миссиясын
- F) Қызметкерлердің қызметін
- G) Компанияның мақсаттары мен міндеттерін

5. Мак Грегордың уәждеме теориясындағы «Х» концепциясының ережелері:

- A) Жұмыс сапасы төмен, солсебепті үнемі қатал бақылау қажет
- B) Адамның жұмыс істегісі келмейді, солсебепті еңбекті нормалау қажет
- C) Адам үшін жұмыс рахаттану көзі немесе жағдайға байланысты жаза болуы мүмкін
- D) Адамдарды жұмыс істеуге мәжбүрлеу еңбек өнімділігін әлсіретеді.
- E) Жаңа қызметкерлерді жалдау ұйымның мақсаттарына жетуге ықпал жасайды.
- F) Әлеуметтік қажеттіліктер мен жақсы жұмыс істеуге ынта басым уәж болып табылады

6. Жарнамалық хабардың мазмұнына негізделген жарнама түрі:

- A) Тауарлық
- B) Моральдық
- C) Аймақ жарнамасы
- D) Беделдік
- E) Бейне-жарнама
- F) Эмоционалдық
- G) Рационалдық

7. Қызмет көрсету саласы бойынша ақпараттық технологиялар:

- A) Диалогтық
- B) Пакеттік
- C) Бөлшектелінген
- D) Салықтық
- E) Көпдеңгейлік

8. Орталықсыздандырылған ұйымның кемшіліктері:

- A) Шешімдерді өзінің мансабына қатысты бөлімдердегі жағдайды нашар білетіндердің қабылдауы
- B) Шешімді қабылдауда жағдайды расымен жақсы білетіндердің ықпал ете алмауы
- C) Ақпаратты жеткізуге көбірек уақыттың жұмсалуды, ақпараттың жоғалуы, өзгертілуі
- D) Тактикалық сипатқа ие шешімдердің көбірек әзірленуі
- E) Қызметкерлердің басшы аппаратқа толықтай бағынуы

9. Кезеңділігі бойынша медиазерттеулер:

- A) Үздіксіз
- B) Аппараттық
- C) Сауалнамалық
- D) Бір жолғы
- E) Детерминделген
- F) Ғаламдық
- G) Оқтын-оқтын

10. Қандай да бір тұрғыдан қарау бойынша басқарушылық шешімдердің тиімділігі:

- A) Тиімді ахуалды салыстыру
- B) Экономикалық
- C) Тиімді жағдайларды салыстыру
- D) Шаруашылық субъекті
- E) Үдерістер
- F) Мақсатты
- G) Технологиялық

11. Ашық кадрлық саясат:

- A) Қызметке орналасу жұмысқа жаңа алынған адамдар арасынан жүзеге асырылады
- B) Қажетті тәжірибесі жоқ персонал қабылданады
- C) Нарықта кадрлық ресурстардың жетіспеушілігі бар компанияларға тән
- D) Жоғары қарқынмен өсуге бағытталған компанияларға тән
- E) Қызметке орналасу тек өз жұмыскерлер арасынан жүзеге асырылады
- F) Персонал тек төменгі деңгейдегі лауазымдарға қабылданады
- G) Ұжымның ауызбірлігі, ынтымақтастығы

12. Персоналды басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері:

- A) Материалдық көтермелеу
- B) Бұйрық шығару
- C) Материалдық ресурстар
- D) Ереже қабылдау
- E) Сөгіс жариялау
- F) Жалақы төлеу

13. Қызметтік лауазымдық нұсқаулар қамтитын тізім:

- A) Шығыс поштасын
- B) Кіріс поштасын
- C) Жұмыс ережелерін
- D) Қызметкерлер қатынастарын
- E) Жұмысшылардың құқықтарын
- F) Ұйымдастыру ережесін

14. Өнімнің (қызметтің) сапасы тәуелді болатын сыртқы факторлар:

- A) Тұтынушылар
- B) Өндірісте инновациялардың қолдануы
- C) Кәсіпорын менеджменті
- D) Ресурстармен қамтамасыз етушілер
- E) Сапа туралы заңнама
- F) Персонал

15. Жеке адамдар арасындағы дау-жанжалды шешудің тәсілі:

- A) Интеграциялық механизмдер
- B) Мәжбүр ету
- C) Шамадан артық жүк тиеу
- D) Жалтару
- E) Үйлестіру
- F) Тігісін жатқызу

16. Шиеленістің «эскалациясы» деген ұғымы білдіреді:

- A) Шиеленістің жоқтығын
- B) Толқын деп аударылатын латынның «scala» деген сөзінен шыққан
- C) Енжар (солғын) және құламалы (тік) түрлері болады
- D) Шиеленістің шешілуін
- E) Баспалдақ деп аударылатын латынның «scala» деген сөзінен шыққан
- F) Шиеленістің өршуін

17. Инновациялық пайдалы тиімділіктің түрі:

- A) Әлеуметтік
- B) Қаржылық
- C) Экологиялық
- D) Ақпараттық
- E) Ресурстық

18. Қонақ үйді басқарудағы автоматтандырылған бағдарламалық құралдарға жатады:

- A) Bartech
- B) Мастер-Агент
- C) Само-Тур
- D) OPERA Enterprise Solution
- E) Airbnb
- F) Outlook
- G) FrontPage

19. Ақпарат сипаттамасы бойынша ақпараттық жүйелер:

- A) Технологиялық үрдістерді басқару
- B) Ақпараттық-шешушілік
- C) Интегралданған
- D) Ақпараттық-іздеушілік
- E) Басқармалы

20. «Адамгершілік қарым-қатынастар» мектебінің көрнекті өкілі:

- A) Ф. Лайкерт
- B) Ф. Херцберг
- C) А. Файоль
- D) Р. Блейк
- E) Д. Макгрегор

21. Менеджмент дамуында «жаңа» мектептің көрнекті өкілі:

- A) Д. Миллер
- B) Р. Акофф
- C) Ф. Херцберг
- D) Д. Форрестор
- E) Р. Каллин

22. Өнімнің (қызметтің) сапасы тәуелді болатын ішкі факторлар:

- A) Тұтынушылар
- B) Бәсекелестер
- C) Ресурстармен қамтамасыз етушілер
- D) Кәсіпорынның материалдық базасының деңгейі
- E) Кәсіпорын менеджменті

23. «Алып-сатарлық (спекулятивті) тәуекел» ұғымы жайлы тура айтылған:

- A) Барынша көп нәтижесі - нөлдік нәтиже
- B) Кейде олар динамикалық немесе коммерциялық деп аталады
- C) Немқұрайлы ұтыс мүмкіндігі жоқ күтпеген ысырап мүмкіндігі
- D) Нарық конъюктурасының, валюта бағамының өзгеруі
- E) Тек ысырап болу мүмкіндігі
- F) Табиғи апат, соғыс
- G) Тәуекелдік менеджмент жүйесінің мүмкіндіктері

24. Тұлғаның биология тұрғысынан шартталған ерекшеліктері:

- A) Тұлғаның бағыттылығы
- B) Мінез-құлқы
- C) Қабілеттіліктері
- D) Қызығушылықтары
- E) Икемдері (бейімділігі)

25. Вербалды емес тілдесудің арналары:

- A) Сөйлеу қабілеті
- B) Дене қимылдары
- C) Сөз
- D) Үндеу
- E) Роль
- F) Бетперде

**Әлеуметтік-мәдени сервистегі менеджмент  
ПӘНІ БОЙЫНША  
СЫНАҚ АЯҚТАЛДЫ**



**Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым**

1. Сервистік кәсіпорын ғимаратындағы бөлмелерде вентиляция түрлері:

- A) тармақты және сығынды
- B) табиғи
- C) механикалы
- D) ашық
- E) қатарлас
- F) шахталық
- G) берік

2. Өндірістік үдерісті ұйымдастыру ұстанымдары:

- A) инвестициялау ұстанымы
- B) меншік қауіпсіздігінің ұстанымы
- C) бірегейлендіру ұстанымы
- D) толассыздық ұстанымы
- E) бөлу және айырбас ұстанымы
- F) ырғақтылық ұстанымы

3. Көрсетілген қызмет сапасының нәтижесі байланысты:

- A) клиент жасына
- B) материал мен шикізатқа
- C) клиенттің тұрғылықты мекен-жайына
- D) клиенттердің ақпараттандырылуына
- E) тұтынушыларға қызмет көрсететін маманға
- F) көрсетілген қызмет бағасына
- G) қызмет көрсету технологиясының жетілдірілуіне

4. Технологиялық белгісі бойынша шаштараз қызмет түрлері:

- A) техниканы жөндеу жұмысы
- B) болжамдау қызметі
- C) жарнаманы жасау қызметі
- D) тырнаққа күтім жасау бойынша қызмет
- E) дене және бет терісін күту бойынша қызмет
- F) типографиялық қызмет
- G) шашқа күтім жасау бойынша қызмет

5. Қызмет атқаруды тиімді ұйымдастыру қамтамасыз етеді:

- A) клиенттерге қызмет көрсету барысында жоғарғы жайлылығы қамтамасыз ету
- B) бизнес жоспар жасау
- C) еңбек сыйымдылығын
- D) жөндеу жұмыстары
- E) болжау қызметтері

6. Қонақ үйдің разрядын қамтып көрсетеді:

- A) байланыс құралдары
- B) меншік қауіпсіздігі
- C) ғимаратының сандық мінездемелері
- D) инвестициялауы
- E) клиентура құрамы
- F) абыройы
- G) қонақ үйдің бағалары

7. Барлардың түрлері:

- A) Банкет залында орналасқан банкеттік бар
- B) Алдын-ала төлем жасау қызметі қолданылатын тамақтандыру орны
- C) Келушілерге ыстық тағамдарды ұсынатын тамақтандыру орны
- D) Вестибюльдегі бар (лобби-бар)
- E) Мейрамханалық бар
- F) Пицца дайындайтын кәсіпорын

8. Жоғарғы разрядты қонақ үйлер нөмірлерден тыс өзіне біріктіреді:

- A) байланыс құралдарын
- B) коммерциялық қызмет көрсетуін
- C) инвесторларды
- D) бар және мейрамханаларды
- E) сауна, жүзу бассейндерін
- F) кең холлдарды

9. Инфрақұрылымның маңызды ерекшеліктері:

- A) Инфрақұрылым қаржыландырумен қамтамасыз етеді
- B) Бухгалтерлік есеп жүргізеді
- C) Жабдықтар жағдайын қадағалауды қамтамасыз етеді
- D) Инфрақұрылым шикізат импортын қамтамасыз етеді
- E) Ол бірнеше саладағы функцияларды орындауды қамтамасыз етуге арналған
- F) Инфрақұрылым материалдық игілікті қамтамасыз етпейді

10. Мәдениет саласындағы қызметтендіру жіктелуі:

- A) Персонал ерекшелігі
- B) Әдебиет және музыка
- C) Экология
- D) Экономика
- E) Кинематография, радио и телекөрініс

11. Әлеуметтік-мәдени қызметке негізгі компоненттерді жатқызады:

- A) Персонал ерекшелігі
- B) Экономика
- C) Физикалық тәрбие және спорт
- D) Экология
- E) Білім және мәдениет

12. Қоғамдық тамақтандыру орындары қолданатын қызмет түрінің формасына қарай бөлінеді:

- A) Сегменттеу қолданылатын тамақтану кәсіпорындары
- B) Көпшілік қолдана алатын
- C) Ішінара даяшылық қызмет көрсету
- D) Нақты клиенттер контингентіне қызмет көрсетуге байланысты
- E) Балаларға арналған

13. Сафариға арналған автобустарда болу керек:

- A) радиокүшейткіш және микрофон
- B) ауыз судың мол қоры
- C) салқындатқыш және тоңазытқыш
- D) екі апталық азық-түлік
- E) үлкен панорамалық терезелер

14. Экскурсияға арналған автобустарда бар болу керек:

- A) душ және шұңғылша
- B) ауыз судың мол қоры
- C) панорамалық үлкен терезелер
- D) радиокүшейткіш және микрофон
- E) екі апталық азық-түлік
- F) ыңғайлы креслолар

15. Теміржол инфрақұрылымының шеңберінде келесі магистральдар меридиандық бағытта жатады:

- A) Омск- Майқапшағай
- B) Ортасібір
- C) Транссібір
- D) Оңтүстіксібір
- E) Самара-Шымкент
- F) Екатеринбург-Ташкент
- G) Трансқазақстандық
- H) Түркістан-Сібір

16. Теміржол инфрақұрылымының шеңберінде келесі магистральдар ендік бағытта жатады:

- A) Екатеринбург-Ташкент
- B) Түркістан-Сібір
- C) Ортасібір
- D) Омск- Майқапшағай
- E) Трансқазақстандық
- F) Оңтүстіксібір
- G) Транссібір
- H) Самара-Шымкент

17. Сервис сферасын ілгерілету:

- A) көрме қызметін дамыту
- B) кіші және орта кәсіпкерлікті дамыту
- C) өтімнің кең нарығы
- D) инфрақұрылымды дамытудың мәселелері
- E) салық заңнамасының мәселелері
- F) тәжірибеден алшақ кадрларды дайындау
- G) ішкі және шығу туризмін дамыту
- H) іскерлік белсенділікті дамыту

18. Инвестиция бұл:

- A) Ақшалай қаражат, акциялар, құнды қағаздар
- B) Еңбек ресурстары
- C) Бәсекелестер және серіктестер
- D) Тауарлар және қызметтер
- E) Ауыл шаруашылық құрал-саймандар
- F) Ақпарат және жарнама

19. Инвестициялық жобаны әзірлеу кезеңдері:

- A) Инвестициялық жобаны жүзеге асыру жағдайларын зерттеу
- B) Сервистік қызмет көрсету орталықтарын құру
- C) Техничко-экономикалық негіздеме жасау
- D) Бастапқы-рұқсат құжаттарын әзірлеу
- E) Өнім сертификациясы
- F) Маркетингтік зерттеулер жүргізу және маркетингтік стратегияны әзірлеу
- G) Инженерлік қамсыздандыру

20. Техникалық қамсыздандыру– заманауи талаптарға сай сервистік кәсіпорынның техникалық деңгейін жоғарылатуға арналған шаралар кешені:

- A) кәсіпорынның қайта жабдықталуы мен қайта құрылуы
- B) ескі цехтар орнына жаңаларын салу
- C) ескірген жабдықтарды ауыстыру және жаңалау
- D) кәсіпорын құрылымы мен ұйымдастырылуын жақсарту
- E) жаңа құрылыстар мен ғимараттарды салу
- F) жаңа техника мен технологияны енгізу
- G) іске қосылған кәсіпорынды кеңейту
- H) персонал біліктілігін жоғарылату

21. Қызмет сферасындағы инвестициялық белсенділік факторлары:

- A) Беделін көтеру шараларын өткізу
- B) Жаңа технология мен жаңа қызметтің даму деңгейі
- C) Мемлекеттік салық саясаты (табыс көлеміне салықтың төмендеуі)
- D) Қызмет саласы үшін кадрларды даярлау сапасының жоғарылауы
- E) Кіші және орта кәсіпкерлікті дамыту
- F) Инвестициядан түскен табыс көлемі, ннвестицияның өзінің көлемінен асып түсуі
- G) Кәсіпкерлердің кәсіби біліктілігін жоғарылату
- H) Қызмет саласындағы жұмыскерлердің жеке мәдениетін жоғарылату

22. Қызмет көрсету мекемелерінің материалдық-техникалық жабдықталуын бағалауы қарастырады:
- A) Жеке бас гигиенасына қажетті құралдардың болуы (сабын, сусабын және т.б.)
  - B) Жөндеу жұмыстарына арналған түрлі заттардың жабдықталуымен қамтамасыз ету
  - C) Бөлімшелердің функциялары мен міндеттері
  - D) Жабдықтарды қолданудың нормативті мерзімі
  - E) Қызметкерлердің саны және олардың бөлімшелері бойынша бөлінуі
  - F) Жууға арналған заттар мен химиялық тұрмыстық заттардың болуы
  - G) Аудандарды қолдану коэффициенті
  - H) Жабдықталудың жалпы көлемі
23. ӘМҚ кәсіпорындарындағы күзет бөлімінің дабылын орнатады
- A) Қонақ үй ресторанында
  - B) Кассада
  - C) Кіре берісте
  - D) Барларда
  - E) Айырбас бөлімінде
  - F) Қонақ үй номерлерінде
  - G) Шығу орнында
  - H) Ақшаны уақытша сақтау бөлімінде
24. Туристік инфрақұрылымның талдауға жататын негізгі элементтері:
- A) білім беру мекемелерін дамыту күйі
  - B) транспорттың және негізгі көлік жол дарының күйі
  - C) ғылыми орталықтың даму күйі
  - D) орналастыру орындарының жай-күйі
  - E) ауылшаруашылықты дамыту күйі
  - F) өнеркәсіпті дамытудың күйі
  - G) қызмет сферасының күйі және дамуы
  - H) медицинаны дамыту күйі

25. Қонақ үй қызметтерінің сұранысын бағалағанда және талдауда қарастырады:

- A) баға деңгейі бойынша орналастыру орнының құрылымы
- B) класс бойынша орналастыру орындарының құрылымы
- C) орналастыру орындарында болу ұзақтығы
- D) орналастыру орнын таңдағандағы талғамдарының талдау
- E) сапар мақсаттары бойынша клиенттерді сегментациялау
- F) орналастыру орындарының динамикасы, номерлік қоры
- G) туристік келулер серпінділігін
- H) байланыстың және коммуникацияның бар болуы

**Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым  
ПӘНІ БОЙЫНША  
СЫНАҚ АЯҚТАЛДЫ**

**Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы**

1. Сервисттік қызмет есебінен әрдайым жетіліп және дамып тұрады:
  - A) қоғамдық даулар
  - B) процесті оңтайландыру
  - C) қызметтердің легитимділігі
  - D) мемлекеттік реттеу
  - E) экстенсивті процестер
  - F) жарнаманы жылжыту
  
2. Кешендегі қызмет көрсету сервисі әр клиенттің қанағаттану дәрежесін анықтайды:
  - A) қызметтер жарнамасы
  - B) қоғамдық қызығушылықтар
  - C) бейресми қарым-қатынас
  - D) бағытты таңдау мерзімдері
  - E) виза алу
  - F) клиенттің жеке парағы
  
3. GDS – Жаһандық үлестіруші жүйе брондау жүйелерін қамтиды, олар:
  - A) Amadeus
  - B) Delta
  - C) KLM
  - D) G-Global
  - E) SAS
  - F) Galileo
  - G) Sabre
  
4. Тұтынушыларды ақпараттандыру үшін әдетте қолданылады...:
  - A) декларация
  - B) каталогтар
  - C) нобайлар, кітапшалар
  - D) компьютерлік бағдарламалар
  - E) есептік құжаттар
  - F) парақшалар



5. Алдымен компаниялар туристтік өнімді құру стратегиясын қалыптастырады, ол өз кезегінде мыналардан тұрады...:

- A) жоспарлаудан
- B) қолда бар өнімдерді жаңартудан
- C) инновациялық өнімнен, яғни талап ететін өнімнің түрін бекітуден
- D) қызметтерді жылжытудан
- E) қоғамдық қызығушылықтардан

6. Мәдениет ... анықтайтын фактор болып табылады:

- A) өмір деңгейін
- B) өзін-өзін көрсетуді
- C) құндылықты
- D) қажеттілікті
- E) қоғамдық пікірді
- F) білімді

7. Әлеуметтік технологияның спецификасы:

- A) Адамдардың мобилділігін көтеру
- B) Әлеуметтік жауапкершілікті күшейтеді
- C) Әлеуметтік қызметті алгоритмдейді
- D) Көп рет қолданылады
- E) Тұтынушылардың құқығын сақтайды
- F) Ұқсас тапсырмаларды шешу үшін қолдануы мүмкін

8. Заманауи модемдердегі модуляцияның түрлері:

- A) Жиіліктік
- B) Квадратурлық оптикалық
- C) Квадратурлық амплитудтық
- D) Фазалық
- E) Автономдық
- F) Кері байланыс
- G) Халықаралық телекоммуникациялар институты ұсынған модуляция (ITU)

9. Технологияның атқаратын қызметтері:

- A) Технология тұрғындардың жағымды қоғамдық пікірлерін қалыптастырады
- B) Технология өткен мәдениеттің өмірге қабілетті құндылықтарын және құбылыстарын сақтайды
- C) Технология жоба шешімінің жалпы логикасын сипаттайды
- D) Технология барлық шарттарды орындау шартында нәтиженің берілген қасиетіне кепілдік береді
- E) Технология реттеуші, яғни үдерісті қажетті бағытқа бағыттайды
- F) Технология мақсаттарды жүзеге асыруға қажетті қосымша ресурстарды тартады
- G) Технология қызметті сәйкес стандарттармен бақылайды

10. Жолаушы әуе көлігіне отырар алдында сақталатын ережелер:

- A) Ұшу кезінде түрлі электр құрылғылармен қолдануға болмайды
- B) Туристерді орналастыру сауалнамасын толтыру
- C) Әуе көлігіне отырмас бұрын міндетті түрде медициналық сақтандыруды көрсету
- D) Келу пунктіне дейін тіркелмеген жүкті қолында ұстау
- E) Жолаушы ұшу алды тіркеуге өз уақытында келуге міндетті
- F) Жүк тасымалдау ережесін сақтау

11. Сервистік қызметтің рентабельдік көрсеткіштері сипаттайды:

- A) Өткен кезеңде көрсетілген қызметтердің өзіндік құнын
- B) Көрсетілетін қызмет көлемінің өсуі
- C) Көрсетілген қызметтен түскен түсім соммасын
- D) Қызметтің жалпы алғандағы тиімділігі
- E) Қызметтің түрлі бағыттарының табыстылығы
- F) Пайда шамасының өзгерісі

12. Профессор Дэвид Гарвин ұсынған сапаны өлшеу түрлерінің ішіндегі қате жауаптар:

- A) Теңдік
- B) Көрсеткіштер
- C) Белгісіздік
- D) Қабылданатын сапа
- E) Эстетика
- F) Сәйкестік
- G) Тұрақсыздық
- H) Сенімділік

13. Кәсіпорынның кадрлары жұмыс жасау функцияларына байланысты келесі категорияларға бөлінеді:

- A) Негізгі қызметкерлер және көмекші
- B) Оққағарлар
- C) Токарлар
- D) Слесарлар
- E) Мамандар
- F) Фрезеровщиктер
- G) Программисттер
- H) Жетекшілер

14. Жөндеу қызметтері техникалық құралдарды пайдаланумен орындалады, олар:

- A) Сапаны бақылаудың техникалық құралдары
- B) Коммуникациялық құралдар
- C) Құралдардың қосалқы бөліктері, бөлшектері
- D) Мамандандырылған өндірістік-технологиялық құралдар мен жабдықтар
- E) Бұйымның ақауы мен бұзығын диагностикалау құралдар

15. Кезекші даяшы жұмысты бастамас бұрын айқындайды:

- A) Алкоголды және алкогольді емес сусындар санын
- B) Тағамдардың баға көрсеткішін
- C) Тапсырыс түскен нөмірлерді
- D) Бұрын түскен тапсырыс санын
- E) Тапсырысты орындау уақытын

16. Сатудан кейінгі қызмет көрсетуге жататын қызметтер:

- A) Кепілді қызметті көрсету туралы шартқа отыру
- B) Мерзімі өткен тауарларды жою
- C) Жедел қызмет көрсетуді ұйымдастыру
- D) Тауарды жеткізуді, орнатуды ұйымдастыру
- E) Қосалқы бөлшектер жиынтығымен қамтамасыз ету
- F) Сервистік өнім элементтерін көрсету

17. Сату алды қызмет көрсету қамтиды:

- A) Жаңа ақпараттық тәртіпті
- B) Сатып алу шарттары туралы ақпараттарды хабарлауды
- C) Тауар сапасы туралы ақпаратты хабарлауды
- D) Өндірілетін өнім көлемін ұлғайтуды
- E) Жедел қызмет көрсетуді ұйымдастыруды
- F) Клиенттік тәртіпті құруды
- G) Бұйымды көрсетуді

18. Түр – дегеніміз негізгі қызметтер жиынтығы:

- A) Қосымша қызметтер
- B) Құжаттарды рәсімдеу
- C) Тасымалдау
- D) Тамақтандыру
- E) Орналастыру

19. Көңіл көтеру индустриясының коммерциялық саласы:

- A) Муниципалды саябақтар
- B) Жеке клубтар
- C) Ұлттық саябақтар
- D) Этномәдени бағыттағы кәсіпорындар
- E) Тақырыптық саябақтар

20. Қаржылық жоспарда көрсетіледі:

- A) Электроэнергияға кеткен шығындарды төмендету есебі
- B) Құрылыс объектілерінің қайта жабдықталуы
- C) Материалды-техникалық жабдықталу көрсеткіштері
- D) Өзіндік айналым құралдарын қажет ету есебі
- E) Материалға кеткен шығындарды төмендету есебі
- F) Несиелік жоспар
- G) Салық үстемелерінің пайыздық көрсеткіштерінің өзгері жоспары
- H) Пайда есебі

21. Қызмет көрсету аясындағы кәсіпорынның ерекшелігі:

- A) Жеке қызмет көрсетудің жоғары деңгейі
- B) Үлкен көлемді алып жатыр
- C) Төмен пайдалылық
- D) Қызмет көрсету ассортиментінің аздығы
- E) Нарықтан алшақ болуы
- F) Персонал санының көптігі
- G) Өндіріс үрдісінде тұтынушының қатысуы
- H) Жұмыстың көп еңбекті қажет етуі

22. Профессор А.Д. Чудновскийдің басқаруымен қонақ үй тұрмысын қарастыра отырып, қонақ үй бизнесі қызметімен тікелей немесе жанама түрде байланысатын келесі топтарды бөліп көрсетеді:

- A) Шаштараздар, спорттық мекемелер
- B) Есептеу техникасы
- C) Ғылым мен техниканы дамыту жоспары
- D) Космостық зерттеулер
- E) Санитарлық нормалар
- F) Кәсіпорын меншік иесі, қарыз беруші
- G) Администрация, персонал, партнерлар
- H) Тұтынушылар, салық органдары

23. Профессор Вильям Баумал қызмет түрлері алуан түрлілігін айтып, ол өнімділіктің өсуіне сәйкес үш қызмет көрсету категориясын ұсынды:

- A) Инертті жеке қызмет көрсету
- B) Прогрессивті жекелеген емес қызмет көрсету
- C) Тапшы тауар өндірісіне шектелген қызметі
- D) Еңбек тиімділігінің жоғарылау көрсеткіштері
- E) Асимптотистік инертті жекелеген емес қызмет көрсету
- F) Қызмет тәуекелдік сипатқа ие
- G) Жанама қызмет көрсету
- H) Халыққа тұрмыстық қызмет көрсету

24. Мультимедиялық компьютердің әлеуметтік мәдени сервистегі ерекшелігі:

- A) Қосымша құрылғылардың электрмен қамсыздану қажеті жоқ
- B) CD-ROM–жинақтаушы құрылғының болуы
- C) Компьютерлердің Microsoft, Excel, Access және т.б. кеңсе бағдарламасымен қамсыздануы
- D) Қадағалаушы бағдарламалардың болуы
- E) Қозғалмалы құрылғылардың болуы
- F) 3D-үдеткіш құрылғысының болуы
- G) Виртуалды көмекші құрылғысының болуы

25. Кеңсе АТС (автоматты телефон станциясы) орындайтын қосымша пайдалы функциялар:

- A) Басқа телефондарға автоматты қайта адресациялау
- B) Номерді автоматты анықтау қызметі ұсынылмайды
- C) «Авто жауап беру» функциясы инсталляцияға жатпайды
- D) Кеңсенің барлық телефон аппараттарына байланысқа шығу номері ортақ
- E) Қызметшілердің телефон шалысын кезекпен жүзеге асыру

**Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы  
ПӘНІ БОЙЫНША  
СЫНАҚ АЯҚТАЛДЫ**

## Қонақжайлылық индустрия негіздері

1. Қонақжайлық индустриясы қызметкерлердің кешенді қызметі ретінде қанағаттандырады:
  - A) туристердің сұранысын
  - B) туристердің қажеттілігін
  - C) тұтынушылық сұранымды
  - D) қоғамдық қызығушылықтарды
  - E) инновациялық процесстерді
  - F) кәсіпорынның қаржылық қызығушылығын
  - G) қоғамдық қажеттіліктерді
  
2. Техникалық прогресс персоналдың клиентпен байланысын қысқартуға мүмкіндік беріп, келесілерді сақтайды:
  - A) экскурсиялық маршруттарды
  - B) туристік қызметтің жоғары сапасын
  - C) тамақтандыру мен қызмет көрсету нормаларын
  - D) трансферт және брондау жүйесін
  - E) чартерлік рейстерді
  - F) клиентке деген құқықтық нормаларды
  
3. Туризм көп мемлекеттің жағдайына әсер ететін әлеуметтік-мәні бар құбылыс ретінде:
  - A) легитимдік
  - B) әлеуметтік
  - C) формальды емес
  - D) саяси
  - E) мемлекеттік
  - F) қоғамдық
  
4. Клиенттермен жұмыс істеу бойынша персонал келесі ақпаратпен қамтамасыз етіледі:
  - A) өңірдің мемлекеттік қолдауы туралы
  - B) қаланың қоғамдық кәсіпорындары туралы
  - C) көрсетілетін экскурсиялар бойынша
  - D) ұсынылатын қызметтің легитимділігі
  - E) өзінің қаласының ең басты көрікті жерлері бойынша
  - F) қосымша қызметтер туралы

5. Өзінің нарықтағы бәсеке қабілеттілігін жоғарлату үшін қонақ үй индустрия кәсіпорындары міндетті:

- A) жаңа технологияларды пайдалану
- B) қызметтің өзіндік құнын қысқарту
- C) қоғамдық мәнге ие болу
- D) ғаламторлық қызметті енгізу
- E) өзінің маңыздылығын арттыру
- F) құқықтық аспектілерді білу

6. Қонақжайлық индустриясы біріктіреді:

- A) демалыс және ойын-сауықты
- B) шығармашылықты
- C) қаржылық секторды
- D) жылу трассасын
- E) туризмды
- F) мәдениетті
- G) мейманханалық және мейрамханалық бизнесті

7. Қонақжайлық индустриясының секторлары:

- A) туристік фирмалар
- B) қоғамдық кәсіпорындар
- C) діни кәсіпорындар
- D) тасымалдау
- E) банктер
- F) ойын-сауық құралдары және объектілері

8. Давостағы Дүниежүзілік экономикалық форумның сарапшылары дүниежүзілік туристік ұйымдарымен бірге 130 мемлекетті 14 белгі бойынша бағалады, соның ішінде:

- A) көліктік инфрақұрылым
- B) құрамында комфортабельді отелдердің болуы және мәдени байлықтар
- C) экология және жоспарлау
- D) демалыс құны және даму стратегиясы
- E) жаңа тауар мен қызметтер
- F) санитарлық жағдай және қызметті жылжыту
- G) туризм аймағындағы өкіметтің саясаты

9. Бір номерге екі рет брондау жасаудың пайызы:

- A) 25%-ға
- B) 15%-ға
- C) 200%-ға
- D) 5%-ға
- E) 10%-ға
- F) 1%-ға



10. Нөмірлердің кепілді брондалуының әдістері:

- A) туристік ваучер
- B) сақтандыру
- C) телефонмен қоңырау шалу
- D) booking.com сайты пайдалану
- E) алдын ала төлем
- F) кредиттік картаны қолдану
- G) овербукинг

11. Қонақ үйдің негізгі қызметтері:

- A) Көліктік қызмет
- B) Брондау
- C) Сақтандыру
- D) Қонақтарды қабылдау және орналастыру
- E) Қонақтармен есептесу

12. Қазақстандағы қонақ үй брендтері:

- A) Redisson SAS
- B) Hampton Inn
- C) Cendant
- D) Novotel
- E) Sheraton

13. Франчайзи үшін франчайзинг шартының негізгі кезеңдері:

- A) Тиімділік нормативтері
- B) Бәсекелестік деңгейі
- C) Преференциялар
- D) Фирмалық аксессуарлар
- E) Қызмет ету мерзімі
- F) Шарт бойынша төлемдер

14. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері:

- A) Қызметкерлерге ұсыныстарды беру
- B) Қызметкерлердің тәртібін бақылау
- C) Талдау
- D) Жағымды психологиялық ортаны қалыптастыру
- E) Қызметкерлердің әлеуметтік дамуын жоспарлау

15. Қонақ үй индустриясындағы басқару жүйелерінің негізгі объектілері:

- A) Ұлттық қонақ үйлер
- B) Қонақ үй тізбектері
- C) Шаруашылық қонақ үйлер
- D) Шет елдік басқарудағы қонақ үйлер
- E) Корпоративті қонақ үйлер

16. Қонақ үйлерде тұрмыстық қызмет көрсету түрлері:

- A) Нөмірге газет, журнал жеткізу
- B) Нөмірге асты жеткізу
- C) Жүкті нөмірге жеткізіп беру
- D) Фитнес орталығы
- E) Жедел жәрдем қызметі
- F) Көлік қызметтері

17. Front office қызметтері:

- A) Қонақтарды қабылдау
- B) Брондауға тапсырыстарды өңдеу
- C) Номерді жинау
- D) Қонақтарға есік ашу
- E) Номерге газет, журнал жеткізу
- F) Қосымша қызметтер
- G) Күндізгі аудит

18. Қонақ үй персоналына қойылатын талаптар:

- A) Тәртіп
- B) Мұнтаздық
- C) Шетелде іс-тәжірибеден өту
- D) Униформа
- E) Тілдерді игерушілігі
- F) Біліктілік
- G) Коммуникативтілік

19. Қабылдау және орналастырумен айналысатын қызметкерлерге қойылатын талаптар:

- A) Сенімділік
- B) Тез сөйлей қабілеті
- C) Тартымды сыртқы келбет
- D) Биік амбиция
- E) Қонақжайлық қарым-қатынас

20. Қонақ үйлерді басқару жүйелеріне қойылатын талаптар:

- A) Шығындарды өтеу
- B) Ресурстарды қолдану
- C) Жабық бақылау
- D) Топ-менеджменттің болуы
- E) Шығындардың шектеулігі

21. А. Парасурман, В. Зейтамль, Л. Беридің қызмет көрсету сапасы үлгісінің сатылары:

- A) Жеке қажеттіліктер
- B) Күтілетін пайда
- C) Шектеулі қажеттіліктер
- D) Жалпы қажеттіліктер
- E) Біліктілік
- F) Қонақжайлылық

22. 3 және 2 жұлдызды қонақ үйлер келесі критерийлерге сәйкес келуі тиіс:

- A) Сапалы униформа
- B) Табиғи ағаштан жасалған жиһаз
- C) Жақсы сапалы төсек-орынның болуы
- D) Жақсы сапалы ыдыс-аяқтың болуы
- E) Қабырғалардың су өткізбейтін материалмен жабылуы

23. «Эдельвейс/Medallion» жүйесінің ақпараттық ағымдары:

- A) Қонақтардың артықшылықтары
- B) Жеткізушілер жайлы деректер
- C) Стандартты тағамдардың бағасын өзгерту
- D) Нөмірлердің жағдайы
- E) Қонақтардың келуі жайлы деректерді енгізу

24. OPERA Enterprise Solution автоматтандырылған жүйесінің қызметі:

- A) Қарсы алу және орналастыру
- B) Инженерлік қызмет
- C) Сату және маркетинг бөлімі
- D) Мейрамхананың автоматты басқару жүйесі
- E) Клиенттердің сұранысының жүйесі
- F) Шығындарды оптимизациялау жүйесі
- G) Қонақ үйдің АТС-і

25. «Fidelio F8» автоматтандырылған басқару жүйесінің негізгі функциялары:

- A) Клиенттің электронды карточкасымен жұмыс жүргізу
- B) Нөмірлерді қашықтықтан басқару
- C) Қонақ үй қызметтерін экономикалық-математикалық модельдеу
- D) Нөмірлерді брондау
- E) Электронды кілттерді басқару
- F) Қонақ үй толтырымдылығын бақылау
- G) Клиенттердің шоттарын басқару жүйесі

**Қонақжайлылық индустрия негіздері  
ПӘНІ БОЙЫНША  
СЫНАҚ АЯҚТАЛДЫ**