



Құрметті студент!

2018 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

- Сұрақ кітапшасындағы тестер келесі пәндерден тұрады:
 - Әлеуметтік-мәдени сервистегі менеджмент
 - Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым
 - Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы
 - Қонақжайлылық индустрия негіздері
- Тестілеу уақыты – 180 минут.
Тестіленуші үшін тапсырма саны - 100 тест тапсырмалары.
- Таңдаған жауапты жауап парағындағы пәнге сәйкес сектордың тиісті дөңгелекшесін толық бояу арқылы белгілеу керек.
- 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. Қызмет көрсету ұйымына тікелей ықпал етуші сыртқы орта элементтері:

- A) Мақсаттар
- B) Бәсекелестер
- C) Міндеттер
- D) Ғылыми-техникалық прогресс
- E) Ұйымдық құрылым
- F) Әлеуметтік мәдениет

2. Қызмет көрсету ұйымдарында еңбекке ынталандыру құралдарына жатады:

- A) Жазалау
- B) Сыйақы
- C) Өндірістік норманы көбейту
- D) Ескерту
- E) Қызметкерлердің біліктілігін арттыруға ұмтылысы
- F) Еңбек ақы төлеудің озық жүйесі

3. Тікелей ықпал етуші сыртқы орта элементтері:

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

4. Дж. Ловелоктың классификациясы бойынша сезілмейтін активтермен жасалатын сезілмейтін іс-әрекет негізінде көрсетілетін қызмет:

- A) Кір жуу қызметтері
- B) Химиялық тазарту қызметтері
- C) Банк қызметтері
- D) Денсаулық сақтау
- E) Сақтандыру

5. Органикалық құрылымдарға жататын ұйымдық құрылымдардың сипаттары:

- A) Қарым-қатынастар ресми емес
- B) Ережелердің аздығы
- C) Басқару сатыларындағы анықтылық
- D) Жұмыстың ережелер бойынша орындалуы
- E) Қарым-қатынастар ресми
- F) Сызықтық-функционалдық

6. SWOT-талдау анықтайды және егжей-тегжейлі қарастырады:

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

7. Ұйым миссиясын тұжырымдау қамтиды:

- A) Шаруашылық жүргізу формасына негізделген фирмалардың түрлерін
- B) Қоғаммен қарым-қатынас формасын
- C) Ұйым қызметінің басты бағытын
- D) Қоршаған ортамен қарым-қатынасын
- E) Қоғам алдында ұйымның әлеуметтік жауапкершілігін

8. Жарнама объектілеріне негізделген жарнама түрі:

- A) Қажеттіліктер жарнамасы
- B) Бейне-жарнама
- C) Эмоционалдық
- D) Аймақ жарнамасы
- E) Моральдық
- F) Рационалдық
- G) Азық-түліктік

9. Жарнама науқанының мақсаттарының типі:

- A) Әлеуметтік
- B) Экономикалық
- C) Демеушіліктік
- D) Хабарламалық
- E) Ғылыми-техникалық
- F) Беделдік

10. Шешім қабылдаудың формалды емес (эвристикалық) әдістері туралы туралы айтылған:

- A) Сызықтық бағдарламалау қолданылады
- B) Логика, парасатты мағына мен тәжірибеге негізделген
- C) Шешім қабылдайтын адамдардың аналитикалық қабілеттілігіне негізделген
- D) Басқарушылық шешімдерді қабылдаудың формалды әдістері қолданылады
- E) Олардың негізін индукция әдісі құрайды

11. Кіші қызмет көрсету персоналы:

- A) Жинап тазалаушылар
- B) Аппаратшылар
- C) Шикізат сапасын бақылаушылар
- D) Операторлар
- E) Білдекте істейтін жұмысшылар
- F) Негізгі өндіріске қызмет көрсетушілер

12. Көмекші қызметшілер:

- A) Шикізат сапасын бақылаушылар
- B) Жинап тазалаушылар
- C) Негізгі өндіріске қызмет көрсетушілер
- D) Жабдықтау бөлімінің қызметшілері
- E) Машинистер
- F) Аппаратшылар
- G) Қағаз тасушылар

13. Қызметтік лауазымдық нұсқаулар қамтиды:

- A) Ұсынатын қызметтер санын
- B) Тәжірибелік дағдыларын
- C) Шығыс поштасын
- D) Қызметкерлер қатынастарын
- E) Ұйымдастыру ережесін

14. Total Quality Management жүйесі:

- A) Жаңа енгізілім мен творчестволық тәсілдемелерді насихаттайды
- B) Адамдарға қатаң бақылау жүргізуге негізделеді
- C) Кадрлардың жоғары тұрақсыздығын көздейді
- D) Адамдарға кең өкілеттілік беріледі
- E) Тұтынушыға бағытталған

15. Қызмет көрсетудің сапасын жоғары деңгейде ұстап тұруға мүмкіндік береді:

- A) Тауарды нарықта жайғастыру
- B) Инфляция
- C) Лицензиялау
- D) Өткізуді ынталандыру
- E) Сертификация
- F) Стагнация
- G) Өкімет құрылымы

16. Дау-жанжалды шешудің құрылымдық тәсілі:

- A) Шамадан артық жүк тиеу
- B) Тігісін жатқызу
- C) Жазалау
- D) Мәжбүр ету
- E) Жұмыс талабын түсіндіру
- F) Интеграциялық механизмдер
- G) Үйлестіру

17. Жеке тұлғаның психологиялық білім құрылымы:

- A) Темперамент
- B) Бағыттылық
- C) Әдет
- D) Икем
- E) Танымдылық
- F) Білім

18. Инновациялық пайдалы тиімділіктің түрі:

- A) Ресурстық
- B) Базалық
- C) Кадрлық
- D) Экономикалық
- E) Әлеуметтік
- F) Экологиялық
- G) Ақпараттық

19. Инновациялық жобаның эксплуатациялық кезеңі:

- A) Ғылыми зерттеулер
- B) Инновациялық өнімді өндіру
- C) Инновацияның нарықтық жүзеге асырылуы
- D) Инновациялық жобаны сараптау
- E) Инвестициялық шешім
- F) Жобаның бизнес-жоспарын дайындау
- G) Инновациялық жобаның аяқталуы

20. Желіні құру тәсіліне байланысты ақпараттық технологиялар:

- A) Банктік
- B) Көпдеңгейлік
- C) Локальдық
- D) Бөлшектелінген
- E) Бухгалтерлік

21. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі интерактивті маркетингтік стратегиясының объектісі:

- A) «Фирма-тұтынушы»
- B) Байланыс қызметкерлері
- C) Қызметкерлерді уәждемелеу
- D) «Персонал-тұтынушы»
- E) Тарату арналары
- F) Сапаны бақылау

22. Тәуекел менеджментінде басқару нысанының қызметі:

- A) Тәуекелді координациялау
- B) Тәуекелді өңдеу
- C) Тәуекелді шешу
- D) Тәуекелді сақтандыру
- E) Тәуекел мөлшерін төмендету

23. Тәуекел менеджментінде басқару субъектінің қызметі:

- A) Тәуекелді бақылау
- B) Тәуекелді сақтандыру
- C) Тәуекелді өңдеу
- D) Тәуекелді алдын алу
- E) Тәуекел мөлшерін төмендету
- F) Тәуекелді шешу
- G) Тәуекелді болжамдау

24. Иесіне байланысты іскерлік жиын:

- A) Бір реттік
- B) Ғылыми
- C) Мезгілді
- D) Аз құрамды
- E) Біріктірілген
- F) Өкілдік

25. «Мораль» түсінігі жайлы тура айтылған:

- A) Моральдың құқықтан айырмашылығы жоқ
- B) Бұл қызмет көрсетуге кететін уақыт нормасы
- C) Мораль нормалары заң түрінде қабылданады
- D) Бұл кәсіпорындағы еңбек нормасы
- E) Мораль ресми құжаттамаларда белгіленіп жазылады
- F) Мораль талаптары салт-дәстүр, әдет-ғұрып т.с.с. арқылы қалыптасады
- G) Мораль ресми құжаттамаларда белгіленіп жазылмайды

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

Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі инфрақұрылым

1. Белгілер бойынша құрылған турфирманың ұйымдық құрылымы:
 - A) Категория бойынша
 - B) Қызметкерлер біліктілігін жоғарылату
 - C) Аймақ
 - D) Елдер бойынша
 - E) Туризм түрі

2. Әлеуметтік инфрақұрылым функциясы оның бағыттарымен байланысы:
 - A) материалдық игіліктерді бөлу мен алмастыруды орындау
 - B) коммерциялық қызмет
 - C) жеке меншікті сақтау
 - D) инвестициялау
 - E) өнімдерді өндіру
 - F) интеллектуалды қызмет көрсету

3. Сервистік кәсіпорын қызметінің өтімділік көрсеткіштері бірнеше топтар арқылы есептеледі:
 - A) экспорттың жоғарылағанының көрсеткіштері
 - B) халықты қамту көрсеткіштері
 - C) қызмет көрсетуге кеткен шығынды өтеу сипаттамаларының көрсеткіштері
 - D) қызмет ету көрсеткіштері
 - E) дәреже көрсеткіштері
 - F) капиталдың табыстылығын сипаттайтын көрсеткіштер

4. Мақсаттылық бойынша тағайындалған әлеуметтік-мәдени қызметтер тобы:
 - A) қорғаныс өнеркәсібінің қызметі
 - B) халық тапсырысы бойынша жаңа заттарды шығару қызметі (ателье, клиент тапсырысы бойынша жиһаздарды жасау)
 - C) экспорттау қызметі
 - D) жоспарлау қызметі
 - E) күнделікті тұрмыста ыңғайлылық көрсету қызметі

5. Емдік-сауықтыру мекемелеріндегі инфрақұрылымының элементтері:
 - A) Бөлу және айырбастау
 - B) Өнім өткізу
 - C) Сукұбыры мен канализация жүйесі
 - D) Инвестициялау
 - E) Жылу және желдету жүйесі

6. Көрсетілген қызметтер сипаттамалары бойынша нақты айқындалған салалық бағыты:

- A) экспорттың ұлғаюы
- B) ақылы қызмет
- C) жоспарлау қызметі
- D) транспорттық қызметтер
- E) байланыс және ақпараттық қызмет көрсету
- F) туристерді тамақтандырумен және орналастырумен қамтамасыз ету қызметтері

7. ӘМС-тің ұйымдық инфрақұрылымының өзгешеліктері мүмкіндік туғызады:

- A) Қызмет көрсету персоналының қалыптасуына
- B) Тауар және қызмет импортының артуына
- C) Жарнама жасау бойынша қызметтің орындалуына
- D) Негізгі үдерісті шикізатпен, материалдармен және энергиямен қамсыздандыруға
- E) ӘМС сферасында болжау қызметінің орындалуына
- F) Негізгі үдерісті құралдармен және жабдықтармен қамсыздандыруға
- G) Типографиялық қызмет көрсетуге жағдай туғызуға

8. Кофехана немесе кофе дүкендерінің сипаттамасы:

- A) Жеңіл тағамдарды ұсынатын (тісбасарлар, сэндвичтер) тамақтандыру орны
- B) Ыстық тамақ түрлері мол тамақтандыру орны
- C) Алдын-ала төлем жасау қызметі
- D) Көңіл көтеру бағдарламаларын ұсыну орны
- E) Шектеулі өнім түрлері бар тамақтандыру орны

9. Әлеуметтік-мәдени қызмет инфрақұрылымының негізгі міндеттері:

- A) Энергетикалық қамсыздандыру
- B) Инвестициялау
- C) Программалау
- D) Экологиялық жағдайды жақсарту
- E) Әлеуметтік-мәдени қызмет нарығын ақпаратпен қамтамасыз ету
- F) ӘМК кәсіпорындарының тиімді қызметін қамтамасыз ету

10. Жылдам қызмет көрсететін тамақтандыру орнына жатады:

- A) Өндірілген өнімді импорттайтын кәсіпорын
- B) Алдын-ала төлем жасау қызметі қолданылатын тамақтандыру орны
- C) Мектеп оқушыларына арналған тамақтандыру орны
- D) «Fast Food»
- E) Келушілерге ыстық тағамдарды ұсынатын тамақтандыру орны
- F) Мейрамхана

11. Қоғамдық тамақтандыру орындары жұмыс істеу уақытына байланысты бөлінеді:

- A) Көпшілік қолдана алатын
- B) Тек күндізгі немесе түнгі уақытта жұмыс істейтіндер
- C) Жабық типті
- D) Өз-өзіне қызмет көрсету кәсіпорындары
- E) Кешенді
- F) Сегментация қолданатын қоғамдық тамақтандыру орындары

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

- A) Балаларға арналған
- B) Сегменттеу қолданылатын тамақтану кәсіпорындары
- C) Кешенді
- D) Көпшілік қолдана алатын
- E) Өз-өзіне қызмет көрсету кәсіпорындары
- F) Ішінара даяшылық қызмет көрсету
- G) Даяшылардың толық қызмет көрсетуі бар

13. Әлеуметтік мәдени қызметтің транспорттық-коммуникациялық база объектісі:

- A) Депо, ТЖО, жанармай бекеті
- B) Қоймалар, базлар, терминалдар
- C) Мейрамханалар, кафе, асханалар
- D) Телефондық тізбек, факсимилды және ұялы байланыс
- E) Темір жолдар, авто жолдар, әуе жолдар

14. Triple Play жаңа технологиясы бірнеше бағыттарды біріктіреді:

- A) Журналистиканы
- B) Жарнаманы
- C) Интернетті
- D) Фотографияны
- E) Ақпаратты
- F) Телекөріністі
- G) Дыбыстық байланысты

15. Жер бетіндегі транспорттар бөлінеді:

- A) Круиздер
- B) Қалааралық және қалалық автобустар
- C) Кесте бойынша рейстер
- D) Әуе тасымалдары
- E) Жолаушылар жолдары және паромдар
- F) Транспорттық құралдарды жалға беру
- G) Теміржол транспорты

16. Транспорт пен байланыстың техникалық базасы:

- A) Ұшақтар
- B) Әуе жолдар
- C) Автобустар
- D) Автожолдар
- E) Жанармай бекеті

17. Қызмет көрсету субъектілерінің қызметін реттеуші ҚР құжаттары:

- A) ҚР Азаматтық Кодексі
- B) ҚР «Жеке кәсіпкерлік туралы» Заңы
- C) ҚР «Білім беру» туралы Заңы
- D) ҚР «Тұтынушылар құқығын қорғау туралы» Заңы
- E) Қонақ үй бизнесі айналымындағы қызмет көрсету стандарттары
- F) Туризм хартиясы
- G) Халықаралық қонақжайлық тәртібі

18. Инвестицияға назар аудартатын жартылай қаржылық жеңілдіктерге жатады:

- A) пайдаға салық мөлшерін азайту
- B) үкімет- қарыз кепілдемесі
- C) сала үшін материалдар мен жабдықтар импорты
- D) жер салығын төлеуден босату
- E) салық төлеуден уақытша босату

19. Инвестициялық жобаны әзірлеу кезеңдері:

- A) Сервистік қызмет көрсету орталықтарын құру
- B) Маркетингтік зерттеулер жүргізу және маркетингтік стратегияны әзірлеу
- C) Инвестициялық жобаны жүзеге асыру жағдайларын зерттеу
- D) Инвестициялық ой-пікірді (идеяны) қалыптастыру
- E) Инженерлік қамсыздандыру
- F) Техника-экономикалық негіздеме жасау

20. Сервистік кәсіпорынды техникалық қайта қаруландыру жолдары:

- A) Өндіріс құрылымы мен ұйымдастырылуын жақсарту
- B) Қызметкерлер біліктілігін жоғарылату
- C) Ескірген жабдықтарды ауыстыру мен жаңғырту
- D) Жаңа ғимараттар мен құрылыстарды салу
- E) Ескі цехтар орнына жаңаларын салу
- F) Жаңа техника мен технологияны енгізу

21. Нақты сервис нысандарына ұдайы қалпына келетін қаржы салымының құрылымының маңызды кездері:

- A) нәтижелерді түзету
- B) шаруашылықты бақылау
- C) негізгі құралдардың қажеттілігін анықтау
- D) сапалық талдау
- E) жағдайды бағалау

22. Қонақ үйлерді, отельдерді бағалаудың сандық сипаттамалары қарастырады:

- A) Номер санын
- B) Экологиялық орналастыруды
- C) Қатысу орнындағы қауіпсіздікті
- D) Орналастыру динамикасы
- E) Ақпараттық байланыстың болмауын
- F) Тұтынушының саяхаттаудағы мақсатын
- G) Туристік динамикалық ағынды

23. Сервис кәсіпорнының жұмысын қамтамасыз ету жүйесіндегі қоқыс салғышқа қойылатын санитарлы-гигиеналық талаптар:

- A) камера қабырғаларын жуылатын тұсқағазбен жабыстырады
- B) қоқыс аптасына бір рет шығарылады
- C) мусоропровод персонал демалатын орында орналасуы керек
- D) қоқыс күн ара шығарылады
- E) қоқыс салғыш қол жетімді жерде болуы қажет
- F) қоқыс күн сайын шығарылады
- G) камера қабырғаларын керамикалық плиткалармен қапталады

24. Қонақ үй қызметтерінің ұсынысын бағалағанда және талдау жасағанда қарастырады:

- A) қауіпсіздікті
- B) орналастыру орындарында болу ұзақтығы
- C) класс бойынша орналастыру орындарының құрылымы
- D) туристік келу географиясы
- E) байланыстың және коммуникацияның бар болуы
- F) баға деңгейі бойынша орналастыру орнының құрылымы
- G) сапар мақсаттары бойынша клиенттерді сегментациялау

25. Қонақ үй ішіндегі ауаның минималды, максималды және үйлесімді есептік температурасы:

- A) минималды 24°C
- B) үйлесімді 25°C
- C) кемінде 18°C
- D) кемінде 15°C
- E) үйлесімді 20°C
- F) минималды 26°C
- G) 30°C – тан жоғары емес
- H) 26°C – тан жоғары емес

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

Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсетудегі қызмет технологиясы

1. Технология ұғымын анықтайтын көрсеткіштер жиынтығы:

- A) Техникалар
- B) Әдістемелер
- C) Жүйелер
- D) Ақпаратпен бөлісу
- E) Ақпаратты шығару
- F) Мәліметтер
- G) Әдістер

2. Туристтік ұйымдардың басты мақсаттары болып табылады:

- A) формалды мақсаттар ұсынылады
- B) қоғамдық қызығушылықтар
- C) ұсынылатын қызметтердің сапасын жақсарту
- D) ЖАҚ жарнама
- E) бәсекелі топты қалыптастыру
- F) жаңа клиенттерді тарту және олардың пікірін қалыптастыру және т.б.
- G) клиенттердің өзгермелі қажеттіліктерін ескере отырып жаңа туристтік өнімдерді жасау

3. Туристтік өнім келесі элементтердің жиынтығын бір уақытта көрсетеді:

- A) сәулет
- B) тарихи
- C) жабдықтық
- D) табиғи ресурстар, көрнекіліктер
- E) аумақтық

4. Ақпараттық технологияларды жүзеге асыру үшін қолданылатын заманауи техникалық құралдар:

- A) Дербес компьютерлер
- B) Жүйелерді құру құралдары
- C) Видео-ақпараттық жүйелер
- D) Ақпараттық бизнес-үдерістер
- E) Басқаруды құжаттық қамтамасыз ету
- F) Технологиялық өнімдер

5. Қандай да бір турды алуға ниеттелетін әрбір клиентке келесі материалдар ұсынылу керек:

- A) Нобайлар, кітапшалар
- B) ЖАҚ жарнама
- C) Банерлер
- D) Кітаптар
- E) Парақшалар

6. Туристік өнімнің екінші деңгейінде оның қасиеттері мен ерекшеліктері қарастырылады:

- A) үнемділігі
- B) құқықтығы
- C) беделі
- D) сапа деңгейі
- E) жайлылығы

7. Сапалы ақпараттар қатарына жатқызылады:

- A) Басшылық пен қызметкерлердің тәжірибесі
- B) Активтер
- C) Нарық үлесі
- D) Баға саясаты
- E) Рентабельдік

8. Турфирманың маркетингтік қызметінің мазмұны мен ерекшеліктері бойынша нарықтар бөлінеді:

- A) Өсіп келе жатқан
- B) Шектелмеген
- C) Негізгі
- D) Мақсатты
- E) Әлемдік
- F) Жеке
- G) Шектелген

9. Қоғамда технологияның атқаратын қызметтері:

- A) Технология өткен мәдениеттің өмірге қабілетті құндылықтарын және құбылыстарын сақтайды
- B) Технология барлық шарттарды орындау шартында нәтиженің берілген қасиетіне кепілдік береді
- C) Технология реттеуші, яғни үдерісті қажетті бағытқа бағыттайды
- D) Технология үздік идеяларды айқындайды, көтермелейді және таралымға шығарады
- E) Технология сервис қызметін ұйымдастыруда тиімділікті көбейтеді
- F) Технология кәсіпорындарында тұтынушыларға қызмет көрсетуді жеңілдетеді

10. Мәдени қызмет көрсетулердің өзгерістеріне әсер ететін негізгі іс-шаралар:

- A) Фирма-бәсекелестердің қаржылық жағдайына әсері
- B) Фирмалық ресімдеу
- C) Қызметтің материализациялануы
- D) Сыртқы факторлардың ұйымның дәстүрлеріне әсері
- E) Мекеменің сыртқы түрі
- F) Корпоративтік мәдениет ұйымдастыру
- G) Қызметкерлерді ынталандыру

11. Тиімділіктің экономикалық жағын сипаттайтын көрсеткіштер:

- A) Баланстық пайда
- B) Кәсіпорын пайдасы
- C) Кәсіпорынның қаржысы
- D) Кәсіпорынның техникалық базасының мықтылығы
- E) Қызмет рентабельділігі
- F) Шығындарды үнемдеу

12. Рентабельділік көрсеткіштер топтар бойынша есептелінеді:

- A) Қызметтің залалдығын сипаттайтын көрсеткіштер
- B) Көрсеткен қызметтен түскен түсім көлемін сипаттайтын көрсеткіштер
- C) Қызметтердің өзіндік құнын сипаттайтын көрсеткіштер
- D) Көрсетілген қызмет шығынын ақтау құнын сипаттайтын көрсеткіштер
- E) Қызметке кеткен барлық шығындарды сипаттайтын көрсеткіштер
- F) Капиталдың табыстылығын сипаттайтын көрсеткіштер
- G) Амортизациялық аударымдарды сипаттайтын көрсеткіштер

13. Рентабельділіктің нормасын есептеудің көрсеткіштері:

- A) Айналымдылық коэффициенті
- B) Амортизациялық аударымдар
- C) Көрсетілген қызметтің бірлік бағасы
- D) Еңбек ресурстары
- E) Қызметтің өзіндік құны
- F) Қызмет көрсету көлемі

14. Тұрмыстық машиналарды және жабдықтарды жөндеуге қабылдау үдерісі:

- A) Жөндеу жұмыстарын ұсыну келісім-шартын жасау
- B) Жөндеу алды сынақ жүргізу
- C) Тұрмыстық машиналар мен жабдықтардың жаңа бөлшектерін жасау
- D) Жөндеуге жататын тауарды тазалау
- E) Бөлшектерге маркалық биркаларды ілу
- F) Жинау құралдары мен жабдықтарымен жарақтандыру

15. Кезекші даяшы жұмысты бастамас бұрын айқындайды:

- A) Алкоголды және алкогольды емес сусындар санын
- B) Ас мәзіріндегі ерекше тағамдар құрамын
- C) Тапсырысты орындау уақытын
- D) Тағамдардың баға көрсеткішін
- E) Болашақ тапсырыстың шамамен санын
- F) Шамамен жұмсалатын азық-түлік санын

16. Көптеген қонақ үйлерде персоналмен жұмыс үнемі жүргізіледі және мыналарды қамтиды:

- A) Біліктілікті арттыру курстары
- B) Мониторинг
- C) Персоналды мотивациялау
- D) Кәсіби тренингтер
- E) Персонал үшін сыйлықтар

17. Сатудан кейінгі қызмет көрсетуге жататын қызметтер:

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

18. Орташа немесе жоғары деңгейлі қонақүйлерде көңіл көтерудің төмендегі инфрақұрылымдармен жабдықталған:

- A) Сауда автоматтары
- B) Ойын автоматтары
- C) Тақырыптық саябақ
- D) Клубтар
- E) Ұлттық саябақ
- F) Аттракциондар

19. Қызметтің әр түрлі аумақтарда таралуы бойынша кәсіпкерлік болады:

- A) Толық жауапкершілікпен
- B) Мемлекеттік
- C) Өндірістік
- D) Халықаралық
- E) Ұлттық
- F) Жеке

20. Әлеуметтік-мәдени жобалау – бұл:

- A) Өмір салтын өзгертетін жаңа нормалар мен құндылықтардың пайда болуы
- B) Алға қойған мақсатқа қол жеткізудің жолдарын және құралдарын әзірлеу
- C) Нақты территория масштабында әзірленетін ауқымды құжат
- D) Жергілікті мәселені шешудің өзіндік варианттары
- E) Конструктивті, шығармашылық қызметті білдіретін технология спецификациясы

21. Әлеуметтік технологияларды жобалау кезінде ескерілу қажет факторлар:

- A) Адамның ішкі жан дүниесі элементінің сапасы
- B) Технология қауіпсіздік талаптарын қанағаттандыру керек
- C) Өзара әрекеттесу бойынша серіктестігіне деген сенімділік
- D) Технологияның тиімділігі
- E) Қолда бар ресурстар мен құралдарды оптималды пайдалану
- F) Әр технологияда нәтиженің сенімділігінің талаптары және критерийлері болуы керек

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

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

23. ӘМС облысында мультимедиялық технологияларды пайдаланудың кеңінен тараған бағыттары:

- A) Анықтамалық және жарнамалық дисктерді шығару
- B) Электронды поштану құру, ашу
- C) Электронды коммерцияны жүзеге асыру мүмкіндігі
- D) Туристер үшін визасыз кеңістікті құру
- E) Презентациялар мен электронды каталогтарды шығару
- F) Байланыссыз қызмет көрсету зонасындағы қызмет сапасының мәліметтерін өңдеу
- G) Мейрамхананың тиімді қызметі үшін жүйелік бағдарламаларды өңдеу

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

- A) Каналдардың босамау кезінде абонентті күту режиміне қою
- B) Кеңсенің барлық телефон аппараттарына байланысқа шығу номері ортақ
- C) Шалынатын номерді кодтаудың тональды әдісін шектеу
- D) «Авто жауап беру» функциясы инсталляцияға жатпайды
- E) Басқа телефондарға автоматты қайта адресациялау
- F) Қызметшілердің телефон шалысын кезекпен жүзеге асыру
- G) Номерді автоматты анықтау қызметі ұсынылмайды

25. Мультимедиялық компьютердің әлеуметтік мәдени сервистегі ерекшелігі:

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

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

Қонақжайлылық индустрия негіздері

1. Техникалық прогресс персоналдың клиентпен байланысын қысқартуға мүмкіндік беріп, келесілерді сақтайды:

- A) туристік қызметтің жоғары сапасын
- B) клиентке деген жағымды жағдайды
- C) клиентке деген жағымды эмоцияны
- D) трансферт және брондау жүйесін
- E) тамақтандыру мен қызмет көрсету нормаларын
- F) чартерлік рейстерді

2. Қонақжайлық білдіреді:

- A) қызметтің кешенділігі
- B) қонақты құрметпен қабылдау
- C) туризмге мемлекеттің ынтасы
- D) жылжыту қызметі және жарнама
- E) туризмдегі инновациялық үдеріс

3. Қонақжайлық индустрия құрылымына жатады:

- A) мәдени-ойын-сауық қызметтері
- B) қызметті ұсынушы және қабылдаушы жақтар
- C) виза әзірлеу орталықтары
- D) қоғамдық ұйымдар
- E) қаржылық ұйымдар
- F) кеңес беру қызметтері

4. Қонақ үй персоналы келесідей кәсіби біліктілігімен сипатталады:

- A) формальды қарым-қатынас нормаларды
- B) қонақ үйде көрсетілетін қосымша қызметтерді білуімен
- C) визаны алу жағдайын білумен
- D) клиенттің мәдени ерекшеліктерін білуімен
- E) шет тілін білуімен

5. Қонақ үйлердің жайлылық көрсеткіштері:

- A) Жиһаз
- B) Кафе
- C) Конференция бөлмесі
- D) Нөмірлік қор жағдайы
- E) Мейрамхана
- F) Тамақтандыру

6. Шетелдік әдістеме бойынша қонақжайлық индустриясының кәсіпорындары:

- A) көліктік және мәдени-ойын-сауықтық секторлар
- B) қауіпсіздік мекемелері
- C) діни ұйымдар
- D) шығармашылық шеберхана
- E) қоғамдық ұйымдар

7. Қонақжайлық саласындағы мамандардың қасиеттері:

- A) сыпайлылық, қарапайымдылық, абзалдылық
- B) жаңашылдығы
- C) сабырлық, әдептілік
- D) сауаттылығы
- E) әзіл сезімі
- F) шыншылдық
- G) тартымдылығы

8. Қонақжайлық индустриясы біріктіреді:

- A) мемлекеттік саясатты
- B) мейманханалық және мейрамханалық бизнесті
- C) шығармашылықты
- D) мәдениетті
- E) қаржылық секторды
- F) жылу трассасын

9. XX ғ. еуропалық қонақ үй индустриясының дамуына әсер еткен факторлар:

- A) жыл сайынғы төленетін демалыстардың пайда болуы
- B) кіру туризмнің дамуы
- C) мемлекеттің салық саясаты
- D) тасымалдаудың жетілдірілуі
- E) радио, телефон байланыстардың пайда болуы

10. Қабылдау және орналастыру бөлімінің қызметтері:

- A) Қонақтарды тіркеу
- B) Ақпараттандыру
- C) Брондау
- D) Көңіл-көтеру
- E) Тамақтандыру
- F) Номерлерді жинау
- G) Экскурсиялық қызмет

11. Қабылдау және орналастыру қызметінің функциялары:

- A) Нөмірлерді жинау
- B) Ақпараттандыру
- C) Туристерді тіркеу және орналастыру
- D) Қонақтың хат хабарын сұрыптау
- E) Өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету
- F) Экскурсиялық ұйымдарға тапсырыс қабылдау

12. Қонақ үй бизнесіндегі тәуелсіз біріктірулердің белгілері:

- A) Нарықты саралау
- B) Стандартты шешім
- C) Брон жасаудың жеке жүйесі
- D) Қызмет көрсетудің шектеулілігі
- E) Стандартты емес шешім
- F) Даралықтың сақталуы

13. Қонақ үйді басқару құрылымы:

- A) Лицензия
- B) Франчайзингтік шарт
- C) Келісімшарт
- D) Келісім
- E) Жалгерлік шарты

14. Қонақ үй қызметін жоспарлау кезеңдері:

- A) Фирма ішілік жоспарлау
- B) Болжау
- C) Шығындарды талдау
- D) Ресурстарды талдау
- E) Жұмыс жоспарын құрастыру

15. Әкімшілік басқарудағы бағыну типтері:

- A) Ұсыныс түрінде
- B) Экономикалық
- C) Енжар
- D) Иерархиялық
- E) Мәжбүрлі

16. Басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері:

- A) Жағымды психологиялық ортаны қалыптастыру
- B) Еңбек ақыны жоғарлату
- C) Талдау
- D) Қызметкерлерді ынталандыру
- E) Қызметкерлердің әлеуметтік дамуын жоспарлау
- F) Қызметкерлердің тәртібін бақылау

17. Қонақ үйлер мейрамханаларында қызмет көрсету түрлері:

- A) Нөмірде қызмет көрсету
- B) Жартылай пансион
- C) Толық пансион
- D) Алдын ала тапсырыс бойынша
- E) Швед үстелі
- F) Ағылшындық
- G) Континенталдық

18. Қабылдау және орналастыру қызметінің құрылымдық функциясы:

- A) Қарыздар туралы есеп дайындау
- B) Қызмет бөлмелерін жинау
- C) Шаруашылық қызмет
- D) Тасушылар қызметі
- E) Көлік қызметі
- F) Номерді жинау

19. Қонақ үй персоналына арналған ереже:

- A) Қажет ету сұранысына байланысты қызмет көрсету
- B) Клиенттің мәселесін тез арада шешу
- C) Клиентпен сөзге келіп қалмау
- D) Клиенттердің сұрауына жауап бермеу
- E) Клиенттерді күту себебін зерттеу
- F) Клиенттерге жағымды қарым-қатынас көрсету
- G) Барлық клиентке көңіл аудару

20. Бірнеше кандидатура арасынан кадрларды таңдап алу рәсімі:

- A) Әңгімелесу
- B) Аттестация
- C) Сауалнама
- D) Емтихан
- E) Тренинг
- F) Қызметкерлер арасында сұрау жүргізу
- G) Нұсқама

21. Кедотто және Терджен бойынша қызмет көрсету типологиясының элементтері:

- A) Қанағаттандыратын
- B) Төмең сапалы
- C) Орташа сапалы
- D) Көңіл қалдыратын
- E) Жоғары сапалы

22. А. Парасурман, В. Зейтамль, Л. Беридің қызмет көрсету сапасы үлгісінің сатылары:
- A) Қонақжайлылық
 - B) Біліктілік
 - C) Шектеулі қажеттіліктер
 - D) Жалпы қажеттіліктер
 - E) Бұрынғы тәжірибе
 - F) Жеке қажеттіліктер
 - G) Күтілетін пайда
23. «GALILEO International» брондау жүйесін ойлап тапқан әуе компаниялары:
- A) Air France
 - B) Covia
 - C) Arabian airlines
 - D) Belavia
 - E) Iberia
 - F) British Airways
24. «Fidelio F8» автоматтандырылған басқару жүйесінің негізгі функциялары:
- A) Электронды кілттерді басқару
 - B) Нөмірлік қорды басқару
 - C) Қонақ үй қызметтерін экономикалық-математикалық модельдеу
 - D) Нөмірлерді брондау
 - E) Клиентің электронды карточкасымен жұмыс жүргізу
 - F) Клиенттердің шоттарын басқару жүйесі
 - G) Нөмірлерді қашықтықтан басқару
25. Қонақ үй қызметтерін автоматтандыруда интерфейс қамтамасыз етеді:
- A) Қонақ үйдің бәсекеге қабілеттілігін жоғарылатуды
 - B) Деректерді болжауды
 - C) Деректермен алмасуды
 - D) Корреляциондық байланысты
 - E) Деректер талдауды
 - F) Құрамдастарды ықпалдауды
 - G) Қосарланған ақпараттарды қысқартуды

**Қонақжайлылық индустрия негіздері
ПӘНІ БОЙЫНША СЫНАҚ АЯҚТАЛДЫ**