

**«Қонақ үй кәсіпорнында қызмет көрсетуді ұйымдастыру» пәні бойынша
Педагогтердің білімін бағалауға арналған
тесттің спецификациясы**

1. Мақсаты: Техникалық және кәсіптік орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарында жұмыс істейтін педагогтерді аттестаттау барысында Педагогтердің білімін бағалауға арналған тест тапсырмаларын әзірлеу.

2. Міндеті: Педагогтердің біліктілік деңгейінің біліктілік талаптарға сәйкестігін анықтау.

3. Тесттің мазмұны: 10130100 - «Қонақ үй бизнесі» мамандығы бойынша 3W10130101 – Әкімші; 3W10130102 – Аға қызметші; 4S10130103 – Қонақ үйдің оперативті менеджері; 4S10130104 – Супервайзер біліктіліктері үшін педагогикалық қызметкерлерді «Қонақ үй кәсіпорнында қызмет көрсетуді ұйымдастыру» пәні бойынша аттестаттауға арналған тест.

№	Тақырыбы	№	Тақырыпша
01	Қазіргі заманғы қонақ үй индустриясының маңызын түсіну	01	Қонақ үй индустриясының нақты құрылымын түсіну
02	«Housekeeping» департаментінің жұмысын ұйымдастыру	02	Қонақ үй индустриясында кадрлық қамтамасыз етуді жүзеге асыру
		03	«Housekeeping» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу
		04	«Housekeeping» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау
03	«Food and Beverage» департаментінің жұмысын ұйымдастыру	05	«Food and Beverage» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу
		06	«Food and Beverage» департаментінің стандарттарын әзірлеу
		07	Food and Beverage» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау
04	«Front Office» департаментінің жұмысын ұйымдастыру	08	«Front Office» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу
		09	«Front Office» департаментінің стандарттарын әзірлеу
		10	«Front Office» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау
		11	«Reception» бағанында қаржылық операциялардың жүзеге асырылуына бақылау жасау
05	Қосымша қызметтер ұсынуды ұйымдастыру	12	Бизнес-орталықтың жұмысын ұйымдастыру
		13	«Guest relation» қызметінің жұмысын ұйымдастыру
		14	Көлік қызметін ұйымдастыру
		15	Демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастыру
		16	Спорттық-сауықтыру кешенінің жұмысын ұйымдастыру
Мәтінмәндік тапсырмалар (мәтін, кесте, сызба, статистикалық мәліметтер, сурет және т.б.).			

4. Тапсырма мазмұнының сипаттамасы:

Қазіргі заманғы қонақ үй индустриясының маңызын түсіну. Қонақ үй индустриясының нақты құрылымын түсіну; қонақ үй индустриясында кадрлық қамтамасыз етуді жүзеге асыру;

«Housekeeping» департаментінің жұмысын ұйымдастыру. «Housekeeping» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу; «Housekeeping» департаментінің стандарттарын әзірлеу; «Housekeeping» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау;

«Food and Beverage» департаментінің жұмысын ұйымдастыру. «Food and Beverage» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу; «Food and Beverage» департаментінің стандарттарын әзірлеу;

«Food and Beverage» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау;
«Front Office» департаментінің жұмысын ұйымдастыру. «Front Office» департаментінің ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу; «Front Office» департаментінің стандарттарын әзірлеу; «Front Office» департаментінің құралдары мен мүліктерінің қолданылуына бақылау жасау; «Reception» бағанында қаржылық операциялардың жүзеге асырылуына бақылау жасау;

Қосымша қызметтер ұсынуды ұйымдастыру. Бизнес-орталықтың жұмысын ұйымдастыру; «Guest relation» қызметінің жұмысын ұйымдастыру; Көлік қызметін ұйымдастыру; Демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастыру; Спорттық-сауықтыру кешенінің жұмысын ұйымдастыру.

5. Тесттің бір нұсқасындағы тест тапсырмаларының қиындығы:

Тест 3 қиындық деңгейінде берілген тест тапсырмаларынан тұрады:

Бірінші деңгейде (А) – 25%;

Екінші деңгейде (В) – 50%;

Үшінші деңгейде (С) – 25%.

6. Тест тапсырмаларының формалары:

Тест тапсырмалары 3 форма бойынша әзірленеді:

бір дұрыс жауабын таңдау;

бір немесе бірнеше дұрыс жауаптарын таңдау;

бір дұрыс жауабы таңдалатын мәтінмәндік тапсырмалар.

7. Тест тапсырмаларын орындау уақыты:

Бір тесттік тапсырманы орындау уақыты 1-1,5 минутты құрайды.

8. Бағасы:

Аттестаттау кезінде тестілеудің жиынтық балы есептеледі.

Ұсынылған бес жауаптың ішінен бір дұрыс нұсқасы таңдалатын тапсырма үшін 1 балл, басқа жағдайда 0 балл беріледі.

Ұсынылған бірнеше жауаптың ішінен бірнеше дұрыс жауап таңдалатын тапсырмалар үшін:

- барлық дұрыс жауаптар үшін - 2 балл,

- жіберілген бір қате үшін - 1 балл,

- 2 және одан көп қате жауап үшін – 0 балл беріледі.

9. Ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.

2. Кабушкин Н.М., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Мн.: ООО "Новое знание", 2000.

3. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009 – 256 с.

4. И.Ю. Ляпина. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для нач. проф. образования. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.

5. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / З. И. Щербакова, Н. Н. Егорова, Е. В. Толстых, О. А. Видина ; Кузбас. гос. техн. ун-т. – Кемерово, 2009. – 174 с.

6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. ИНФРА-М, 2012

7. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. М.ЮРКНИГА, 2005 448 с.

8. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. М.: Дашков и Ко, 2009. 328 с.

9. Джон Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006 – 880 с.

10. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2014г.