ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

АЛМАТЫ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
АЛМАТИНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

БАКАЛАВРИАТ

5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі
мамандығы бойынша

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАЛАРЫ

ТИПОВЫЕ УЧЕБНЫЕ ПРОГРАММЫ

по специальности
5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес

Алматы
2016

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

КК(О)Т 2201 КӘСІБИ ҚАЗАҚ (ОРЫС) ТІЛІ

5В091200 – МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ

(2 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Давлетова Г.Р. - ф.ғ.к., доцент, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті;

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды

ТҮСІНІКТЕМЕ

Кәсіби қазақ тілі курсы 5В091200 – «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығы бойынша білім алатын студенттерге арналған. Бұл курс базалық пәндер циклына (БП) жатады және 90 сағатқа мөлшерленіп жасалған (2 кредит).

Бағдарлама негізінде мынадай **мақсаттар** көзделген:
- кәсіби қазақ тілін меңгеру жоғары оқу орындарында бәсекеге
қабілетті мамандарды дайындаудың негізгі бөлшегі болып табылады;
- кәсіби қазақ тілін үйрену пәнаралық интегративті негіз бойынша құралады;
- кәсіби қазақ тіліне үйрету студенттердің
коммуникативті-мәдениаралық, танымдық, ақпараттық, кәсіби құзыретінің кешенді дамуына бағытталған.

«Кәсіби қазақ тілі» курсын меңгеру әртүрлі дереккөздерден алынған ақпаратты табу, өңдеу, талдау және қолдану дағдыларын жетілдіру арқылы осы ПЖББ-нің басқа пәндері бойынша білімдерін өрбітуге ықпалын тигізу керек.

Пререквизиттері – жоғары оқу орнына белгіленген көлемдегі шетел тілі, қазақ/орыс тілдер курстары.
Постреквизиттері – қазақ тілін кәсіби тіл негізінде жоғары деңгейде меңгеру.

ПӘННІҢ МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ

Курстың негізгі **мақсаты** студенттердің қазақ тілін үйренудегі бастапқы алған білім деңгейлерін көтеру және жетілдіру, сонымен қатар әріптестерімен кәсіби қарым-қатынас орнатқан кезде коммуникативтік құзыреттілікті қажетті, жеткілікті деңгейде меңгерту, кәсіби білімдерін дамыту болып табылады. Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесімен байланысты мекемелерде, аталған саламен айналысатын мемлекеттік және жеке компанияларда, тамақтандыруды ұйымдастыратын мекемелер мен қызмет көрсететін орындарда, жарнамалық агенттіктерде қазақ тілін жоғары деңгейде қолдана білу маманның кәсіби қызметін жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

МІНДЕТТЕРІ:

- лексикалық және грамматикалық дағдыларын дамыту;
- арнайы мәтіндерді оқу дағдыларын жетілдіру;
- болашақ қызмет саласында қарым-қатынас жасау жағдайларында кәсіби тақырыптар бойынша сұхбаттасу;
- болашақ қызмет саласында кәсіби тақырыптар бойынша монолог және диалог құру дағдыларын жетілдіру;
- тыңдалым дағдыларын жетілдіру;
- кәсіби тілдің жазбаша және ауызша дағдыларын меңгеру;
- ақпараттық мәдениетті дамыту;
- студенттердің ой-өрісін кеңейту және мәдениетін көтеру.

Түлектердің қазақ тілінде мәдениаралық қарым-қатынас орнату дағдыларын қалыптастыру және кәсіби қазақ тілінде сөйлеу әрекеттерін жүзеге асыруды дамыту бакалаврға таңдаған қызмет саласында жемісті еңбек етуге, ой-өрісін кеңейтуге, кәсіби дағдылары мен білімін жетілдіруге, сондай-ақ оның еңбек нарығында бәсекеге қабілетті болуына ықпалын тигізеді.

НЕГІЗГІ БӨЛІМ

СӨЙЛЕУ ҚЫЗМЕТІНДЕГІ ДАҒДЫЛАРЫНА, БІЛІМДЕРІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Сөйлеу әрекетінің төрт түріне үйрету олардың ерекшеліктерін ескере отырып, жүзеге асырылады.

Пәнді оқыту ***әдістері:*** :

1. Жоба әдісі, әдіс үшін ең күрделі және маңызды мәселені жүзеге асыруға мүмкіндік береді;
2. Қордаланған мәселелерді шешу;
3. Тұсаукесерлер;
4. Пікірсайыстар;
5. Кейс-сатылар;
6. Тез ойлау әдісі;
7. Қарсылық білдіру әдісі;
8. Интербелсенді әдісі;

Меңгеруге бағытталған оқу материалының құрылымдық мазмұны төмендегі әдіснамалық негіз бойынша жүзеге асырылады:

- тіл – ойлау – мәдениет өзара байланысын жан-жақты ескеру;
- оқу мазмұнының тілдік, әлеуметтік-мәдени компоненттерінің интеграциясы;
- өзге тілді материалдардың маңызды құндылығы;
- тілдік қарым-қатынас құзіреттілігінің барлық компоненттерін қалыптастыруда білім алушылардың кәсіби бағыттарын, пәнаралық байланыстарын ескере отырып білім беру сұраныстарын қамтамасыз ету.

Пәнаралық байланыстар болашақ мамандыққа қатысы бар басқа кәсіби бағытталған пәндермен жүргізілетін жұмыстарды реттейді.

БАҚЫЛАУ ТҮРІ

Ағымдағы бақылау - әртүрлі бағыттағы үй тапсырмаларының орындалуын үнемі есепке алып отырады. Бақылаудың ауызша түріне көп назар аударылады. Ағымдағы бақылау жеке сабақтарда, сондай-ақ әр кредиттан кейін (8-ші және 15-ші апта) межелік бақылау жүргізіледі.

Аралық бақылау түрі

- лексикалық-грамматикалық тест;
- оқылым;
- тыңдалым;
- айтылым: монолог және сұхбат;
- жазбаша тапсырмаларды тексеру (эссе, түйіндеме, ұсыныс хат, іскерлік және жеке хаттар және т.б.).

Қорытынды бақылау

Қорытынды бақылау жазбаша және ауызша бөліктерден тұрады. Жазбаша бөлігінде айтылым, оқылым және жазылым дағдыларының қалыптасуы тексеріледі.

Жазбаша бөлігі үш бөлімнен тұрады:

1. Оқылым: студенттерге тақырыптар бойынша арнайы шағын мәтіндер ұсынылады, мәтін мазмұнын түсінуі тест тапсырмалары арқылы тексеріледі.

2. Тыңдалым: ұсынылған мәтін екі рет тыңдалады. Студенттер жауаптарын мәтінді екінші рет тыңдаған кезде жазады. Жазу жылдамдығы асықпай сөйлеу тәртібіне тең, тапсырмалар арасында үзіліс жасалады.

3. Жазылым: студенттер лексикалық-грамматикалық тест жазады немесе арнайы мәтінді орыс тілінен қазақ тіліне аударады.

Ауызша бөлігі

Айтылым: а) студенттер меңгерген сөйлеу материалы бойынша ауызша хабарлама жасау керек, хабарламаның көлемі 12-20 сөйлем, жылдамдылығы минутына 100 сөз; б) тыңдаушының мамандығына байланысты сұрақтар бойынша әңгімеге қосылуы керек, сөйлеу көлемі 10-15 сөйлем.

Студенттер кешенді емтиханға аралық бақылаудың барлық тапсырмаларын (ауызша және жазбаша тапсырмалар) орындағанда ғана жіберіледі. Емтиханда бағдарламаның талаптарына сәйкес сөйлеу әрекетінің түрлері бойынша кәсіби қазақ тілін меңгеру деңгейі тексеріледі.

ПРАКТИКАЛЫҚ САБАҚТАР ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

№	Тақырып/грамматика/лексика
1	**Мейрамханалар мен мейманханалардың түрлері және классификациясы** Зат есім, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
2	**Мейманхана саласында қызмет көрсету бизнесі** Сын есім, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
3	**Мейрамхана және мейманхана бизнесінде кәсіпкерліктің субьектілері мен нысандары** Сан есім, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
4	**Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі қызмет түрлері** Оқшау сөздер. Қаратпа сөз. Одағай. Есімдік, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
5	**Мейманханаларда тамақтандыруды ұйымдастыру** Үстеу, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
6	**Мейрамхана және мейманханаларда қызмет көрсету технологиясы** Септік жалғаулары. Арнайы лексикамен жұмыс
7	**Мейманхана бизнесіндегі халықаралық стандарттар: нөмірлер классификациясы және қызмет көрсету сапасына байланысты оларды жабдықтауға қойылатын талаптар** Етістік, түрлері. Арнайы лексикамен жұмыс
8	**Мейманханада көрсетілетін қызметтің сапасы және негізгі сипаттамасы** Арнайы лексикамен жұмыс

9	**Мейрамханада көрсетілетін қызметтің сапасы және негізгі сипаттамасы** Сөйлем, түрлері. Сұраулы сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
10	**Қызмет көрсету саласындағы тәуекел** Хабарлы сөйлем. Бұйрықты сөйлем. Лепті сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
11	**Мейманханада қызмет көрсету сапасының әлемдік тәжірибеде бәсекелестік тұрғысынан алатын орны** Атаулы сөйлем. Жақты сөйлем. Жақсыз сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
12	**Мейманханаға тапсырыс берудің компьютерлік жүйесі** Толымды, толымсыз сөйлемдер. Арнайы лексикамен жұмыс
13	**Мейманхана саласындағы жарнама** Сөйлем мүшелері. Тұрлаулы мүшелер. Арнайы лексикамен жұмыс
14	**Мейрамхана саласындағы жарнама** Төл сөз және төлеу сөз
15	**Қонақ үй кешенін басқарудағы ақпараттық жүйенің алатын орны** Тұрлаусыз мүшелер. Арнайы лексикамен жұмыс

ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиет:

1.Аухадиева З.Ж., Сагимова А.С., Абдрахманова Қ.Ж., Баймұратова Ә.Ж. Техникалық жоғары оқу орындарының “Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі” мамандығына арналған “Кәсіби қазақ тілі” оқу құрал. Алматы: АТУ, 2015. - 107 б.

2.Аухадиева З.Ж., Сағымова А.С., Жакипова М.Н., Бөпішева Б.С. Экономикалық мамандықтарға арналған кәсіби қазақ тілі. Алматы: АТУ, 2012.

3.Аухадиева З.Ж. «Іскерлік қазақ тілі». Издательство «Әрекет Принт» 2010. 88б.

Қосымша әдебиет:

1.Қазақ тілін шетел тілі немесе екінші тіл ретінде оқыту. Қазтест орталығы. Алматы. 2012 жыл.

2. Хасанұлы Б. Іс жүргізу әлемі – мемлекеттік тіл қолданысының ауқымды арнасы оқу құралы . Алматы. 2011.

3. Қалыбекова Қ.С Кәсіби қазақ тілі/ Қ.С. Қалыбекова С.Б. Иманбаева – Қарағанды: Қар МТУ, 2013.

4. К.Ж. Оразалин, М.М. Жантасов. Орысша-қазақша қазіргі уақыттағы экономикалық түсіндірме сөздігі=Русско-казахский толковый словарь по современной экономике: Алматы: Lem, 2010.

5. Мусиралиева Ж. Кәсіби қазақ тілі. Жоғары оқу орындарының «Туризм» мамандығына арналған оқу құралы. (Профессиональный казахский язык. Специальность Туризм.) Алматы: Lem, 2010.

Пәнді оқытуда пайдалануға болатын бағдарламалық-ақпараттық материалдар (электрондық оқулықтар, деректер базасына кіру мүмкіндіктері және т.б.)

1. E. Suleimenova, M. Lekic, K.Kadasheva, O.Akanova. Kazakh Language: Module 1,1999, Module 2,3 2000, Module 4-11, 2001. [Elektronic resource] *//http://www. cenasianet. ord.*

Құрастырушылар:

Аухадиева З.Ж. - ф.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
Сағымова А.С. -аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

PK(R)Ya 2201 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КАЗАХСКИЙ (РУССКИЙ) ЯЗЫК

5В091200 – РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(2 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**
Давлетова Г.Р., к.ф.н., доцент, Казахский университет международных отношений и мировых языков им. Абылай хана

3 **УТВЕРЖДЕНА** решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от «05» июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс профессионального русского языка предназначен для студентов казахских групп специальности «5В091200 – «Ресторанное дело и гостиничный бизнес».

Данный курс относится к циклу базовых дисциплин (БД) и рассчитан на 90 часов (2 кредита).

В основе программы лежат следующие положения:

– владение профессиональным русским языком является неотъемлемой частью подготовки конкурентноспособных специалистов в вузе;

– изучение профессионального русского языка строится на междисциплинарной интегративной основе;

– обучение профессиональному русскому языку направлено на комплексное развитие коммуникативно - межкультурной, когнитивной, информационной, профессиональной компетенций студентов.

Освоение курса «Профессиональный русский язык» должно способствовать приобретению знаний, формированию умений и навыков в других дисциплинах данной ООД за счет расширения способности находить, обрабатывать, анализировать и использовать информацию, полученную из различных источников.

Пререквизиты – русский язык в объеме вузовского курса.

Постреквизиты – высокий уровень овладения русским языком.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ

Основной целью курса является формирование и повышение исходного уровня владения русским языком, достигнутого на предыдущей ступени образования и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения профессиональной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования. Практическое овладение русским языком позволяет реализовать такие аспекты профессиональной деятельности, как своевременное ознакомление с новыми достижениями и тенденциями в области ресторанного дела и гостиничного бизнеса, установления контактов с зарубежными предприятиями, таким образом, обеспечивается повышение профессиональной компетенции будущего специалиста.

ЗАДАЧИ:

- развитие лексических и грамматических навыков;

- автоматизация навыков чтения специальных текстов;
- развитие диалогической речи на профессиональные темы в ситуациях общения в будущей сфере деятельности;
- совершенствование навыков монологической речи на профессиональные темы в будущей сфере деятельности;
- совершенствование навыков аудирования;
- овладение навыками деловой устной и письменной речи;

- развитие информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общей культуры студентов;

Формирование у выпускников способности к межкультурному общению на неродном языке и развитие умений осуществлять профессиональную коммуникацию на профессиональном русском языке позволят бакалавру успешно работать в избранной сфере деятельности, расширить кругозор, совершенствовать профессиональные умения и навыки, что будет способствовать повышению его конкурентоспособности на рынке труда.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

ТРЕБОВАНИЯ К НАВЫКАМ, ЗНАНИЯМ И УМЕНИЯМ В РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Обучение различным видам речевой деятельности осуществляется с учетом специфики каждого вида.

Чтение:

- автоматизация навыков чтения;
-совершенствование навыков изучающего, просмотрового и ознакомительного чтения.

Аудирование:

- автоматизация аудитивных навыков.

Говорение:

-овладение навыками диалогической речи, связанной с обсуждением вопросов специальности, делового общения и ситуаций повседневного общения;

- овладение навыками монологической речи (подготовленное и неподготовленное);

- высказывание по темам узкой специальности в форме сообщения, вывода, оценки) речи.

Письмо:

- овладение навыками написания официальных документов (заявления, резюме, квитанция и т.д.); изложения прочитанного в письменном виде.

В результате изучения дисциплины **студент должен**:

знать:

– основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого русского языка, позволяющие использовать его как средство личностной и профессиональной коммуникации;

– наиболее употребительную лексику языка и базовую терминологию своей профессиональной области.

уметь:

– понимать и использовать языковой материал в устных и письменных видах речевой деятельности на русском языке;

– осуществлять устное и письменное иноязычное общение в соответствии со своей сферой деятельности;

– использовать на практике приобретенные учебные умения, в том числе определенные приемы умственного труда.

владеть:

– изучаемым языком в целях его практического использования в профессиональной деятельности для получения информации из зарубежных источников и аргументированного изложения собственной точки зрения;

Формирование языковых навыков (фонетических, лексических, грамматических) осуществляется в процессе формирования и развития аспектов речевой деятельности (чтение, слушание, говорение, письмо).

Методы изучения дисциплины:

1. **Метод проектов**, который позволяет реализовать наиболее сложную и существенную для методики задачу - создание языковой среды, а на ее основе создание потребности в использовании профессионального русского языка на практике;
2. Метод проблемного изложения;
3. Презентации;
4. Дискуссии;
5. Кейс-стадии;
6. Метод мозгового штурма;
7. Метод критического мышления;
8. Интерактивный метод;

Структурирование содержания учебного материала, подлежащего усвоению, осуществляется на основе следующих методологических ориентиров:

- всесторонний учет взаимосвязей языка - мышления - культуры;
- интеграция языкового, социокультурного компонентов содержания обучения;
- аутентичность и ценностная значимость языковых материалов;
- обеспечение образовательных запросов студентов с учетом их профессиональных намерений, межпредметных связей при формировании всех компонентов языковой коммуникативной компетенции.

Межпредметные связи координируют работу с другими профессионально-ориентированными дисциплинами, как имеющими отношение к будущей специальности.

ФОРМА КОНТРОЛЯ

Постоянный текущий контроль – регулярный учет выполнения различных видов домашних заданий. Преобладают устные формы контроля. Текущий контроль проводится как на отдельных занятиях, так и после каждого кредита (8-ая и 15-ая недели).

Формы промежуточного контроля (РК)

- лексико-грамматический тест;
- чтение;
- аудирование;
- говорение: монолог и диалог;

- проверка письменных заданий (эссе, резюме, рекомендательное письмо, деловые и персональные письма и т.д.).

Итоговый контроль

Итоговый контроль состоит из письменной и устной части. В письменной части проверяется сформированность навыков аудирования, чтения и письма. **Письменная часть** состоит из трех разделов:

1. Чтение: студентам предлагаются короткие специальные тексты по тематике, а понимание содержания текстов проверяется при помощи тестовых заданий.

2. Аудирование: предлагаемый текст прослушивается два раза. Студенты записывают ответы во время второго прослушивания. Скорость записи приближена к темпу нормальной речи, между заданиями делаются паузы.

3. Письмо: студенты пишут лексико-грамматический тест или делают перевод спецтекста с русского языка на родной язык.

Устная часть

Говорение: а)студенты должны делать устное сообщение по изученному речевому материалу, объем высказывания 20-25 фраз, скорость 130 слов в минуту; б) участвовать в беседе по вопросам, связанным со специальностью слушателя, объем высказывания 15-20 фраз.

Студенты допускаются к комплексному экзамену при условии выполнения всех заданий по промежуточному контролю (как устных, так и письменных).

На экзамене проверяется уровень практического овладения профессиональным русским языком в соответствии с требованиями программы по видам речевой деятельности.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№	Тема / лексика / грамматика
1	**Типология и классификация ресторанов и гостиниц** **Научный стиль речи.** Языковые особенности научной речи
2	**Предпринимательство в сфере гостиничных услуг, его особенности и факторы развития** **Лексика научного стиля.** Термины.Терминология как основной признак научного стиля. Узкоспециальная и общенаучная терминология
3	**Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в ресторанном, гостиничном бизнесе** **Морфология научного стиля речи**. Морфологические особенности научного стиля. Употребление отвлеченных, отглагольных существительных, кратких прилагательных, причастий
4	**Службы ресторана и гостиницы**

	Синтаксис научного стиля речи. Синтаксические особенности научного стиля: сложные предложения, причастные и деепричастные обороты. Вводные слова и словосочетания как средства связи частей текста
5	**Организация питания в гостиницах** **Понятие о подстилях научного стиля**: собственно научный, научно-учебный, научно-популярный. Сфера употребления, особенности изложения, цель, характер разных подстилей
6	**Технология обслуживания в ресторане и гостинице** **Научный текст**. Признаки научного текста
7	**Международные стандарты в гостиничном бизнесе: классификация номеров и требования к их оснащению в зависимости от качества предоставляемых услуг** **Компрессия как основной вид переработки научного текста.** План. Тезисы. Конспект. Виды плана. Виды конспекта
8	**Качество гостиничных услуг и основные характеристики услуг** **Аннотирование научных текстов**. Структура аннотации. Цитата**.** ***Промежуточный контроль №1***
9	**Качество ресторанных услуг и основные характеристики услуг** **Реферирование научных текстов**. Виды репродуктивных и продуктивных рефератов
10	**Риски в сфере услуг** **Рецензирование научного текста.** Структура научной рецензии **Отзыв о научной работе.** Структура научного отзыва
11.	**Мировой опыт оценки качества гостиничных услуг как метода управления их конкурентноспособностью** **Резюме – выводы как текст вторичной информации.** Выбор языковых средств для построения резюме – выводов
12	**Характеристика компьютерных систем бронирования и резервирования** **Язык специальности. Работа с литературой по специальности** Замена (синонимия) придаточных предложений причастными и деепричастными оборотами. Работа над спецлексикой
13	**Реклама в гостиничной сфере** **Справочно-библиографическое описание**. Структура библиографического описания
14	**Реклама в ресторанной сфере** **Культура устной речи** и особенности речевого поведения в профессиональной сфере
15	**Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом**

	Деловой этикет. Виды делового общения. ***Промежуточный контроль №2***

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Низамова М.Н. , Нурпеисова Г.М., Текеева Г.К. Профессиональный русский язык. Учебное пособие для бакалавров специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес». Алматы: АТУ, 2015 - 102 с.
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М., 2007.
3. Ергазиева Н.И., Низамова М.Н., Даркембаева Р.Д., Сейденова С.Д., Таирова Н.А. Русский язык. Учебное пособие для студентов неязыковых вузов (бакалавриат) - Алматы, 2008.
4. Низамова М.Н., Елибаева Р.Д., Нурпеисова Г.М. Профессиональный русский язык. Учебное пособие для студентов специальностей факультета Экономики и бизнеса. - Алматы, 2010.

Дополнительная литература:

1. Технология пищевых производств / А.П.Нечаев, И.С.Шуб, О.М.Аношина и др.; под ред. А.П.Нечаева.- М.: КолосС, 2007.
2. Юльчиева Г.Н. Гостиничный бизнес: теория, практика, перспективы для Казахстана. – Алматы, 2010.
3. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами. Минск, 2009.
4. Курманбайулы Ш. Библиографический указатель литературы по терминологии.- Астана, 2008.

ПРОГРАММНО – ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, которые могут быть использованы при изучении дисциплины (электронные учебники, доступ к базам данных и др.)

Русский язык
www.rusjaz.45minut.info
www.langrus.ru
www.bookz.ru
www.eksternat.3dn.ru
www.ru.wikipedia.org
www.testent.ru
www.classes.ru/all-russian/russian-dictionary-Vasmer.htm

Составители:

Аухадиева З.Ж. - к.ф.н., доцент, Алматинский технологический университет
Низамова М.Н. - к.п.н., доцент, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

KBShT 2202 КӘСІБИ БАҒЫТТАЛҒАН ШЕТЕЛ ТІЛІ

5В091200 – МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ

(2 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ҚҰРАСТЫРЫЛДЫ ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ**

2 **РЕЦЕНЗЕНТ**
Давлетова Г.Р., ф.ғ.к., доцент, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

Кәсіби шетел тілі курсы 5В091200 –«Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығы бойынша білім алатын студенттерге арналған. Бұл курс базалық пәндер циклына (БП) жатады және 90 сағатқа мөлшерленіп жасалған (2 кредит).

Бағдарлама негізінде мынадай мақсаттар көзделген:
- кәсіби шетел тілін меңгеру жоғары оқу орындарында бәсекеге қабілетті мамандарды дайындаудың негізгі бөлшегі болып табылады;
- кәсіби шетел тілін үйрену пәнаралық интегративті негіз бойынша құралады;
-кәсіби шетел тіліне үйрету студенттердің коммуникативті-мәдениаралық, танымдық, ақпараттық, кәсіби құзыреттерінің кешенді дамуына бағытталған.

«Кәсіби шетел тілі» курсын меңгеру әртүрлі дереккөздерден алынған ақпаратты табу, өңдеу, талдау және қолдану дағдыларын жетілдіру арқылы осы ПЖББ-нің басқа пәндері бойынша білімдерін өрбітуге ықпалын тигізу керек.

Пререквизиттері – жоғары оқу орнына белгіленген көлемдегі шетел тілі курсы.

Постреквизиттері – шетел тілін В1 және LSP- тілді кәсіби деңгейде халықаралық стандарттарға сәйкес меңгеру.

ПӘННІҢ МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ

Курстың негізгі **мақсаты** студенттердің шетел тілін үйренудегі бастапқы алған білім деңгейлерін көтеру және жетілдіру, сонымен қатар әріптестерімен кәсіби қарым-қатынас орнатқан кезде коммуникативтік құзыреттілікті қажетті, жеткілікті деңгейде меңгерту, кәсіби білімдерін дамыту болып табылады. Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесімен байланысты мекемелерде, аталған саламен айналысатын мемлекеттік және жеке компанияларда, тамақтандыруды ұйымдастыратын мекемелер мен қызмет көрсететін орындарда, жарнамалық агенттіктерде шетел тілін жоғары деңгейде қолдана білу маманның кәсіби қызметін жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

МІНДЕТТЕРІ:

- лексикалық және грамматикалық дағдыларын дамыту;
- арнайы мәтіндерді оқу дағдыларын жетілдіру;
- болашақ қызмет саласында қарым-қатынас жасау жағдайларында кәсіби тақырыптар бойынша сұхбаттасу;
- болашақ қызмет саласында кәсіби тақырыптар бойынша монолог және диалог құру дағдыларын жетілдіру;
- тыңдалым дағдыларын жетілдіру;
- кәсіби тілдің жазбаша және ауызша дағдыларын меңгеру;
- ақпараттық мәдениетті дамыту;
- студенттердің ой-өрісін кеңейту және мәдениетін көтеру.

Түлектердің шетел тілінде мәдениаралық қарым-қатынас орнату дағдыларын қалыптастыру және кәсіби шетел тілінде сөйлеу әрекеттерін жүзеге асыруды дамыту бакалаврға таңдаған қызмет саласында жемісті еңбек етуге, ой-өрісін кеңейтуге, кәсіби дағдылары мен білімін жетілдіруге, сондай-ақ оның еңбек нарығында бәсекеге қабілетті болуына ықпалын тигізеді.

НЕГІЗГІ БӨЛІМ

СӨЙЛЕУ ҚЫЗМЕТІНДЕГІ ДАҒДЫЛАРЫНА, БІЛІМДЕРІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Сөйлеу әрекетінің төрт түріне үйрету олардың ерекшеліктерін ескере отырып, жүзеге асырылады.

Оқылым:

- оқу дағдыларын жетілдіру;
- білім алушының оқылымның егжей-тегжейлі оқу, бір қарап шығу және танысып оқу сияқты түрлерін дамыту.

Тыңдалым:

- тыңдалым дағдыларын жетілдіру.

Айтылым:

- мамандық, іскерлік және күнделікті қарым-қатынас жағдаяттарына байланысты мәселелерді талқылау барысында сұхбаттасу дағдыларын меңгерту;
- монолог және диалог құру дағдыларын меңгерту (мамандыққа байланысты тақырыптар бойынша әңгімелесу, қорытынды жасау, бағалау түрінде өз ойын білдіру).

Жазылым:

- ресми құжаттарды жазу дағдыларын меңгерту (өтініш, түйіндеме, квитанция толтыру т.б.);
- оқығанын жазылым түрінде көрсете білу.

Пәнді меңгеру нәтижесінде студент:

- жеке және кәсіби құрал ретінде қолдануға мүмкіндік беретін, шетел тілінің негізгі фонетикалық, лексикалық, грамматикалық және стилистикалық ерекшеліктерін;
- тілдің жиі қолданылатын лексикасын және өз кәсіби саласының негізгі терминологиясын;
- шетел тіліндегі сөйлеу әрекеттерінің ауызша және жазбаша түріндегі тілдік материалын түсініп, қолдануды;
- өз кәсіби қызметінің саласына сәйкес ауызша және жазбаша қарым-қатынас орнатуды;
- меңгерген дағдыларын және ойлаудың белгілі әдістерін тәжірибеде қолдануды **білуі** керек;
- алған ақпаратты кәсіби қызметінде қолдану және өз ойын нақты жеткізу мақсатында шетел тілін жетік **меңгеруі** қажет.

Тілдік дағдыларды (фонетикалық, лексикалық, грамматикалық) қалыптастыру сөйлеу әрекеті түрлерін (оқылым, тыңдалым, айтылым, жызылым)қалыптастыру және дамыту процессінде жүзеге асырылады.

Пәнді оқыту ***әдістері:***

1.Жоба әдісі, ең күрделі және маңызды мәселені шешуге мүмкіндік береді – тілдік орта құру, оның негізінде шетел тілін тәжірибеде қолдану қажеттілігін тудыру;
2.Қордаланған мәселелерді шешу;
3. Тұсаукесерлер;
4. Пікірсайыстар;
5. Кейс-сатылар;
6. Тез ойлау әдісі;
7. Қарсылық білдіру әдісі;
8. Интербелсенді және т.б. әдістер.

Меңгеруге бағытталған оқу материалының құрылымдық мазмұны төмендегі әдіснамалық негіз бойынша жүзеге асырылады:

- тіл – ойлау – мәдениет өзара байланысын жан-жақты ескеру;
-оқу мазмұнының тілдік, әлеуметтік-мәдени компоненттерінің интеграциясы;
- өзге тілді материалдардың маңызды құндылығы;
- тілдік қарым-қатынас құзіреттілігінің барлық компоненттерін қалыптастыруда білім алушылардың кәсіби бағыттарын, пәнаралық байланыстарын ескере отырып білім беру сұраныстарын қамтамасыз ету.

Пәнаралық байланыстар болашақ мамандыққа қатысы бар басқа кәсіби бағытталған пәндермен жүргізілетін жұмыстарды реттейді.

БАҚЫЛАУ ТҮРІ

Ағымдағы бақылау - әртүрлі бағыттағы үй тапсырмаларының орындалуын үнемі есепке алып отырады. Бақылаудың ауызша түріне көп назар аударылады. Ағымдағы бақылау жеке сабақтарда, сондай-ақ әр кредиттан кейін (8-ші және 15-ші апта) жүргізіледі.

Аралық бақылау түрі

- лексикалық-грамматикалық тест;
- оқылым;
- тыңдалым;
- айтылым: монолог және сұхбат;
- жазбаша тапсырмаларды тексеру (эссе, түйіндеме, ұсынысхат, іскери және жеке хаттар және т.б.).

Қорытынды бақылау

Қорытынды бақылау жазбаша және ауызша бөліктерден тұрады. Жазбаша бөлігінде айтылым, оқылым және жазылым дағдыларының қалыптасуы тексеріледі.

Жазбаша бөлігі үш бөлімнен тұрады:

1. Оқылым: студенттерге тақырыптар бойынша арнайы шағын мәтіндер ұсынылады, мәтін мазмұнын түсінуі тест тапсырмалары арқылы тексеріледі.
2. Тыңдалым: ұсынылған мәтін екі рет тыңдалады. Студенттер жауаптарын мәтінді екінші рет тындаған кезде жазады. Жазу жылдамдығы асықпай сөйлеу тәртібіне тең, тапсырмалар арасында үзіліс жасалады.
3. Жазылым: студенттер лексико-грамматикалық тест жазады немесе арнайы мәтінді шетел тілінен қазақ тіліне аударады.

Ауызша бөлігі

Айтылым: а) студенттер меңгерген сөйлеу материалы бойынша ауызша хабарлама жасау керек, хабарламаның көлемі 12-20 сөйлем, жылдамдылығы минутына 100 сөз; б) тыңдаушының мамандығына байланысты сұрақтар бойынша әңгімеге қосылуы керек, сөйлеу көлемі 15-20 сөйлем.

Студенттер кешенді емтиханға аралық бақылаудың барлық тапсырмаларын (ауызша және жазбаша тапсырмалар) орындағанда ғана жіберіледі.

Емтиханда бағдарламаның талаптарына сәйкес сөйлеу әрекетінің түрлері бойынша кәсіби шетел тілін меңгеру деңгейі тексеріледі.

ПРАКТИКАЛЫҚ САБАҚТАР ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

№	Тақырып/грамматика/лексика
1	**Мейрамханалар мен мейманханалардың түрлері және классификациясы** Артикль(белгілі және белгісіздік). Арнайы лексикамен жұмыс
2	**Мейманхана саласында қызмет көрсету бизнесі** Зат есім, дара, күрделі түрлері. Көптік және септік жалғаулары. Есімдік. Сөздердің сөйлемдердегі орын тәртібі. Арнайы лексикамен жұмыс
3	**Мейрамхана және мейманхана бизнесінде кәсіпкерліктің субьектілері мен нысандары** Сын есім және үстеудің шырайлары. Сан есім (реттік және жинақтық). Сұраулы сөздер. Сәлемдесу түрлері.Арнайы лексикамен жұмыс
4	**Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі қызмет түрлері** Етістік. Етістіктік шақтары (осы шақ және келер шақ). Арнайы лексикамен жұмыс
5	**Мейманханаларда тамақтандыруды ұйымдастыру** Ырықсыз етіс. Арнайы лексикамен жұмыс
6	**Мейрамхана және мейманханаларда қызмет көрсету технологиясы** Модальді етістіктер, олардың жіктелуі. Арнайы лексикамен жұмыс
7	**Мейманхана бизнесіндегі халықаралық стандарттар: нөмірлер классификациясы және қызмет көрсету сапасына байланысты оларды жабдықтауға қойылатын талаптар** Етістіктердің өткен шақ формалары. Арнайы лексикамен жұмыс
8	**Мейманханада көрсетілетін қызметтің сапасы және негізгі сипаттамасы** **Сала**лас құрмалас сөйлемдер. Арнайы лексикамен жұмыс
9	**Мейрамханада көрсетілетін қызметтің сапасы және негізгі сипаттамасы** Сабақтас құрмалас сөйлемдер

10	**Қызмет көрсету саласындағы тәуекел** Себеп-салдар, шартты бағыныңқылы сабақтас сөйлемдер. Арнайы лексикамен жұмыс
11	**Мейманханада қызмет көрсету сапасының әлемдік тәжірибеде бәсекелестік тұрғысынан алатын орны** Себеп-салдар бағыныңқылы сабақтас-құрмалас сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
12	**Мейманханаға тапсырыс берудің компьютерлік жүйесі** Мезгіл бағыныңқы сабақтас сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
13	**Мейманхана саласындағы жарнама** Себеп, мақсат бағыныңқылы сабақтас құрмалас сөйлем. Арнайы лексикамен жұмыс
14	**Мейрамхана саласындағы жарнама** Төл сөз және төлеу сөз. Арнайы лексикамен жұмыс
15	**Қонақ үй кешенін басқарудағы ақпараттық жүйенің алатын орны.** Арнайы лексикамен жұмыс

ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиет:

1.Маринова Н.И., Еженова А.А., Сарсебекова М.М. Профессионально-ориентированный английский язык для студентов специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес». Алматы: Издательский отдел ИП «Сагаутдинова М.Ш.». – 2013. – 100с.
2.Есенова Э.М. Грамматика английского языка Алматы. 2012-105стр.
3.Королева Н.Е., Барсегян Э.З., Сербиновская А.М. Английский язык. Сервис и туризм. English For Tourism. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. — 407с.
4.Сеитова Ф.З., Basic English, Алматы, АТУ, 2016 г., 200стр.
5.Liz and John Soars. New Headway Pre-Intermediate. Students and Workbook. London. 2015

Қосымша әдебиет

1.Clive Oxeenden,Christian Lantham-Koenig.“ New English File. Pre-Intermediate. New York. 2010
2.Liz and John Soars. New Headway Intermediate. Students and Workbook. London. 2015

3. Варшавская С. Учебник профессионального английского языка. Москва. 2014 г.
4. Murphy Raymond. English Grammar in Use. Cambridge University. 2006
5.Clive Oxeenden,Christian Lantham-Koenig. English File. Elementary. London. 2006

Қосымша әдебиет

Пәнді оқытуда пайдалануға болатын бағдарламалық-ақпараттық материалдар (электрондық оқулықтар, деректер базасына кіру мүмкіндіктері және т.б.)

Ағылшын тілі
www.english.kaf-i.kg
www.xiangtan.co.uk
www.nutimes.com
www.cltr.ug.oz.fu:8000/oncall
www.hjliglot.cal.msu.edu/llt
www.teslfarm.com
www.sympatico.co/features/Books/reviews ht ml
www.broatcast.com/books/index.asp
www.muw.edu/- kdunk/folk.html
www.cnn.com

Құрастырушылар:

Аухадиева З.Ж. - ф.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
Тастанкулова К.Т. - аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті
Есенова Э.М. – аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

POIYa 2202 ПРОФЕССИОНАЛЬНО – ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

5В091200 - РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(2 кредита)

Алматы, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТ**
Давлетова Г.Р., к.ф.н., доцент, Казахский университет международных отношений и мировых языков им. Абылай хана

3 **УТВЕРЖДЕНА** решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс профессионального иностранного языка предназаначен для студентов специальности 5В091200 – «Ресторанное дело и гостиничный бизнес». Данный курс относится к циклу базовых дисциплин (БД) и рассчитан на 90 часов (2 кредита).

В основе программы лежат следующие положения:

- владение профессиональным иностранным языком является неотъемлемой частью подготовки конкурентноспособных специалистов в вузе;
- изучение профессионального иностранного языка строится на междисциплинарной интегративной основе;
- обучение профессиональному иностранному языку направлено на комплексное развитие коммуникативно-межкультурной, когнитивной, информационной, профессиональной компетенций студентов.

Освоение курса «Профессиональный иностранный язык» должно способствовать приобретению знаний, формированию умений и навыков, в том числе и в других дисциплинах, за счет расширения способности находить, обрабатывать, анализировать и использовать информацию, полученную из различных источников.

Пререквизиты - иностранный язык, казахский/русский язык в объеме вузовского курса.

Постреквизиты - овладение иностранным языком на уровне международных стандартов В1, а также LSP - язык для специальных целей.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ

Основной **целью** курса является формирование и повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения профессиональной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования. Практическое овладение иностранным языком позволяет реализовать такие аспекты профессиональной деятельности, как своевременное ознакомление с новыми достижениями и тенденциями в области ресторанного дела и гостиничного бизнеса, установления контактов с родственными зарубежными предприятиями, таким образом обеспечивается повышение профессиональной компетенции будущего специалиста.

ЗАДАЧИ:

- развитие лексических и грамматических навыков;

- автоматизация навыков чтения специальных текстов;
- развитие диалогической речи на профессиональные темы в ситуациях общения в будущей сфере деятельности;
-совершенствование навыков монологической речи на профессиональные темы в будущей сфере деятельности;
- совершенствование навыков аудирования;
- овладение навыками деловой устной и письменной речи;

- развитие информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общей культуры студентов.

Формирование у выпускников способности к межкультурному общению на иностранном языке и развитие умений осуществлять профессиональную коммуникацию на профессиональном иностранном языке позволят бакалавру успешно работать в избранной сфере деятельности, расширить кругозор, совершенствовать профессиональные умения и навыки, что будет способствовать повышению его конкурентоспособности на рынке труда

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

ТРЕБОВАНИЯ К НАВЫКАМ, ЗНАНИЯМ И УМЕНИЯМ В РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Обучение различным видам речевой деятельности осуществляется с учетом специфики каждого вида.

Чтение:

- автоматизация навыков чтения;
- совершенствование навыков изучающего, просмотрового и ознакомительного чтения.

Аудирование:

- автоматизация аудитивных навыков.

Говорение:

- овладение навыками диалогической речи, связанной с обсуждением вопросов специальности, делового общения и ситуаций повседневного общения;
- овладение навыками монологической (подготовленное и неподготовленное высказывание по темам узкой специальности в форме сообщения, вывода, оценки) речи.

Письмо:

-овладение навыками написания официальных документов (заявления, резюме);

- изложения прочитанного в письменном виде.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство личностной и профессиональной коммуникации;
- наиболее употребительную лексику языка и базовую терминологию своей профессиональной области.

уметь:

- понимать и использовать языковой материал в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;
- осуществлять устное и письменное иноязычное общение в соответствии со своей сферой деятельности;
- использовать на практике приобретенные учебные умения, в том числе определенные приемы умственного труда.

владеть:

– изучаемым иностранным языком в целях его практического использования в профессиональной деятельности для получения информации из зарубежных источников и аргументированного изложения собственной точки зрения.

Формирование языковых навыков (фонетических, лексических, грамматических) осуществляется в процессе формирования и развития аспектов речевой деятельности (чтение, слушание, говорение, письмо).

Методы изучения дисциплины:

1.Метод проектов, который позволяет реализовать наиболее сложную и существенную для методики задачу - создание языковой среды, а на ее основе создание потребности в использовании иностранного языка на практике;

2. Метод проблемного изложения;

3. Презентации;

4. Дискуссии;

5. Кейс-стадии;

6. Метод мозгового штурма;

7. Метод критического мышления;

8. Интерактивный метод;

9. Метод Insert – метод индивидуальных пометок, когда студенты пишут 10-минутное ассоциативное эссе.

Структурирование содержания учебного материала, подлежащего усвоению, осуществляется на основе следующих методологических ориентиров:

- всесторонний учет взаимосвязей языка - мышления - культуры;
- интеграция языкового, социокультурного компонентов содержания обучения;
- аутентичность и ценностная значимость иноязычных материалов;
-обеспечение образовательных запросов учащихся с учетом их профессиональных намерений, межпредметных связей при формировании всех компонентов иноязычной коммуникативной компетенции.

Межпредметные связи координируют работу с другими профессионально-ориентированными дисциплинами, как имеющими отношение к будущей специальности.

ФОРМА КОНТРОЛЯ

Постоянный текущий контроль – регулярный учет выполнения различных видов домашних заданий. Преобладают устные формы контроля. Текущий контроль проводится как на отдельных занятиях, так и после каждого кредита (8-ая и 15-ая недели).

Формы промежуточного контроля (РК)

- лексико-грамматический тест;
- чтение;
- аудирование;
- говорение: монолог и диалог;
- проверка письменных заданий (эссе, резюме, рекомендательное письмо, деловые и персональные письма и т.д.).

Итоговый контроль

Итоговый контроль состоит из письменной и устной части. В письменной части проверяется сформированность навыков аудирования, чтения и письма.

Письменная часть состоит из трех разделов:

1. Чтение: студентам предлагаются короткие специальные тексты по тематике, а понимание содержания текстов проверяется при помощи тестовых заданий.

2. Аудирование: предлагаемый текст прослушивается два раза. Студенты записывают ответы во время второго прослушивания. Скорость записи приближена к темпу нормальной речи, между заданиями делаются паузы.

3. Письмо: студенты пишут лексико-грамматический тест или делают перевод спецтекста с иностранного языка на родной язык.

Устная часть

Говорение: а) студенты должны делать устное сообщение по изученному речевому материалу, объем высказывания 12-20 фраз, скорость 100 слов в минуту; б) участвовать в беседе по вопросам, связанным со специальностью слушателя, объем высказывания 10-15 фраз.

Студенты допускаются к комплексному экзамену при условии выполнения всех заданий по промежуточному контролю (как устных, так и письменных). На экзамене проверяется уровень практического владения профессиональным иностранным языком в соответствии с требованиями программы по видам речевой деятельности.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№	Тема /грамматика/лексика
1	**Типология и классификация ресторанов и гостиниц** Артикль (определенный, неопределенный). Работа над спецлексикой
2	**Предпринимательство в сфере гостиничных услуг, его особенности и факторы развития** Имя существительное. Категория числа и падежа. Местоимения. Порядок слов в предложении. Работа над спецлексикой
3	**Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в ресторанном, гостиничном бизнесе** Степени сравнения прилагательных и наречий. Числительные (порядковые и количественные). Вопросительные слова**.** Формы приветствия, обращения. Работа над спецлексикой
4	**Службы ресторана и гостиницы** Возвратные глаголы. Формы глаголов настояшего и будущего времени. Работа над спецлексикой

5	**Организация питания в гостиницах** Пассивная конструкция. Работа над спецлексикой.
6	**Технология обслуживания в ресторане и гостинице** Модальные глаголы, спряжение модальных глаголов**.** Работа над спецлексикой
7	**Международные стандарты в гостиничном бизнесе: классификация номеров и требования к их оснащению в зависимости от качества предоставляемых услуг** Формы глаголов прошедшего времени. Работа над спецлексикой
8	**Качество гостиничных услуг и основные характеристики услуг** Сложноподчиненные предложения
9	**Качество ресторанных услуг и основные характеристики услуг** Сложносочиненные предложения. Работа над спецлексикой
10	**Риски в сфере услуг** Сложноподчиненные предложения причины, условия. Работа над спецлексикой
11	**Мировой опыт оценки качества гостиничных услуг как метода управления их конкурентноспособностью** Определительные придаточные предложения. Работа над спецлексикой
12	**Характеристика компьютерных систем бронирования и резервирования.** Дополнительные придаточные предложения. Работа над спецлексикой
13	**Реклама в гостиничной сфере** Сложноподчиненные предложения цели. Работа над спецлексикой
14	**Реклама в ресторанной сфере** Сложноподчиненные предложения места. Работа над спецлексикой
15	**Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.** Прямая и косвенная речь

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Маринова Н.И., Еженова А.А., Сарсебекова М.М. Профессионально-ориентированный английский язык для студентов специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес». Алматы: Издательский отдел ИП «Сагаутдинова М.Ш.». – 2013. – 100с.
2. Есенова Э.М. Грамматика английского языка Алматы. 2012-105стр.
3. Королева Н.Е., Барсегян Э.З., Сербиновская А.М. Английский язык. Сервис и туризм. English For Tourism. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. — 407с.
4. Сеитова Ф.З., Basic English, Алматы, АТУ, 2016 г., 200стр.
5. Liz and John Soars. New Headway Pre-Intermediate. Students and Workbook. London. 2015

Дополнительная литература

1. Clive Oxeenden,Christian Lantham-Koenig.“ New English File. Pre-Intermediate. New York. 2010
2. Liz and John Soars. New Headway Intermediate. Students and Workbook. London. 2015
3. Варшавская С. Учебник профессионального английского языка. Москва. 2014 г.
4. Murphy Raymond. English Grammar in Use. Cambridge University. 2006
5.Clive Oxeenden,Christian Lantham-Koenig. English File. Elementary. London. 2006

Программно-информационные материалы, которые могут быть использованы при изучении дисциплины (электронные учебники, доступ к базам данных и др.)

Английский язык
www.english.kaf-i.kg
www.xiangtan.co.uk
www.nutimes.com
www.cltr.ug.oz.fu:8000/oncall
www.hjliglot.cal.msu.edu/llt
www.teslfarm.com
www.sympatico.co/features/Books/reviews ht ml
www.broatcast.com/books/index.asp
www.muw.edu/- kdunk/folk.html
www.cnn.com

Составители:

Аухадиева З.Ж. - к.ф.н., доцент, Алматинский технологический университет
Тастанкулова К.Т. – старший преподаватель, Алматинский технологический университет
Есенова Э.М. - старший преподаватель, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

Mat 1203 МАТЕМАТИКА

5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығы бойынша

(2 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 РЕЦЕНЗЕНТТЕР

Утешова Р.Е.-ф.-м.ғ.к., Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті.

Токбергенов Ж.Б. - т.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті.

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

Түсініктеме жазба

Математика зерттеулерде өте маңызды рөл атқарады. Ол тек сандық есептің қаруы ғана емес, сонымен қатар дәл зерттеулердің әдісі және ұғымдар мен мәселелерді анағұрлым нақты қалыптастырудың құралы да болып табылады.

Көптеген инженерлік қызметтерде күрделі логика-математикалық үлгілерді жасап шығару қажеттілігі пайда болды. Математиканың ақпараттарды тарату үрдістерін зерттеуде, инжерелік жоспардың шешімдерін таңдалуында, технологиялық үрдістердің операцияларын басқаруда қолданылуы жоғары математикалық мәдениетті талап етеді. Себебі олар құбылыстарды алдын-ала логикалық және математикалық тұрғыда сипаттап, математикалық үлгісін құрастыруына негізделген. Бұның барлығы математика курсының қолданбалы бағытын дамытуды және математикалық іргелі дайындықтың деңгейі жоғары болуын күшейту қажеттілігіне алып келеді.

Жоғарғы оқу орындарының жағдайында келешек инженер-технологті білім мен әмбебаптық икемділік пен дағдыларды жинақтауға, тұрақты кемелденуге және білімді жаңалауға ұмтылуға, үздіксіз кәсіпқойлық дамуға қабілеті бар жаңа мамандар буынын тәрбиелеу математика курсын оқып үйренуде төменгі курстардан бастап кәсіпкер тұлғасының негізгі қасиеті ретінде кәсіпкойлық бағытталуды қалыптастыруды ұстанылады.

Математика курсы екі мәселені шешеді:

1) Студенттердің математикалық дайындығының жалпы білімдік деңгейін қамтамасыз ету;

2) Арнайы дайындықтың математикалық қамтамасыз етілуі, яғни жалпы техникалық және арнайы пәндерді оқып үйренуге, курстық және дипломдық жобаларды жасауға, кәсіпқойлық қызметке қолдануға қажетті математика пәні бойынша білім мен білгірлікті сомдау;

Оқылатын пән мектеп көлеміндегі алгебра және талдау бастамасы, геометрияны білуге негізделеді.

Кіріспе

Пәннің мақсаты және міндеттері

– математиканың негізгі ұғымдарын және оның әртүрлі салаларда қолданылуын оқып білу;

– классикалық және қазіргі математиканың негізгі ұғымдарын, заңдарын, теорияларын, сонымен қатар нақты есептердің шешу әдістерін меңгеру;

– игерілген математикалық әдістерді іскерлікпен қолдану;

– математикалық интуицияны дамыту;

– математикалық мәдениеттілікті тәрбиелеу;

– ғылыми көзқарас пен логикалық ойлау қабілетін қалыптастыру.

«Математика» пәнінің негізгі ережелері мен ұғымдары жалпы білім беретін пәндерді және бітірушілерді дайындайтын кафедраларда оқытылатын арнайы пәндерді оқуда қолданылады.

Пәнді оқу нәтижесінде студенттер келесі мәселелерді білуге міндетті:

– жұмыс бағдарламасының сағатының көлеміндегі математика курсын;

– аталған бөлімдер бойынша негізгі ұғымдары, анықтамалары, формулалары, теоремалары мен есептерді шешу әдістері жөнінде түсүнігі болуы;

– заманауи математикалық әдістерді қолданбалы матемтикада есептерін шешуде қолдана білуге.

Нақты инженер-технологиялық есептерді шешу үшін математикалық моделдеу әдістерін таңдауды жетік білу.

Пән мазмұнының негізгі бөлігі

1. Сызықтық және векторлық алгебра элементтері

Матрицалар және оларға сызықтық амалдар қолдану. Матрицаларды көбейту. Матрицаны транспонерлеу. Екінші және үшінші ретті анықтауыштар және олардың қасиеттері. n – ші ретті анықтауыштар. Кері матрица.

Сызықтық алгебралық теңдеулер жүйесі. Кронекер-Капелли теоремасы. Гаусс әдісі. Сызықтық теңдеулер жүйесін матрицалық әдіспен шешу. Крамер ережесі.

Кеңістіктегі векторлар және оларға сызықтық амалдар қолдану. Вектордың оське түсірілген проекциясы. Векторлардың скаляр көбейтіндісі, қасиеттері. Скаляр көбейтіндінің координаттық түрде жазылуы. Екі вектордың векторлық көбейтіндісі, қасиеттері. Векторлардың аралас көбейтіндісі.

2. Аналитикалық геометрия

Жазықтықтағы түзу және олардың берілу тәсілдері. Жазықтықтағы түзудің әртүрлі теңдеулері. Екі түзудің арасындағы бұрыш. Нүктеден түзуге дейінгі арақашықтық.

Кеңістіктегі жазықтық. Екі жазықтықтың арасындағы бұрыш. Нүктеден жазықтыққа дейінгі арақашықтық. Жазықтықтардың параллель және перпендикуляр болу шарттары.

Кеңістіктегі түзу. Екі түзудің арасындағы бұрыш. Кеңістіктегі екі түзудің өзара орналасуы.

3. Математикалық талдау

Функция және оның берілу тәсілдері. Функцияның нүктедегі шегі және оның қасиеттері. Үзіліссіз функция. Үзіліс нүктелерінің классификациясы. Тамаша шектер. Эквивалентті функциялар және оларды шектерді есептеуде қолдану.

Бір айнымалыдан тәуелді функцияның дифференциалдық есептеулері. Функцияның туындысы. Туындыны есептеу ережелері және элементар функциялардың туындысы. Функцияның дифференциалы.

Жоғарғы ретті туынды және дифференциал. Лопиталь ережесі.

Туындының көмегімен функцияны зерттеу. Функцияның экстремумы. Функцияның өсуі және кемуі. Экстремумның қажетті және жеткілікті шарттары. Функцияның графигінің ойыс және дөңес болуы. Иілу нүктесі. Асимптоталар.

Анықталмаған интеграл және оның қасиеттері. Интегралдау кестесі. Анықталмаған интегралды айнымалы енгізу арқылы және бөліктеп интегралдау.

Анықталған интеграл. Қасиеттері. Ньютон-Лейбниц формуласы. Анықталған интегралда айнымалы енгізу. Анықталған интегралда бөліктеп интегралдау.

4. Жай дифференциалдық теңдеулер

Бірінші ретті дифференциалдық теңдеулер. Коши есебі. Айнымалылары ажыратылатын теңдеулер. Біртекті және бірінші ретті сызықтық теңдеулер.

Екінші ретті тұрақты коэффициентті сызықтық дифференциалдық теңдеулер.

Практикалық сабақтардың үлгісі

Матрицаларға амалдар қолдану. Анықтауыштарды есептеу. Кері матрицаны табу жолдары. Матрицаның рангысын анықтау.

Сызықтық алгебралық теңдеулер жүйесін шешудің әдістері.

Векторлардың скаляр, векторлық және аралас көбейтінділері.

Жазықтықтағы түзу. Кеңістіктегі жазықтық. Кеңістіктегі түзу. Кеңістіктегі түзу мен жазықтықтың өзара орналасуы.

Функцияның шегі. Функцияның үзіліссіздігі.

Функцияның туындысы. Дифференциал. Жоғарғы ретті туынды және дифференциал. Лопиталь ережесі.

Функцияны зерттеу және графигін тұрғызу.

Анықталмаған интеграл. Интегралдаудың негізгі әдістері.

Анықталған интеграл. Есептеу әдістері.

Бірінші ретті дифференциалдық теңдеулер.

Екінші ретті тұрақты коэффициентті сызықтық дифференциалдық теңдеулер.

Ұсынылатын әдебиеттер тізімі

Негізгі әдебиеттер:

1. Письменный Д. Конспект лекций по высшей математике. – М., Айрис Письменный Д. Конспект лекций по высшей математике. – М., Айрис Пресс, 2009. 1часть.

2. Письменный Д. Конспект лекций по высшей математике. – М., Айрис Пресс, 2009. 2 часть.

3. Лунгу К. Н., Федин С.Н., Письменный Д. Т., Шевченко Ю. А. Сборник задач по высшей математике.7-е изд. — М.: Айрис-пресс, 2008.1 часть.

4. Лунгу К. Н., Федин С.Н., Письменный Д. Т., Шевченко Ю. А. Сборник задач по высшей математике.7-е изд. — М.: Айрис-пресс, 2008. 2 часть.

5. Хасейнов К.А. Математика канондары. (Жоғарғы математика курсы). Алматы, 2006 ж.

Қосымша әдебиеттер:

1. Тоқбергенов Д.Б., Үрістемова Г.Қ. Жоғарғы математика (Математика-1). Алматы, 2011 ж.

2. Тоқбергенов Д.Б., Үрістемова Г.Қ. Жоғарғы математика (Математика-2). Алматы, 2011 ж.

3. Айдос Е.Ж. Жоғарғы математика. I,II,III бөлім. Алматы, 2008 ж.

Авторлар

1. Мырзагельдиева Ж.М., т.ғ.к., «Жоғары математика және физика» кафедрасының доцент міндетін атқарушы, Алматы Технологиялық Университеті.

2. Абдиманапова П.Б., математик магистрі, Алматы технологиялық университетінің аға оқытушысы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Mat 1203 МАТЕМАТИКА

5В091200 – РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(2 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1. **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2. РЕЦЕНЗЕНТЫ

Утешова Р.Е. - к. ф.-м. н., ассистент-профессор, кафедра «Информационные системы и математическое моделирование» Международного университета информационных технологий;

Токбергенов, Ж.Б к.т.н., доцент, кафедра «Высшая математика и физика» Алматинского технологического университета

3. УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4. Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

Пояснительная записка

Математика является не только аппаратом количественного расчета, но также методом точного исследования и средством предельно четкой формулировки понятий и проблем.

Для многих областей инженерно-технологической деятельности появилась потребность в создании сложных логико-математических моделей. Использование математики для исследования процессов передачи информации, выбора решений инженерного плана, операций управления технологическими процессами требуют высокой математической культуры, так как они основаны на предварительном логико-математическом описании явлений, составлении математических моделей. Все это приводит к необходимости усиления прикладной направленности курса математики и повышения уровня фундаментальной математической подготовки.

Воспитание в условиях вуза будущего специалиста нового типа, обладающего способностью к синтезу знаний и универсализации умений и навыков, стремлением к постоянному совершенствованию и обновлению знаний, непрерывному профессиональному развитию, предполагает формирование профессиональной направленности как основного свойства личности профессионала начинать уже на младших курсах при изучении курса математики.

Курс математики решает две задачи:

1) Обеспечение общеобразовательного уровня математической подготовки студентов;

2) Математическое обеспечение специальной подготовки, т. е. выработка знаний и умений по математике, необходимых для изучения общетехнических и специальных дисциплин, разработки курсовых и дипломных проектов, использования в профессиональной деятельности.

Изучаемая дисциплина опирается на знания школьного курса алгебры и начала анализа, геометрии.

Содержание дисциплины

Введение

Цели и задачи дисциплины:

– изучение основных понятий математики и их приложений в различных областях;

– овладение фундаментальными понятиями, законами и теориями классической и современной математики, приемами и методами решения конкретных задач;

– умение использовать изученные математические методы при моделировании и решении задач прикладного характера;

– развитие математической интуиции;

– воспитание математической культуры;

– формирование научного мировоззрения и логического мышления.

Дисциплина «Математика» формирует базовые знания для освоения общеобразовательных дисциплин, таких как информатика, и специальных дисциплин, читаемых выпускающими кафедрами.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

знать курс математики в объеме часов рабочей программы;
уметь применять современные математические методы для решения прикладных задач;
иметь представление об основных понятиях, определениях, формулах, теоремах и методах решения задач выше перечисленных разделов;
приобрести навыки творческого аналитического мышления; способность самостоятельно генерировать и реализовывать новые идеи и методы.
быть компетентным при выборе методов математического моделирования для решения конкретных инженерных задач.

Основная часть содержания дисциплины

1. Элементы линейной и векторной алгебры

Матрицы и линейные операции над ними. Произведение матриц. Транспонирование матрицы. Определители 2-го и 3-го порядка и ихсвойства. Определитель n-го порядка. Обратная матрица и её построение.

Системы линейных уравнений. Теорема Кронекера-Капелли. Метод Гаусса. Матричный метод решения невырожденных систем. Формулы Крамера.

Векторы в пространстве и линейные операции над ними. Скалярное произведение векторов, его свойства. Векторное произведение векторов, его свойства. Смешанное произведение векторов, его свойства.

2. Аналитическая геометрия

Прямая на плоскости и способы её задания. Различные виды уравнений прямой на плоскости. Угол между прямыми. Расстояние от точки до прямой.

Плоскость в пространстве и различные формы её задания. Угол между плоскостями. Расстояние от точки до плоскости. Условие параллельности и перпендикулярности плоскостей.

Прямая в пространстве и способы её задания. Угол между прямыми. Взаимное расположение двух прямых в пространстве. Угол между прямой и плоскостью. Условия параллельности и перпендикулярности прямой и плоскости.

3. Математический анализ

Функция. Предел функции в точке и на бесконечности. Свойства функций, имеющих предел. Бесконечно малые и бесконечно большие функции. Непрерывность функции. Точки разрыва функции и их классификация. Замечательные пределы. Сравнение бесконечно малых функций. Эквивалентные функции и их применение к вычислению пределов.

Дифференциальное исчисление функций одной переменной. Производная функции. Таблица производных. Правила дифференцирования. Дифференциал функции. Производные и дифференциалы высших порядков. Правило Лопиталя.

Монотонность и экстремумы функции. Необходимые и достаточные условия экстремума. Выпуклость и точки перегиба. Асимптоты графика функции.

Неопределённый интеграл и его свойства. Таблица основных неопределённых интегралов. Замена переменной в неопределённом интеграле и интегрирование по частям.

Понятие определённого интеграла. Необходимые и достаточные условия интегрируемости функций. Формула Ньютона-Лейбница. Замена переменной в определённом интеграле. Формула интегрирования по частям определённого интеграла.

5. Обыкновенные дифференциальные уравнения

Дифференциальные уравнения 1-го порядка. Задача Коши. Уравнения с разделяющимися переменными. Однородные уравнения. Линейные уравнения. Уравнение Бернулли.

Линейные однородные дифференциальные уравнения второго порядка с постоянными коэффициентами.

Примерный перечень практических занятий

Операции над матрицами. Вычисление определителей. Нахождение обратной матрицы.

Методы решения системы линейных алгебраических уравнений.

Скалярное, векторное и смешанное произведения векторов.

Прямая на плоскости. Плоскость в пространстве. Прямая в пространстве. Взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве.

Предел функции. Непрерывность функции.

Производная функции. Дифференциал. Производные и дифференциалы высших порядков. ПравилоЛопиталя.

Исследование функций и построение графиков.

Неопределенный интеграл. Основные методы интегрирования. Интегрирование рациональных дробей.

Определенный интеграл. Приемы вычисления. Приложения определенного интеграла.

Дифференциальные уравнения 1-го порядка. Задача Коши. Уравнения с разделяющимися переменными. Однородные уравнения.

Линейные уравнения. Уравнение Бернулли.

Линейные однородные дифференциальные уравнения второго порядка с постоянными коэффициентами.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Письменный Д. Конспект лекций по высшей математике. – М., Айрис Пресс, 2009. 1часть.
2. Письменный Д. Конспект лекций по высшей математике. – М., Айрис Пресс, 2009. 2 часть.
3. Лунгу К.Н., Федин С.Н., Письменный Д.Т., Шевченко Ю.А. Сборник задач по высшей математике.7-е изд. — М.: Айрис-пресс, 2008.1 часть.
4. Лунгу К.Н., Федин С.Н., Письменный Д.Т., Шевченко Ю.А. Сборник задач по высшей математике.7-е изд. — М.: Айрис-пресс, 2008. 2 часть.
5. Хасейнов К.А. Каноны математики.- Алматы.: ММШ, 2003.
6. Индивидуальные задания по высшей математике под ред. Рябушко А.П. В 4 частях. - Минск: Высшая школа, 2009.

Дополнительная литературы:

1. Данко П.Е., Попов А.Г., Кожевников Т.Я. Высшая математика в упражнениях и задачах.– М.: ООО «Издательство «Мир и образование»», 2014.
2. Гусак А. А. Высшая математика: Учебник. – Минск: Тетра Систем. – 2007.
3. Бугров Я.С., Никольский С.М. Элементы линейной алгебры и аналитической геометрии. М.: Наука, 2006.
4. Бугров Я.С., Никольский С.М. Дифференциальное и интегральное исчисление. М.: Наука, 2006.

Авторы

1. Мырзагельдиева Ж.М., к.т.н., и.о. доцента «Высшая математика и физика» Алматинского технологического университета.

2. Абдиманапова П.Б., магистр математики, старший преподаватель кафедры «Высшая математика и физика» Алматинского технологического университета.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

KIN 1204 «ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ НЕГІЗДЕРІ»

5В091200 – МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ

(3 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Шайкенова Р.Р., Қазақстан мейманханалар мен мейрамханалар ассоциациясының президенті
Таева А.М., т.ғ.к., профессор, Алматы технологиялық университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

Қонақжайлылық индустриясы экономиканың ерекше саласы ретінде қарқынды дамуда және үлкен потенциалға ие. Ол Қазақстанда және бүкіл әлемде де, тұтастай алғанда, экономикалық және әлеуметтік дамуының қазіргі деңгейін, экономиканың және қоғамның жағдайын сипаттайды. Бұл пәнді оқыту нәтижесінде қонақжайлылық индустриясының негізі игеріліп, сондай-ақ тамақтану және қонақ үй өнеркәсібі салаларындағы студенттердің білімі қалыптасады.

Пререквизиттер курсы: «Шетел тілі», «Қазақ (орыс) тілі»

Постреквизиттер курсы: «Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері»

Кіріспе

Қазіргі таңда қонақжайлылық индустриясы - бұл ел экономикасының ірі және тез дамып келе жатқан саласының бірі болып саналады. Кез-келген мейманхана кәсіпорнында қонақжайлылық маңызды орын алады. Әлемдік қонақжайлылық индустриясының даму тенденцияларына сәйкес бұл қызмет түрінің көп табыс әкелетін және қарқынды өсіп келетін салаға жататынын тұжырымдауға болады.

Пәнді оқытудың мақсаты - мейманхана және мейрамхана бизнесіндегі кең профильді мамандарды дайындау.

Пәнді оқытудың міндеті - қонақжайлылық индустриясының болашақ мамандарына теориялық және тәжірибелік дағдыларды үйрету.

Пәнді үйрену барысында студент білім, ақыл, дағдыны игеру керек.

Студент теориялық пәнді игеру нәтижесінде **білуі тиіс**:

- қонақжайлылық индустриясының кәсіпкерлік сала ретінде негізгі түсініктері мен анықтамаларын;
- мейманхана және мейрамхана шаруашылығының ұйымдық құрылымын;
- қонақжайлылық индустриясының даму тарихын;
- мейманхана кәсіпорынның құрылымын;
- мейманхана бизнестің ұйымдық үлгілерін және түрлерін;
- мейманхананың инженерлік-техникалық жабдықталуын;
- әлемдік тамақтандыру индустриясы дамуының негізгі сатыларын;
- мейманхана бизнесіндегі персоналды басқару жүйесін;
- қызмет көрсету мәдениетінің психологиясын;
- мейманхана мен мейрамханадағы қызметкерге қойылатын негізгі талаптарды.

Пәнді тәжірибелік оқытудың нәтижесінде студент **қабілетті болуы тиіс:**

- қонақжайлық индустриясының негізгі терминдер мен ұғымдарын ажыратуы тиіс;
- мейманхана кәсіпорнының құрылымын анықтау;
- жіктелуіне сәйкес мейманхана орнының құрамын анықтау;
- қонақжайлылық индустриясында басқару ерекшеліктерін анықтау;
- мейманханадағы (мейрамханадағы) қонақтарға қызмет ету қағидаларын белгілеу;
- мейманхана бизнесін ұйымдастыру моделдерін қарастыру;
- мейманхана және мейрамхана бизнесінде кәсіпорындардың өзара қатынастарын бағалау;
-даяшылар, аспазшылардың біліктілік деңгейлеріне сәйкес құқықтары мен міндеттерінің айырмашылықтарын бөліп қарастыру.

Студенттер **келесі дағдыларды меңгеруге тиіс**:
- нарықтық экономикады мейманхана және мейрамхана бизнесі кәсіпорындарының нақты жағдайларын және олардың жұмыс істеу перспективаларын бағалау;
- алған білімдерін экономиканың әр түрлі салаларында тәжірибеде қолдану.

Негізгі бөлім

Кіріспе

Қонақжайлылық индустриясының ұғымы. Қонақжайлылық индустриясына кіріспе. Қонақжайлылық индустриясының даму сатылары мен тарихы

1-тақырып. Қонақжайлылық индустриясы: түсінігі, мәні, құрылымы

Қонақжайлылық индустриясының мәні, сипаттамасы, сегменттері. Қонақжайлылықтың американдық үлгісі. Мейманхана мен мейрамхана бизнесінің Еуропалық үлгісі. Азиялық мейманхана индустриясы. Шығыс Еуропа, Ресей және ТМД елдеріндегі мейманхана нарығы. Қазақстандағы мейманхана және мейрамхана индустриясының даму сатыларының сипаттамасы. Әлемдік қонақжайлылық индустриясының даму перспективалары.

2-тақырып. Қонақжайлылық индустриясы құрылымындағы мейманхана кәсіпорны

Мейманхана қызметі: түсінігі, қасиеттері. Мейманхана түсінігі, мейманхана жіктелуінің кәсіби жүйелері. Қазақстанық стандартты орналастыру құралдарының жіктелуі. Қонақ үй бизнесінің нормативтік-құқықтық базасы. Мейманханадағы қызмет көрсету стандарттары. Мейманхана кәсіпорнының қызметін бағалау критерийлері.

3-тақырып. Мейманхана кәсіпорнының ұйымдық құрылымы

Мейманхана менеджментінде сызықтық, функционалдық, сызықтық-фунционалды, дивизионалдық, матрицалық басқару құрылымдарын құрастыру. Мейманхананың негізгі қызметтерінің атқарылу принциптері.

4-тақырып. Мейманханадағы қызмет көрсетудің технологиялық циклі

Тұтынушыларға қызмет көрсетудің технологиялық циклі. Мейманханадағы келушілерге қызмет көрсетудің технологиялық циклының этаптары: брондау, тіркеу мен орналастыру, тұру, тұру барысында қызмет көрсету, қонақтың мейманханадан шығуы және шығарып салу.

5-тақырып. Заманауи мейманханадағы басқару жүйесі

Басқару жүйесін таңдаудың негізгі факторлары. Мейманхана кәсіпорнын басқару жүйеснің түрлері: шетелдік менеджментті игеру, ведомствалық мейманханалар, жеке мейманханалар, коммерциялық емес мейманханалар. Заманауи мейманханаларды басқарудың формалары. Келісім-шарт бойынша мейманхананы басқару. Мейманхана бизнесіндегі франчайзинг. Франшиза келісім-шарты, франчайзер міндеттері мен франшиза келісімі бойынша франчайзи. Мейманхана тізбектері мен олардың

заманауи мейманхана нарығындағы түрлері. Басқару формасы ретінде мейманхананы жалға беру келісім-шарты.

6-тақырып. Қонақжайлылық индустриясы құрылымындағы тамақтандыру кәсіпорындары

Қоғамдық тамақтандыру орындары: жалпы түсінік, типтері, түрлері. Мейманхана индустриясындағы қоғамдық тамақтандырудың алатын орны. Тамақтану индустриясының заманауи даму тенденциялары. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары төмендегідей ерекшеліктерге сәйкес жіктелуі (өндірістік қызметіне, орналасқан орнына, қызмет көрсететін клиенттер контингентіне байланысты, басқару типі, қызмет ету әдістері, жұмыс істеу уақыты бойынша). Тамақтандыру кәсіпорындардың ұйымдық құрылымы. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының өндірістік-саудалық құрылымы.

7-тақырып. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы қызмет түрлері, басқарудың әдістері мен тәсілдері

Қоғамдық тамақтандыру орындарының қызмет көрсету стандарттары. Тамақтану орындарындағы қызмет көрсету түрлері. Қызмет көрсету әдістері (а ля карт, а порт, табльдот, швед үстелі, буфеттік қызмет) қызмет ету құралдары (ағылшын, француз, орыс, геридон, американдық сервис). Қоғамдық тамақтандыру орындары тамақтандыру кәсіпорны саласы ретінде. Тамақтандыруды ұйымдастырудың арнайы формалары.

8 - тақырып. Қоғамдық тамақтандыру бизнесінің заманауи даму үрдісі

Тамақтандыру кәсіпорындарының классификациясы. Гастрономдық мейрамхана, күнделікті мейрамхана (casual), бар (паб немесе таверна), жылдам қызмет көрсету орталықтары (quick service), *f*ast food, street food, асхана қызметі. Мәзірдің типтері және дұрыс құрастыру тәртіптері. Мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорын концепциясының мағнасы. Мейрамхана бизнесіндегі франчайзинг.

9-тақырып. Мейманхана және мейрамхана бизнесіндегі сатуды ынталандыру жұмыстары

Қонақжайлылық индустриясында қызмет көрсету нарығының ерекшелігін зерттеу. Қонақжайлылық индустриясында маркетингтік коммуникациялар жүйесі. Маркетинг–қоспа. Қонақжайлылық индустриясындағы жарнама функциялары. Қызметтерді жылжытудағы қоғамдық қатынастардың рөлі (PR). B2C жүйесі (қызмет көрсету саласы) тікелей сатудың мәні. Ынталандыру қызметтердің қазіргі заманғы әдістері (БАҚ Маркетинг, брендинг, қойылу, өнім орналастыру, интернет маркетинг, және т.б .). Қонақжайлық индустриясындағы қызметтерді жылжытудағы әлеуметтік желілердің рөлі.

10-тақырып. Қонақжайлылық индустриясындағы қызметкерлерді басқару ерекшелігі

Қонақжайлылық саласында кадрдің рөлі. Қоғамдық заманауи мейманханалардағы, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындардағы еңбек процестерін басқару. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарында кадрларды іріктеу, бейімдеу, даярлау ерекшеліктері. Мейманхана және мейрамхана бизнесі қызметкерлерін ынталандыру және уәждеудің негізгі формалары.

11-тақырып. Қызмет көрсету этикеті. Қызмет көрсетудің психологиялық мәдениеті

Мейманхана мен мейрамхана бизнесіндегі қызмет көрсету стандарттары. Мейманхана мен мейрамхана кәсіпорнының ұжымдық имиджі. Ұжымдық мәдениет, оның құрамдас бөліктері. Қонақжайлылық индустриясындағы біліктіліктің спецификалық түрі: экстремалды кәсіби біліктілік. Кәсіпорын қызметкерлерінің тиімді мінез-құлық дағдыларын қалыптастыру мәселелері. Қонақжайлылық индустриясы мамандарын психологиялық кәсіби оқыту негіздері мен кәсіби тәрбиелеуді зерттеу.

12-тақырып. Қонақжайлылық индустриясындағы қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету

Қонақжайлылық индустриясындағы қызметтердің сапасы бойынша түсінік. Мейманхана мен мейрамханадағы қызметке әсер етуші факторлар. Қонақжайлылық - мейманхана мен мейрамханадағы сапалы қызмет көрсетудің маңызды элементі ретінде. Қонақжайлылық индустриясындағы TQM (сапаны жан жақты басқару) концепциясы.

13-тақырып. Қонақжайлылық индустриясындағы ақпараттық технологиялар

Қонақжайлылық индустриясындағы автоматтандыру бағыттары мен перспективалары. Заманауи мейманханалардағы еңбек процестерін автоматтандыру қажеттілігі.

Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорын қызметтерін автоматандырудағы Интернеттің мүмкіндіктерін пайдалану. Брондау және резервтеу жүйелері. Компьютерлік брондау жүйелері. Шетелдік глобалды брондау жүйелері (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan т.б.). Мейманхана қызметтерін автоматтандырудағы компьютерлік бағдарламалар («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» т.б.). Мейманхана мен мейрамханадағы ақпараттық басқару технологиялары. Мейманхана тізбектері мен мейманхана кәсіпорын бірлестіктерінің бірыңғай ақпараттық базасы.

14-тақырып . Қонақжайлылық индустриясындағы транспорттық жүйе мен оның рөлі

Орын ауыстыру құралдарының жіктелуі. Әртүрлі транспорт құралдарның заманауи жағдайы. Қонақжайлылық индустриясында әртүрлі

транспорт құралдарын пайдаланудың тиімділігі: әуе, теміржол, автомашина, автобус, теңіз, өзен транспорты. Паромдық тасымалдаудың заманауи жай-күйі.

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚТАРДЫҢ ТІЗІМІ

1. Қонақжайлылық индустриясының экономика саласы ретінде құрылымы
2. Қонақжайлылық индустриясындағы франчайзинг. Франчайзингтің негізгі түсініктері: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, біржолғы төлем
3. Мейманхана, орналастыру құралдырының негізгі типі ретінде
4. ҚР мейманхана кәсіпорындарының жіктеу жүйелері
5. Мейманхана кәсіпорнының жұмыс істеу қызметінің негізгі принциптері
6. Қабылдау және орналастыру қызметінің функциялары
7. Мейманхана клиенттеріне қызмет көрсетудің технологиялық циклдық кезеңдері
8. Заманауи мейманхананы басқарудың түрлері
9. Мейманханада қызметкерлерді басқару
10. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі
11.Тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетудің әдістері және тәсілдері
12.Мейманхана және мейрамхана қызметтерін жылжытудағы (ілгерілетудегі) жарнаманың рөлі
13. Қызметті жылжытудағы заманауи маркетингтік технологиялар
14. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнының генезисі
15. Азиялық қонақжайлылық индустриясы

СТУДЕНТТЕРДІҢ ОҚЫТУШЫМЕН ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫ ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Қонақжайлылықтың Европалық және Американдық үлгілері
2. Мейманханалардың заманауи типологиясы
3. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарды Еуропалық жіктеу жүйесі
4. Нөмірлік қорды басқару қызметтерінің құрылымы және функциялары
5. Әкімшілік – шаруашылық қызметтің функциялары
6. Брондау: брондауға сұраныс көздері, брондаудың түрлері, брондаудың жойылуы
7. Қонақтың шығуы және шығарып салу: мейманханада тұрған уақытына есеп айырысу тәртібі
8. Мейманхананы келісім – шарт бойынша басқару
9. Мейрамхана және мейманхана қызметтерінің сапасын басқару
10. Қонақжайлылық индустриясында кәсіпорын қызметін нормативтік-құқықтық реттеу
11. Заманауи мейрамханадағы кейтеринг
12. Қызмет көрсету саласындағы тікелей сатылымдар
13. Қонақжайлылық индустриясында кәсіпорындарды автоматтандыру үшін ғаламдық интернет жүйесінің атқаратын рөлі

14. Мейманхана тізбектері мен мейманхана кәсіпорындары бірлестіктерінің бірыңғай ақпараттық базасы
15. Орналастыру және тамақтандыру кәсіпорындарындағы компьютерлік бағдарламалар

СТУДЕНТТЕРДІҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫ ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Мейманхана тізбектері: сипаттамасы, қызмет ету ерекшеліктері
2. Мейманхана кәсіпорындарын жіктеу принциптері
3. Жайлылық бойынша мейманханаларға қойылатын талаптар
4. Брондау және резервтеу қызметтерінің функциялары
5. Мейманханада қосымша қызметтердің жұмыс істеу ерекшеліктері
6. Келу, қонақтарды тіркеу және орналастыру: тіркеу тәртібі, қонақтарға тұрған уақытында қызмет көрсету, ойын-сауық және демалу уақытын ұйымдастыру, тамақтандыру қызметтері
7. Мейманхананы басқару жүйесінің түрлері
8. Тамақтандыру индустриясының дамуының қазіргі үрдістері
9. Мейманхана тізбектері қызметінің ерекшеліктері
10. Тамақтандыру кәсіпорындарының ұйымдастырушылық құрылымы
11. Қонақжайлылық индустриясындағы маркетингтік коммуникациялар
12. Мейманхана және мейрамханадағы қызметтерді ілгерілетудегі PR
13. Брондаудың компьютерлік жүйелері
14. Мейманхана және мейрамхана кәсіпорындарының ұйымдық құрылымы және басқару формалары
15. Мейманхана және мейрамхана бизнесінде қызметкерлерді ынталандыру және уәждеу

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиеттер:

1. Жаксыбергенов А.Г., Жаксыбергенов А.К., Жангуттина Г.О., Есайдар У.С., Талипова А.А. Мейрамхана ісіне кіріспе. Оқу құралы //Алматы, 2014.-111б.
2. Устенова О.Ж., Смыкова М.Р. Основы гостиничного хозяйства: учебное пособие– Алматы: Экономика, 2012. -216с.
3. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и К, 2011.
4. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства. М.: Дашков и К, 2013.
5. Таева А.М., Маканова К.А., Буламбаева А.А., Белогривцева Л.В., Смагулова А.К., Базылханова Э.Ч. Основы технологии производства продуктов питания. –Алматы: АТУ, 2015.-135 с.

6. Жаксыбергенов А.Г., Жаксыбергенов А.К., Жангуттина Г.О., Есайдар У.С., Сарсебаева А.М. Қонақжайлылықты ұйымдастыру сферасындағы қызметкерлер құрамын басқару. -–Алматы: АТУ 2014.-204 б.
7. Муталиева Л.М. Мейрамхана бизнесінің маркетингі: оқу құралы (орыс тілінен аударылған). – Алматы: «Экономика», 2013.-214 б.
8. Муталиева Л.М. Маркетинг ресторанного бизнеса, Алматы, 2010.-196с.
9. Е.Бесекей. Қонақ үй бизнесі: оқу құралы. – Алматы: Экономика, 2012.-240б.
10. Кузембаева Г.К., Кузембаев К., Мауленов А. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің мәдениеті: оқу құралы. – Алматы: АТУ, 2013.-152б.
11. Джампеисова К.К. Индустрия развлечений: учебное пособие. – Алматы : Экономика, 2013. -310 с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Чудновский А.Д., Агеева О.А., Кормишова А.В., Расихина Л.Ф., Жукова М.А. Гостиничный и туристический бизнес, Москва, 2007.
2. Жаксыбергенов А.Г. Введение в ресторанное дело.Краткий курс лекции.:Алматы, 2010.-128 с.
3. Кононыхин С.В. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства - Учебное пособие, Донецк. - 2007.
4. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство - Учебное пособие, Томск. - 2007.
5. Шматько Л.П. (ред) Туризм и гостиничное хозяйство - Учебное пособие, Ростов н/Д. – 2008.
6. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., ГолубеваТ.Н. Ресторанный бизнес в России: технология успеха – М.: Консульт. - 2007 .
7. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: учеб пособ. /под ред. Н. И. Кабушкина - 3-е изд. – М., 2008.
8. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес: секреты успеха: Ростовн/Д: Феникс, 2008. -253 с.

Авторлары:
1. Жангуттина Г.О., э.ғ.к., профессор, Алматы технологиялық университеті
2. Есайдар У.С., э.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
3. Туебекова З.Ж., аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

OIG 1204 «ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

5В091200 – «РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»

(3 кредита)

Алматы, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАНА Алматинским технологическим университетом

2 РЕЦЕНЗЕНТЫ

Шайкенова Р.Р., президент, Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов
Таева А.М., к.т.н., профессор, Алматинский технологический университет

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Индустрия гостеприимства, как особая сфера экономики, развивается бурно и обладает большим потенциалом. Она отражает современный уровень социально-экономического развития, является отражением состояния экономики и общества в целом, как в Казахстане, так и во всем мире. «Основы индустрии гостеприимства» является базовой дисциплиной и формирует у студентов знания в сфере ресторанного и гостиничного хозяйства.

Пререквизиты курса: «Иностранный язык», «Казахский (русский) язык».

Постреквизиты курса: «Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе»

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день индустрия гостеприимства– это одна из крупных и быстро развивающихся секторов экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству. Анализ мировых тенденций в индустрии гостеприимства позволяет сделать вывод, что эта сфера деятельности имеет высокий доход и стремительные темпы развития.

Цель преподавания дисциплины - подготовка специалистов широкого профиля в области ресторанного и гостиничного бизнеса.

Задача преподавания дисциплины - научить будущих специалистов теоретическим основам и практическим навыкам по индустрии гостеприимства.

Знания, умения и навыки, которые должен приобрести студент в результате изучения дисциплины.

В результате теоретического изучения дисциплины студент **должен знать:**

- основные понятия и определение индустрии гостеприимства, как сферы деятельности;
- организационные структуры гостиничного и ресторанного хозяйства;
- историческое развитие индустрии гостеприимства;
- структуру гостиничного предприятия;
- модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц;
- инженерно-техническое оборудование гостиниц;
- основные этапы развития мировой индустрии питания;
- управление персоналом в гостиничном бизнесе;
- психологическую культуру сервиса;
- основные требования к персоналу ресторанов и гостиниц.

В результате практического изучения дисциплины студент **должен уметь:**

- различать основные термины и понятия индустрии гостеприимства;
- определить структуру гостиничного хозяйства;
- определять состав помещений гостиницы в соответствии с их классификацией;
- определить особенности менеджмента в индустрии гостеприимства;
- принципы обслуживания клиентов гостиницы, (ресторана);
- произвести оценку соответствия средств размещения различных категорий;
- рассматривать модели организации гостиничного бизнеса;
- различать права и обязанности официантов, поваров в соответствии с их разрядами.

Студенты должны получить следующие **навыки:**

- оценки реального положения предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса в рыночных условиях и перспективы их функционирования;
- практического применения полученных знаний в различных сферах экономики.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Введение

Сущность индустрии гостеприимства. Введение в индустрию гостеприимства. История и этапы развития индустрии гостеприимства

Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

Сущность, характеристика, сегменты индустрии гостеприимства. Американская модель гостеприимства. Европейская модель гостиничного и ресторанного бизнеса. Азиатская гостиничная индустрия. Гостиничный рынок Восточной Европы, России и стран СНГ. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в Казахстане. Перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.

Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства

Гостиничная услуга: понятие, свойства. Понятие «гостиница», профессиональные системы классификации гостиниц. Стандартная казахстанская классификация средств размещения. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице. Критерии оценки гостиничных предприятий.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных служб гостиницы.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания в гостинице

Технологический цикл обслуживания клиентов. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице: бронирование, заезд, регистрация и размещение, проживание и обслуживание во время проживания, выезд и выписка гостя.

Тема 5. Система управления современной гостиницей

Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы, как форма управления.

Тема 6. Предприятия питания в структуре индустрии гостеприимства
Предприятия общественного питания: понятие, типы, класс. Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии питания. Классификация предприятий общественного питания (по характеру производственной деятельности, по местоположению, по контингенту обслуживаемых клиентов, по типу управления, по ассортименту, по методу обслуживания, по времени функционирования). Организационная структура предприятий питания. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания.

Тема 7. Виды услуг, методы и способы обслуживания на предприятиях общественного питания

Стандарты функционирования предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, геридон, американский сервис) на предприятиях питания. Кейтеринг, как вид обслуживания на предприятиях общественного питания. Специальные формы организации питания.

Тема 8. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса
Классификация предприятий питания: ресторан гастрономический, ресторан повседневный (casual), бар (паб или таверна), предприятия быстрого обслуживания (quick service), *fast food, street food, столовая.* Типы и правила составления меню. Значение концепции заведения в ресторанном бизнесе. Франчайзинг в ресторанном бизнесе.

Тема 9. Стимулирование сбыта в гостиничном и ресторанном бизнесе
Специфика изучения рынка услуг в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг – микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.). Роль социальных сетей в продвижении услуг индустрии гостеприимства.

Тема 10. Специфика управления персоналом предприятий индустрии гостеприимства

Роль персонала в индустрии гостеприимства. Управление процессами труда в современном отеле, на предприятиях общественного питания. Особенности отбора, адаптации, обучения персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. Основные формы стимулирования и мотивации работников в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Тема 11. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса
Стандарты обслуживания клиентов гостиничного и ресторанного предприятия. Корпоративный имидж гостиничного, ресторанного предприятия. Корпоративная культура, ее составляюшие. Специфический вид компетентности в индустрии гостеприимства: экстремальная профессиональная компетентность. Проблемы выработки эффективных поведенческих навыков персонала предприятий. Изучение психологических основ профессионального обучения и профессионального воспитания специалистов индустрии гостеприимства.

Тема 12. Обеспечение качества предоставления услуг в индустрии гостеприимства

Понятие качества услуг в индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на качество гостиничных и ресторанных услуг. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания в гостиницах и ресторанах. Концепция TQM (Всеобщего управления качеством) в индустрии гостеприимства.

Тема 13. Информационные технологии в индустрии гостеприимства
Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Использование возможностей Интернета для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии управления в гостиничном и ресторанном бизнесе. Единые базы данных ассоциаций гостиничных (ресторанных) предприятий и гостиничных цепей.

Тема 14. Транспортная система и ее роль в индустрии гостеприимства
Классификация средств перемещения. Современное состояние различных средств транспорта. Эффективность использования в индустрии гостеприимства различных видов транспортных средств: авиационного, железнодорожного, автомобильного, автобусного, морского, речного транспорта. Современное состояние паромного сообщения.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Структура индустрии гостеприимства, как сферы экономики
2. Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Основные понятия франчайзинга: франшиза, франчайзи, франчайзер, роялти, паушальный взнос
3. Гостиница, как основной тип средств размещения

4. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РК
5. Основные принципы функционирования служб гостиничного предприятия
6. Функции службы приема и размещения
7. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице
8. Формы управления современной гостиницей
9. Управление персоналом в гостинице
10. Классификация предприятий общественного питания
11. Методы и способы обслуживания на предприятиях питания
12. Роль рекламы в продвижении гостиничных и ресторанных услуг
13. Современные маркетинговые технологии продвижения услуг
14. Генезис предприятий индустрии гостеприимства
15. Азиатская гостиничная индустрия

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ

1. Европейская и американская модели гостеприимства
2. Типология современных гостиниц
3. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии
4. Структура и функции службы управления номерным фондом
5. Функции административно – хозяйственной службы
6. Бронирование: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннулирование бронирования
7. Выезд и выписка гостя: порядок расчета за проживание в гостинице
8. Управление гостиницей по контракту
9. Управление качеством услуг в гостинице и ресторане
10. Нормативно – правовое регулирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства
11. Кейтеринг в современном ресторане
12. Прямые продажи в сфере сервиса
13. Роль глобальной сети Интернет для автоматизации предприятий индустрии гостеприимства
14. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей
15. Компьютерные программы на предприятиях питания и размещения

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

1. Гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования
2. Принципы классификации гостиничных предприятий
3. Требования к гостиницам по уровню комфорта

4. Функции службы бронирования и резервирования
5. Особенности функционирования вспомогательных служб в гостинице
6. Заезд, регистрация и размещение гостей: порядок регистрации, обслуживание гостей во время проживания, организация отдыха и развлечений, услуги питания
7. Виды систем управления гостиницей
8. Современные тенденции развития индустрии питания
9. Особенности деятельности гостиничных цепей
10. Организационная структура предприятий питания
11. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства
12. PR в продвижении гостиничных и ресторанных услуг
13. Компьютерные системы бронирования
14. Организационная структура и формы управления гостиничными и ресторанными предприятиями
15. Стимулирование и мотивация работников в гостиничном и ресторанном бизнесе

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Жаксыбергенов А.Г., Жаксыбергенов А.К., Жангуттина Г.О., Есайдар У.С., Талипова А.А. Мейрамхана ісіне кіріспе. Оқу құралы //Алматы, 2014.-111б.
2. Устенова О.Ж., Смыкова М.Р. Основы гостиничного хозяйства: учебное пособие – Алматы: Экономика, 2012. -216с.
3. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и К, 2011.
4. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства. - М.: Дашков и К, 2013.
5. Таева А.М., Маканова К.А., Буламбаева А.А., Белогривцева Л.В., Смагулова А.К., Базылханова Э.Ч. Основы технологии производства продуктов питания. –Алматы: АТУ, 2015.-135 с.
6. Жаксыбергенов А.Г., Жаксыбергенов А.К., Жангуттина Г.О., Есайдар У.С., Сарсебаева А.М. Қонақжайлылықты ұйымдастыру сферасындағы қызметкерлер құрамын басқару. -–Алматы: АТУ 2014.-204 б.
7. Муталиева Л.М. Мейрамхана бизнесінің маркетингі: оқу құралы (орыс тілінен аударылған). – Алматы: «Экономика», 2013.-214 б.
8. Муталиева Л.М. Маркетинг ресторанного бизнеса, Алматы, 2010.-196с.
9. Е.Бесекей. Қонақ үй бизнесі: оқу құралы. – Алматы: Экономика, 2012.-240б.
10. Кузембаева Г.К., Кузембаев К., Мауленов А. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің мәдениеті: оқу құралы. – Алматы: АТУ, 2013.-152б.
11. Джампеисова К.К. Индустрия развлечений: учебное пособие. – Алматы: Экономика, 2013. -310 с.

Дополнительная литература:

1. Чудновский А.Д., Агеева О.А., Кормишова А.В., Расихина Л.Ф., Жукова М.А. Гостиничный и туристический бизнес, Москва, 2007.
2. Жаксыбергенов А.Г. Введение в ресторанное дело. Краткий курс лекции: Алматы, 2010.-128 с.
3. Кононыхин С.В. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства - Учебное пособие, Донецк. - 2007.
4. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство - Учебное пособие, Томск. - 2007.
5. Шматько Л.П. (ред) Туризм и гостиничное хозяйство - Учебное пособие, Ростов н/Д. – 2008.
6. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России: технология успеха – М.: Консульт. - 2007 .
7. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: учеб пособ. /под ред. Н. И. Кабушкина - 3-е изд. – М., 2008.
8. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес: секреты успеха.: Ростов н/Д: Феникс, 2008. -253 с.

Авторы:
1. Жангуттина Г.О., к.э.н., профессор, Алматинский технологический университет
2. Есайдар У.С., к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет
3. Туебекова З.Ж., старший преподаватель, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

ММВВЕА 3205 МЕЙРАМХАНА ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІНДЕГІ БУХГАЛТЕРЛІК ЕСЕП ЖӘНЕ АУДИТ

5В091200 – МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ

(3 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
А.К. Ержанов, э.ғ.д., профессор, Қазақ бас сәулет-құрылыс академиясы
В.К. Ерошкина, «Бухгалтерлер мен аудиторлар ассоциациясы» ЖШС бас директоры

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ ХАТ

«Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі бухгалтерлік есеп және аудит» пәні бухгалтерлік есеп пен аудиттің теориясы мен тәжірибесінің негізі ретінде түсінік береді. Бұл бағдарламада нарықтық экономика жағдайында бухгалтерлік есеп пен аудиттің жалпы қабылданған халықаралық принциптері, әдістері және тәсілдері қарастырылады, ол мейрамхана және мейманхана бизнесі саласының мамандарына қаржылық есептілікті жүргізу, құра білу және оны талдай білу дағдыларын, ақпараттарды өңдеудің заманауи әдістері мен құралдарын алуға көмектеседі.

Курстың негізгі мақсаты – болашақ бакалаврларды бухгалтерлік есеп пен аудиттің теориялық негізі (терминологиясы, мәні, әдістемесі, есеп пен аудиттің ұйымдастырылуы), есептік ақпаратты өңдеу, құрастыру, пайдалану, оларды талаптарға сай әдістемелік тұрғысынан ұйымдастыру туралы қажетті білім беру.

Бағдарлама негізгінде мынадай мақсаттар көзделген: болашақ балавриаттарды бухгалтерлік есеп пен аудиттің теориялық негіздеріне үйрету (бухгалтерлік есеп пен аудиттің түсінігі, мазмұны, әдістемесі); бухгалтерлік есептегі ақпараттарды өңдеу, жинақтау; және олардың негізінде қаржылық есептілікке талдау мен аудит жүргізудің тәлісдерін үйрету.

Бұл курсты аяқтаған соң студенттер білуге тиісті:

– бухгалтерлік есептің тұжырымдамаларын, мазмұнын, құрылу тәртібін, қаржылық есептіліктің нысандарын, халықаралық және отандық есеп стандарттарын;

– бухгалтерлік есеп шоттары мен ақпараттарды өңдеудің технологиясын;

– бухгалтерлік шоттарда шаруашылық операцияларын көрсету тәртіптерін.

Пререквизиттері: «Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы».

Постреквизиттері: «Мейманхана және мейрамхана менеджменті».

ПӘННІҢ МАЗМҰНЫ

Кіріспе

Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі бухгалтерлік есеп және аудит оны ұйымдастырудың әдістемесі осы ғылымның жалпы қабылдаған әдістемелік негіздеріне ие. Демек, бұл саладағы бухгалтерлік есеп пен аудит саланың ғылымы ретінде қабылданып отыр. Осыған орай бухгалтерлік есептегі жалпы қабылданған әдіс-тәсілдер: құжаттау, екі жақты жазу және шоттар жүйесі, мүлікпен міндеттемелерді бағалау, калькуляциялау, бухгалтерлік баланс, түгендеу, есеп беру – мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі қызмет жасайтын ұйымдарда жасақталуға тиісті.

Курстың мазмұны:

- нарықтық экономикадағы бухгалтерлік есеп қағидаларын, оның ішінде баланстық теңдеу және екіжақтылық қағидасын, «шаруашылық операциялар» түсінігін, екі жақты жазудың мәнін;
- бухгалтерлік шоттардың анықтамасы мен мағынасын оқытып үйретеді;
- алғашқы бухгалтерлік құжаттардың рөлін, мағынасын және қолдану қажеттілігін, алғашқы есеп құжаттарының міндетті деректемелерін, алғашқы есеп құжаттарының жіктелуін ашып көрсетеді. Бухгалтерлік есептегі есептеу әдісі;
- ақша қаражаттарының өлшемі;
- дебиторлық берешектерді бағалау және тану. Күмәнді дебиторлық берешектердің түсінігі;
- қорлар түсінігі. Қорлардың жіктелуі және бағалауы;
- ұзақ мерзімді активтердің түсінігі және жіктелуі;
- материалдық емес активтердің, негізгі құралдардың және биологиялық активтердің анықтамасы. «Түгендеу объекті» түсінігі. Ұзақ мерзімді активтерді бағалау. «Шығыстар» және «Шығындар» түсінігінің мәні. Белгілі уақыт кезеңіндегі шығындар анықтамасы. Сәйкестілік қағидасы. Есепті кезеңдегі шығындар мен шығыстардың өзара байланысы. «Меншікті айналым құралдарының» түсінігі;
- меншікті және жалға алынған капитал. Акционерлік капитал оның құрылуы және өзгеру тәртібі. Төленбеген капитал. Резервтік капитал. Есеп беру ұйымның шаруашылықтағы іс әрекеттерінің жүйелік көрсеткіші ретінде оның қаржылық және мүліктік жағдайын көрсетеді. «Бухгалтерлік есеп беру», «қаржылық есеп беру» түсінігі. Қаржылық есеп берудің сапалық қағидалары;
- аудиттің тұжырымдамалық негіздері. Мейрамхана және мейманхана бизнесі кәсіпорындарында аудитті ұйымдастыру.

Негізгі бөлім

1 БӨЛІМ. БУХГАЛТЕРЛІК ЕСЕП НЕГІЗДЕРІ

1-тақырып. Нарықтық экономикадағы бухгалтерлік есептің тұжырымдамалары

Бүгінгі күнгі бухгалтерлік есептің қажеттілігі. Басқару жүйесіндегі бухгалтерлік есеп. Бхгалтерлік есептің нышандары және ақпараттық база ретінде маңызы. Бухгалтерлік ақпарат және басқарушылық шешім қабылдау. Бухгалтерлік есептің атқаратын қызметі және оның міндеттері. Қазақстан Республикасында бухгалтерлік есептің заң жүзіндегі реттелуі. Бухгалтерлік есептегі этика. Қаржылық есептілік: экономикалық ақпарат ретінді оның жіктелінуі және оны пайдаланушылыр. Халықаралық бухгалтерлік есеп және оның Қазақстандағы бухгалтерлік есептің ұйымдастырылуына әсері. Есеп принциптерінің жалпы сипаттамасы. Қаржылық есептілік элементтері және бухгалтерлік есеп объектілері. Актив, міндеттеме, капитал, ұйымның кірістері мен шығыстары туралы түсінік.

2-тақырып. Баланстық теңдеудің екіжақтылық қағидасы

Бухгалтерлік баланстың рөлі және маңызы. Негізгі бухгалтерлік теңдік.Үздіксіздік принципі. Өзіндік құн принципі. Бухгалтерлік баланстың құрамы мен құрылымы. Бухгалтерлік баланстың бөлімдері. Бухгалтерлік баланстың негізгі баптары. Активтердің құрамы және сипаттамасы. Қысқа мерзімді активтер: ақша қаражаттары және оның эквиваленттері, қаржылық инвестициялар, қорлар, дебиторлық борыштар. Ұзақ мерзімді активтер: негізгі құралдар, материалдық емес активтер, ұзақ мерзімді инвестициялар және оның эквиваленттері. Қысқа және ұзақ мерзімді міндеттемелердің құрамы және сипаттамасы. Меншікті капиталдың құрамы және сипаттамасы. Шаруашылық операцияларының бухгалтерлік баланс баптарына әсері. Бухгалтерлік баланстың түрлері.

3-тақырып. Бухгалтерлік шоттар және екі жақты жазу

Шаруашылық операциялары туралы түсінік. Екі жақты жазудың мәні. Бухгалтерлік есеп шоттарының анықтамасы және мақсаты. Бухгалтерлік есептің типтік шоттар жоспары. «Дебет» және «Кредит» туралы түсінік. Бухгалтерлік есеп шоттардың құрылымы мен мазмұны. Бухгалтерлік есеп шоттарының экономикалық мазмұны бойынша және атқаратын қызметі бойынша жіктелуі (негізгі, реттеуші, калькуляциялық, қаржылық нәтижелік, баланс сыртындағы және т.б.) жүйесі. Шоттар корреспонденциясы. Жай және күрделі бухгалтерлік жазулар. Топтамалық (синтетикалық) және талдамалық (аналитикалық) шоттар мен олардың өзара байланысы. Талдамалық (аналитикалық) және топтамалық (синтетикалық) есеп. Айналым

ведомосттері, олардың мәні мен оларды құру, толтыру тәртібі. Бухгалтерлік шоттарды жабу процесі. Сынама баланс.

4-тақырып. Ақша қаражаттары және олардың мейрамхана мен мейманхана бизнесіндегі баламаларының есебі

Ақша қаражаттарын мойындау. Ақша қаражаттары» туралы түсінік: Кассадағы қолма-қол ақша. Кассалық кіріс және шығыс ордерлері, оларды құру, толтыру және рәсімдеу тәртібі. Касса кітабы, оның енгізілуі. Қолма-қолсыз есеп айырысудың нысандары мен олардың сипаттамасы. Ағымдағы банктік шоттардағы ақшалардың есебі, ақша эквивалентерінің есебі. Есеп берілетін сомалардың есебі (кіші касса).

5- тақырып. Дебиторлық берешектердің есебі және оларды бағалау

Дебиторлық борыштың танылуы мен бағалануы. Күмәнді (күдікті) дебиторлық борыштар туралы түсінік. Алынуға тиісті вексельдердің есебі. Жұмысшылардың дебиторлық борыштарының есебі. Басқадай дебиторлық борыштардың есебі. Өтелуге қосылған құн салығы сомасы. Қаржылық есептілікті ашып көрсету.

6-тақырып. Қорлар есебі

Қорлар жайлы ұғым. Қорлардың жіктелуі. Қорларды бағалау. Қорларды бағалау әдістері (орташа есептік құны, ФИФО және арнайы ұқсастық). Әдістерді салыстыру. Түгендеудің анықтамасы және бағыты. Қорлар есебінің түрлері. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі қорлардың өзіндік құнын анықтау принципі. Қорлардың айналымдылығы. Қорлардың өзіндік құнының және мүмкін болатын таза өткізу (сату) құнының ең төменгі мәні.

7-тақырып. Ұзақ мерзімді активтердің есебі

Ұзақ мерзімді активтер жайлы түсінік, олардың жіктелінуі. Материалдық емес активтер, негізгі құралдар және биологиялық активтердің анықтамасы және сипаттамасы. Ұзақ мерзімді активтердің бағалануы. Бастапқы құны, ағымдағы құны, баланстық құны, өткізу құны және жойылу құны. Бастапқы құнның құрамы. Ұзақ мерзімді активтердің амортизациясы және тозуы: анықтамасы және мәні. Негізгі құралдардың табиғи және сапалық тозуы. Есептелінген амортизациялық аударым сомаларының бухгалтерлік есеп шоттарында бейнеленуі.

8-тақырып. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кірістер мен шығыстардың есебі

«Шығыстар» және «ұсталымдар» түсінігінің мәні. Белгіленген есепті уақыттағы шығындардың анықтамасы. Сәйкестілік принципі. Ұсталымдар мен шығындардың және есепті кезең шығыстарының өзара байланысы. Қаржылық нәтижені анықтау принципі. Қаржылық есептілікті бағалау

принциптері (Бастапқы, ағымдағы, нарықтық, дисконтталған, сатылған және т.б.). Пайда және зиян туралы есеп баптарының маңызы. Ұйым шығыстарының бухгалтерлік есеп шоттарында бейнеленуі. Транзиттік шот туралы түсінік. Қаржылық және шаруашылық процестері.

9-тақырып. Меншікті капитал мен міндеттемелердің есебі

«Меншікті айналым қорлары» туралы түсінік. Қарызға алынған және меншікті капитал. Акционерлік капитал, қалыптасуы мен өзгеруінің тәртібі. Төленбеген капитал. Резервтік капитал. Резервтік капиталды құру және пайдалану (жұмсалыну) тәртібі. Бөлінбеген пайда (жабылмаған зиян) және есепті кезеңдегі (өткен кезеңдердегі) дивиденттер.

Міндеттемелердің анықтамасы. Міндеттемелердің жіктелуі. Міндеттемелерді есептеу. Капиталдың өзгерісін және міндеттемелерді бухгалтерлік есеп шоттарында бейнелеу.

10-тақырып. Мейрамхана және мейманхана бизнесі субъектілеріндегі қаржылық есептілікті ұсыну

Есеп беру, кәсіпорынның шаруашылық қызметінің нәтижесін, оның қаржылық, мүліктік жағдайын анықтайтын көрсеткіштер жүйесі ретінде. «Бухгалтерлік есептілік», «қаржылық есептілік» түсінігі. Қаржылық есептіліктің сапалық мінездемелері: түсініктілік, орындылық, сенімділік және салыстырмалылық. Қаржылық есетілікті құрастыруға қойылатын принциптер. Қаржылық есептіліктің құрамы (формалары). Бухгалтерлік балансты ұсыну. Пайда және зиян туралы есепті ұсыну. Ақшалардың қозғалысы туралы есепті ұсыну. Тікелей әдіс. Капиталдың өзгерісі туралы есепті ұсыну. Түсініктемелік жазбаның мәні. Қорытынды есептердің өзара байланыстылығы. Қаржылық есептілікті кәсіби талқылау. Бухгалтерлік (қаржылық) есептіліктің біріктірілуі. Бухгалтерлік есеп және аудитті стандарттау және үйлестіру.

2 БӨЛІМ. АУДИТ НЕГІЗДЕРІ

11-тақырып. Аудиттің тұжырымдамалық негіздері

Бақылау жүйесіндегі аудиттің маңызы мен рөлі. Аудит түрлері және міндеттері. Қазақстан Республикасында аудитті нормативтік-құқықтық реттеу. Аудиторлық дәлеледемелер. Аудиттегі маңыздылық пен тәуекелділік. Аудиторлық есеп және оны дайындау тәртіптері.

12-тақырып. Мейрамхана және мейманхана бизнесі кәсіпорындарында аудитті ұйымдастыру

Ақша қаражаттары мен олардың баламаларының аудиті. Қорлар аудиті. Дебиторлық берешектердің аудиті. Негізгі құралдардың аудиті. Материалдық емес активтердің аудиті. Капитал аудиті. Міндеттемелер аудиті. Қаржылық нәтиже аудиті.

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚТАРДЫҢ ТАҚЫРЫПТАРЫ

1. Қаржылық есептіліктің элементері және бухгалтерлік есеп объектілері.
2. Активтердің құрамы мен сипаттамасы
3. Ұзақ және қысқа мерзімді міндеттемелердің құрамы мен сипаттамасы.
4. Меншікті капиталдың құрамы мен сипаттамасы
5. Бухгалтерлік баланстың құрылымы мен мазмұны және негізгі бухгалтерлік теңдеу.
6. Шаруашылық операцияларының бухгалтерлік баланс баптарына әсері.
7. Бухгалтерлік шоттар жайлы түсінік және оның жіктелінуі.Екі жақты жазу жүйесі.
8. Бухгалтерлік құжаттар, олардың атқаратын қызметі мен жіктелінуі. Түгендеу.
9. Бухгалтерлік есепке енгізу формалары.Бухгалтерлік жазулардағы қателерді түзету тәсілдері.
10. Ақша қаражаттары және олардың баламалары.
11. Дебиторлық берешектерді мойындау, бағалау және есебі.
12. Қорларды бағалау және есебі.
13. Ұзақ мерзімді активтер түсінігі, бағалау және жіктелуі.
14. Кірістер мен шығыстар: экономикалық мазмұны және бағалау.
15. Міндеттемелерді анықтау және олардың жіктелуі.

СТУДЕНТТЕРДІҢ ОҚЫТУШЫЛАРМЕН ӨЗІНДІК ЖҰМЫС ТАҚЫРЫПТАРЫ

1. Бюджетпен есеп айырысу операцияларын көрсету.
2. Жарғылық және резервтік қор есебі.
3. Есепті және өткен жылдың бөлінбеген пайдасы мен жабылмаған зиян есебі.
4. Қаржылық есептілікті ұсыну.
5. Бақылау жүйесіндегі аудиттің маңызы мен рөлі.
6. ҚР-да аудит қызметін құқықтық реттеу.
8. 7.Аудиторлық есеп және оны дайындау тәртіптері.
9. Ақша қаражаттары мен олардың баламаларының аудиті.
10. Қорлар аудиті.
11. Дебиторлық берешектердің аудиті.
12. Негізгі құралдардың аудиті.
13. Материалдық емес активтердің аудиті.
14. Капитал аудиті.
15. Міндеттемелер аудиті.
16. Қаржылық нәтиже аудиті.

ҰСЫНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиеттер:

1. ҚР 28.02.2007ж. №234-III «Бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы» заңы (өзгерістерімен және толықтыруларымен).
2. ҚР қаржы министрлігінің «Бухгалтерлік есепті жүргізу ережесі туралы» 14.10.2011ж. №1172 бұйрығы.
3. ҚР қаржы министрлігінің «Бастапқы есептік құжаттардың нысандарын бекіту туралы» 20.12.2012ж. № 526 бұйрығы.
4. ҚР қаржы министрлігінің 23.05.2007ж. №184 «Жария мүдделі ұйымдардың жариялауына арналған жылдық қаржылық есептілік нысандарын және тізімін бекіту туралы» бұйрығы.
5. ҚР қаржы министрлігінің 06.06.2007ж. №197 «Қаржылық есептілікті депозитарийге ұсыну ережелерін бекіту туралы» бұйрығы.
6. ҚР қаржы министрлігінің «Ұлттық қаржылық есептілік стандартын бекіту туралы» 31.01.2013ж. №50 бұйрығы.
7. Халықаралық қаржылық есептілік стандарттары: 01.01.2009ж. жағдайы бойынша толық ресми мәтіннің аудармасы. – //http://www.iasb.org.
8. Бухгалтерлік есеп шоттарының типтік жоспары. ҚР қаржы Министрінің 23.05.2007ж. №185 бұйрығымен бекітілген.
9. Астахов В.П. Теория бухгалтерского учета: Учебное пособие. / В.П. Астахов. – 12-е изд. – М.: ИНФРА-М., 2011. – 397 с.
10. Әбленов Д.О., Смағұлова Д.Д., Әбленова А.Д. Аудит. – Алматы: Экономика, 2013. – 496 б.
11. Әбленов Д.О., Әбле Д.Д., Смағұлова Д.Д., Әбленова А.Д. Қаржылық бақылау, ревизия және аудит. – Алматы: Экономика, 2014. – 560б.
12. Дюсембаев К.Ш. Теория и эволюция аудита. – Алматы: Экономика, 2013. – 930 б.
13. Кондраков Н.П. Бухгалтерский учет: Учебное пособие. / Н.П. Кондраков. – 6-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 832 с.
14. Назарова В.Л. Бухгалтерский учет в отраслях. – Алматы: Экономика, 2014. – 426 с.
15. Основы бухгалтерского учета. Учебное пособие. Мырзалиев Б.С., Абдушукуров Р.С. – Алматы, 2014. – 366 с.
16. Торшаева Ш.М. Основы бухгалтерского учета. – Алматы: Экономика, 2014. – 241 с.
17. Шарипов А.Қ., Адамов А.А. Қаржылық есептілік: құрастырылуы, бағалануы, және аудиті. – Алматы: Экономика, 2013. – 359 б.

Қосымша әдебиеттер:

1. Абитова А.К., Канабекова А.К. Бухгалтерлік есеп және қаржылық талдау бойынша есептер жинағы. – Алматы: Экономика, 2014. – 158 б.
2. Бухгалтерлік есепті жүргізудің тәжірибелік әдістемесі. Практикум. Мырзалиев Б. – Алматы, 2013. – 144 б.
3. Бухгалтерский учет (сборник тестов). Кабылова Н.К., Досполинова Ш., Абайханова Д. – Алматы, 2014. – 325с.
4. Еңбекақы төлеу есебі. Оқу құралы. Мұрсалова Х.Н. – Алматы, 2014. – 526 б.
5. Сборник задач по бухгалтерскому учету. Проскурина В.П. – Алматы, 2013. – 455 с.
6. Тайгашинова К.Т., Бердімұрат Н. Шығындардың есебі және өнім, жұмыстар мен қызметтердің калькуляция теориясы мен әдіснамасы. – Алматы: Экономика, 2015. – 138 б.
7. Типовой план счетов бухгалтерского учета. – Алматы, 2013. – 156 с.

ҚҰРАСТЫРУШЫЛАР

1. Г.О. Жангуттина, э.ғ.к., профессоры, Алматы технологиялық университеті
2. Л.С. Султангалиева, э.ғ.к., доцент м.а., Алматы технологиялық университеті
3. К.А. Шерзатов, магистр, аға оқытушысы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

BUARGB 3205 БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ И АУДИТ В РЕСТОРАННОМ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

5В091200 - РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(3 кредита)

Алматы, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**
Ержанов А.К., д.э.н., профессор Казахская головная архитектурно-строительная академия
Ерошкина В.К., Генеральный директор ТОО «Ассоциация бухгалтеров и аудиторов»

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Бухгалтерский учет и аудит в ресторанном и гостиничном бизнесе» представляет собой основы теории и практики бухгалтерского учета и аудита. Данная программа рассматривает общепринятые международные принципы, методы и приемы бухгалтерского учета и аудита в условиях рыночной экономики, позволяет специалистам в области ресторанного и гостиничного бизнеса приобрести навыки ведения и составления финансовой отчетности и умение анализировать ее, владеть современными методами и средствами обработки информации.

Основной целью курса является обучение будущего бакалавра теоретическим основам бухгалтерского учета и аудита (терминологии, понятиям, методологии, организации учета и аудита) и приобретения им практических навыков составления и обработки учетной информации и финансовой отчетности, ее анализа и аудита.

Задачи изучения дисциплины состоят в рассмотрении основополагающих принципов бухгалтерского учета и аудита в условиях рынка; приобретении теоретических и практических навыков организации учетного процесса в организациях; ознакомление с учетными регистрами и формами бухгалтерского учета.

После окончания изучения курса студент должен:

– знать концепции и принципы бухгалтерского учета, содержание и строение форм финансовой отчетности, основы международных и казахстанских стандартов учета;

– уметь использовать систему счетов бухгалтерского учета и технологию обработки учетной информации;

– иметь навыки ведения хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета.

Пререквизиты: «Экономика предприятий гостеприимства».

Постреквизиты: «Менеджмент гостиниц и ресторанов».

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

Бухгалтерский учет и его организация в ресторанном и гостиничном бизнесе имеют ту же методологическую основу, что и бухгалтерский учет в целом как наука. Таким образом, основы теории бухгалтерского учета и аудита являются основами науки «Бухгалтерский учет и аудит в ресторанном и гостиничном бизнесе» как отрасли знаний. В связи с этим известные приемы и способы бухгалтерского учета, такие как документация, система счетов, метод двойной записи, оценка имущества и обязательств, калькуляция, бухгалтерский баланс, инвентаризация, отчетность – в бухгалтерском учете на предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса должны быть соблюдены.

Данный курс изучает:

– принципы бухгалтерского учета в рыночной экономике, в том числе принцип двусторонности и балансовое уравнение, понятие «хозяйственной операции», сущность двойной записи, определение и назначение бухгалтерских счетов;

– роль, назначение и необходимость применения первичных бухгалтерских документов, обязательные реквизиты первичных учетных документов, классификацию первичных учетных документов;

– метод начисления в бухгалтерском учете;

– измерение денежных средств;

– понятие сомнительной дебиторской задолженности;

– понятие запасов. Классификацию запасов и оценку запасов;

– понятие долгосрочных активов, их классификацию;

– определение нематериальных активов, основных средств и биологических активов. Оценку долгосрочных активов. Сущность понятий «расходы» и «издержки». Определение расходов за определенный период времени. Принцип соответствия. Взаимосвязь издержек, затрат и расходов отчетного периода. Понятие «собственные оборотные средства»;

– заемный и собственный капитал. Акционерный капитал, порядок его формирования и изменения. Неоплаченный капитал. Резервный капитал. Отчетность, как система показателей, отражающая результаты хозяйственной деятельности организации, ее финансовое и имущественное положение. Понятия «бухгалтерская отчетность», «финансовая отчетность». Качественные принципы финансовой отчетности;

– сущность и место аудита в системе контроля. Организация аудита на предприятии.

Основная часть

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

Тема 1. Концепции бухгалтерского учета в рыночной экономике

Назначение современного бухгалтерского учета. Бухгалтерский учет в системе управления. Признаки учета и значение информационной базы. Бухгалтерская информация и принятие управленческих решений. Функции бухгалтерского учета и его задачи. Законодательное регулирование бухгалтерского учета в Казахстане. Этика в бухгалтерском учете. Финансовая отчетность, как источник экономической информации и классификация ее пользователей. Международный бухгалтерский учет и его влияние на организацию бухгалтерского учета в Казахстане. Общая характеристика принципов учета. Объекты бухгалтерского учета и элементы финансовой отчетности. Понятие активов, обязательств и капитала, доходов и расходов организации. Принцип двусторонности. Принцип автономности.

Тема 2. Принцип двусторонности и балансовое уравнение

Роль и значение бухгалтерского баланса. Основное бухгалтерское уравнение. Принцип сбалансированности и значение бухгалтерского баланса. Принцип себестоимости. Структура и содержание бухгалтерского баланса. Разделы бухгалтерского баланса. Понятие основных статей баланса. Состав и характеристика активов. Краткосрочные активы: денежные средства и их эквиваленты, финансовые инвестиции, запасы и дебиторская задолженность. Долгосрочные активы: основные средства, нематериальные активы, долгосрочные инвестиции и их эквиваленты. Состав и характеристика краткосрочных и долгосрочных обязательств. Состав и характеристика собственного капитала. Влияние хозяйственных операций на бухгалтерский баланс. Изменения в балансе. Виды бухгалтерских балансов.

Тема 3. Система счетов и двойная запись

Понятие «хозяйственной операции». Сущность двойной записи. Определение и назначение бухгалтерских счетов. Понятия «дебет» и «кредит». Строение и содержание бухгалтерских счетов. Корреспонденция бухгалтерских счетов. Простые и сложные бухгалтерские записи. Аналитический и синтетический учет. Оборотная ведомость, ее значение и порядок составления. План счетов бухгалтерского учета. Классификация счетов по экономическому содержанию, строению и назначению (основные, регулирующие, калькуляционные, финансовых результатов, балансовые, забалансовые и т.д.). Процесс закрытия бухгалтерских счетов. Пробный баланс.

Тема 4. Учет денежных средств и их эквивалентов в ресторанном и гостиничном бизнесе

Принцип консерватизма. Принцип материальности. Принцип реализации. Метод начисления в бухгалтерском учете. Измерение денежных средств. Определение денежных средств: наличность в кассе; деньги на текущих банковских счетах; платежные обязательства. Учет наличности в кассе. Приходные и расходные кассовые ордера, порядок их составления и оформления. Кассовая книга, ее ведение. Формы безналичных расчетов и их характеристика. Учет денег на текущих банковских счетах, учет денежных эквивалентов.

Тема 5. Учет дебиторской задолженности и их признание

Признание и оценка дебиторской задолженности. Понятие сомнительной дебиторской задолженности. Учет дебиторской задолженности работников. Учет прочей дебиторской задолженности. Налог на добавленную стоимость к возмещению. Раскрытие в финансовой отчетности.

Тема 6. Учет запасов

Понятие запасов. Классификация запасов. Оценка запасов. Методы оценки запасов (средневзвешенной стоимости, ФИФО и специфической идентификации). Сравнение методов. Определение и назначение инвентаризации. Виды учета запасов. Принцип определения себестоимости запасов в ресторанном и гостиничном бизнесе. Оборачиваемость запасов. Наименьшее значение из себестоимости и возможной чистой стоимости реализации запасов.

Тема 7. Учет долгосрочных активов

Понятие долгосрочных активов, их классификация. Определение нематериальных активов, основных средств и биологических активов. Инвентарный объект. Оценка долгосрочных активов. Первоначальная, текущая, балансовая стоимость, стоимость реализации и ликвидационная стоимость. Состав первоначальной стоимости. Понятие и сущность амортизации и износа долгосрочных активов. Методы начисления амортизации. Отражение сумм начисленной амортизации на бухгалтерских счетах. Особенности учета аренды основных средств в организациях ресторанного и гостиничного бизнеса.

Тема 8. Учет расходов и доходов в сфере ресторанного и гостиничного бизнеса

Сущность понятий «расходы» и «издержки». Определение расходов за определенный период времени. Принцип соответствия. Взаимосвязь издержек, затрат и расходов отчетного периода. Принципы выявления финансового результата. Оценка элементов финансовой отчетности (первоначальная, текущая, рыночная, дисконтированная, чистая стоимость реализации и т.д.). Значение статей Отчета о прибылях и убытках. Отражение расходов организации на бухгалтерских счетах. Понятие «транзитный счет». Финансовые и хозяйственные процессы.

Тема 9. Учет собственного капитала и обязательств

Заемный и собственный капитал. Акционерный капитал, порядок его формирования и изменения. Неоплаченный капитал. Резервный капитал. Порядок формирования и использования резервного капитала. Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) и дивиденды отчетного периода (прошлых периодов).

Определение и признание обязательств. Классификация обязательств. Начисленные обязательства. Отражение на бухгалтерских счетах операций по учету движения капитала и обязательств.

Тема 10. Представление финансовой отчетности в субъектах ресторанного и гостиничного бизнеса

Отчетность, как система показателей, отражающая результаты хозяйственной деятельности организации, ее финансовое и имущественное положение. Качественные принципы финансовой отчетности: понятность, уместность, надежность и сопоставимость. Принципы-требования составления финансовой отчетности. Состав (формы) финансовой отчетности. Представление бухгалтерского баланса. Представление отчета о прибылях и убытках. Представление отчета о движении денег. Прямой метод. Отчет об изменении в собственном капитале использование информации, содержащейся в финансовой отчетности.

Сущность пояснительной записки. Профессиональное суждение о финансовой отчетности. Учетная политика.

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ АУДИТА

Тема 11. Концептуальные основы аудита

Сущность и место аудита в системе контроля. Виды и задачи аудита. Нормативно-правовое регулирование аудита в Республике Казахстан. Аудиторские доказательства. Существенность и риски в аудите. Аудиторский отчет и порядок его подготовки.

Тема 12. Организация аудита на предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса

Аудит денежных средств и их эквивалентов. Аудит запасов. Аудит дебиторской задолженности. Аудит основных средств. Аудит нематериальных активов. Аудит инвестиций. Аудит капитала. Аудит обязательств. Аудит финансовых результатов.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Элементы финансовой отчетности и объекты бухгалтерского учета.
2. Состав и характеристика активов.
3. Состав и характеристика долгосрочных и краткосрочных обязательств.
4. Состав и характеристика собственного капитала.
5. Структура, содержание бухгалтерского баланса и основное бухгалтерское уравнение.
6. Влияние хозяйственных операций на бухгалтерский баланс.
7. Понятие бухгалтерского счета и их классификация. Система двойной записи.
8. Бухгалтерские документы, их назначение и классификация. Инвентаризация.
9. Формы ведения бухгалтерского учета. Способы исправления ошибочных бухгалтерских записей.
10. Денежные средства и их эквиваленты.
11. Признание, оценка и учет дебиторской задолженности.
12. Учет и оценка запасов.
13. Понятие долгосрочных активов, их классификация и оценка.
14. Доходы и расходы: экономическая сущность и признание.
15. Определение обязательств и их классификация обязательств.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ СРСП

1. Отражение операций по расчетам с бюджетом
2. Учет уставного и резервного капитала
3. Нераспределенный доход (непокрытый убыток) отчетного периода и прошлых периодов
4. Представление финансовой отчетности
5. Сущность и место аудита в системе контроля
6. Нормативно-правовое регулированиие аудита в РК
7. Аудиторский отчет и порядок его подготовки
8. Аудит денежных средств и их эквивалентов
9. Аудит запасов
10. Аудит дебиторской задолженности
11. Аудит основных средств
12. Аудит нематериальных активов

13. Аудит капитала
14. Аудит обязательств
15. Аудит финансовых результатов

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Закон РК «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» от 28.02.2007г. № 234-III.
2. Приказ министра финансов РК «Об утверждении НСФО» от 21.06.2007 г. № 217, № 218.
3. Международные стандарты финансовой отчетности: Перевод полного официального текста по состоянию на 01.01.2009 г. – //http://www.iasb.org.
4. Приказ министра финансов РК «Об утверждении Типового плана счетов бухгалтерского учета» от 23.05.2007 г. № 185.
5. Приказ министра финансов РК «Об утверждении перечня и форм годовой финансовой отчетности для публикации организациями публичного интереса (кроме финансовых организаций)» от 23.05.2007 г. №184.
6. Приказ Министра финансов РК «Об утверждении Правил представления финансовой отчетности в депозитарий» от 06.06.2007 г. №197.
7. Приказ министра финансов РК «Об утверждении форм регистров бухгалтерского учета» от 21.06.2007 г. № 215.
8. Приказ министра финансов РК «Об утверждении форм первичных учетных документов» от 21.06.2007 г. № 216.
9. Приказ министра финансов РК «Об утверждении правил ведения бухгалтерского учета» от 22.06.2007 г. № 221.
10. Абленов Д.О., Әбле Д.Д., Абленова Д.Д., Абленова А.Д. Профессиональный аудит: теория и практика. – Алматы: Экономика, 2015. – 876 с.
11. Астахов В.П. Теория бухгалтерского учета: Учебное пособие. / В.П. Астахов. – 12-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 397 с.
12. Дюсембаев К.Ш. Теория и эволюция аудита. – Алматы: Экономика, 2013. – 930 б.
13. Кондраков Н.П. Бухгалтерский учет: Учебное пособие. / Н.П. Кондраков. – 6-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 832 с.
14. Кувшинов М.С. Бухгалтерский учет. Экспресс-курс: Учебное пособие. / М.С. Кувшинов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2011. – 320с.
15. Назарова, В.Л. Бухгалтерский учет: Учебное пособие. / В.Л. Назарова. – 2-е изд., испр. – Алматы: Алматы-кітап, 2011. – 624 с.
16. Назарова В.Л. Бухгалтерский учет в отраслях. – Алматы: Экономика, 2014. – 426 с.
17. Основы бухгалтерского учета. Учебник. 4-е изд, доп. и перераб. Кабылова Н. – Алматы, 2013. – 268 с.

18. Основы бухгалтерского учета. Учебное пособие. Мырзалиев Б.С., Абдушукуров Р.С. – Алматы, 2014. – 366 с.

19. Пошерстник Н.В. Бухгалтерский учет на современном предприятии: Учебное пособие. / Н.В. Пошерстник. – М.: Проспект, 2011. – 560 с.

20. Торшаева Ш.М. Основы бухгалтерского учета. – Алматы: Экономика, 2014. – 241 с.

21. Шаитова Н.Ж. Аудит. Учебное пособие. – Алматы, 2013. – 547с.

Дополнительная литература:

1. Бухгалтерский учет (сборник тестов). Кабылова Н.К., Досполинова Ш., Абайханова Д. – Алматы, 2014. – 325с.
2. Бухгалтерский учет операций в иностранной валюте. Нургазиева. – Алматы, 2013. – 125 с.
3. Бухгалтерский учет оплаты труда. Самойлов И.В. – Алматы, 2014. – 147 с.
4. Проскурина В.П. Бухгалтерский учет от азов до баланса: Практическое пособие. / В.П. Проскурина. – 3-е изд., испр. и доп. – Алматы: LEM, 2012. – 372 с.
5. Современная методика изучения бухгалтерского учета. Практикум. Мырзалиев Б.С., Абдушукуров Р.С. – Алматы, 2014. – 411 с.
6. Сборник задач по бухгалтерскому учету. Проскурина В.П. – Алматы, 2013. – 455 с.
7. Типовой план счетов бухгалтерского учета. – Алматы, 2013. – 156 с.

АВТОРЫ

1. Жангуттина Г.О., к.э.н., профессор, Алматинский технологический университет

2. Султангалиева Л.С., к.э.н., и.о. доцента, Алматинский технологический университет

3. Шерзатов К.А., магистр, старший преподаватель, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

MMBKKN 2206 МЕЙРАМХАНА ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІНДЕГІ КӘСІПКЕРЛІК ҚЫЗМЕТ НЕГІЗДЕРІ

5В091200 – «МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ»

(3 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Шайкенова Р.Р. Қазақстандағы мейрамханалар мен мейманханалардың Ассоциациясының президенті
Төлегенов Б.Т., э.ғ.к., профессор, Алматы технологиялық университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

Бұл пәнді оқытудың негізгі мақсаты студенттерді кәсіпкерлік қызметінің теориялық және практикалық білімімен қамтамасыз етіп, сондай-ақ әртүрлі ұйымдық-қоғамдық формадағы өз ісін ашуды қарастыру, кәсіпорын жайында ой туындағаннан бастап кәсіпорынның функционалдық тетігімен аяқтау.

Пәнді оқу барысында студенттің игеруге тиісті **білімі**, **тәжірибесі** және **біліктілігі**:

Пәнді теориялық оқу нәтижесінде студент **білу керек**:

- мейрамхана және мейманхана бизнесінде қолданылатын кәсіпкерліктің ұйымдастырушылық-құқықтық формаларын;
- кәсіпкерлік қызметін ұйымдастырудың қағидаларын, әдістерін және шартын;
- коммерциялық келісімді ұйымдастыруда қолданылатын әдістерді;
- тұтынушылық мінез-құлық ерекшеліктерін және тұтынушылардың сипаттамасын;
- мейманхана кәсіпорындарының және мейрамханалардың баға белгілеу және баға саясатының мәнін;
- тауарлар мен қызмет көрсетуді өткізу жүйесін және тарату формаларын;
- кәсіпкердің шаруашылық қызметінің талдауын жүргізуді;
- фирманың ұйымдастыру жүйесінің құрылымдық қағидаларын;
- мейманхана кәсіпорындарының және мейрамханалардың салық жүйесінің негіздерін және салық салу түрлерін;
- кәсіпорындарда есепке алу саясатын ұйымдастыру негіздерін және есеп жүргізуді:

Пәнді тәжірибелік оқу нәтижесінде студент **жасай алуы тиіс**:

- мейманхана кәсіпорындары мен мейрамханаларды қызмет жасауға дайындау;
- баға саясатын қалыптастыру және нақты өнім мен қызметтің бағасын есептеу;
- қалыпты қызметті қамтамасыз ететін барлық ресурстарды жоспарлаудың ең тиімді нұсқасын анықтау;
- кәсіпорынның персоналдарын жоспарлау, таңдау мен басқару бойынша жұмыстарды жүзеге асыру;
- қаржы-шаруашылық қызметтің жалпы талдауын жүргізу;
- мейманхана кәсіпорындарының және мейрамханалардың бизнес-жоспарын жасау;
- қызметтің тиімділігін арттыру жолдарын анықтау.

Дағдысы болуы тиіс:

- қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарындағы қаржылық қызметті қалыптастыру;
- шаруашылық қызметте кәсіпкерлік қауіп-қатерді бағалауды анықтау:

Қазақстан Республикасының кәсіпкерлік механизмін реттейтін заңдылықтар білімін қолдана білуде құзырлы болуы тиіс.

КІРІСПЕ

Дүние жүзі мен Қазақстан экономикасындағы үнемі болып отыратын өзгерістер мен реформалар жаңа экономикалық және әлеуметтік қатынастардың тууына мүмкіндік береді. Кәсіпкерлік пен кәсіпкер заманауи нарықтың басты қатысушыларының біріне айналады. Кәсіпкерлік қызмет – бұл өнімдер мен қызметтерді жоспарлау, өндіру, жүзеге асыру процесінде , сонымен қатар қонақжайлылық индустриясында туатын әлеуметтік-экономикалық жүйе.

Кәсіпкерлік қызметтің басты мақсаты – тиімді экономикалық әдіс-тәсілдерді пайдалану жолы арқылы алға қойылған мақсатқа жету. Берілген оқу бағдарламасында кәсіпкерліктің шамамен барлық ішкі жүйелерінің мәнін білдіретін кәсіпкерлік механизмі, оның негізгі түсініктері мен терминдерін оқыту қарастырылған.

Осы пәнді оқыту барысында студенттер кәсіпкерлік қызмет және оның заманауи экономикаға сай ұйымдастырылуының талаптары мен факторлары туралы толық түсінік алады.

Пререквизиттер: «Қонақжайлылық индустриясының негіздері»

Постреквизиттер: «Мейрамхана және мейманхана маркетингі», «Мейрамхана және мейманхана менеджменті»

НЕГІЗГІ БӨЛІМ

Кіріспе

Дүние жүзі мен Қазақстан экономикасындағы үнемі болып отыратын өзгерістер мен реформалар жаңа экономикалық және әлеуметтік қатынастардың тууына мүмкіндік береді. Кәсіпкерлік пен кәсіпкер заманауи нарықтың басты қатысушыларының біріне айналады. Кәсіпкерлік қызмет – бұл өнімдер мен қызметтерді жоспарлау, өндіру, жүзеге асыру процесінде , сонымен қатар қонақжайлылық индустриясында туатын әлеуметтік-экономикалық жүйе. Кәсіпкерлік қызметтің басты мақсаты – тиімді экономикалық әдіс-тәсілдерді пайдалану жолы арқылы алға қойылған мақсатқа жету.

Дамыған елдердің тәжірибесі көрсетіп отырғандай, ұлттық экономикада кіші және шағын кәсіпкерліктің болуы экономика жағдайының жақсаруына үлкен әсер етеді. Кәсіпкерлік қоғамдық қатынастардың көрінуінің нақты бір формасы ретінде ұлттық рух пен мақтанышты сақтай отырып, қоғамның материалдық және рухани мүмкіндіктерінің өсуіне себепші ретінде, әрбір индивидтің мүмкіндіктерімен таланттарын жүзеге асыруда жағымды көмекші болады. Осы мәнге сәйкес мемлекет кәсіпкерлік белсенділікті ынталандыру үшін тиімді, ыңғайлы жағдай жасау керек. Бұл нарықтық экономиканы жақсартып, әрі дағдарыстан шығудың басты қадамы болады.

Тақырып 1. Заманауи қоғамдағы кәсіпкерлік ісі

Кәсіпкерлік нарықтық экономика жағдайындағы меншік құқықтарын экономикалық жүзеге асыру әдісі ретінде. Кәсіпкерліктің шарттары мен мақсаттары. Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесіндегі бизнес-қызметке қатысушылардың мүдделері. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкерлік қызметтің эволюциясы. Кәсіпкерліктің объектілері мен субъектілері. Қазақстанда кәсіпкерліктің дамуының болашағы мен мәселелері.

Тақырып 2. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерліктің ұйымдастырушылық-құқықтық формалары

Кәсіпорын негізгі экономикалық бірлік ретінде. Қонақжайлылық индустриясында бизнесті ұйымдастыру. Қонақ үй кәсіпорындары мен мейрамханалардың жіктелуі: қызмет түрлері бойынша, меншік формалары бойынша, өндірістің шоғырлану дәрежесі бойынша. Қазақстанда өз бизнесіңді құрудың негізгі жолдары: меншікке айналдыру, жалға алу, франчайзинг.

Қазақстанда кәсіпорындардың жаңа формаларының шығуы: мемлекеттік-жеке кәсіпорындар. Қазақстанның заманауи экономикасындағы инновациялық кәсіпкерліктің бағасы және инновациялық бағыт-бағдары.

Тақырып 3. Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерлік

Қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерлік түсінігі және жіктелуі. ҚР – дағы туризмде және қонақжайлылық индустриясының дамуындағы шағын кәсіпкерліктің ролі. Шет елдегі қонақжайлылық индустриясындағы шағын кәсіпкерліктің даму үрдісі.

Тема 4. Мейрамхана және мейманхана бизнесінде кәсіпкерлік қызметті қолдау және реттеу

Қазақстандағы жеке кәсіпкерлікті реттейтін заңдардың негізгі категориялары: нарықтың қызмет етуі үшін негіз болатын заңдар; әкімшілік заңдар; тұтынушылар құқығын және қоршаған ортаны реттейтін заңдар; салық салуды, тарифтерді және т.б. реттейтін заңдар.

Кәсіпкерлік қызметтің субъектілеріне салық салу. Салық түсінігі мен функциялары. Экономикалық категориялар жүйесіндегі салықтар. ҚР-дағы салық жүйесі және арнайы салық режимдері.

ҚР-ның заңнамасына сәйкес кәсіпорындарды ашу тәртібі мен тарату/жою/ тәртібі.

Тақырып 5. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпорындардың қаржылық қызметі

Кәсіпорынның қаржылық жағдайының негізгі көрсеткіштері. Пайда - кәсіпкерлік қызметтің негізгі мақсаты ретінде. Өзіндік құндылық түсінігі. Шығынның классификациясы, құрамы, құрылымы және оның кәсіпкерлік қызметтің тиімділігіне әсері. Кәсіпкерлік қызметтің қаржыландыру көздері. Банктік несие кәсіпкерлікті дамыту мен қаржыландырудың негізі көзі ретінде. Несие алу үшін бизнес жоспардың құрылуы. Бизнес жоспардың негізгі бөлімдері. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорынның банкротқа ұшырауын алдын алатын шаралар.

Тақырып 6. Бәсекелестік кәсіпкерлік орта

Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі бәсекелестік орта. Бәсеке түрлері және нарық типтерінің сипаттамасы. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпкерлік іс-әрекет түрлері. Компанияның нарықтық іс-әрекетінің өзгерісіне бәсекелестердің реакциясы. Кәсіпорынның бәсекелестік ортасының көрсеткіштерін талдау: мәні, анықтау әдістері, факторлары. Бәсекеге қабілеттілікке қол жеткізу әдістері. Кәсіпорынның нарықтағы үлесін анықтау.

7 тақырып. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кадрлік қамтамасыз етілуі және корпоративтік мәдениет

Қонақжайлық индустриясындағы кәсіпорындардың кадрлік қамтамасыз етілуінің мәні. Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпорын қызметкерлерін іріктеу ерекшеліктері мен критерийлері.

Персоналдарды іштей оқыту, қызметкерлер адаптациясы.

Қызметкерлер этикасының негізі мен клиенттерге қызмет көрсету мәдениеті.

Персонал жұмысы нәтижесінің бағасы, еңбекті нормалау, ұйымдастыру формалары және еңбекақы.

Қонақжайлылық индустриясы сферасындағы кәсіпкерлік мәдениеттің мәні мен түсінігі. Қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарындағы корпоративтік мәдениет және оның қызметкерлердің карьерасындағы маңызды этаптармен байланысы. Кәсіпорындардың корпоративтік мәдениетінің факторлары. Кәсіпорын мақсаттары, негізгі құндылықтары, идеялары, кәсіпорында қабылданған стандарттар мен ережелер.

Қонақжайлылық индустриясындағы кәсіпкердің іскерлік және кәсіби этикасы.

ТӘЖІРИБЕЛІК ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ ТАҚЫРЫПТАРЫ

1. Мейрамхана және қонақжайлылық индустриясында кәсіпкерлік қызметті ұйымдастырудың шетел тәжірибесі
2. Фирманы ашу және тіркеу технологиясы
3. Өнімнің сату-сатып алу процесін реттеу
4. Лауазымдық біліктілік нұсқаулығын дайындау
5. Бизнес-жоспарды жасау технологиясы
6. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін бағалау
7. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі тұтынушылардың мінез-құлқын зерттеу
8. Капиталды пайдалану тиімділігін бағалау
9. Өнім және қызмет көрсетудің тиімді бағасын анықтау. Калькуляцияны есептеу.
10. Тамақтандыру және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы басқарушылық есеп
11. Әлеуметтік-экономикалық процесстерді реттеудің мәні мен әдістері
12. Кәсіпкерлік қауіп-қатердің мәні
13. Кәсіпкерлік қауіп-қатердің жіктелуі
14. Кәсіпкерлік қауіп-қатердің дегейіне әсер ететін факторлар
15. Шағын кәсіпкерліктің субъектілерін анықтаудың мәні және критерийі
16. Кәсіпкерлік кәсіпорындарының инновациялық қызметінің мәні
17. Шағын бизнестің даму жағдайы мен факторлары

СТУДЕНТТЕРДІҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫНЫҢ ТАҚЫРЫБЫ

1. Тамақтандыруда және қонақжайлылықта шағын кәсіпкерлікті мемлекеттік қолдау
2. Кәсіпорында персоналмен жұмысты жоспарлау
3. Кәсіпорында айналым капиталын басқару

4. Қонақжайлылық индустриясында негізгі қорларды пайдаланудың тиімділігін бағалау
5. Мейрамхана және қонақжайлылық кәсіпорындарындағы салық салу ерекшеліктері
6. Өнім мен қызметтерге бағаны қалыптастыруда "директ-костинг" жүйесін қолдану.
7. Кәсіпкерлік құрылымдар қызметінің тиімділігін арттыру жолдары
8. Қайтадан құрылған кәсіпорынның бизнес-жоспарлануы
9. Өнімнің қаржылық жобалануы
10. Кәсіпорындардағы маркетингтік зерттеулер
11. Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі кәсіпорындарында маркетинг жоспарын жасау
12. Кәсіпорынның қызметін жоспарлауда баға белгілеу саясаты және өнім бағасын есептеу
13. Мейрамхана және қонақ үй бизнесі кәсіпорындарына салық салу
14. Кәсіпорын қызметінің экономикалық тиімділігін бағалау
15. Кәсіпорынның микроортасын талдау
16. Кәсіпорынның мақсаты үшін Алматы облысындағы орналастыру және тамақтандыру қызметі нарығын талдау
17. Кәсіпорынның даму стратегиясы.
18. Кәсіпорынның бәсекелестік ортасын бағалау
19. Орналастыру және тамақтандыру қызметі тұтынушыларын талдау
20. Кәсіпорынның жарнама кампаниясын жасау
21. Нарық конъюнктурасын бағалау және тамақтандыру мен орналастыру қызметі нарығының сыйымдылығын есептеу
22. Нарықты сегменттеу және бизнес-бағдарламаны жасауда өнімді позициялау

ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиет

1. Послание Президента Республики Казахстан - Лидера нации Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства» от 14.12.2012г.
2. Лапуста М. Г. Предпринимательство: Учебник / М.Г. Лапуста. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. -384с.
3.Круглова Н.Ю. Основы бизнеса (предпринимательство): Учебник. - М.: КноРус, 2013. - 544с.
4. Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий: Учебное пособие/Г.Г. Иванов, Ю.К. Баженов - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ НФРА-М, 2015. - 304 с.
5. О. Н. Гукова, Е.Н.Ястребова Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса. ИНФРА-М.,Форум, 2014. -176с.

6. Е. С. Алехина, Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособиеИздательство: Феникс, 2015 г. - 318 стр.
7. Основы коммерции: Учебное пособие / Г.А. Яковлев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с
8. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.:
9. Формирование и развитие инновационной инфраструктуры предпринимательства на мезоуровне . Монография, 2015г., Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2015.
11. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 624 с
10.Валигурский Д. И. Организация предпринимательской деятельности. М.: Дашков и К, 2012. – 519 с.

Қосымша әдебиет:

1. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с.
2. Предпринимательство: учебник. / Под ред. В. Я. Горфинкеля, Г. Б. Поляка. М.: ЮНИИТИ-ДАНА, 2012. – 687 с.
3. Герасимов Б. И. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, В. Д. Жариков – Москва : ФОРУМ, 2014. - 239 с.
4. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова -М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с.
5. Гостиничное дело. Учебное пособие. Редактор Е. Егерева. Издательство: Питер, 2015. - 336 с.
6. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с.
7. Управление интеллектуальным капиталом развивающейся компании: Учебное пособие / Н.Н. Шаш. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368с.

Авторлар:
Жангуттина Г.О., э.ғ.к., профессор, Алматы технологиялық университеті
Есайдар У.С., э.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
Сарсебаева А.М. аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

OPDRGB 2206 ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСТОРАННОМ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

5В091200 – «РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»

(3 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**

Шайкенова Р.Р., Президент Казахстанской Ассоциации гостиниц и ресторанов
Тулегенов Б.Т., к.э.н., профессор Алматинского технологического университета

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основной целью преподавания данной дисциплины является обеспечение студентов теоретическими и практическими знаниями о предпринимательской деятельности, в том числе рассмотрение процесса создания собственного дела в различных организационно-правовых формах, начиная с возникновения идеи и заканчивая механизмом функционирования предприятия.

Знания, умения и навыки, которые должен приобрести студент в результате изучения дисциплины.

В результате теоретического изучения дисциплины студент **должен знать**:

-организационно-правовые формы предпринимательства, используемые в ресторанном и гостиничном бизнесе;

-принципы, методы и условия организации предпринимательской деятельности;

- использование методики организации коммерческих сделок;

- особенности потребительского поведения и характеристика потребителей;

- сущность ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия и ресторана;

- систему сбыта и формы реализации товаров и услуг;

-проведение анализа хозяйственной деятельности предпринимателя;

- принципы функционирования организационной системы фирмы;

- основы налоговой системы и специфику налогообложения гостиничного предприятия и ресторана;

- основы организации учетной политики на предприятии и ведения отчетности;

В результате практического изучения дисциплины студент **должен уметь**:

- подготовить к функционированию гостиничное предприятие и ресторан;

- сформировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги;

-определять наиболее оптимальные варианты планирования всех ресурсов, обеспечивающих нормальную деятельность;

- осуществлять работу по планированию, подбору и управлению персоналом предприятия;

- провести общий анализ финансово-хозяйственной деятельности;

- разработать бизнес-план гостиничного предприятия и ресторана;

- определить пути повышения эффективности деятельности гостиничного и ресторанного предприятия.

Иметь навыки:

- формирования хозяйственной деятельности предприятия индустрии гостеприимства;

- определения оценки предпринимательского риска хозяйственной деятельности.

Быть компетентным в использовании знаний действующего законодательства, регулирующего механизм предпринимательства в Республике Казахстан.

ВВЕДЕНИЕ

Постоянные изменения и реформы в экономике мира и Казахстана в частности, дают толчок новым экономическим и социальным отношениям. Предпринимательство и предприниматель становятся одним из главных участников современного рынка. Предпринимательская деятельность – это система социально-экономических отношений, возникающих в процессе планирования, производства и реализации продукции и услуг, в том числе и в индустрии гостеприимства. Главная цель предпринимательской деятельности – достижение поставленных целей и задач путем использования эффективных экономических рычагов и методов. В данной учебной программе предусмотрено изучение механизма предпринимательства, основные понятий и терминов, обозначающих сущность почти всех подсистем предпринимательства.

В процессе изучения данной дисциплины студенты получат полное представление о предпринимательской деятельности и об условиях и факторах ее организации в условиях современной экономики.

Курс «Основы предпринимательской деятельности в ресторанном деле и гостиничном бизнесе» является экономической дисциплиной и тесно связан с такими дисциплинами, как «Экономика предприятий гостеприимства», «Организация и планирование ресторанного дела и гостиничного бизнеса», «Менеджмент гостиниц и ресторанов», «Маркетинг ресторанных и гостиничных услуг».

Пререквизиты: «Основы индустрии гостеприимства»

Постреквизиты: «Ресторанный и гостиничный маркетинг», «Менеджмент гостиниц и ресторанов».

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Введение

Изменения и реформы в мировой экономике и в экономике Казахстана в частности, дают толчок новым экономическим и социальным отношениям. Предпринимательство и предприниматель стали одним из главных участников современного рынка. Предпринимательская деятельность – это система социально-экономических отношений, возникающих в процессе планирования, производства и реализации продукции и услуг, в том числе и в индустрии гостеприимства. Главная цель любой предпринимательской деятельности – достижение поставленных целей и задач путем использования эффективных экономических рычагов и методов.

Как показывает опыт развитых стран, наличие в национальной экономике малого и среднего предпринимательства имеет огромный потенциал для улучшения состояния экономики. Предпринимательство, как одна из конкретных форм проявления общественных отношений способствует повышению материального и духовного потенциала общества, создает благоприятную почву для практической реализации способностей и талантов каждого индивида, ведет к объединению нации. В соответствии с этой теорией государство должно найти достаточно эффективные и гибкие способы стимулирования предпринимательской активности. В условиях рыночной экономики предпринимательская модель экономического развития может стать важным фактором оздоровления экономики в целом и важным шагом на пути выхода из кризиса.

Тема1. Предпринимательская деятельность в современном обществе

Предпринимательство, как способ экономической реализации прав собственности в условиях рыночной экономики. Условия и цели предпринимательства. Интересы участников бизнес-деятельности в ресторанном деле и гостиничном бизнесе. Эволюция предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства. Объекты и субъекты предпринимательства. Проблемы и перспективы развития предпринимательства в Казахстане.

Тема 2. Организационно-правовые формы предпринимательства в ресторанном и гостиничном бизнесе

Предприятие, как основная экономическая единица. Организация бизнеса в индустрии гостеприимства. Основные пути создания собственного бизнеса в индустрии гостеприимства: приобретение в собственность, аренда, франчайзинг. Возникновение новой формы предприятия в Казахстане: государственно-частное предприятие (ГЧП). Инновационные направления и оценка инновационного предпринимательства в современной экономике Казахстана.

Тема 3. М**алое предпринимательство в индустрии гостеприимства**

Понятие и классификация малых предприятий в индустрии гостеприимства. Роль малого предпринимательства в развитии индустрии гостеприимства и туризма в РК. Опыт развития малого предпринимательства в индустрии гостеприимства в зарубежных странах. Преимущества и недостатки малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства. Проблемы и перспективы деятельности малых предприятий в индустрии гостеприимства Казахстана.

Тема 4. Регулирование и поддержка предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе

Законы, регулирующие частное предпринимательство в Казахстане: основополагающие законы для функционирования рынка; административные законы; регулирующие права потребителей и окружающую среду; положения, регулирующие налогообложение, тарифы и т.д.

Налогообложение субъектов предпринимательской деятельности.
Понятие и функции налогов. Налоги в системе экономических категорий.
Налоговая система и специальные налоговые режимы в РК.

Порядок открытия и порядок ликвидации предприятия, согласно законодательства Республики Казахстан.

Тема 5. Финансовая деятельность предприятий в ресторанном и гостиничном бизнесе

Основные показатели финансового состояния предприятия. Прибыль, как цель предпринимательской деятельности. Понятие себестоимости. Классификация, состав и структура затрат и их влияние на эффективность деятельности предприятия. Оценка финансового состояния предприятия. Источники финансирования деятельности предприятия. Банковский кредит, как один из основных источников финансирования и развития предпринимательства. Составление бизнес-плана для получения кредита. Основные разделы бизнес-плана. Мероприятия по предотвращению банкротства предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 6. Конкурентная предпринимательская среда

Конкурентная среда в ресторанном и гостиничном бизнесе. Виды конкуренции и характеристика типов рынков. Виды предпринимательского поведения в ресторанном и гостиничном бизнесе. Реакция конкурентов на изменение рыночного поведения компании. Анализ показателей конкурентной среды предприятия: сущность, методы определения, факторы. Способы достижения конкурентоспособности. Определение доли рынка предприятия.

Тема 7. Кадровая обеспеченность и корпоративная культура в ресторанном и гостиничном бизнесе

Значение кадрового обеспечения предприятий в индустрии гостеприимства. Особенности и критерии отбора персонала для предприятий индустрии гостеприимства. Внутреннее обучение персонала, адаптация сотрудников. Основы персональной этики и культуры обслуживания клиентов. Оценка результатов работы персонала, нормирование труда, формы организации и оплаты труда. Сущность и значение культуры предпринимательства в сфере индустрии гостеприимства. Корпоративная культура и ее связь с важными этапами в карьере сотрудников предприятия индустрии гостеприимства. Факторы корпоративной культуры предприятия: цели предприятия, основные его ценности, идеи, принятые на предприятии стандарты и правила.

Принципы деловой и профессиональной этики предпринимателя в индустрии гостеприимства.

ТЕМЫ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Зарубежный опыт организации предпринимательской деятельности в ресторанном деле и индустрии гостеприимства
2. Технология открытия и регистрации фирмы
3. Регулирование процесса купли-продажи продукта, услуги
4. Подготовка должностных квалификационных инструкций
5. Технология разработки бизнес-плана
6. Оценка конкурентоспособности предприятия
7. Исследование потребительского поведения в ресторанном и гостиничном бизнесе
8. Оценка эффективности использования капитала
9.Определение оптимальной цены на продукты и услуги. Расчет калькуляции
10. Управленческий учет на предприятиях питания и гостеприимства
11. Сущность и методы регулирования социально-экономических процессов
12. Сущность предпринимательского риска
13. Классификация предпринимательских рисков
14. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска
15. Сущность и критерии определения субъектов малого предпринимательства
16. Сущность инновационной деятельности предприятия предпринимательства
17. Условия и факторы развития малого бизнеса.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

1. Государственная поддержка малого предпринимательства в питании и гостеприимстве
2. Планирование работы с персоналом на предприятии

3. Управление оборотным капиталом на предприятии
4. Оценка эффективности использования основных фондов в индустрии гостеприимства
5. Особенности налогообложения предприятий гостеприимства и ресторанного дела.
6. Использование системы “директ-костинг” при формировании цен на продукты и услуги.
7. Пути повышения эффективности деятельности предпринимательских структур
8. Бизнес-планирование вновь создаваемого предприятия
9. Инвестиционное проектирование продукта
10. Разработка плана маркетинга предприятия гостеприимства и ресторанного дела
11. Политика ценообразования и расчет цены продукта при планировании деятельности предприятия
12. Налогообложение предприятий гостеприимства и ресторанного дела
13. Оценка экономической эффективности деятельности предприятия
14. Анализ микросреды предприятия
15. Анализ рынка услуг питания и размещения в Алматинской области для целей предприятия
16. Стратегия развития предприятия
17. Анализ потребителей услуг питания и размещения
18. Оценка конъюнктуры рынка и расчет емкости рынка услуг питания и размещения.
22. Сегментирование рынка и позиционирование продукта при разработке бизнес-программы

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Послание Президента Республики Казахстан - Лидера нации Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства» от 14.12.2012г.
2. Предпринимательский Кодекс РК от 01.01.2016г.
3. Трудовой Кодекс РК от 01.01.2016г.
4. Лапуста М. Г. Предпринимательство: Учебник / М.Г. Лапуста. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. -384с.
3. Круглова Н.Ю. Основы бизнеса (предпринимательство): Учебник. - М.: КноРус, 2013. - 544с.
4. Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий: Учебное пособие/Г.Г. Иванов, Ю.К. Баженов - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ НФРА-М, 2015. - 304 с.
5. О. Н. Гукова, Е.Н. Ястребова Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса. ИНФРА-М.,Форум, 2014. -176с.

6. Е. С. Алехина, Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособиеИздательство: Феникс, 2015 г. - 318 стр.
7. Основы коммерции: Учебное пособие / Г.А. Яковлев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с
8. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.:
9. Формирование и развитие инновационной инфраструктуры предпринимательства на мезоуровне . Монография, 2015г., Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2015.
11. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 624 с.
10. Валигурский Д. И. Организация предпринимательской деятельности. М.: Дашков и К, 2012. – 519 с.

Дополнительная литература:

1. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма:Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с.
2. Предпринимательство: учебник. / Под ред. В. Я. Горфинкеля, Г. Б. Поляка. М.: ЮНИИТИ-ДАНА, 2012. – 687 с.
3. Герасимов Б. И. Организация планирования на предприятии: учебное пособие / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, В. Д. Жариков – Москва : ФОРУМ, 2014 - 239 с.
4. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова -М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с.
5. Гостиничное дело. Учебное пособие.РедакторЕ. Егерева. Издательство: Питер, 2015 г. - 336 с.
6. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с.
7. Управление интеллектуальным капиталом развивающейся компании: Учебное пособие / Н.Н. Шаш. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.

Авторы
Жангуттина Г.О., к.э.н., профессор, Алматинский технологический университет
Есайдар У.С., к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет
Токаева Л.А., к.э.н., и.о. доцента, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

ММККТ 2207 МЕЙРАМХАНА ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНАДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ

5В091200 – «МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ»

(3 кредит)

Алматы, 2016

Алғы сөз

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Жангуттина Гулнар Олжабаевна, э.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
Керимбай Нуржан Нурбергенович, г.ғ.к., доцент, аль-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

«Мейрамхана және мейманханада қызмет көрсету технологиясы» пәні заманауи тұтынушының талаптарына жауап беретін және қызмет көрсету стандарттарына жауап беретін мейрамханалар мен мейманханаларда қызмет көрсетуді ұйымдастыруды кешенді зерделеуді қарастырады. Мейманхана және мейрамхана нарығы үшін мамандарды дайындау бағдарламасының маңызды құрам бөлігі болып табылады.

Пререквизиттер: «Қонақжайлылық индустриясының негіздері»

Постреквизиттер: «Мейманхана және мейрамхана менеджменті»

КІРІСПЕ

Өткен жылдары мейманхана және мейрамхана ісінің дамуы, сонымен қатар болашақта күтілетін ықтимал өзгерістер тікелей оның өндірісімен, оның арзандауымен, сонымен қатар қонақтардың өзгермелі талаптарын ескеретін және орындауын ескеруге дайын қызметкерлердің дайындығымен байланысты. Қызмет көрсетуге қойылатын талаптардың алуан түрлілігі әрбір нақты жағдайда үнемі тұрақты болып қалатын не жағдайға байланысты өзгеретін клиенттермен есептесу концепциясын тудыру қажеттілігін, сонымен қатар бәсеке күресте жеңу үшін туындаған мәселелерді шешуге белгілі бір жолдарды таңдау ды жоспарлау қажеттілігін тудырады.

«Мейрамхана және мейманханада қызмет көрсету технологиясы» пәнінің мақсаты болашақ «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығы бакалаврларына тәжірибеде қажетті болатын мейрамхана және мейманхана жұмысын ұйымдастыру және қызмет көрсетуге дайындау үдерісі туралы білімдерді беру.

Пән міндеттері:

- студенттерді мейрамхана және мейманхана құрылымы мен жіктелуімен таныстыру;
- мейманханаларда қызмет көрсету үдерісін ұйымдастырумен таныстыру;
- мейрамхана өнімін өндіруді ұйымдастыру үдерісімен таныстыру;
- тұтынушылық сұранысты зерттеу және мейрамхана, мейманхана қызметтерін өткізу білімдерін беру;
-қызмет көрсету үдерісімен таныстыру;
- студенттерді нормативті-технологиялық құжаттармен, СанПиН жұмыс жасауды үйрету.

НЕГІЗГІ БӨЛІМІ

Кіріспе

Қонақжайлық индустриясының даму тарихы. Қонақжайлық индустриясы кәсіпорындарының эволюциясы. Қонақжайлық индустриясы дамуының заманауи тенденциялары

Тақырып 1. Мейрамханалар мен мейманханалардың концепциясы

Мейрамхана бизнесінің концепциясы. Мейманхана сервисінің концепциясы.

Тақырып 2. Мейманхана сервисі

Мейманханалар мен басқа орналастыру құралдарының жіктелуі. Мейманханалардың ұлттық жіктеу жүйесі. Мейманханаларды жіктеу мақсаты. Мейманханаларды жіктеудің жалпы критерийлері. Мейманханалар мен басқа орналастыру құралдарының типологиясы. Мейманханалардың халықаралық жіктелуі. Мейманхана нөмірлерін жіктеу. Мейманхана қызметтері: негізгі, қосымша, қосалқы. Мейманхана қызметтерінің ерекшеліктері.

Тақырып 3. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметі жұмысының технологиясы

Қабылдау және орналастыру қызметінің қызмет көрсету үдерісі мен функциялары. Мейманханадағы орындар мен нөмірлерге алдын ала тапсырыс беру. Қонақтарды тіркеу және орналастыру реті. Туристік топтарды тіркеу реті. Шетел туристерін тіркеу ерекшеліктері. Тұрғындармен есеп айырысу түрлері. Тұру үшін төлемдерді төлеу реті

Тақырып 4. Қонақ үй қорына қызмет көрсету технологиясы

Мейманхана бөлмелерінің түрлері. Жинау жұмыстарын ұйымдастыру. Нөмірді қонақтарға дайындау. Әртүрлі жинау жұмыстарын орындау технологиясы

Тақырып 5. Қонақтарға тамақтану мен қызмет көрсету технологиясы

Мейманхананың тамақтану кәсіпорындарын басқару құрылымы. Мейманханадағы мейрамханада аспаздық. Мейрамхана залын қызмет көрсетуге дайындау. Мейрамхана залында қонақтарға қызмет көрсету. Нөмірлерде қызмет көрсету секциясы. Жаппай шараларда қызмет көрсету реті.

Тақырып 6. Мейманханада қосымша қызметтерді ұсыну технологиясы

Мейманханада көрсетілетін қызметтер түрлері. Тұрмыстық қызметті ұйымдастыру. Көлік қызметтері.

Тақырып 7. Мейрамхана сервисінің негіздері. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қызметтері

Тамақтану кәсіпорындарын жіктеу критерийлері. Орындалатын қызметтеріне байланысты кәсіпорындардың жіктелуі. Саудалық-өндірістік қызметі сипатына байланысты кәсіпорындардың жіктелуі. Қоғамдық тамақтандыру қызметтерінің жіктелуі. Қызмет көрсету әдістері мен түрлері, олардың жіктелуі. Әртүрлі типті және класты қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарда қызмет көрсетуді ұйымдастыру ерекшеліктері

Тақырып 8. Мейрамхана өнімдерін өндіру үдерісін ұйымдастыру

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында технологиялық үдерісті ұйымдастыру. Аспаздық өнімдерді өндіруді ұйымдастыру түрлері. Мейрамхананың өндірістік және қосымша бөлмелерінің сипаттамасы, олардың тағайындалуы, орналасуы, материалды-техникалық жабдықталуы. Шикізатты өңдеу, жартылай фабрикаттарды, тағамдарды және аспаздық өнімдерді дайындаудың технологиялық үдерісін ұйымдастыру ерекшеліктері. Технологиялық құжаттар: түрлері, мазмұны және рәсімдеу реті (ТТК, технологиялық және калькуляциялық карталар, рецептуралар жинағы).

Тақырып 9. Мейрамхана өнімдерін тұтыну мен өткізуді ұйымдастырудың алдын ала дайындық кезеңі

Тұтынушыларға қызмет көрсетуге арналған саудалық және қосымша бөлмелердің сипаттамасы: түрлері, тағайындалуы, жабдықтары. Залдарды жарықтандыру, желдетуге, түстік рәсімдеуге қойылатын талаптар. Интерьер құрудың заманауи бағыттары. Ас ыдыстар мен аспаптар: олардың сипаттамасы, тағайындалуы, ассортименті. Ас жаулықтар: сипаттамасы, түрлері, өлшемдері, тағайындалуы. Тұтынушыларға қызмет көрсетуге дайындық; мейрамхана залын жинау; залда жихаздарды орналастыру; ас жаулықтарды, ыдыстарды, аспаптарды қызмет көрсетуге алу; дастарқан жаю; мата майлықтарды бүктеу тәсілдері; татымдықтарды дайындау; дастарқан жаю техникасы, алдын-ала дастарқан жаю.

Тақырып 10. Мейрамханада тұтынушыларға қызмет көрсету

Қызмет көрсетудің негізгі элементтері. Қонақтарды қарсы алу және орналастыру.Тапсырысты қабылдау және рәсімдеу. Сомелье жұмысы. Шараптарды таңдау және ұсыну бойынша ұсыныстар. Тапсырысты өндіріске жіберу. Залда қызмет көрсету үдерісін ұйымдастыру. Сервис-бар өнімін ұсыну реті. Мейрамханада тағамдарды ұсынудың негізгі әдістері. Салқын тағамдар мен дәмтағамдарды ұсыну реті мен ережесі. Ыстық дәмтағамдарды ұсыну реті. Көжелерді ұсыну реті. Екінші тағамдарды ұсыну реті. Тәтті тағамдарды ұсыну реті. Ыстық сусындарды ұсыну реті. Салқын сусындарды

ұсыну реті. Кондитерлік өнімдерді ұсыну реті. Дастарқан басында этикет ережелері мен тәртіп нормалары. Тұтынушылармен есеп-айырысу. Дастарқанды жинау және қолданылған ыдыстар мен аспаптарды алмастыру.

Тақырып 11. Банкеттер мен қабылдауларда қызмет көрсету

Қабылдаулар мен банкеттер түрлері. Күндізгі дипломаттық қабылдаулар. Кешкі дипломаттық қабылдаулар. Даяшылар толық қызмет көрсететін үстел басындағы банкет. Фуршет-қабылдау, Коктейль қабылдау. Банкет-шай. Аралас (құрама) банкеттер мен қабылдаулар. Даяшылар ішінара қызмет көрсететін үстел басындағы банкет. Мерейтой иесін сыйлау, достардың кездесуіне арналған банкеттер.

Тақырып 12. Арнайы қызмет көрсету түрлері мен қызмет көрсету ерекшеліктері

Семинарларға, конференцияларға қатысушыларға қызмет көрсету. Спортсмендердің тамақтануы, Салтанатты кештерді, жексенбілік бранчті, тақырыптық шараларды ұйымдастыру қызметтері және қызмет көрсету. Жаппай демалу орындарында тамақтандыруды ұйымдастыру және қызмет көрсету. Темір жол көлігінде қызмет көрсетуді ұйымдастыру. Әуе жай жолаушыларына қызмет көрсетуді ұйымдастыру. Су көлігі жолаушыларына қызмет көрсету. Автокөлік жолаушыларына қызмет көрсету. Заманауи қызмет көрсету түрлері мен әдістері

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚТАР ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Мейрамханалар мен мейманханалар концепциясын зерттеу
2. Мейманханалар мен басқа да орналастыру құралдарының жіктелуін зерттеу
3. Мейманханада орындар мен нөмірлерге алдын ала тапсырыс беру сызбасын құру
4. Туристерді мейманханаға орналастыру сызбасын құру
5. Мейманханада тұрған үшін есеп айырысуды есептеу
6. Мейманхананың қызмет көрсететін персоналына қойылатын талаптарды нақты жағдайға қатысты зерттеу және талдау
7. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуін зерттеу
8. Технологиялық карталарды, технико-технологиялық карталарды, калькуляциялық карталарды құру және рәсімдеу реті
9. Ас ыдыстарын, аспаптарды, ас жаулықтарды идентификациялау
10. Алдын ала дастарқан жаю
11. Банкеттерге дастарқан жаю технологиясы
12. Үстел басындаағы қонақтарға қызмет көрсету технологиясы
13. Толық қызмет көрсетілетін үстел басында банкеттерді жүргізу технологиясы

14. Фуршет үшін дастарқан жаю және безендіру технологиясы
15. Орнатылған нормативтерге сәйкес қызмет көрсететін персонал санын есептеу. Жұмысқа шығу графигін құру және мейрамхана персоналының әртүрлі категориялары үшін табель толтыру

СТУДЕНТТІҢ ОҚЫТУШЫМЕН БІРГЕ ӨЗІНДІК ЖҰМЫС ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Мейманханалар ұсынатын қызметтер түрлері
2. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінің мейманхананың басқа қызметтермен өзара байланысу принциптері және талдау
3. Мейманхана қызметтерін ұсынудың негізгі ережелері, олардың сипаттамасы
4. Мейманханада орындар мен нөмірлерге алдын ала тапсырыс беруді ұйымдастыру
5. Қабылдау және орналастыру қызметінде мәліметтерді автоматтандырып өңдеу
6. Мейманхана сервисі саласында қабылдау және орналастыру қызметі және олардың функциялары
7. Мейманхана қызметтері және олардың сипаттамалары. Мейманхана қызметтерінің функциялары
8. ГОСТ Р 50764-95; ГОСТ Р 50762-95 нормативті құжаттармен жұмыс істеу
9. Мейрамханалар жарнамасы: түрлері, тағайындалуы. Тұтынушылық сұранысты зерттеу. Мейрамхана сервисіндегі мерчандайзинг
10. Өндірістік және қызмет көрсететін персоналдың негізгі категорияларына қойылатын біліктілік талаптарын зерттеу бойынша нормативті құжаттармен жұмыс істеу (ОСТом 28-1-95; ГОСТ Р 50935-96 және «Тарифно-квалификационный справочник»)
11. Мейрамхананың өндірістік бөлмелері құрылымының сызбасын сызу
12. Технологиялық үдерістерді ұйымдастыру сызбасын құру
13. Мата майлықтарды бүктеу тәсілдері
14. Дастарқан жаю сызбаларын құру
15. Әлем халықтарының аспаздығы

СТУДЕНТТІҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫС ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Нөмірлік қорды пайдалану қызметінің жұмысын ұйымдастыру
2. Инженерлік-техникалық қызметтер жұмысын ұйымдастыру
3. Қабылдау және ұйымдастыру қызметі жұмысын ұйымдастыру
4. Мейманхана мен туристік кешендерде тамақтануды ұйымдастыру
5. Қосымша және қосалқы қызметтер жұмысын ұйымдастыру
6. Мейманханалар мен туристік кешендерде көліктік қызмет көрсетуді ұйымдастыру
7. Мейманханалар мен туристік кешендерде экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру

8. Мейманханалар мен туристік кешендерде тұрғындардың бос уақытын ұйымдастыру
9. Мейманханалар мен туристік кешендерде бизнес-қызмет көрсетуді ұйымдастыру
10. Ас мәзірін құру бойынша нормативті құжаттармен (рецептуралар жинағы) жұмыс істеу
11. Технологиялық, технико-технологиялық және калькуляциялық карталар үшін мәліметтерді есептеу үшін нормативті құжаттармен (рецептуралар жинағы, «Тамақ өнімдерінің химиялық құрамы анықтамалығы») жұмыс істеу
12. Үстелге дастарқан жаю әдістерін, мата майлықтарды бүктеу тәсілдерін, ас ыдыстар мен аспаптарды қызмет көрсетуге дайындау және алдын ала дастарқан жаюды орындау
13. Дастарқан жаю сызбаларын құру
14. Кейтеринг
15. Прогрессивті қызмет көрсету әдістері

ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

Негізгі әдебиеттер:

1. Н.В.Корнеев, Ф.В.Корнеева, И.А.Емелина «Технология гостиничного сервиса» ИздательствоАкадемия, 2011 г.
2. Волков Ю.Ф.»Технология гостиничного обслуживания»: учеб.пособие. - Изд. Академи, 2011г.
3. Кузембаева Г.К., Кузембаев К.К., Смагулова А.К., Кененбей Ш.Ы. «Қоғамдық тамақтандыруда қызмет көрсетуді ұйымдастыру». Оқу құралы, Алматы: Әрекет принт, 2013 ж.
4. Қызмет көрсету технологиясы және сервис. Оқу құралы/Г.Күзембаева, Қ.Күзембаев ж.т.б., -Алматы: АТУ, 2013.-82 б.
5. Усов В.В. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» М.- 2013 г.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М., изд Академия, 2015.

Қосымша әдебиеттер:

7. Белошапка М.И. «Технология ресторанного обслуживания», М.Академия, 2004.
8. Р.В. Крюков. «Ресторанное дело» конспект лекций М, 2009 г.
9. Погодин К.С. «Ресторан выездного обслуживания», издательство Питер, 2012 г.
10. Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», Издательство:Деловая литература, 2002 г.
11. ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»

12. ГОСТ Р 28-1-95 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
13. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
14. ГОСТ 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Авторлар:
1. Таева А. М., т.ғ.к., профессоры, Алматы технологиялық университеті
2. Тахтаева Ф. Х., аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті
3. Күзембаева Г.К., т.ғ.к., Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

TORG 2207 ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ И ГОСТИНИЦАХ

5В091200 - «РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»

(3 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**

Жангуттина Гульнар Олжабаевна., к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет
Керимбай Нуржан Нурбергенович, к.г.н, доцент, Казахский национальный университет им. аль-Фараби

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Технология обслуживания в ресторанах и гостиницах» предусматривает комплексное изучение организации обслуживания в ресторанах и гостиницах, соответствующих стандартам обслуживания и удовлетворяющих требованиям современного потребителя. Является важной составной частью программы подготовки специалистов для гостинично-ресторанного рынка.

Пререквизиты: «Основы индустрии гостеприимства»
Постреквизиты: «Менеджмент гостиниц и ресторанов»

ВВЕДЕНИЕ

Развитие гостиничного и ресторанного дела за прошедшие годы, а также возможные перемены, ожидаемые в будущем, напрямую связаны с производством, с его удешевлением, а также с готовностью служащих временно учитывать и выполнять изменяющиеся требования гостей. Многообразие требований, предъявляемых к обслуживанию, вызывает необходимость выработать в каждом случае особую концепцию расчета с клиентами, которая будет оставаться постоянной, либо изменяться в зависимости от ситуации, а также планировать выбор тех или иных подходов к решению возникших проблем, чтобы одержать победу в конкурентной борьбе.

Цель дисциплины «Технология обслуживания в ресторанах и гостиницах» дать будущим бакалаврам «Ресторанного дела и гостиничного бизнеса» необходимые для их практической работы знания об организации работы ресторана и гостиниц и процесса подготовки к обслуживанию.

Задачи дисциплины:

-ознакомить студентов с классификацией и структурой ресторанов и гостиниц;

-ознакомить с процессом организации обслуживания в гостиницах:

-ознакомить с процессом организации производства ресторанной продукции;

- дать знания по изучению потребительского спроса и продвижению ресторанных и гостиничных услуг;

-ознакомить с процессом обслуживания;

-научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Введение

История развития индустрии гостеприимства**.** Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

Тема 1. Концепция ресторанов и гостиниц

Концепция ресторанного бизнеса. Концепция гостиничного бизнеса.

Тема 2. Гостиничный сервис

Классификации гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций гостиниц. Цели классификации гостиниц. Системы классификаций гостиниц. Общие критерии классификации гостиниц. Типология гостиниц и других средств размещения. Межународная классификация гостиниц. Классификация гостиничных номеров. Гостиничные услуги: основные, дополнительные, сопутствующие. Ообенности гостиничных услуг

Тема 3. Технология работы службы приема размещения гостей

Процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристических групп. Особенности регистрации иностранных туристов. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.

Тема 4. Технология обслуживания гостиничного фонда

Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

Тема 5. Технология обслуживания гостей питанием

Структура управления предприятием питания гостиницы. Кухня ресторана при гостинице. Секция уборки и мойки посуды. Рестораны и бары гостиницы. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию. Обслуживание гостей в зале ресторана. Секция обслуживания номеров. Отдел обслуживания массовых мероприятий.

Тема 6. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице

Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.

Тема 7. Основы ресторанного сервиса. Классификация услуг общественного питания

Критерии классификации предприятий питания. Классификация предприятий в зависимости от выполняемых функций. Классификация предприятий в зависимости от характера торгово-производственной деятельности. Классификация услуг общественного питания. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в предприятиях различных типов и классов.

Тема 8. Организация процесса производства ресторанной продукции

Организация технологического процесса на предприятиях общественного питания. Формы организации производства кулинарной продукции. Характеристика производственных и вспомогательных помещений ресторана, их назначение, размещение, материально-техническое оснащение. Особенности организации технологического процесса обработки сырья, приготовления полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий. Технологическая документация: виды, содержание и порядок оформления. (ТТК, технологические и калькуляционные карты, Сборник рецептур)

Тема 9. Подготовительный этап к организации потребления и реализации ресторанной продукции

Характеристика торговых и вспомогательных помещений для обслуживания потребителей: виды, назначение, оборудование. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Современные направления создания интерьера. Столовая посуда, приборы: их характеристика, назначение, ассортимент. Столовое бельё: характеристика, виды, размеры, назначение. Подготовка к обслуживанию потребителей: уборка торгового зала ресторана; расстановка мебели в зале; получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию; накрытие столов скатертями; приёмы складывания полотняных салфеток; подготовка специй, техника сервировки, предварительная сервировка стола.

Тема 10. Обслуживание потребителей в ресторанах

Основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Передача заказа на производство. Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара. Основные методы подачи блюд в ресторане. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок. Правила подачи супов. Правила подачи вторых блюд. Правила подачи сладких блюд. Правила подачи горячих напитков. Правила подачи холодных напитков. Правила подачи кондитерских изделий Правила этикета и нормы поведения за столом. Расчет с потребителями. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.

Тема 11. Обслуживание приемов и банкетов

Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей

Тема 12. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Питание спортсменов. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта. Обслуживание пассажиров водного транспорта. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта. Современные виды услуг и формы обслуживания

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Анализ концепции ресторанов и гостиниц
2. Изучение классификации гостиниц и других средств размещения
3. Составление схемы бронирования мест и номеров в гостинице.
4. Составление схем размещения туристов в гостиницу
5. Расчёт оплаты за проживание в гостинице
6. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.
7. Изучение классификации предприятий общественного питания
8. Порядок составления и оформления технологических карт, технико-технологических карт и калькуляционных карт
9. Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья.
10. Предварительная сервировка
11. Технология сервировки для банкетов
12. Технология обслуживания гостей за столом
13. Технология проведения банкетов за столом с полным обслуживанием
14. Технология сервировки и оформления фуршета
15. Расчёт численности обслуживающего персонала в соответствии с установленными нормативами. Составление графиков выхода на работу и заполнение табеля для различных категорий персонала ресторана

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ

1.Виды услуг, предоставляемых гостиницами
2.Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
3.Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
4.Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
5.Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
6.Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.
7.Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.
8.Работа с нормативной документацией ГОСТ Р 50764-95; ГОСТ Р 50762-95
9.Реклама ресторанов: виды, назначение. Изучение потребительского спроса. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
10.Работа с нормативными документами по изучении квалификационных требований к основным категориям производственного и обслуживающего персонала. (ОСТом 28-1-95; ГОСТ Р 50935-96 и «Тарифноквалификационный справочник»)
11.Изображение схем структуры производственных помещений ресторана.
12.Изображение схем организации технологических процессов.
13.Приёмы складывания полотняных салфеток.
14.Составление схем сервировки стола.
15.Кухня народов мира

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

1.Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
2.Организация работы инженерно-технической службы
3.Организация работы службы приёма и размещения
4.Организация питания в гостиницах и туристских комплексах
5.Организация работы дополнительной и вспомогательной службы
6.Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
7.Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
8.Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах
9.Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
10.Работа с нормативной документацией (Сборником рецептур) по составлению меню
11.Работа с нормативной документацией (Сборник рецептур, «Справочник химического состава пищевых продуктов») для расчета данных для технологических, технико-технологических и калькуляционных карт.

12.Отработка способов накрытия столов скатертями, приёмов складывания полотняных салфеток, подготовки столовой посуды и приборов к обслуживанию и предварительной сервировки стола.
13.Составление схем сервировки стола.
14.Кейтеринг
15.Прогрессивные методы обслуживания

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература
1.Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина «Технология гостиничного сервиса», М: Издательство Академи, 2011г.
2.Волков Ю.Ф.»Технология гостиничного обслуживания»: учеб.пособие. - Изд. Академи, 2011г.
3.Усов В.В. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» М.2013 г.
4.Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.изд Академия, 2015.

Дополнительная литература
1.Белошапка М.И. «Технология ресторанного обслуживания», М.Академия, 2004.
2.Р.В. Крюков. «Ресторанное дело» конспект лекций М, 2009 г.
3.Погодин К.С. «Ресторан выездного обслуживания», издательство Питер, 2012 г
4.Л.С. Кучер, Л. М. Шкуратова «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», Издательство:Деловая литература, 2002 г.
5.ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»
6.ГОСТ Р 28-1-95 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
7.ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
8.ГОСТ 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Авторы:
1. Таева А. М., кандидат технических наук, профессор, Алматинский технологический университет
2. Тахтаева Ф. Х., старший преподаватель, Алматинский технологический университет
3. Кузембаева Г.К., кандидат технических наук, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

ККЕ 2208 ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ КӘСІПОРЫНДАРЫНЫҢ ЭКОНОМИКАСЫ

5В091200 – «МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ»

(2 кредит)

Алматы, 2016

АЛҒЫ СӨЗ

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**

Дауренбекова А.Н. – Экономика ғылымдарының докторы, профессор, Нархоз университеті, «Экономика» кафедрасы

Епанчинцева С.Э. – Phd докторы, доцент м.а., Алматы технологиялық университеті, «Экономика және менеджмент» кафедрасы

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

Пәнді оқытудың мақсаты. «Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы» пәнін оқытудың негізгі мақсаты студенттердің қонақжайлылық кәсіпорындар жұмысының технико-экономикалық көрсеткіштерімен байланысты өндірістің әлеуметтік-экономикалық жағдайлары мен материалды-техникалық байланыстар туралы және өндірістік ұйымның шаруашылық қызметінің тиімді нұсқасын таңдауда және қонақжайлылық кәсіпорынның ресурстарын пайдаланудың тиімді әдістері мен формаларын негіздеу бойынша экономикалық есептерді орындау үшін қажетті есепті-талдамалық дағдылары мен кәсіби білім алуды қалыптастыру.

Пәнді оқытудың міндеті. «Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы» пәнін оқыту барысында студенттердің нарықтық қатынастар жағдайында қонақжайлылық кәсіпорын экономикасының теориялық және тәжірибелік негіздерін меңгеруі міндеті тұрады.

Студенттердің білуі қажет:

- қонақжайлылық бизнесі саласындағы кәсіпорындардың өндірістік-шаруашылық қызметінің негізін;
- қонақжайлылық қызметінің өндірісін ұйымдастыру тәжірибесінде пайдаланылатын негізгі шаруашылық әдістері мен тәсілдерін;
- қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындар жұмысының технико-экономикалық көрсеткіштерімен байланысты өндірістің әлеуметтік-экономикалық жағдайлары мен материалды-техникалық байланыстарының негізгі сипаттамасын;

Студенттердің меңгеруі қажет:

- нарық жағдайында қонақжайлылық бизнесі кәсіпорындарының қызметін талдауды;
- қонақжайлылық бизнесі кәсіпорындарының өзара әрекеттерін бағалауды;
- қонақжайлылық бизнесі кәсіпорындарының қаржылық нәтижесін есептеуді;
- болашақта қонақжайлылық кәсіпорындарының қызметін ғылыми жобалау мен жоспарлаудың баланс жасау әдісін;
- қонақжайлылық бизнесі кәсіпорындардың болашақтағы және ағымдағы міндеттерін шешу стратегиясын анықтау және дайындау;
- алға қойылған нақты экономикалық және әлеуметтік және тағы басқа мақсаттарға жету.

Студенттер келесідей дағдыларды алуы қажет:

- нарық жағдайында және болашақта қонақжайлылық бизнесі кәсіпорындарының нақты жағдайын бағалау;
- алған білімдерін экономиканың түрлі сфераларында тәжірибеде қолдану.

Пререквизиттері: Қонақжайлылық индустриясының негіздері

Постреквизиттері: Мейманхана және мейрамхана менеджменті

ПӘННІҢ МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ

Нарықтық қатынастар жағдайында экономикалық қызметтің орталығы барлық экономиканың негізгі звеносы – кәсіпорынға ауысады. Осы деңгейде қоғамға қажетті өнім өндіріледі және қажетті қызмет көрсетіледі. Қазіргі уақытта қонақжайлылық бизнесінде тек нарық талаптарын дұрыс және тиімді анықтай алатын, сұранысқы ие қызметті өндіретін, өзінің жоғары табысын қамтамсыз ететін және жұмыс үшін қажетті жағдай жасайтын кәсіпорындар ғана өмір сүре алады.

Қонақжайлылық кәсіпорынның экономикасы – жеке алынған сала аймағында қоғамдық қажетті тауарлар мен қызметтер өндірісі үшін шектеулі ресурстарды қалай пайдалану туралы ғылым.

Білім беру пәні ретінде қонақжайлылық кәсіпорынның экономикасы – бұл саладағы шаруашылықты жүргізу туралы құралдар, заңдар және ережелер туралы білім кешені. Ол мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі кәсіпорындарды басқару және жоспарлаудың, экономиканың сұрақтарын түсіндіруді байланыстырады.

Берілген пән қажетті қоғамдық игіліктерді құру мен бөлу мақсатында материалды және материалды емес ресурстарды тиімді пайдаланудың басқару және ұйымдастыру формаларын, ережелерін және әдістерін қарастырады.

НЕГІЗГІ БӨЛІМ

Тақырып 1. «Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы» курсының пәні

Еліміздегі экономикадағы кәсіпорынның мәні. Экономика және кәсіпорын экономикасы туралы ғылымдардың қатынасы. Кәсіпорынды құру және дамытудың мақсаты мен міндеті.

Қонақжайлылық кәсіпорын қызметінің мақсаты, мәні және сферасы. Кәсіпорын классификациясы.

Кәсіпорынның ішкі ортасы. Негізгі элементтері: өндіріс, маркетинг, қаржы, қызметкерлерді басқару, ұйымдастырушылық құрылымы. Кәсіпорынның ішкі ортасын сипаттайтын негізгі факторлар.Ішкі ортаның негізгі жағдайын бағалау.

Кәсіпорынның сыртқы ортасы: оның қызметіне ықпал ететін жағдайлар және факторлар. Кәсіпорынның кәсіпкерлік міндеттемелері және құқықтары. Негізгі және қосымша белгілері бойынша кәсіпорындардың жіктелуі. Меншік нысандары, ұйымдық-құқықтық нысандары бойынша кәсіпорын түрледі. Кәсіпорындардың құрылымы. Кәсіпорындардың бірлестіктері.

Кәсіпкерлікті дамыту. Кәсіпкерлік: нысандары және түрлері. Кәсіпкерлік қызметтегі тәуекел, оны бағалау әдістері.

Тақырып 2. Қонақжайлылық кәсіпорынында өндірістік – шаруашылық қызметті ұйымдастыру

Қонақжайлылық кәсіпорынында арнайы өнім - қызмет. Мейманханалық қызмет талаптары. Кәсіпорынның өндірістік қызметі. Кәсіпорындардың ұйымдық – құқықтық тұрлері. Кәзіргі уақытта қонақжайлылық қызметі дамуының негізгі бағыттары.

Өндірістің және тауар алмасуының үздіксіздігі. Қонақжайлылық бизнес кәсіпорындарының шаруашылық қызметтері, шаруашылық үдерісі. Шикізаттың және материалдың қажеттілігінің есебі. Шарушылық операция: жай және күрделі түрлері. Қонақжайлылық кәсіпорынында өндірістік – шаруашылық циклын ұйымдастыру. Нормативті - техникалық құжаттарға мінездеме. Қонақжайлылық кәсіпорынның негізгі бөлімшелерінің ұйымдастыру.

Тақырып 3. Қонақжайлылық кәсіпорынның негізгі капиталы және олардың өндірістегі рөлі

Кәсіпорынның негізгі капиталының экономикалық мәні, олардың құрамы және құрылымы. Кәсіпорынның қызмет етуіндегі негізгі капиталдың орны.

Негізгі қорлардың тозуы, негізгі түрлері. Негізгі капиталды амортизациялаудың маңызы. Кәсіпорынның негізгі құралдарын бағалау әдістері. Амортизацияны есептеу әдістері: біркелкі, өндірістік, жеделдетілген, қалдық құнын азайту. Қазақстан Республикадағы амортизациялық саясат.

Негізгі капиталдың ұдайы өндірісі және пайдалану көрсеткіштері. Кәсіпорынның негізгі капиталын тиімді пайдалану факторлары және жолдары. Негізгі капиталдың бәсеке қабілеттілігін арттыру Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамыту басымдықтарының бірі ретінде.

Кәсіпорынның тіркелген активтер. Кәсіпорынның материалдық емес активтері: түсінігі, түрлері. Материалдық емес активтердің амортизациясы.

Тақырып 4. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың айналым капиталы

Айналым капиталы: оның маңызы, құрамы және құрылымы. Айналым капиталын қаржыландыру көздері.

Айналым құралдарының айналымы. Айналым құралдарының айналымдылығын және пайдалануын сипаттайтын көрсеткіштер. Кәсіпорын жұмысының экономикалық көрсеткіштерін жақсартуда айналым құралдарының айналымдылығын жеделдетудің мәні.

Айналым құралдарына қажеттілікті анықтау: өндірістік запастарды, аяқталмаған өндірісті және дайын өнімді қалыптастыру үшін.

Кәсіпорын жұмысының нәтижесіне айналым капиталын басқарудың әсері. Тауарлы-материалдық запастардың құнын бағалау әдістері.

Кәсіпорынның айналым қаржыларды пайдалануды жақсартудың негізгі бағыттары.

Тақырып 5. Қонақжайлылық кәсіпорынның еңбек ресурстары

Кәсіпорын персоналы: түсінігі және сипаттамасы. Персоналдың сандық,сапалық сипаттарының көрсеткіштері.Персоналдың құрылымдық сипаттамасы.

Персоналдың жылжуын сипаттайтын көрсеткіштер. Кәсіпорынның еңбек ресурстарына қажеттілігін анықтау. Кәсіпорын жұмыскерлерінің жалпы санын, өнім дайындаудың еңбек сиымдылығы бойынша, өнімділік мөлшері бойынша, қызмет көрсету мөлшері бойынша жұмысшыларға қажеттілікті, әкімшілік-басқару персоналының санын анықтау.

Кәсіпорындағы кадрлық жұмыс. Кәсіпорындағы персоналды басқару тұжырымдамасы. Кәсіпорынның қызметін тиімділігін қамтамасыз етуде ұйымдастырушылық мінез-құлықтың мәні және маңызы. Еңбек ресурстарын пайдалану көрсеткіштері. Еңбек өнімділігі және оны есептеу әдістері. Еңбек өнімділігін өсіру факторлары және резервтері.

Тақырып 6. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардағы жұмысшылардың еңбек ақысын төлеу

Еңбек мотивацияның мәні және нысандары. Еңбек ақы еңбекті мотивациялаудың негізгі нысаны ретінде. Еңбек ақының экономикалық маңызы және қағидалары. Еңбек ақыны мемлекеттік реттеу. Еңбек ақыға мемлекеттік кепілдік беру. Квалификациялық анықтамалықтарды әзірлеу.

Кәсіпорындағы еңбекке ақы төлеуді ұйымдастыру. Тарифтік жүйе, еңбек ақыны ұйымдастырудағы оның маңызы және мазмұны. Жұмысшылардың еңбек ақы нысандары және жүйелері. Басшылардың, мамандар мен қызметшілердің еңбек ақысын ұйымдастыру. Еңбек ақының тарифтік емес жүйесінің маңызы. Еңбек ақыны ұйымдастырудың шетелдік тәжірибесі. Еңбек күші шығындарының құнын анықтау. Кәсіпорын жұмыскерлері еңбек ақы қорының құрамы.

Тақырып 7. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардағы өндіріс және өнімді өткізу шығындары

Шығындар түсінігі, түрлері және құрамы. Кәсіпорын шығындарының жіктелуі. Қазақстан Республикасындағы кәсіпорындардың өнімді өндіру және өткізу шығындарының құрамы.

Калькуляциялау, оның түсінігі және қағидалары. Өнімді өндіру және өткізу шығындарын есепке алу және калькуляциялау әдістері. Калькуляциялаудың үрдістік, шекті және тапсырыстық әдістері. Шығындарды есепке алу мен калькуляциялаудың нақты және нормативтік әдістері.

Үстеме шығындар, олардың құрамы, бөлу белгілері. Үстеме шығындарды бөлу және басқарушылық шешімдерді қабылдау әдістемесі.

Өндіріс шығындарын анықтаудың шетелдік тәжірибесі. Өнімді өндіру және өткізу шығындарын азайтудың мәні, көздері және факторлары.

Тақырып 8. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың қызметін жоспарлау

Жоспарлау қызметтері, міндеттері, ұйымдастыруы. Болжау – жоспарлаудың бастапқы сатысы, жоспарлау әдістерінің негізі ретінде. Жоспарлау турлері. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындарының жоспарлар жүйесі.

Нарық жағдайында кәсіпорындағы қызмет көрсетуді жоспарлауды ұйымдастыру. Кәсіпорынның қызмет көрсету бағдарламасын әзірлеу. Қызмет көрсету бағдарламаны әзірлеудің нарықтық-ресурстық тәсілі. Кәсіпорын дамуының кезеңділігін ескере отырып қызмет көрсету бағдарламасын жоспарлау. Нарықтық экономика жағдайында кәсіпорынның қызмет көрсету бағдарламасын әзірлеу әдістемесі. Ағымды жоспарлау көрсеткіштері, оларды қалыптастыру.

Ұзақ мерзімді, ағымды және жедел-күнтізбелік жоспарлардың үйлесімділігі.

Кәсіпорынның өндірістік қуаттылығыгн жоспарлау және есептеу.

Бизнес-жоспарды құрастыру және оның құрылымы, негізгі бөлімдері. Бизнес-жоспарды құрастыру. Бизнес-жоспарды оңтайландыру.

Тақырып 9. Қонақжайлылық кәсіпорын қызметінің қаржы нәтижелері

Кәсіпорын қаржысы түсінігі және функциялары. Кәсіпорындағы қаржы қатынастарының қалыптасу нысандары. Кәсіпорынның қаржы қызметін ұйымдастырудың негізгі қағидалары және бағыттары. Кәсіпорынның қаржы ресурстары. Қаржылық жоспарлау. Кәсіпорындағы қаржы ресурстарының қалыптасу көздері. Қарыз қаражаттарын алу әдістері.

Табыс және пайда – кәсіпорынның шаруашылық қызметінің қаржылық нәтижелерінің жиынтық көрсеткіштері ретінде. Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сай жылдық жиынтық табысты есептеуде анықталатын табыс түрлері. Кәсіпорын пайдасының қалыптасу және бөліну тәртібі. Кәсіпорын төлейтін салықтардың сипаттамасы. Кәсіпорын пайдасына салық салу және бөлу.

Қазақстан Республикасының салық жүйесі. Қазақстан Республикасының Салық кодексіне сай салық салынатын пайданы анықтауда есептелінетін шегерімдердің сипаттамасы. Корпоративтік табыс салығын анықтаудың жалпы ережелері.

Кәсіпорындағы пайданы арттыру резервтері. Өндіріс рентабелділігі – кәсіпорын жұмысының тиімділік көрсеткіші ретінде . Рентабелділік деңгейін көтеру жолдары.

Тақырып 10. Қонақжайлылық кәсіпорынның бәсекеге қабілетілігін қамтамасыз ету

Қызмет турлерінің бәсекеге қабілеттілігі: түсінігі, оның деңгейін көтеру қажеттілігі. Қазақстан Республикасының индустриялық-инновациялық дамуы және өнімнің бәсекеге қабілеттілігіне арттыруға әсері.

Қызмет турлерінің сапасы: түсінігі, көрсеткіштері және деңгейін көтеру жолдары. Қызмет турлерінің сапасын басқару жүйесі. Сапаны басқарудағы жаңа стратегия.

Қызметке белгіленетін баға түрлері. Қонақжайлылық кәсіпорыныдағы бағаны қалыптастыру әдістері. Нарықтық экономика жағдайындабағаны мемлекеттік реттеу.

Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігінің мәні. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне ықпал ететін факторлар. Кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін бағалау әдістемесі.

Тақырып 11. Кәсіпорынның экономикалық дамуы, инвестициялық және инновациялық саясаты

Инвестициялардың экономикалық маңызы, олардың жіктелуі және көздері. Капиталдық салымдар, олардың құрамы және құрылымы.

Кәсіпорынның инвестициялық қызметі, оның маңызы, міндеттері, ерекшелігі және мемлекеттік қолдау. Инвестицияларды қаржыландыру көздері. Инвестициялық жоба: мазмұны, дайындау және жүзеге асыру кезеңдері. Альтернативті инвестициялық ұсыныстарды бағалау көрсеткіштері. Инвестициялардың экономикалық тиімділігін анықтау әдістемесі.

Кәсіпорынның инвестициялық қызметінің стратегиясы: мазмұны және әзірлеу қағидалары. Кәсіпорынның инвестициялық белсенділігі және тартымдылығы. Кәсіпорынның инвестициялық тартымдылығын бағалау әдістемесі.

Инновациялардың маңызы және жіктелуі. Кәсіпорындардағы инновациялық менеджмент: маңызы және міндеттері. Инновациялық үрдіс және инновациялық құрылым. Жаңашылдықты басқару. Инвестициялық және инновациялық жобалардың портфелін қалыптастыру, олардың маңызы, қағидалары және бағалау факторлары.

Тақырып 12. Қонақжайлылық индустриясында кәсіпкерлік тәуекел

Тәуекел тусінігі және түрлері. Кәсіпкерлік қызметтің шығының көріністері. Тәүекелді бағалау. Кәсіпорынның шаруашылық қызметінің тәуекелі. Кәсіпкерлік тәуекел аймақтарының мінездемесі. Тәукел факторлары.

Банкроттықтың түсінігі және белгілері. Банкроттық және дағдарыс кезінде кәсіпорынды қайта құру және басқару. Кәсіпорынды санациялау, қайта құрылымдау және жою.

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚ ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. «Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы» курсының пәні
2. Қонақжайлылық кәсіпорынында өндірістік – шаруашылық қызметті ұйымдастыру
3. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың өндірістік және нарықтық байланыстары
4. Кәсіпорынның негізгі капиталы және олардың өндірістегі ролі
5. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың айналым капиталы
6. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың персоналы және еңбек өнімділігі
7. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың бизнесіндегі кәсіпорындардағы жұмысшылардың еңбекақысы
8. Өндіріс және өнімді өткізу шығындары
9. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың қызметінде баға қалыптасуы
10. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың экономикалық стратегиясы
11. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың табысына салық салу
12. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың пайдасы мен залалсыздығы
13. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың қаржылық тұрақтылығы және рентабелділігі
14. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың экономикалық дамуы мен инвестициялық саясаты
15. Қонақжайлылық бизнесіндегі кәсіпорындардың іскерлік тәуекелі.

ӘДЕБИЕТТЕР

Негізгі:

1. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства.- М.: ИФРА- М. -2012.
2. Куатова Д.Я. Экономика предприятия.: Учебное пособие.-Алматы: Издательство «Экономика».-2011. – 352с.
3. Экономика предприятия. Учебник под редакцией: Горфинкель В.Я.. М.: Юнити-дана, 2012г.
4. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.
5. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.
6. Чалдаева Л.А.: Экономика предприятия. - М.: Юрайт, 2011.
7. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.

Қосымша:

1. Маркетинг ресторанного бизнеса: Уч. Пособие. Л.М.Муталиева, Алматы: «Экономика», 2010.- 196с.

2. Сейдахметов А.С. Предпринимательство: учебное пособие. Алматы: Экономика, 2010.-304с.

3. Елисеева Т.П.: Экономика и анализ деятельности предприятий. - Ростов н/Д: Феникс, 2011.

4. Скляр Е.Н.: Маркетинговые исследования. - М.: Дашков и К, 2011.

5. Грачева О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина и др. - М., 2010. - 276 с.

6. Кружалин В. И. Технологии управления и саморегулирования в сфере туризма / В. И. Кружалин, Н. В. Шабалина, Е. В. Аигина и др. - М., 2014. - 328 с.

7. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Ученое пособие. Питер. 2010.-512с.

ҚҰРАСТЫРУШЫЛАР

1. Джолдасбаева Г.К. – э.ғ.д., профессор, Алматы технологиялық университеті

2. Есайдар У.С. – э.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті

3. Момынкулова С.М.- магистр, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

EPG 2208 – ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА

5В091200- РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(2 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**

Дауренбекова А.Н.- доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика», Университет Нархоз

Епанчинцева С.Э. - доктор Phd, и.о доцента кафедры «Экономика и менеджмент», Алматинский технологический университет

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

Пояснительная записка

Цели преподавания дисциплины

Основной целью преподавания дисциплины "Экономика предприятий гостеприимства" является формирование у студентов представления об экономике отраслевого характера, знаний, умений и навыков решения экономических задач, возникающих в процессе их деятельности.

Задачи преподавания дисциплины

Основной задачей является передача студентам необходимых знаний, умений, навыков и компетенций, в том числе:

- теоретических знаний об экономических основах отраслевого производства и экономике предприятия гостеприимства;
- прикладных знаний в области развития форм и методов экономического управления предприятием гостеприимства;
- методов технико-экономического обоснования, оценки эффективности и оптимизации научных, технологических и организационных решений;
- навыков самостоятельного и творческого использования полученных знаний в практической деятельности менеджера.

Студенты должны знать:

- особенности функционирования предприятия индустрии гостеприимства;

- ознакомиться с сущностью предприятия, как объекта хозяйствования, его местом и ролью в системе национальной экономики; охарактеризовать предприятие как агента рыночной экономики;
- основные хозяйственные методы и приемы, используемые в практике организации производства гостиничных и ресторанных услуг;
- основные характеристики связи материально-технических и социально-экономических условий производства с экономическими показателями работы предприятия ресторанного и гостиничного бизнеса;
- приемы и методы принятия решений при оказании гостиничных и ресторанных услуг.

Студент должен освоить:

- анализ деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса в современных условиях;
- оценку взаимодействия предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;
- расчеты финансовых результатов предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса;
- сбалансированный метод научного прогнозирования и планирования

деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса на перспективу;

- разработки и определения стратегии решения перспективных и текущих задач предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса;

- достижения поставленных перед ними конкретных экономических и социальных целей и т.д.

Студенты должны получить следующие навыки:

- оценки реального положения предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса и перспективы функционирования.

- практического применения полученных знаний в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Пререквизиты дисциплины: Основы индустрии гостеприимства

Постреквизиты дисциплины: Менеджмент гостиниц и ресторанов

Содержание дисциплины

Введение

Успешное осуществление предпринимательской деятельности в современных условиях возможно лишь при условии умелого сочетания трех основных моментов: знания экономической теории, наличия конкретных экономических знаний и навыков, умения использовать различные количественные методы для предпринимательских расчетов, аналитических вычислений, прогнозов и т.п.

Основной целью преподавания дисциплины «Экономика предприятий гостеприимства» является усвоение студентами основополагающего набора сведений в области управления хозяйственной деятельностью предприятия гостеприимства, так как на основе познания закономерностей процесса оказания услуг в сфере гостеприимства, появляется возможность разработать хозяйственные методы реализации практических целей. В процессе обучения осуществляется подготовка обучающихся к самостоятельному принятию решений, затрагивающих различные аспекты непосредственной деятельности фирмы, на основе овладения всем набором факторов экономической информации.

Экономика предприятий гостеприимства - наука о том, как использовать ограниченные ресурсы для производства общественно необходимых услуг в масштабах отдельно взятой отрасли.

Как образовательная дисциплина, экономика предприятий гостеприимства - это комплекс знаний о средствах, законах и правилах ведения хозяйства в отрасли. Она сочетает в себе изложение вопросов экономики, планирования и управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса.

Данная дисциплина включает в себя широкий спектр управленческих и организационных форм, методов и правил рационального использования материальных и нематериальных ресурсов с целью создания и распределения необходимых обществу благ.

Тема 1. Предмет курса «Экономика предприятий гостеприимства»

Значение предприятия в экономике страны. Цели и задачи создания и развития предприятия. Главные задачи и функции предприятия. Предпринимательские права и обязанности предприятия.

Цель, назначение и сфера деятельности предприятий гостеприимства. Классификация предприятий по основным и дополнительным признакам. Внутренняя среда предприятия. Основные ее элементы: производство, маркетинг, финансы, управление персоналом, организационная структура. Признаки, характеризующие элементы внутренней среды предприятия. Оценка внутренней среды и ее назначение.

Внешняя среда предприятия: условия и факторы, оказывающие воздействие на предприятие. Влияние изменения факторов внешней и внутренней среды на экономику предприятия.

Развитие предпринимательства. Предпринимательство: формы и виды.

Тема 2. Организация производственно - хозяйственного цикла на предприятиях гостеприимства

Услуга как специфический продукт предприятий гостиничного бизнеса. Требования к услугам гостиничного комплекса. Производственная функция предприятия. Организационно-правовые формы предприятий. Основные направления развития гостиничного бизнеса в современных условиях: вертикальная интеграция, горизонтальные и вертикальные слияния; диверсификация.

Непрерывность производства и обмена товаров. Хозяйственная деятельность гостиничного предприятия: снабженческо-закупочная, производственно-технологическая, торгово-коммерческая. Хозяйственный процесс: приобретение, хранение, изготовление, реализация товаров (услуг). Расчет потребности и запасов сырья и товаров. Хозяйственная операция (простая, сложная). Замкнутый цикл обслуживания на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. Организация производственно-хозяйственного цикла на предприятиях гостиничного бизнеса. Характеристика нормативно-технической документации. Организация работы основных подразделений гостиничного предприятия.

Тема 3. Основной капитал предприятий гостеприимства

Экономическая сущность основного капитала предприятия, его состав и структура.

Износ основных средств и его виды. Физический и моральный износ основных средств. Методы определения износа. Сущность амортизации основного капитала. Методы начисления амортизации. Амортизационная политика в Республике Казахстан. Виды стоимостных оценок основных средств. Показатели воспроизводства и использования основного капитала. Факторы и пути эффективного использования основного капитала предприятия. Меры по повышению конкурентоспособности основного капитала как одного из приоритетов индустриально – инновационного развития Республики Казахстан.

Нематериальные активы: сущность и виды. Амортизация нематериальных активов.

Тема 4. Оборотный капитал предприятий гостеприимства

Экономическая сущность оборотных средств предприятия. Кругооборот оборотных средств. Показатели оборачиваемости и использования оборотных средств. Состав и структура оборотных средств предприятия. Определение потребности в оборотных средствах. Нормирование оборотных средств. Источники формирования оборотных средств. Показатели эффективного использования оборотных средств на предприятии. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств.

Влияние управления оборотным капиталом на конечные результаты работы предприятия.

Основные направления улучшения использования оборотных средств предприятия.

Тема 5. Трудовые ресурсы предприятий гостеприимства

Персонал предприятия: понятие и характеристика. Показатели характеризующие движение персонала.

Определение потребности предприятия в трудовых ресурсах. Кадровая работа на предприятиии. Концепция управления персоналом на предприятии.

Показатели использования трудовых ресурсов. Производительность труда, методы ее измерения. Факторы и резервы роста производительности труда.

Тема 6. Оплата труда работников предприятий гостеприимства

Экономическая сущность и принципы оплаты труда. Государственное регулирование оплаты труда. Установление государственных гарантий по оплате труда.

Организация заработной платы персонала на предприятии. Формы и системы заработной платы персонала. Зарубежный опыт организации заработной платы.

Тема 7. Издержки производства и реализации продукции предприятий гостеприимства

Экономическая сущность, состав и виды издержек. Классификация затрат, образующих издержки предприятия. Классификация затрат по экономическим элементам и статьям калькуляции.

Калькулирование: понятие и принципы. Методы калькулирования себестоимости услуги.

Накладные расходы, их состав, критерии распределения. Методика распределения накладных затрат и принятие управленческих решений.

Тема 8. Планирование хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства

Функции, задачи и организация планирования. Прогнозирование - начальный этап планирования, методологические основы планирования. Виды

планирования. Система планов гостиничного предприятия.

Организация планирования объема услуг на предприятии гостеприимства, методика формирования объема услуг. Структура текущего плана гостиничного предприятия. Показатели текущего планирования и порядок его формирования.

Составление и содержание бизнес-плана. Основные разделы. Разработка бизнес-плана. Оптимизация бизнес-плана.

Тема 9. Финансовые результаты деятельности предприятий гостеприимства

Понятие и функции финансов предприятия. Формы проявления финансовых отношений на предприятии. Финансовые ресурсы предприятий. Источник формирования финансовых ресурсов предприятий.

Доход и прибыль как обобщающие показатели финансовых результатов деятельности предприятия, виды доходов при исчислении совокупного годового дохода в соответствии с Налоговым Кодексом Республики Казахстан. Порядок формирования и распределения прибыли предприятия. Общая характеристика налогов выплачиваемых предприятием. Налогообложение и распределение прибыли предприятия.

Налоговая система Республики Казахстан. Характеристика вычетов при определении налогооблагаемой прибыли в соответствии с Налоговым Кодексом Республики Казахстан. Общие положения по определению корпоративного подоходного налога.

Рентабельность: сущность, методика расчета. Пути повышения рентабельности предприятия.

Тема 10. Обеспечение конкурентоспособности предприятий гостеприимства

Конкурентоспособность услуги: понятие, необходимость ее повышения. Качество услуги: понятие, показатели и пути повышения ее уровня. Система управления качеством услуги на предприятии.

Роль цены в повышении конкурентоспособности услуги. Сущность и функции цены как экономической категории. Система цен и их классификация. Ценовая политика предприятия и методы ценообразования.

Понятие конкурентоспособности предприятия. Факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятия. Методика оценки конкурентоспособности предприятия.

Тема 11. Экономическое развитие, инвестиционная и инновационная политика предприятий

Экономическая сущность инвестиций. Виды инвестиций. Принципы инвестиционной деятельности. Использование маркетинговых исследований в составлении прогнозов. Кредитование предприятий. Инвестиционная активность предприятия. Методика оценки инвестиционной

привлекательности предприятия.

Инновации: сущность и классификация. Инновационная деятельность предприятия. Управление нововведениями.

Тема 12. Риск предпринимательства в индустрии гостеприимства

Понятие и виды рисков. Виды потерь предпринимательской деятельности. Оценка рисков. Риск хозяйственной деятельности предприятия. Характеристика зон предпринимательского риска. Факторы риска. Понятие несостоятельности предприятия и ее причины. Признаки банкротства. Управление и реструктуризация предприятия во время кризиса и банкротства. Санация, преобразование и ликвидация предприятий.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Предмет курса «Экономика предприятий гостеприимства»
2. Организация производственно-хозяйственного цикла на предприятиях гостеприимства
3. Производственные и рыночные связи предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
4. Основной капитал предприятий гостеприимства и их роль.
5. Оборотный капитал предприятий гостеприимства
6. Персонал предприятия гостеприимства и производительность труда.
7. Оплата труда работников предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.
8. Издержки производства и реализации продукции
9. Формирование цен на услуги гостеприимства.
10. Экономическая стратегия предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
11. Налогообложение предприятий гостеприимства.
12. Прибыль и безубыточность предприятий гостеприимства.
13. Финансовая устойчивость и рентабельность деятельности предприятий гостеприимства.
14. Экономическое развитие и инвестиционная политика предприятия.
15. Риск предпринимательства в индустрии гостеприимства.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства.- М.: ИФРА- М. -2012.

2.Куатова Д.Я. Экономика предприятия.: Учебное пособие.-Алматы: Издательство «Экономика».-2011. – 352с.

3.Экономика предприятия. Учебник под редакцией: Горфинкель В.Я.. М.: Юнити-дана, 2012г.

4.Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.
5.Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.
6.Чалдаева Л.А.: Экономика предприятия. - М.: Юрайт, 2011.
7.Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Маркетинг ресторанного бизнеса: Уч. Пособие. Л.М.Муталиева, Алматы: «Экономика», 2010.- 196с.
2.Сейдахметов А.С. Предпринимательство: учебное пособие. Алматы: Экономика, 2010.-304с.
3.Елисеева Т.П.: Экономика и анализ деятельности предприятий. - Ростов н/Д: Феникс, 2011.
4.Скляр Е.Н.: Маркетинговые исследования. - М.: Дашков и К, 2011.
5.Грачева О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина и др. - М., 2010. - 276 с.
6.Кружалин В. И. Технологии управления и саморегулирования в сфере туризма / В. И. Кружалин, Н. В. Шабалина, Е. В. Аигина и др. - М., 2014. - 328 с.
7.Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Уч. пособие. Питер. 2010.-512с.

Авторы:

Джолдасбаева Г.К. – д.э.н., профессор, Алматинский технологический университет

Есайдар У.С. - к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет

Момынкулова С.М. – магистр, старший преподаватель, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТІРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

МММ 3301 МЕЙРАМХАНА ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА МАРКЕТИНГІ

5В091200 – «МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ»

(2 кредит)

Алматы, 2016

Алғы сөз

1 Алматы технологиялық университетінде **ӘЗІРЛЕНГЕН**

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Шайкенова Р.Р., Қазақстан мейманханалар мен мейрамханалар ассоциациясының президенті
Джолдасбаева Г.К. э.ғ.д., профессор, Алматы технологиялық университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

Заманауи экономиканың негізгі даму бағыттарының ішінде қызмет көрсету сферасы алдыңғы орындардың бірін алады. Бұл тек нарықтық экономикасы дамыған елдерге ғана емес, жақында ғана нарықтық реформалар жолына көшкен елдер қатарына кіретін Қазақстан, өтпелі типті экономикасы бар елдерге қатысты.

Өндірістік емес сфераны басқаруды жетілдіру және осы салада жұмыс істейтін қызмет көрсету нарығы адамның, әлеуметтік топтардың, қоғамның қажеттіліктерін қамтамасыз ететін, жалпы ұсыныс пен сұраныс арасындағы қызмет көрсету балансын максималды реттейтін заманауи әдіс-тәсілдерді енгізуді қажет етеді. Қызмет көрсету сферасы ауыр көп жоспарлы механизмді ұсына отырып, заманауи экономикада болашағы зор бірден бір сала болып табылады және қызмет көрсетудің кең аумағын алады, соның ішіне мейрамхана және мейманхана қызметі де кіреді.

«Мейрамхана және мейманхана маркетингі» пәнінің мақсаттары мен міндеттері студенттерді мейманхана мен мейрамхана саласындағы маркетингтік стратегияға үйрету болып табылады:

– маркетингтік саясатты қызмет көрсету саласында құрудың принциптері мен шарттары, маркетингтік әсер ету құралдарын тұтынушыларға қолдануда нарықтың мүмкіндіктерін зерттеу;

– студенттерге маркетингтік саланың спецификасы туралы білім қалыптастыру, мейрамхана ісі мен мейманхана саласында маңызды шешімдерді қабылдауға үйрету.

Пререквизиттер: Қонақжайлылық индустриясының негіздері

Постреквизиттер: Мейманхана және мейрамхана менеджменті

Студент білуі тиіс:

− қызметтерді тауар ретінде сату және сатып алудың ерекшеліктерін;

− мейрамхана және мейманхана ісіндегі маркетингтің ерекшеліктерін;

− мейманхана және мейрамхана қызметінің негізгі өзіндік мінездемесін;

− мейманхана және мейрамхана қызметтерінің негізгі классификациялау принциптерін және сегменттерін;

− мейманхана және мейрамхана сервистік қызметтерінің түрлерін.

Студент жасай білуі тиіс:

− мейрамхана және мейманхана бизнесі маркетингінің негізгі ұғымдарына қарай бағдарлануға;

− талдау жасай отырып, кәсіпорынның мақсатына қарай мейрамхана және мейманхана ісіне маркетингтік стратегия құра алу;

− мейрамхана және мейманхана нарығында жұмыс жасайтын маркетингтік стратегияны сауатты құрып, өткізу;

− алған білімдерін мейрамхана ісі және мейманхана бизнесінің нарықтық процестерінде оларды зерттеуде, реттеуде және практикада қолдану.

Кіріспе

Маркетинг саланы нарықта басқарушы, нарықтық процестерді талдаушы және реттеуші ретінде нарық объектілері арасында өзара тиімді айырбастау механизмдерін ұсынады, тұтынушылардың сұранысын қанағаттандырады, зерттеудің шарттарын құрады. Бұл нарықты бақылауды, сұраныс динамикасын болжауды, мейрамхана және мейманхана қызметінде сұранысты тудыруды және бөлуді көздейді.

Маркетингтік қызмет – бұл нарықтағы қызметтерді тұтынушыға жеткізетін іс-әрекет; потенциалды тұтынушыларға көрсетіліп отырған қызметті бағалау кезінде әсер ету үшін туындаған процесс. Ғылыми тұрғыдан өндіріс туралы шешімдерді қабылдау жөніндегі өнімді нарықта жылжытуда, нарықтық жағдайды бағалауға, бәсекелестіктің стратегиясы мен тактикасын құруға мүмкіндік береді.

Солардың маңыздылығына қарамастан, Қазақстанда қызмет көрсетудің теориялық концепциясы өзінің даму және тарау бағытын бірден алмады. Алайда, соңғы уақытта елдегі мейрамхана ісі мен мейманхана бизнесінің дамуына байланысты осы пәннің өзектілігі артты.

Тақырып 1. Пәннің мақсаттары мен міндеттері

Мейрамхана және мейманхана қызметтеріндегі маркетинг ерекшеліктері. Мейрамхана және мейманхана бизнесінде сатылым өсімі ретіндегі маркетингтің рөлі. Экономикалық пәндер кешеніндегі мейрамхана және мейманхана қызметі маркетингінің орны.

Тақырып 2. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі нарықтың ерекшеліктері

Мейрамхана және мейманхана бизнесіне деген сұраныстың көбеюі. Жаңа қызмет түрлеріне деген сұраныс динамикасы. Мейрамхана және мейманхана қызметтеріне сұраныс өсуінің негізгі себептері. Мейрамхана және мейманхана бизнесінің маңыздылығының өсу шарттары. Мейрамхана және мейманхана бизнесінде қосымша қызметтер кешенінің қалыптасуы

Тақырып 3. Мейрамхана және мейманхана қызметтерінің өмірлік циклі

Қызметтердің өмірлік циклі түсінігі. Мейрамхана және мейманхана бизнесінің өмірлік циклі кезеңдері. Қызмет кезеңдеріне қарай маркетингтік іс-шаралар. Нарықта мінез-құлық тактикасы мен стратегиясын қалыптастыру.

Тақырып 4. Мейрамхана және мейманхана қызметінде сұранысты қалыптастыру

Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі сұраныс факторлары.

Тұтынушылық сұранысты қалыптастырудағы заманауи тенденциялар.

Мейрамхана және мейманхана қызметтерінің тұтынушыға дейінгі жарнамасына бағытталған маркетинг кешені. Мейрамхана және мейманхана қызметтеріне деген сұраныстың серпімділігі.

Тақырып 5. Мейрамхана және мейманхана қызметі нарығындағы бағаның қалыптасу механизмі

Мейрамхана және мейманхана бизнесінде баға қалыптасу механизмінің жұмыс істеу анализі. Сұраныс факторларындағы өзгеріс тенденциясын және кешенді анализдің негізіндегі ұсыныстарды анықтау. Баға қалыптастыру облысындағы шаралар кешенін жасау. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі сатылымның өсуін ынталандыру. Мейрамхана және мейманхана қызметтерінің өзіндік құнының калькуляциясы.

Тақырып 6. Мейрамхана және мейманхана қызметі саласындағы маркетингтік қызметті ұйымдастыру мен басқару

Мейрамхана және мейманхана сервисі кәсіпорындарының маркетингтік қызметін тиімді ұйымдастыру. Маркетингтік қызметтің міндеттері. Ақпараттық жинау және өңдеу. Мейрамхана және мейманхана бизнесінің нарықтағы жағдайын талдау. Нарықта мейманхана және маркетингтік қызметтерді жүргізу бойынша басқару шешімдерін қабылдау.

Тақырып 7. Мейрамхана және мейманхана қызмет көрсету саласындағы маркетингтік ақпараттық жүйелер

Ұлттық ақпараттық каналдар. Ақпарат алудың заманауи тәсілдері. Интернет технологиялар. Маркетингтік ақпараттарға қойылатын талаптар. Ақпараттық қауіпсіздік. Жаңа бағдарламалық өнімдер. Мейманхана және мейрамхана бизнесі кәсіпорындарының ақпараттық қамтамсыздандырылуы. Қонақжайлылық индустриясына жаңа компьютерлік технологияларды енгізу.

Тақырып 8. Мейманхана қызметтерін маркетингтік зерттеу

Мейманхана бизнесінде маркетингтік зерттеуді жүргізудің әдістері мен технологиясы. Мейманхана бизнесі нарығын зерттеу. Мейманхана бизнесін жүргізу жүйесі. Тұтынушылар сегментациясы. Мейманхана бизнесінің бәсекеге қабілеттілігі. Бәсекелестерді зерттеу. Мейманхана бизнесін маркетингтік зерттеу әдістері.

Тақырып 9. Мейманхана қызметтерінің жіктелу жүйелері

Отандық стандарттарға сай мейманханалардың классификациясы. Мейманханалардың категориялық мәні. Мейманхананың жабдықталуы мен қызмет көрсету сапасының жоғарлауының жұлдыз санымен байланысы. Мейманханада тұру қызметтерінің классификациясы. Әртүрлі елдердегі деңгейлік символдардың мәні. Халықаралық мейманхана классификациясын енгізілуі. Ұлттық және халықаралық мейманханалар тізбегі.

Тақырып 10. Мейманхана қызметіндегі маркетингтің ерекшеліктері

Маркетингтің инновациялық әдіс-тәсілдері. Мейманхана қызметінің жүзеге асырылу, өндіру, жылжыту, тұтыну спецификасы. Мейманхана бизнесі сферасының даму тенденциясы. Мейманхана ұсыныстарының мамандандырылуын тереңдету. Халықаралық мейманханалар тізбегінің білімі. Кіші кәсіпкерлік желілерінің дамуы. Қызметтер мен тағамдары қысқартылған түрін ұсынатын мамандандырылған кәсіпорындар. Мейманханалардың нарықтың белгілі бір сегментінің өкілдеріне қызмет көрсетуге бағдарлануы.

Тақырып 11. Мейрамхана қызметіндегі маркетингтік зерттеулер

Мейрамхана ісінде маркетингтік зерттеуді жүргізудің әдістері мен технологиясы. Мейрамхана ісінің нарығын зерттеу. Мейрамхана ісін жүргізу жүйесі. Тұтынушылар сегментациясы. Мейрамхана ісінің бәсекеге қабілеттілігі. Бәсекелестерді зерттеу. Мейрамхана ісін маркетингтік зерттеу әдістері.

Тақырып 12. Мейрамхана қызметінің жіктелуі

Орналасқан жеріне, класына, азық-түлік және қызмет көрсету типіне байланысты мейрамханалардың классификациясы. Қалалық мейрамханалар. Өзіне өзі қызмет көрсететін мейрамханалар. Вокзалдағы мейрамханалар. Вагон-мейрамханалар. Теплоходта ұйымдастырылған мейрамханалар. Вегетарианды мейрамханалар. Мейрамхана қызметтері классификациясының принципі. Келушілердің көптігіне бағдарланған мейрамханалар. Тұрақты клиентке бағдарланған мейрамханалар. Қызмет көрсету стандарттарына бағдарланған мейрамханалар.

Тақырып 13. Мейрамхана қызметіндегі маркетинг

Мейрамхана қызметтеріне қойылатын талаптар. Мейрамханалар санының өсу динамикасы. Клиенттерді тарту. Мейрамхана ісі нарығындағы бәсекелестік. Мейрамхана ісіндегі тұтынушылардың сұранысын қалыптастыру мен зерттеу. Тұтынушылардың бағдарлануы. Мейрамхана қызметтерінің ассортименті. Мейрамхана қызметтерінің сапасы. Мейрамхана ісіндегі баға диапазоны.

Тақырып 14. Мейманхана және мейрамхана қызметіндегі маркетингтік коммуникациялар

Маркетингтік коммуникациялардың түрлері, формалары және каналдары. Кешенді маркетинг. Сыртқы маркетингтік коммуникациялар. Ішкі маркетингтік коммуникациялар. Қызметтерді жылжыту. Жарнамалық компания. Қоршаған ортамен байланыс (PR-қызмет). Сатуды ынталандырудың әдістері.

Тақырып 15. Мейрамхана және мейманхана қызмет саласындағы маркетингтік стратегиялар

Дифференциация стратегиясы. Шығындарды төмендету стратегиясы. Стратегия снижения издержек. Сегменттеу стратегиясы. Диверсификация стратегиясы. Өсім стратегиясы. Стратегиялық позициялау. Стратегия роста. Стратегическое позиционирование. Артықшылықты бұлтарыс стратегиясы. Глобальды стратегиялар. Базалық стратегияны анықтау.

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚТЫҢ ТАҚЫРЫПТАРЫ

1. Мейрамхана және мейманхана қызметтері сатылымында өсу факторы ретіндегі маркетингтің рөлі
2. Мейрамхана және мейманхана қызметтері нарығының ерекшеліктері
3. Мейрамхана және мейманхана бизнесінің өмірлік циклі
4. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі сұранысты қалыптастыру
5. Мейрамхана және мейманхана бизнесі нарығында бағаның қалыптасу мехнизмі
6. Мейрамхана және мейманхана бизнесі сферасындағы маркетингтік қызметті басқару мен ұйымдастыру
7. Мейрамхана және мейманхана сервисі сферасындағы маркетингтік ақпараттық технологиялар
8. Мейрамхана ісіндегі маркетингтік зерттеулер
9. Мейманхана бизнесінің классификациялар жүйесі
10. Мейманхана бизнесіндегі маркетингтің ерекшеліктері
11. Мейрамхана ісіндегі маркетингтік зерттеулер
12. Мейрамхана ісінің классификациясы
13. Мейрамхана ісінің маркетингі
14. Мейманхана және мейрамхана сервисіндегі маркетингтік коммуникациялар
15. Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі сферасындағы маркетингтік стратегиялар

Ұсынылатын әдебиеттер тізімі

Негізгі әдебиеттер

1. Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров/ Д.И.Тюрин.-М.: Юрайт, 2013.-342с.
2. Маркетинг услуг: /Романенкова О.Н.,Синяева И.М., Синяев В.В.-М.: Дашков и К, 2014.-252с.
3. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия.-М.: Юрайт, 2015.-216с.
4. Годин А.М. Маркетинг.-М.: Дашков и К, 2014.-656с.
5. Михалева Е.П.Маркетинг.-М.: Юрайт, 2010.-224с.

6. Маркетинг. Под ред. Липсица И.В.-М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012.-576с.
7. Розанова Т.П., Муртузалинова Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма.-М.: Дашков и К, 2011.-132с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства.-СПб: Питер, 2012.-432с.

Қосымша әдебиеттер

1. Федцов В.Г.Культура ресторанного сервиса.-М.: Дашков и К, 2009.-248с.
2. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов.- М.: Инфра-М., 2011.-320с.
3. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг.- М.: Финансы и статистика, 2006.-296с.
4. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента. К.: Кондор, 2009.-408с.
5. Токарев Б.Е..Маркетинг.-М.: Магистр, 2011.-512с
6. Коротков А.В. Маркетинговые исследования.-М.: Юрайт, 2012.-591с.

Авторлары:

1. Жангуттина Г.О., э.ғ.к., профессор, Алматы технологиялық университеті
2. Есайдар У.С., э.ғ.к., доцент, Алматы технологиялық университеті
3. Сарсебаева А.М., аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

RGM 3301 РЕСТОРАННЫЙ И ГОСТИНИЧНЫЙ МАРКЕТИНГ

5В05091200 – «РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»
(2 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**
Шайкенова Р.Р., президент Казахстанской Ассоциации гостиниц и ресторанов
Джолдасбаева Г.К., д.э.н., профессор, Алматинский технологический университет

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

Пояснительная записка

Среди основных направлений развития современной экономики сфера услуг занимает одно из ведущих мест. Это относится не только к странам с развитой рыночной экономикой, но и к государствам с экономикой переходного типа, лишь недавно вставшим на путь рыночных реформ, к которым принято относить и Казахстан.

Совершенствование управления непроизводственной сферой и функционирующего в ее рамках рынка услуг требует внедрения современных методов и приемов, позволяющих обеспечить удовлетворение потребностей человека, социальных групп и общества в целом с учетом рационального использования имеющихся ресурсов и решающих задачу максимально возможной сбалансированности между спросом и предложением отраслей услуг.

Сфера услуг, представляя собой сложный многоплановый механизм, является одной из наиболее перспективных областей современной экономики и охватывает широкий круг деятельности, в том числе гостиничные и ресторанные услуги.

Целью и задачами дисциплины «Ресторанный и гостиничный маркетинг» являются ознакомление студентов с научными основами разработки маркетинговой стратегии в сфере гостиничных и ресторанных услуг; с принципами и условиями формирования маркетинговой политики в сфере услуг, методикой применения маркетинговых инструментов воздействия на потребителей, возможностями исследования целевого рынка.

Необходимо сформировать у студента знания специфики маркетинга сферы гостиничных и ресторанных услуг с учетом особенностей услуг как товара, привить навыки принятия обоснованных решений в данной области.

Пререквизиты - Основы индустрии гостеприимства

Постреквизиты - Менеджмент гостиниц и ресторанов

Студенту необходимо знать:

- отличительные особенности услуги как предмета купли-продажи;
- особенности маркетинга гостиничных и ресторанных услуг;
- основные отличительные характеристики гостиничных и ресторанных услуг;
- основные принципы классификации и сегментации гостиничных и ресторанных услуг;
- виды сервисных гостиничных и ресторанных услуг.

Студенту необходимо уметь:

- ориентироваться в основных понятиях маркетинга гостиничных и ресторанных услуг;

− разрабатывать маркетинговые стратегии для предприятий сферы гостиничных и ресторанных услуг, исходя из результатов ситуационного анализа и целей предприятия;

− грамотно организовывать разработку и реализацию маркетинговой стратегии предприятия, функционирующего на рынке гостиничных и ресторанных услуг;

− применять полученные знания на практике, в сфере управления рыночными процессами в сфере гостиничных и ресторанных услуг, их исследовании и регулировании.

Содержание дисциплины

Введение

Маркетинг, как система управления деятельностью на рынке, изучения и регулирования рыночных процессов, предлагает механизмы взаимовыгодного обмена между различными субъектами рынка, создает условия для выявления требований потребителей и определения возможностей их удовлетворения. Это предполагает изучение рынка услуг и прогнозирование его динамики, формирование спроса на гостиничные и ресторанные услуги и стимулирование их распределения.

Маркетинг услуг – это действия, благодаря которым предлагаемые на рынке услуги доходят до клиентов; процесс, призванный оказать содействие потенциальным потребителям в оценке предоставляемых услуг, позволяет научно обосновывать принятие решений о производстве, сбыте и продвижении услуг на рынок, дает возможность адекватно оценивать и прогнозировать рыночную ситуацию, разрабатывать стратегию и тактику конкурентной борьбы.

Несмотря на важность данной отрасли, теоретическая концепция услуг в Казахстане получила свое развитие и распространение далеко не сразу. Однако, в последние время актуальность данной дисциплины значительно возросла, что связано с развитием гостиничных и ресторанных услуг в стране.

Тема 1. Цель и задачи дисциплины

Особенности маркетинга гостиничных и ресторанных услуг. Роль маркетинга как фактора роста продаж гостиничных и ресторанных услуг. Место маркетинга гостиничных и ресторанных услуг в комплексе экономических дисциплин.

Тема 2. Особенности рынка гостиничных и ресторанных услуг

Возрастание спроса на гостиничные и ресторанные услуги. Динамика спроса на новые виды услуг. Основные причины роста спроса на гостиничные и ресторанные услуги. Предпосылки роста значимости гостиничных и ресторанных услуг. Формирование комплекса дополнительных услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Тема 3. Жизненный цикл гостиничных и ресторанных услуг

Понятие жизненного цикла услуги. Стадии жизненного цикла гостиничных и ресторанных услуг. Маркетинговые мероприятия по стадиям услуг. Формирование стратегии и тактики поведения на рынке.

Тема 4. Формирование спроса на гостиничные и ресторанные услуги

Факторы спроса на гостиничные и ресторанные услуги. Современные тенденции в формировании потребительского спроса.
Комплекс маркетинга, направленный на продвижение гостиничных и ресторанных услуг до потребителя. Эластичность спроса на гостиничные и ресторанные услуги.

Тема 5. Механизм ценообразования на рынке гостиничных и ресторанных услуг

Анализ функционирования механизма ценообразования на гостиничные и ресторанные услуги. Выявление тенденций изменений в факторах спроса и предложения на основании комплексного анализа. Разработка комплекса мероприятий в области ценообразования. Стимулирование роста продаж гостиничных и ресторанных услуг. Калькуляция себестоимости гостиничных и ресторанных услуг.

Тема 6. Управление и организация службы маркетинга в сфере гостиничных и ресторанных услуг

Эффективность организации службы маркетинга на предприятиях гостиничного и ресторанного сервиса. Задачи службы маркетинга. Сбор и обработка информации. Анализ текущего состояния на рынке гостиничных и ресторанных услуг. Принятие управленческих решений по продвижению гостиничных и маркетинговых услуг на рынке.

Тема 7. Маркетинговые информационные системы в сфере гостиничного и ресторанного сервиса

Традиционные информационные каналы. Современные способы получения информации. Интернет технологии. Требования к маркетинговой информации. Информационная безопасность. Новые программные продукты. Информационное обеспечение предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса. Внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

Тема 8. Маркетинговые исследования гостиничных услуг

Методика и технология проведения маркетинговых исследований гостиничных услуг. Исследование рынка гостиничных услуг. Система продвижения гостиничных услуг. Сегментация потребителей. Конкурентоспособность гостиничной услуги. Исследования конкурентов. Методы маркетинговых исследований гостиничных услуг.

Тема 9. Система классификации гостиничных услуг

Классификация гостиниц по отечественным стандартам. Обозначение категорийности гостиниц. Взаимосвязь количества звезд с повышением качества обслуживания и оборудованием гостиницы. Классификация услуг проживания. Символы для обозначения категорийности в различных странах мира. Введение унифицированной международной классификации гостиниц. Национальные и международные гостиничные цепи.

Тема. 10. Особенности маркетинга гостиничных услуг

Инновационные приемы и методы маркетинга. Специфика производства, реализации, продвижения и потребления гостиничных услуг. Тенденции развития сферы гостиничных услуг. Углубление специализации гостиничного предложения. Образование международных гостиничных цепей. Развитие сети малых предприятий. Специализированные предприятия с сокращенным набором предлагаемых услуг и блюд. Ориентация гостиницы на обслуживание представителей определенного сегмента рынка.

Тема 11. Маркетинговые исследования ресторанных услуг

Методика и технология проведения маркетинговых исследований ресторанных услуг. Исследование рынка ресторанных услуг. Система продвижения ресторанных услуг. Сегментация потребителей. Конкурентоспособность ресторанной услуги. Исследования конкурентов. Методы маркетинговых исследований ресторанных услуг.

Тема 12. Классификация ресторанных услуг

Классификация ресторанов в соответствии с их месторасположением, классом, типом пищи и сервиса. Городские рестораны. Рестораны самообслуживания. Вокзальные рестораны. Вагоны-рестораны. Рестораны на теплоходах. Вегетарианские рестораны. Закусочные. Выездные рестораны. Принцип классификации ресторанных услуг. Рестораны, ориентированные на поток. Рестораны, ориентированные на постоянного клиента. Рестораны, ориентированные на стандарты в обслуживании.

Тема 13. Маркетинг ресторанных услуг

Требования к ресторанным услугам. Динамика роста количества ресторанов. Привлечение клиентов. Конкуренция на рынке ресторанных услуг. Изучение и формирование потребительского спроса на ресторанные услуги. Ориентация на потребителя. Ассортимент ресторанных услуг. Качество ресторанных услуг. Ценовой диапазон ресторанных услуг.

Тема 14. Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного сервиса

Виды, формы и каналы маркетинговых коммуникаций. Интегрированный маркетинг. Внешние маркетинговые коммуникации. Внутренние маркетинговые коммуникации. Продвижение услуг. Рекламная

кампания. Связь с общественностью (PR-деятельность). Методы стимулирования продаж.

Тема 15. Маркетинговые стратегии в сфере гостиничных и ресторанных услуг

Стратегия дифференциации. Стратегия снижения издержек. Стратегия сегментации и фокусирования. Стратегия диверсификации. Стратегия роста. Стратегическое позиционирование. Стратегия упреждающего маневра. Глобальные стратегии. Определение базовой стратегии.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Роль маркетинга как фактора роста продаж гостиничных и ресторанных услуг
2. Особенности рынка гостиничных и ресторанных услуг
3. Жизненный цикл гостиничных и ресторанных услуг
4. Формирование спроса на гостиничные и ресторанные услуги
5. Механизм ценообразования на рынке гостиничных и ресторанных услуг
6. Управление и организация службы маркетинга в сфере гостиничных и ресторанных услуг
7. Маркетинговая информационная система в сфере гостиничного и ресторанного сервиса
8. Маркетинговые исследования гостиничных услуг
9. Система классификации гостиничных услуг
10. Особенности маркетинга гостиничных услуг
11. Маркетинговые исследования ресторанных услуг
12. Классификация ресторанных услуг
13. Маркетинг ресторанных услуг
14. Маркетинговые коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного сервиса
15. Маркетинговые стратегии в сфере гостиничных и ресторанных услуг

Список рекомендуемой литературы
Основная литература

1. Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров/ Д.И.Тюрин.-М.:Юрайт, 2013.-342с.
2. Маркетинг услуг: /Романенкова О.Н.,Синяева И.М.,Синяев В.В.-М.: Дашков и К, 2014.-252с.
3. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия.-М.:Юрайт, 2015.-216с.
4. Годин А.М. Маркетинг.-М.:Дашков и К, 2014.-656с.
5. Маркетинг. Под ред. Липсица И.В.-М.:ГЭОТАР-Медиа, 2012.-576с.
6. Розанова Т.П.,Муртузалинова Т.В.Маркетинг услуг гостеприимства и

туризма.-М.:Дашков и К, 2011.-132с.
7. Саак А.Э.,Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства.-СПб:Питер, 2012.-432с.

Дополнительная литература

1. Федцов В.Г.Культура ресторанного сервиса.-М.:.Дашков и К, 2009.-248с.
2. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов.-М.: Инфра-М, 2011.-320с.
3. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг.-М.:.Финансы и статистика, 2006.-296с.
4. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента.К.: Кондор, 2009.-408с.
5. Токарев Б.Е..Маркетинг.-М.: Магистр, 2011.-512с
6. Коротков А.В. Маркетинговые исследования.-М.: Юрайт, 2012.-591с.

Авторы

Жангуттина Г.О., к.э.н., профессор, Алматинский технологический университет
Есайдар У.С., к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет
Белгибаев А.К., к.э.н., доцент, Алматинский технологический университет

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ТИПТІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

МММ 3302 «МЕЙМАНХАНА ЖӘНЕ МЕЙРАМХАНА МЕНЕДЖМЕНТІ»

5В091200 – МЕЙРАМХАНА ІСІ ЖӘНЕ МЕЙМАНХАНА БИЗНЕСІ

(3 кредит)

Алматы, 2016

Алғы сөз

1 Алматы технологиялық университетінде

2 **РЕЦЕНЗЕНТТЕР**
Шайкенова Р.Р., Қазақстан мейманханалар мен мейрамханалар ассоциациясының президенті

Искалиев М.Д., э.ғ.д., профессор Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті

3 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің Республикалық оқу-әдістемелік кеңесінің 2016 ж. 30 маусымдағы мәжіліс шешімімен (№ 2 хаттама) **БЕКІТІЛДІ**, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаментінің 2016 ж. 07 шілдесінің № 14-4/1134 хатымен **ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ**

4 Типтік оқу бағдарламасы ҚР БжҒМ 2016 ж. 05 шілдесінің № 425 бұйрығымен бекітілген 5В091200 – Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мамандығының типтік оқу жоспарына сәйкес құрастырылды.

ТҮСІНІКТЕМЕ

«Мейманхана және мейрамхана менеджменті» пәнінің курсы 5В091200 – «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» мамандығының студенттеріне арналған.

Мейманхана және мейрамханалық кешен әлеуметтік ортаның маңызды элементтерінің бірі болып табылады, сондай ақ қоғамдық өндіріс айқындылығының дамуына сәйкесінше халықтың өмірлік дәрежесінің өсуінде үлкен рөл атқарады.

Тәжірибе көрсетіп отырғандай, соңғы жылдардағы экономикалық түрленулер мейрамхана және мейманханадағы қызметтер жақсарып, қызмет көрсету сапасы қарқынды дамуда. Оны әсіресе қазіргі уақытта шетелдік туристер сезініп отыр. Сонымен қатар, соңғы кездері түрлі деңгейдегі менеджерлерді қажет етіп отырған жоғары разрядты мейманханалар пайда болып отыр. Қазіргі таңда мейрамхана және мейманханалар үшін жоғары білікті мамандарды оқытып дайындау процесі бастапқы даму кезеңінде. Осыған байланысты «Мейрамхана және мейманхана менеджменті» пәні осы маңызды және күрделі салада білікті менеджерлерді дайындауда көмек көрсетеді.

Мейрамхана және мейманхана менеджментінің көптеген аспектілері бар,оның ең бастысы – менеджер арнайы жеке қасиеттерді, дағдыларды, сонымен қатар дұрыс басқару стилін таңдай отырып, қызметкерлерді тиімді басқару. Менеджердің негізгі міндеттері - қол астындағы қызметкерлерді жұмыс істеуге мәжбүрлеу емес, сендіру арқылы әр түрлі ынталандыруларды дұрыс пайдалану.

Пәннің пререквизиттері: Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы

Пәннің постреквизиттері: Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі бухгалтерлік есеп және аудит

Пәннің мақсаттары мен міндеттері:

Пәннің мақсаты – мейрамхана және мейманхананы басқару қағидалары мен әдістеріне негізделген, нарық аспектілеріне басқару тәжірибесін ендіруге мүмкіндік беретін білім беру; әр түрлі меншік түрлеріндегі мейрамханалар мен мейманханалар бірліктері мен олардың басқару жүйесі бөлімшелерінің қызметтерін талдауды үйрету; басқару шешімдерін қабылдауды, келіссөздер жүргізуді, қызмет көрсету персоналын тиімді басқаруды үйрету.

Пәнді оқыту міндеттері:

– мейрамхана және мейманханалардың дамуына байланысты ең маңызды сұрақтар бойынша теориялық дайындықты қамтамасыз ету;
– студенттерді мейманханалар мен мейрамханалар бойынша алған теориялық білімдерін тәжірибеге бейімдеу;

– студенттердің адамның адамға, қоғамға және қоршаған ортаға қатынасын реттейтін тәжірибелік дағдалырын қалыптастыру;
– персоналды басқару және қонақтардың қимыл әрекетін басқаруға, дау жанжалдарды болдырмау және оларды талдауға бағытталған, студенттердің қарым қатынасын жетілдіретін басқару аспектілерін жетілдіру;
– студенттерді мейрамхана және мейманхана ерекшеліктерін ескеретін тиімді басқару шешімдерін қабылдауға үйрету.

«Мейманхана және мейрамхана менеджменті» курсын оқып үйрену нәтижесінде с**тудент білуге тиісті:**

– басқару мәні, мейрамхана және мейманхана менеджментіндегі көзқарастардың даму кезеңдері, басқару тәсілдері;
– басқару шешімдерінің мәні мен түрлері;
– ұйымдық құрылымдардағы стратегиялардың негізгі түрлері;
– адамдар ара – қатынасындағы негізгі сұрақтар, яғни ынталандыру мәселелері, топтық динамика, топ басшылық және дауларды басқару.

Студенттер жасай білуге тиіс:
– басқарудың ұйымдастырушылық құрылымын жасау;
– мейрамхана және мейманхана құндылықтары және мақсаттарымен жұмыс жасау;
– жұмысты ұйымдастыру және құрылымдау, күрделі тапсырмаларды орындау үшін қызметкерлерді ынталандыру;
– басқару шешімдерін оңтайландыру;
– негізгі персонал таңдау және олардың мықты жақтарын пайдалану;
– дұрыс тұрғыда коммуникациялық технологияларды пайдалану;
– табысқа жету үшін тиімді басшылықтың элементтерін қолдану.

Студенттер меңгеруі тиіс:
- мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпорын жұмыстарын бақылау және ұйымдастыру, жоспарлау дағдыларын (барлық құрылымдық бөлімдерін өзара қызметтестігінің ұйымы; қызметкер еңбегінің тәртіппен ұйымдастырылуы; қажетті заттық материалдық ресурстар қорының болуын бақылау және қамтамасыз ету; техникалық құрал – жабдықтардың техникалық жағдайын бақылау);
- мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпорынның жақсы тұстарын қалыптастыру әдістерін (келушілерге қызмет көрсету мәдениеті, сапаны бақылау және дамыту, сыйласымды және жағымды орта қалыптастыру; тұтынушылық көзқарасты игеру);
- мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпорын қызметкерлерін басқару дағдыларын (кадрларды қабылдау және орналастыр; міндеттерін бөліп беру және өкілеттілікті табыстау);
- белгісіздік және тәуекелділі жағдайда экономикалық және ұйымдастырушылық тәртіптегі басқару шешімдерін қабылдауды игеру.

Пәннің мазмұны

Кіріспе

Ұсынып отырған оқу курсында мейрамхана және мейманхана жұмыстарын ұйымдастыру сұрақтары қарастырылған. Мейрамхана және бардың жұмыстарын ұйымдастырудың принциптерімен таныстырады, қызмет көрсетудің түрлері жайлы және олардың типологиясы жайлы жалпы мәлімет қамтылады. Тұтынушыға дұрыс қызмет көрсете білуі үшін қоғамдық тамақтануда кәсіпорын өнімдерінің тұтынушылық құрылымын білу қажет, келушінің тапсырысын сапасын сақтау үшін қажеттілермен қамтамасыздандыру, тапсырысты жылдам, сапалы әрі мәдениетті түрде орындаумен тең.

Кәсіпорынның қонақжайлылық дамуы қарастырылған, мейрамханалық өнімнің элементтері көрсетілген, басқару объектісі ретінде мейрамхана және мейманхана ерекшеліетері мен сипаттамасы ұсынылған. Мейрамхана және мейманханалардың топтастырылуы қарастырылған, мейманхана және мейрамханалық қызмет көрсетудің маңызды концептілері суреттелген. Тамақтану кәсіпорындарында қызмет көрсету сапасына, мәдениетіне ерекше көңіл бөлінген. Мейрамхана және мейманхана қызметкерлері басқарамасына сұрақтар, сондай – ақ басқару шешімдерін жүзеге асыру мен қабылдау технологиялары ұсынылған.

1 - тақырып. Мейманхана және мейрамхана менеджментінің теориялық негіздері

«Мейманхана және мейрамхана менеджменті» курсына кіріспе. Мейманхана және мейрамхана менеджментінің мәні.

Мейманхана және мейрамхана менеджменті принциптері, қызметтері, міндеттері және мақсаттары. Қонақжайлылық индустриясы дамуының заманауи тенденциясы. Мейманхана бизнесі және мейрамханалық ісі дамуын ұйымдастырудың алғы шарттары. ҚР қонақжайлылық индустриясы дамуының мемлекеттік қолдауларының ұйымдастырушылық аспектілері.

2-тақырып. Қонақжайлылық индустриясы және қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының даму эволюциясы

Кәсіпорын қонақжайлылығы дамуының антикалық этапы. Орта ғасырлардағы және қайта өрлеу дәуіріндегі мейрамханалық іс. Американың ашылуы және АҚШ - та мейманханалық істің жаңа үлгісінің пайда болуы. Мейманхана сервисін ұйымдастыру концепциясы. 19- ғасырдағы қонақ үйлік «шу» және оның себеп – салдары. 19- ғасырдағы қонақ үйлік істің кәсібиленуі.

ҚР мейманхана бизнесі. Отандық қонақжайлылықтың тарихи түрлері. Мейманхана кәсіпорындардың мамандандырылуы және оның объективті себептері. Мейманхана тізбектерінің автоматтандырылуы және

ақпараттандырылуы. Мейманханадағы қызмет көрсетуді ұйымдастыруға және оның болашағына Американдық және Еуропалық тұрғыдан жақындау.

3-тақырып. Мейрамхана және мейманхана кәсіпорындарында технологиялық үрдістерді басқару

Мейрамханадағы технологиялық үдерістің сипаттамасы. Техникалық карта. Өнеркәсіп қуаттылығын оптималды түрде қолдану. Жұмыс ауысымы үшін даярланған өнім көлемін және ассортиментті анықтайтын өнеркәсіптік бағдарлама. Мейрамхананың өнеркәсіптік үрдістерін басқару және ұйымдастыру. Администраторлардың, директорлардың, директор орынбасарларының, өнеркәсіп меңгерушілерінің, бас даяшының, мейрамхана жұмыскерлерінің қызмет көрсетулерінің ұйымдастыру жұмыстарының сипаттамасы.

4- тақырып. Мейманхана және мейрамхана менеджментінде қызмет көрсету үрдістерін басқару

Мейманхана қызметтерінің сипаттамасы мен ерекшеліктері. Тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі. Өнеркәсіптік аумақтардың сипаттамасы. Мейрамханалардың сауда саттық аумақтары. Сауда саттық аумақтардың құрал жабдықтары. Тұтынушыларға қызмет көрсету үдерісін ұйымдастыру және даярлау. Сервис түрлері. Банкеттерде қызмет көрсету. Мәзір түрлері және сипаттамасы. Мәзірді құрастыру. Миллер әдісі бойынша мәзірді талдау.

Д. Смит әдісі бойынша мәзірді талдау. Д. Пэйвесик әдісі бойынша мәзірді талдау. Хайес және Гуфман әдістері бойынша тамақтарды сараптау. Мейманхананың номерлерінде қызмет көрсету. Жайлылық деңгейі. Номерлік қордың біріктірілуі. Мейманхана кәсіпорындарындағы қызметтік тағайындау.

5- тақырып. Мейманхана және мейрамханаларындағы қызметкерлерді басқару

Мейрамхана және мейманхана бизнесі кәсіпорнының кадрларын жіктеу. Мейрамхана және мейманхана бизнесі кәсіпорнының кадрлық саяаты, кадрларға сұраныстың негізделуі, кәсіпорынның құрылымдық штатының мамандануы. Мейрамхана және мейманхана бизнесі кәсіпорнындағы менеджер. Менеджер жұмысының мазмұны заманауи жетекшінің негізгі тұстары.

Кадрлармен ұйымдастырылған жұмыс. Кәсіпорынның кадрлық құрамын талдау, кадрларды таңдау және орналастыру. Кадрларды аттестациялау. Кадрларды бағалау әдістері.

6-тақырып. Мейманхана және мейрамхана кәсіпорындарын басқару функциялары

Мейманхана бизнесін жоспарлау. Жоспарлауды ұйымдастыру. Жоспарлау түрлері. Мейманхана кәсіпорын стратегиясының түзілу этаптары. Стратегияның жүзеге асырылуы. Мейманхана бизнесінің қызметі ретінде ұйымдастырылу. Қызметкерді ұйымдастыруды орындаудағы негізгі қағидалар.

Басқару қызметін ұйымдастыру ерекшеліктері мен түрлері. Қызметтерді, өкілеттіктерді және жауапкершілікті бөлу. Басқару қызметін реттеу және ережелеу.

7 -тақырып. Басқарудың әдістері мен үлгісі

Басқарудың мәні және әдістерін жіктеу. Басқаурдың экономикалық әдістері. Экономикалық басқару әдістерінің түрлері.

Ұйымдастырушылық – әкімшілік басқару әдісі.

Әлеуметтік – психологиялық басқару әдісі. Ұжымды қалыптастыру әдістері, ұжымдағы топтық қарым – қатынастарды реттеу. Әлеуметтік – экономикалық дамуды басқарудағы әлеуметтік факторлардың рөлін жоғарлату.

8 -тақырып. Мейрамхана және мейманханадағы байланыс

Байланыстың басқарудағы рөлі. Менеджменттегі көлденең және тік байланыстар.

Байланыс процесі, оның кезеңдері және элементтері. Тұлғааралық және топтық қарым-қатынас. Байланыс және ұйымдар түрлері. Іскерлік қарым-қатынасты дамыту. Байланыс жеке және кәсіби факторлар. Кері байланыс. Тұлғааралық кедергі. Ұйымдастыру кедергілер.

9- тақырып. Мейрамхана және мейманхана шаруашылығы саласындағы басқару шешімдері

Менеджмент процесіндегі шешімдердің рөлі. Басқару шешімдерінің мәні мен түрлері. Шешімдерді дайындаудағы логикалық тізбектер. Басқарушылық шешімдерді әзірлеу әдістері. Басқару шешімдерінің сапа көрсеткіштері. Шешімдерді қабылдау және іске асыру этаптары.

Белгісіздік жағдайында қабылданған шешімдер туралы түсінік. Шешім қабылдау салдары: бағалау және алдын ала болжау. Басқару шешімдерін оңтайландырудың негізгі факторлары.

10 -тақырып. Мейрамхана және мейманхана бизнесін басқаратын кәсіпорындар

Мейманхана тізбектерін басқару. Қонақжайлылық индустриясында операциялық тізбектердің түсініктемесі. Мейманхана тізбегінің негізгі белгілері және олардың қызметтері. Мейманхана тізбегінің көшбасшылары және олардың сипаттамасы. Мейманхана тізбегінің дамуының негізгі бағыттары. Оларды басқарудағы ерекшеліктер.

Тәуелсіз мейманханаларды басқару. Тәуелсіз мейманханалардың қалыптасуының ерекшеліктері, олардың дамуының перспективалары. Келісім шартты басқару. Басқару барысына келісім шарттың түзілуінің тарихы, қатысушылардың сипаттамасы.

Қонақжайлылық индустриясындағы ассоциация және мейманхана бизнесі дамуында оларды қолдаудың рөлі. Ассоциацияның негізгі категориялары: сауда саттық ассоциациясы және кәсіби кеңестер. Ассоциацияның негізгі мақсаты, оларға айырықша қатысу. Мейманхана бизнесінде негізгі ассоциациялардың сипаттамасы.

11-тақырып. Даулар, стресс және өзгерістерді басқару

Ұйымдағы даулар, олардың мазмұны. Даулардың себептері. Даулардың қызметтері. Даулар процесінің модельдері. Даудың зардаптары. Ұйымдағы даулардың негізгі түрлері. Қайшылықты басқару. Тұлғааралық дау-жан жалдарды шешу әдістері.

Стресс табиғаты. Стресс себептері. Стресс тудыратын ұйымдық және жеке себептер. Стресті басқару. Қақтығыс және стресс қарым-қатынасы.

Ұйымдастырушылық өзгерістердің сипаты. Өзгерістерді орындау барысын басқарудағы жұмысшыларды қатыстыру. Өзгерістерге төтеп беретін жағдайларды болдырмау. Ұйымдастырушылық даму. Ұйымдастырушылық даму алғышарттары және құндылықтары.

12-тақырып. Ұжымдық басқару мәдениеті

Ұжымдық басқару мәдениетінің түсінігі және маңыздылығы. Басқару мәдениеті өнеркәсіп айқындылығын жоғарылату факторы ретінде. Басқару мәдениеті адамзаттық мәдениет бөлігі ретінде.

Басқару мәдениетінің элементтері: басқару жұмысшылардың мәдениеті, басқару үдерісінің мәдениеті, еңбек шартының мәдениеті, құжаттама мәдениеті.

Мейманхана және мейрамхана қызметкерлерінің жүру ережелері. Қонақтарға көрсетілетін қызмет түсінігі. Қызметкердің жеке бас гигиенасына және сыртқы келбетіне қойылатын талаптар. Мейманхана мен мейрамханаға келушілерге көрсетілетін қызмет сапасын қанағаттандыру бағасының жүйесі.

13-тақырып. Мейрамхана және мейманхана құзіретінің моделі және менеджердің іскерлік этикеті

Этикет - адам мінез-құлқын реттеу нысандарының бірі. Іскерлік этикет ережелері. Іскерлік этикет ерекшеліктері. Кәсіби этикет.

Мейрамхана және мейманхана менеджерінің құзіретінің моделі. Қазіргі заманғы менеджер – басқарушының кәсіби құзіреті. Мейрамхана кәсіпорындарындағы персонал құзіреттілігінің тиімділігін бағалау.

14- тақырып. Мейманхана және мейрамхана менеджментінің тиімділігі

Менеджменттің тиімділігі: ішкі және сыртқы параметрлері. Тиімділіктің экономикалық және әлеуметтің аспектілері. Менеджмент мүдделері мен фирманың жеке және еңбек ресурстарының үйлесімі. Менеджмент және еңбек ақы. Менеджмент тиімділігін бағалаудың негізгі әдістері.

Еңбек өнімділігі ұйымның тиімді қызметінің көрінісі ретінде.

ТӘЖІРИБЕЛІК САБАҚТАР ТАҚЫРЫБЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Мейрамхана және мейманхана менеджменті мақсаты, міндеттері, қызметі мен қағидалары
2. XIX ғасырдағы мейманханалық «бум» және оның себептері. XIX ғасырда мейманхана бизнесін кәсібилендіру
3. Мейрамханада технологиялық процестің сипаттамасы
4. Мейманханалық қызмет көрсетулердің сипаттамалары мен ерекшеліктері. Тамақтандыру кәсіпорындарының түрлері
5. Мейманхана және мейрамханадағы персоналды қабылдау талаптары (физикалық өлшемдер, білім және тәжірибе, барлау жеке қасиеттер, тәртіп)
6. Басқарудың қызметтері ретінде жоспарлау, ұйымдастыру, ынталандыру және бақылау
7. Басқару стилі және әдісінің түсінігі мен түрлері
8. Байланыс процесі оның этаптары мен элементтері
9. Басқару шешімдерінің мәні мен түрлері
10. Мейманхана шынжырларының негізгі даму бағыттары
11. Ұйымдық даулардың мәні мен мазмұны
12. Ұйымдық құрылым және кадрлық саясатта көрініс берген ұжымдық мәдениет және құндылықтар көрінісі
13. Этикет - адам мінез-құлығын реттеу формасының бірі
14. Менеджмент тиімділігі: сыртқы және ішкі параметрлер

СТУДЕНТТЕРДІҢ ОҚЫТУШЫМЕН ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫ ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. ҚР мейрамхана және мейманхана дамуын мемлекеттік қолдаудың ұйымдық аспектілері
2. Мейманханалық қызмет көрсету және оны ұйымдастырудағы Американдық және Европалық тәсілдер
3. Дайын өнімді бағалау және жарамдылық мерзімі
4. Д. Смит әдісі бойынша мәзірді талдау. Д. Пэйвесик әдісі бойынша мәзірді талдау

5. Персоналды бағалау әдісі
6. Ынталандырудың басты және екіншілік факторлары. Мейрамхана және мейманханаларда ынталандыру теориясын қолдану
7. Басқару стилінің мәні мен түрлері, оның қалыптасу факторлары
8. Блэйк және Моутон басқару торы стилінің сипаттамасы
9. Байланыс кедергілері және оны еңсеру әдістері
10. Басқару шешімдері мәні мен түрлері
11. Тәуелсіз мейманханаларды басқару
12. Мейрамханалардағы және мейманханалардағы қызмет көрсету сапасын және келушінің қанағаттануын бағалау жүйесі
13. Дау - жанжалдық жағдайларды басқару. Тұлғааралық дауларды шешу әдістері
14. Мейрамхана және мейманхана менеджерінің құзырлығының моделі
15. Менеджмент тиімділігінің сапалық бағасының әдістемесінің қағидалары

СТУДЕНТТІҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫ ТАҚЫРЫПТАРЫНЫҢ ТІЗІМІ

1. Мейманханалар және мейрамханалар ұйымдастырылуының алғы шарттары мен дамуы
2. ҚР мейманхана бизнесі
3. Администратор, директорлар, директордың орынбасары, өндірістік менеджер, метродотельдің жұмыстарының ұйымдастырылу сипаттамасы
4. Мейманхана кәсіпорынының қызметтік тұғыры
5. Қызметкерлер саны мен құрамын басқару
6. Бақылауды ұйымдастыру және тиімділігін арттыру әдістері
7. Лайкерт бойынша адамға бағытталған 4 басқару стилі
8. Менеджменттегі тік және көлденең байланыс
9. Басқару шешімдерінің сапалық көрсеткіштері
10. Мейманхана индустриясындағы ассоциациялар және олардың мейманхана бизнесін қолдау және дамытудағы рөлі
11. Даулар процессінің модельдері
12. Қызметкерлердің сырт келбеті және жеке гигиенасына қойылатын талаптар
13. Мейрамхана кәсіпорындарындағы персонал құзырлығын бағалау
14. Еңбек ақы төлеу менеджменті

Ұсынылған әдебиеттер тізімі

Негізгі әдебиеттер:

1. Маллинз Л., Прис Д. Менеджмент и организационное управление. М., 2010.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиничного бизнеса. М., 2010.

3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М., 2010.
4. Глухов С.Г. Менеджмент предприятия гостеприимства. М., 2009.
5. Хмырова, Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб.пособие для стуюентов вузов / С. В. Хмырова. - Москва :Юнити, 2010. - 252с.
6. Темерева, Наталия Викторовна. Бистро: С чего начать. Как преуспеть: практ. пособие / Н. В. Темерева. - Москва : Дашков и К, 2010. - 134с.
7. Темерева, Наталия Викторовна. Закусочная на колесах : Эффективные решения бизнеса: практ. пособие / Н. В. Темерева. - Москва : Дашков и К, 2010. - 198с.
8. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб. : Питер, 2010. - 432 с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов / Г. А. Бондаренко. – Москва: ООО «Новое знание», 2006.- 365 с.
2. Погодин, К. Кейтеринг / К. Погодин. - Москва :Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009.- 160 с.
3. Катсигрис, Костас Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн / К. Катсигрис, Крис Томас. - Москва :Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 576 с.
4. Миронов, С. Как вывести ресторан из жесткого кризиса / С. Миронов. - Москва :Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. - 272 с.
5. Коршунов, В. Подбор персонала для ресторанного бизнеса / В. Коршунов, А. Кустова. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 144 с.
6. Ефимова, Ю. Шведский стол: организация и технологии / Ю. Ефимова. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 144 с.
7. Солдатенков, Д. Восточный ресторан: создание и управление / Д. Солдатенков. -Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. - 184 с.
8. Моисеева, М. Итальянский ресторан: создание и управление / М. Моисеева. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 160 с.
9. Солдатенков, Д. Современный ресторан: новые форматы / Д. Солдатенков. -Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. - 144 с.

Авторлар:

Джолдасбаева Г.К., э.ғ.д., профессор, Алматы технологиялық университеті
Басканбаева Р.К., аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті
Шораева А.Б., аға оқытушы, Алматы технологиялық университеті

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

MGR 3302 «МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ »

5В091200 – «РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»

(3 кредита)

Алматы, 2016

Предисловие

1 **РАЗРАБОТАНА** Алматинским технологическим университетом

2 **РЕЦЕНЗЕНТЫ**

Шайкенова Р.Р., президент Казахстанской ассоциации гостиниц и ресторанов
Искалиев М.Д., д.э.н., профессор Казахского университета международных отношений и мировых языков им. Абылай хана

3 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Республиканского учебно-методического совета высшего и послевузовского образования (протокол № 2) от 30 июня 2016 года. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** письмом департамента высшего и послевузовского образования от 07 июля 2016 года № 14-4/1134

4 Типовая учебная программа разработана в соответствии с типовым учебным планом специальности 5В091200 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес, утвержденным приказом МОН РК № 425 от 05 июля 2016 года.

Пояснительная записка

Курс дисциплины «Менеджмент гостиниц и ресторанов» предназначен для студентов специальности 5В091200 – «Ресторанное дело и гостиничный бизнес».

Гостиничный и ресторанный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, а также играет большую роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, росте жизненного уровня населения.

Как показывает опыт, экономические преобразования последних лет не только улучшили сервис в гостиничном и ресторанном хозяйстве, качество обслуживания бурно развивается. Особенно это ощущают на себе иностранные туристы. Вместе с тем в последнее время появились и высокоразрядные отели, которые нуждаются в менеджерах разных уровней. В настоящее время процесс обучения квалифицированных специалистов для гостиниц и ресторанов находится на начальной стадии. В этой связи дисциплина "Менеджмент гостиниц и ресторанов" окажет помощь в подготовке менеджеров для этой важной и сложной сферы.

Менеджмент гостиниц и ресторанов имеет множество аспектов, но главный – это эффективное управление людьми, требующее от менеджера особых личных качеств, умений, а также правильного выбора стиля управления. Задача менеджера – правильно использовать различные стимулы, побуждая подчиненных трудиться не по принуждению, а по убеждению.

Данная дисциплина раскрывает содержание управления, формирует комплекс знаний об управлении, вырабатывает конкретные навыки осуществления различных видовуправленческой деятельности, анализа систем управления и проектирования.

В данной программе логически последовательно рассматриваются материалы, обобщающие зарубежный опыт эффективного управления рестораном и гостиницей, в том числе современные модели управления сетевыми гостиницами, технологии обслуживания клиентов, требования к качеству гостиничных услуг, особенности управления гостиницами различных видов и типов.

Пререквизиты дисциплины: Экономика предприятий гостеприимства.

Постреквизиты дисциплины: Бухгалтерский учет и аудит в ресторанном и гостиничном бизнесе.

Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - дать студентам знания, позволяющие им внедрять в управленческую практику рыночные аспекты, базирующиеся на принципах и методах управления гостиниц и ресторанов; научить анализировать функционирование подразделений и служб систем управления гостиницами и ресторанами различных форм собственности; научить принимать управленческие решения, проводить переговоры, эффективно управлять персоналом обслуживания.

Задачи преподавания дисциплины:

– обеспечить теоретическую подготовку студентов по важнейшим вопросам развития гостиниц и ресторанов;
– адаптировать полученные студентами теоретические знания к практике деятельности гостиниц и ресторанов;
– выработать у студентов практические навыки, регулирующие отношения человека к человеку, обществу и окружающей среде;
– усовершенствовать знания студентов по управленческим аспектам, развивающим их коммуникативные способности, обучающим анализу и предотвращению конфликтов, управлению персоналом и поведением гостей;
– научить студентов принимать эффективные управленческие решения, учитывающие специфику деятельности гостиниц и ресторанов.

Изучение вопросов управления ресторанов и гостиниц предполагает владение компетенциями, сформированными в процессе освоения дисциплин общенаучного и базовой части профессионального циклов.

В результате изучения курса «Менеджмент гостиниц и ресторанов» студент должен знать:

– суть управления, развитие взглядов на менеджмент ресторанов и гостиниц, подходы к управлению;
– сущность и классификацию управленческих решений;
– основные виды стратегий и организационных структур;
– основные аспекты взаимодействия людей, включая вопросы мотивации, групповой динамики, лидерства и управления конфликтом.

Необходимо уметь:

– создавать организационную структуру управления;
– работать с целями и ценностями ресторана и гостиниц;
– систематизировать и структурировать работу, мотивировать персоналза выполнение сложных задач;
– оптимизировать процесс принятия управленческих решений,

– использовать ситуационный подход к решению проблем организации,
– подбирать ключевых сотрудников и использовать их наиболее сильные стороны;
– применять коммуникативные технологий в нужном контексте;
– применять элементы эффективного лидерства для достижения успехов.

Студент должен владеть:

– навыками планирования, организации и контроля работы гостиниц и ресторанов (организация взаимодействия всех структурных подразделений; рациональная организация труда персонала; обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов; контроль технического состояния технологического оборудования);
– навыками управления персоналом в гостиницах и ресторанах (прием и расстановка кадров; распределение обязанностей и делегирование полномочий);
– навыками принятия решений экономического и организационного характера в условиях неопределенности и риска;
– навыками этики, основанные на культуре, общественном мнении, традициях, обычаях, социальных нормах, ориентирующих его на умение работать в команде.

Содержание дисциплины

Введение

В предлагаемом учебном курсе рассмотрены вопросы организации работы ресторанов и гостиниц. Курс дает представление о подготовке ресторана к обслуживанию посетителей, объясняет специфику работы бармена, официанта, метрдотеля и другого обслуживающего персонала. Знакомит с принципами организации работы баров и ресторанов, дает общие сведения о видах обслуживания и их типологию. Для правильной организации обслуживания потребителей необходимо знание потребительских свойств продукции предприятий общественного питания, обеспечить необходимые для сохранения качества продукции условия в процессе доставки заказных блюд посетителю, равно как и умение выполнять заказ быстро, качественно и эстетично.

Рассмотрена эволюция предприятий гостеприимства, раскрыты элементы гостиничного продукта, выявлены характеристики и особенности гостиниц и ресторанов как объекта управления. Приведена классификация гостиниц и ресторанов, описаны важнейшие концепции гостиничного и ресторанного обслуживания. Особое внимание уделено вопросам управления процессами обслуживания на предприятиях питания, качеству и культуре обслуживания. Представлены вопросы управления персоналом гостиниц и ресторанов, а также технология принятия и реализации управленческих решений.

Тема 1. Теоретические основы менеджмента ресторанов и гостиниц

Введение в курс «Менеджмент гостиниц и ресторанов». Сущность менеджмента ресторанов и гостиниц.

Цели, задачи, функции и принципы менеджмента ресторанов и гостиниц. Современные тенденции развития гостиниц и ресторанов. Предпосылки организации и развития ресторанов и гостиниц. Организационные аспекты государственной поддержки развития ресторанов и гостиниц в РК.

Тема 2. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания

Античный этап развития предприятий гостеприимства. Гостиничное дело в Средние века и эпоху Возрождения. Открытие Америки и зарождение новой модели гостиниц в США. Революция в гостиничном производстве. Концепции организации гостиничного сервиса. Гостиничный «бум» в XIX веке и его причины. Профессионализация гостиничного дела в XIX веке.

Гостиничный бизнес в РК. Исторические формы отечественного гостеприимства.Специализация гостиниц и ее объективные причины. Распространение гостиничных цепей как ответ на глобализацию мировой

экономики. Автоматизация и информатизация РГБ и их пределы. Американский и европейский подходы к организации гостиничного обслуживания и их перспективы.

Тема 3. Управление технологическими процессами на предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса

Характеристика технологического процесса в ресторане. Технологическая карта. Оптимальное использование мощности производства. Производственная программа, определяющая ассортимент и объем изготовленной продукции за рабочую смену. Организация и управление производственными процессами ресторана. Характеристика организации работы администраторов, директоров, заместителя директора, заведующий производством, метрдотель. Обслуживание персонала ресторанов. Бракераж готовой продукции и сроки хранения.

Тема 4. Управление процессами обслуживания в гостиницах и ресторанах

Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация предприятий питания. Характеристика производственных помещений. Торговые помещения ресторанов. Оборудование торговых помещений. Буфеты и кассы. Моечная столовая посуда. Подготовка и организация процесса обслуживания потребителей. Виды сервиса. Обслуживание банкетов. Характеристика и виды меню. Составление меню. Анализ меню по методу Миллера. Анализ меню по методу Д.Смит. Анализ меню по методу Д.Пэйвесика. Ранжирование блюд по методу Хайеса и Гуфмана. Обслуживание в гостиничных номерах. Уровень комфорта. Вместимость номерного фонда. Функциональное назначение гостиничного предприятия.

Тема 5. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов

Кадровая служба гостиничного комплекса. Критерии подбора персонала в гостиницах и ресторанах (физические данные, образование и опыт, интеллект, личные черты, дисциплина). Подбор и обучение кадров. Формирование работоспособных групп. Факторы, влияющие на эффективность работы группы. Требования к менеджеру. Формирование трудовых коллективов. Методы оценки персонала. Управление численностью и составом персонала. Управление производительности труда.

Тема 6. Функции управления гостиничным и ресторанным предприятием

Планирование в гостиничном бизнесе. Организация планирования. Виды планирования. Этапы формирования стратегии гостиничного предприятия. Реализация стратегии. Организация как функция гостиничного бизнеса. Основные принципы в процессе выполнения функции организации. Особенности и типы организации управленческой деятельности. Разделение

функций, полномочий, ответственности. Регламентирование и формирование управленческой деятельности.

Тема 7. Методы и стили управления

Понятие и классификация методов менеджмента. Экономические методы управления. Классификация экономических методов управления.

Организационно-административные методы управления

Социально-психологические методы управления Методы формирования коллектива регулирования, групповых отношений в коллективе. Повышение роли социальных факторов в управлении социально-экономическим развитием.

Тема 8. Коммуникации в менеджменте ресторанов и гостиниц

Роль коммуникации в управлении. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в менеджменте.
Коммуникационный процесс, его этапы и элементы. Межличностные и групповые коммуникации. Типы общения и типы организаций. Развитие делового общения. Личностные и профессиональные факторы общения. Шум. Обратная связь. Межличностные преграды. Организационные преграды.

Тема 9. Управленческие решения в менеджменте ресторанов и гостиниц

Роль решения в процессе менеджмента. Понятие и классификация управленческих решений. Логическая схема разработки решения. Методы разработки управленческих решений. Показатели качества управленческих решений. Этапы принятия и реализации решений.

Понятие решения в условиях неопределенности. Последствия решений: оценка и предвидение: Основные факторы оптимизации решения.

Тема 10. Управляющие компании в ресторанном и гостиничном бизнесе

Управление гостиничными цепями. Понятие операционной цепи в индустрии гостеприимства. Основное назначение гостиничных цепей, их функции. Лидеры гостиничных цепей, их характеристика. Основные направления развития гостиничных цепей.

Управление независимыми гостиницами. Особенности существования независимых гостиниц, перспективы их развития.Контрактное управление. История становления контракта на управление, характеристика участников.
Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса. Характеристика основных ассоциаций в гостиничном бизнесе.

Тема 11. Управление конфликтами, стрессами и изменениями

Природа и содержание организационного конфликта. Причины Конфликта. Функции конфликта. Модель процесса конфликта. Последствия

конфликта. Основные типы организационных конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Методы разрешения межличностных конфликтов.
Природа стресса. Причины стресса. Организационные личностные факторы, вызывающие стресс. Управление стрессами.
Взаимосвязь конфликта и стресса.

Природа организационных изменений. Управление изменениями. Использование участия работников в управлении осуществления перемен. Преодоление сопротивления переменам. Организационное развитие. Предпосылки и ценности организационного развития

Тема 12. Корпоративная культура управления

Понятие корпоративной культуры управления. Факторы, влияющие на культуру корпорации. Культура корпорации выражение ценностей, воплощенных в организационной структуре и кадровой политике. Характеристика классификаций аспектов организации. Основные ценности корпоративной культуры.

Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах и ресторанах.

Тема 13. Деловой этикет менеджера и модель компетенции менеджера ресторана и гостиниц

Этикет - одна из форм регуляции человеческого поведения. Правила делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет.

Модель компетенции менеджера ресторана и гостиниц.Профессиональные компетенции современного управленца-менеджера.Оценка эффективности компетенции персонала на предприятиях ресторанного бизнеса.

Тема 14. Эффективность менеджмента ресторанов и гостиниц

Эффективность менеджмента: внутренние и внешние параметры. Экономические и социальные аспекты эффективности. Сочетание интересов менеджмента, собственности и трудовых ресурсов фирмы. Менеджмент и оплата труда. Методологические принципы качественной оценки эффективности менеджмента.

Производительность труда как показатель обеспечения эффективности деятельности организации.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ:

1 Цели, задачи, функции и принципы менеджмента ресторанов и гостиниц
2 Гостиничный «бум» в XIX веке и его причины. Профессионализация гостиничного дела в XIX веке
3 Характеристика технологического процесса в ресторане

4 Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация предприятий питания
5 Критерии подбора персонала в гостинице и ресторане (физические данные, образование и опыт, интеллект, личные черты, дисциплина)
6 Планирование, организация, мотивация и контроль как функция управления
7 Понятие и классификация методов и стилей управления
8 Коммуникационный процесс, его этапы и элементы
9 Понятие и классификация управленческих решений
10 Основные направления развития гостиничных цепей
11 Природа и содержание организационного конфликта
12 Культура корпорации выражение ценностей, воплощенных в организационной структуре и кадровой политике
13 Этикет - одна из форм регуляции человеческого поведения
14 Эффективность менеджмента: внутренние и внешние параметры

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ

1. Организационные аспекты государственной поддержки развития ресторанов и гостиниц в РК
2. Американский и европейский подходы к организации гостиничного обслуживания и их перспективы
3. Бракераж готовой продукции и сроки хранения
4. Анализ меню по методу Д.Смит. Анализ меню по методу Д.Пэйвесика
5. Методы оценки персонала
6. Главные и второстепенные факторы мотивации. Применение теорий мотивации в гостиницах и ресторанах
7. Понятие и разновидности стиля руководства, факторы его формирования
8. Характеристика стилей руководства согласно управленческой решетки Блэйка и Моутона
9. Коммуникационные барьеры и методы их преодоления
10. Понятие и классификация управленческих решений
11. Управление независимыми гостиницами
12. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах и ресторанах
13. Управление конфликтной ситуацией. Методы разрешения межличностных конфликтов
14. Модель компетенции менеджера ресторана и гостиниц
15. Методологические принципы качественной оценки эффективности менеджмента

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

1. Предпосылки организации и развития ресторанов и гостиниц.
2. Гостиничный бизнес в РК
3. Характеристика организации работы администраторов, директоров, заместителя директора, заведующий производством, метрдотель
4. Функциональное назначение гостиничного предприятия
5. Управление численностью и составом персонала
6. Методы организации контроля и повышения эффективности контроля
7. Четыре стилей руководства по Лайкерту, ориентированных на человека
8. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в менеджменте
9. Показатели качества управленческих решений
10. Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса
11. Модель процесса конфликта
12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала
13. Оценка эффективности компетенции персонала на предприятиях ресторанного бизнеса
14. Менеджмент и оплата труда

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Маллинз Л., Прис Д. Менеджмент и организационное управление. М., 2010.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиничного бизнеса. М., 2010.
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М., 2010.
4. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг: учебное пособие для студентов вузов/С. В. Хмырова. - Москва: Юнити, 2010. - 252с.
5. Темерева, Наталия Викторовна. Бистро: С чего начать. Как преуспеть: практ. пособие / Н. В. Темерева. - Москва: Дашков и К, 2010. - 134с.
6. Темерева Н. В. Закусочная на колесах: Эффективные решения бизнеса: практ. пособие / Н. В. Темерева. - Москва: Дашков и К, 2010. - 198с.
7. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб. : Питер, 2010. - 432 с.

Дополнительная литература:

1. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов / Г. А. Бондаренко. – Москва : ООО «Новое знание», 2006.- 365 с.
2. Погодин, К. Кейтеринг / К. Погодин. - Москва :Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009.- 160 с.
3. Катсигрис, Костас Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн / К. Катсигрис, Крис Томас. - Москва :Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 576 с.
4. Миронов, С. Как вывести ресторан из жесткого кризиса / С. Миронов. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. - 272 с.
5. Коршунов В. Подбор персонала для ресторанного бизнеса / В. Коршунов, А. Кустова. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 144 с.
6. Ефимова Ю. Шведский стол: организация и технологии / Ю. Ефимова. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 144 с.
7. Солдатенков Д. Восточный ресторан: создание и управление / Д. Солдатенков. -Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. - 184 с.
8. Моисеева М. Итальянский ресторан: создание и управление / М. Моисеева. - Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. - 160 с.
9. Солдатенков, Д. Современный ресторан: новые форматы / Д. Солдатенков. -Москва: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. - 144 с.

Авторы:

Джолдасбаева Г.К., д.э.н., профессор, Алматинский технологический университет
Басканбаева Р.К., старший преподаватель, Алматинский технологический университет
Шораева А.Б., старший преподаватель, Алматинский технологический университет

МАЗМҰНЫ

№	Пәннің аты	Беті
1	Кәсіби қазақ тілі	2
	Профессиональный русский язык	10
2	Кәсіби бағытталған шет тілі	19
	Профессионально-ориентированный иностранный язык	28
3	Математика	37
	Математика	43
4	Қонақжайлылық индустриясының негіздері	50
	Основы индустрии гостеприимства	61
5	Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі бухгалтерлік есеп және аудит	71
	Бухгалтерский учет и аудит в ресторанном и гостиничном бизнесе	81
6	Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері	91
	Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе	100
7	Мейрамхана және мейманханада қызмет көрсету технологиясы	109
	Технология обслуживания в ресторанах и гостиницах	118
8	Қонақжайлылық кәсіпорындарының экономикасы	126
	Экономика предприятий гостеприимства	136
9	Мейрамхана және мейманхана қызметтеріндегі маркетинг	146
	Маркетинг ресторанных и гостиничных услуг	154
10	Мейманхана және мейрамхана менеджменті	163
	Менеджмент гостиниц и ресторанов	174