

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университеті
Северо-Казахстанский университет имени М. Козыбаева

Тарих, экономика және құқық факультеті/Факультет истории, экономики и права
«Экономика, ссеп және қаржы» кафедрасы/ кафедра «Экономика, учет и финансы»

БЕКІТЕМІН/УТВЕРЖДАЮ
Академиялық мәселелер жөніндегі Басқарма
мүшесі
Ілен Правления по академическим вопросам
 А.Х. Нурпеисова
«20» 04 2026 г.

ТАЛАПҚЕРЛЕРГЕ АРНАЛҒАН ҚАБЫЛДАУ ЕМТИХАНЫНЫҢ БАҒДАРЛАМАСЫ
6B11102 «Туризм» білім беру бағдарлама бойынша
(жоғары және арнайы орта білім беру негізіндегі жеделдетілген)

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ЭКЗАМЕНОВ ДЛЯ АБИТУРИЕНТОВ
(ускоренное на базе среднего специального и высшего образования)
по образовательной программе 6B11102 «Туризм»

Петропавл 2026 ж./ Петропавловск 2026 г.

ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА

Осы бағдарлама жоғары және орта арнаулы білім беру базасында талапкерлер, сондай-ақ М.Қозыбаев атындағы СҚУ-ға түсетін шетел азаматтары МЖМБС-ға сәйкес әзірленген осы білім беру бағдарламасы бойынша тапсыратын түсу емтиханының мазмұнын айқындайды.

Бұл бағдарлама "Экономика, Есеп және қаржы" кафедрасында әзірленген. Бағдарламада емтиханды ұйымдастыру және өткізу туралы жалпы мәліметтер, Білімі оқуға түсушілердің теориялық дайындық деңгейін анықтайтын тақырыптар тізімі, әдебиеттер тізімі және бағалау критерийлері бар.

Емтихан кезінде талапкер білімін көрсетіп, қойылған сұрақтарға қысқапа және түсінікті жауап бере білуі тиіс.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа определяет содержание вступительного экзамена, сдаваемого абитуриентами на базе высшего и среднего специального образования, а также иностранцами гражданами, поступающими в СКУ имени М. Козыбасова по данной образовательной программе, разработанной в соответствии с ГОСО среднего специального и высшего образования.

Данная программа разработана на кафедре «Экономика, учет и финансы». В программе содержатся общие сведения об организации и проведении экзамена, перечень тем, знание которых определяет теоретический уровень подготовки поступающих, список литературы и критерии оценивания.

Во время экзамена абитуриент должен показать знания и уметь кратко и понятно отвечать на заданные вопросы.

2. Сұхбатты бағалау критерийлері

Критерийлер	Максималды балл	Нақты балл
Терминологиялық аппаратты және оның жауап беру кезінде қолданылуын білу	10	
Қалыптасқан жағдайды шешудің сындарлы және негізделген тәсілі	15	
Ұсынылған шешімдердің шынайылығы мен орындалуы	10	
Жағдайға әсер ететін барлық факторларды ескеру	15	
Кейстің барлық қойылған сұрақтарына толық жауап	20	
Жауап беру кезінде нақты мысалдарды қолдану	20	
Қорытындылардың дәлелділігі	10	
Барлығы:	100	

Әңгімелесуден сәтті өткенін растайтын ұпайлардың ең аз саны – 20 балл.

3. Вопросы для проведения собеседования по образовательной программе 6B11102 «Туризм»

- на базе среднего специального образования

Кейс 1.

Пожилая пара из Астаны планирует лечебный отдых. Предпочитаемый вид транспорта – железнодорожный, период лечения – осень.

Предложите возможные варианты санаторно-курортного лечения на территории Республики Казахстан с учетом вышеназванных условий.

Продумайте дополнительную экскурсионную программу в рамках данного тура.

Кейс 2.

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь. Как поступить горничной?

Кейс 3.

Две подруги из г. Петропавловск 22 и 23 лет планируют пляжный отдых в Казахстане в июне-июле 2023 г.

Подберите туристские дестинации Республики Казахстан по данному запросу.

Опишите основные плюсы и минусы пляжного отдыха в Казахстане.

Внесите свои рекомендации по местам размещения, транспорта и сроков бронирования выбранных мест.

Разработайте примерную программу тура, продумайте досуговую и экскурсионную программу.

Кейс 4.

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль.

Кто виноват в сложившейся ситуации и как ее разрешить?

разнообразием, красотой ее пейзажей, неповторимым обликом ее деревень, а также необычайно богатым культурным наследием (музеи и исторические памятники).

Несмотря на то, что самым популярным направлением во Франции является Париж, неизменным успехом у иностранных туристов пользуются также Прованс и Лазурный берег, долина Луары, атлантическое побережье и юго-западный регион.

Что, на Ваш взгляд, делает Францию такой популярной? Приведите примеры основных достопримечательностей Франции.

Кейс 2.

Республика Казахстан обладает значительным туристским потенциалом: уникальные природные объекты, такие как Чарынский каньон, Кольсайские озёра, а также культурно-исторические памятники, включая Мавзолей Ходжи Ахмеда Ясави. Несмотря на это, туристская отрасль сталкивается с рядом инфраструктурных проблем. Среди основных трудностей: недостаточное развитие транспортной доступности (ограниченное количество прямых рейсов, слабая дорожная инфраструктура в регионах); нехватка качественных средств размещения вблизи туристских объектов; недостаточный уровень сервиса и подготовки кадров; слабая цифровизация (ограниченная информация на иностранных языках, неудобные онлайн-сервисы); сезонность туризма и неравномерное распределение туристских потоков.

В результате многие потенциальные туристы выбирают другие направления, несмотря на привлекательность Казахстана.

Какие меры вы предложили бы для комплексного улучшения туристской инфраструктуры Казахстана и повышения его привлекательности для иностранных и внутренних туристов?

Кейс 3.

В последние годы интерес к природным достопримечательностям Казахстана растёт, особенно к таким местам, как Национальный парк Алтын-Эмель и Озеро Алаколь. Однако туристы часто сталкиваются с трудностями при планировании поездки: отсутствие регулярного общественного транспорта, плохое состояние дорог и высокая стоимость трансфера.

Многие путешественники отмечают, что дорога до туристских объектов занимает значительно больше времени, чем само пребывание на месте. Это снижает общее качество туристского опыта и ограничивает поток туристов.

Какие решения можно предложить для улучшения транспортной доступности туристских направлений в Казахстане?

Кейс 4.

Несмотря на рост числа туристов, качество обслуживания в ряде регионов Казахстана остаётся недостаточно высоким. В популярных местах, таких как Бурабай, туристы жалуются на нехватку квалифицированного персонала, слабое знание иностранных языков и низкий уровень клиентского сервиса.

Это особенно заметно в гостиницах, ресторанах и экскурсионных услугах. Отсутствие системного обучения и подготовки кадров сказывается на общем имидже страны как туристского направления.

Какие меры можно предпринять для повышения качества обслуживания и развития кадрового потенциала в сфере туризма?

Кейс 5.

Казахстан обладает богатым культурным и природным наследием, однако его узнаваемость на международной арене остаётся сравнительно низкой. Даже такие уникальные объекты, как Поюций бархан, мало известны широкой аудитории за рубежом.

Кейс 10.

В последние годы гостиничный бизнес во многих странах активно развивается, особенно с ростом международного туризма. Крупные сети, такие как Marriott International и Hilton, задают высокие стандарты качества обслуживания. Однако в ряде регионов, особенно в развивающихся туристских направлениях, наблюдаются серьезные проблемы в гостиничном хозяйстве.

Среди основных трудностей: несоответствие заявленного уровня отеля реальному качеству услуг; нехватка квалифицированного персонала; слабый контроль за стандартами чистоты и сервиса; устаревшая материально-техническая база; недостаточная работа с отзывами гостей на платформах, таких как TripAdvisor.

В результате растёт количество негативных отзывов, снижается уровень доверия туристов и конкурентоспособность гостиниц на рынке.

Какие меры вы предложили бы для повышения качества обслуживания и улучшения репутации гостиничных предприятий?

3. 6B11102 «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша әңгімелесуге арналған сұрақтар.

- орта арнайы білім беру негізінде

Кейс 1.

Астанада келген егде жастағы жұп емдік демалыс жоспарлап отыр. Қалаған көлік түрі – теміржол, емдеу кезеңі – күз.

Республика Қазақстан аумағында аталған парттарды ескере отырып, сапаторлық-курорттық емдеудің мүмкін нұсқаларын ұсыныңыз.

Осы тур аясында қосымша экскурсиялық бағдарламаны да ойластырыңыз..

Кейс 2.

Бөлмеден шығып, есікті жауып кеткен қонақ кенеттен темекіні өшірмегенін ұмытып кеткендей болып ойлады. Сол уақытта бөлмеде кілтті де қалдырған. Ол көрші бөлмені жинап жүрген горничнаяға есікті ашуды сұрайды. Горничная қалай әрекет етуі керек?

Кейс 3.

Петропавл қаласынан келген 22 және 23 жастағы екі құрбы 2023 жылдың маусым-пілде айларында Қазақстанда жағажай демалысын жоспарлап отыр.

Осы сұраныс бойынша Қазақстан Республикасының туристік бағыттарын таңдаңыз. Қазақстандағы жағажай демалысының негізгі артықшылықтары мен кемшіліктерін сипаттаңыз.

Таңдалған орындарға орналастыру, көлік және брондау мерзімдері бойынша өз ұсыныстарыңызды беріңіз.

Турдың болжамды бағдарламасын жасаңыз, бос уақыт пен экскурсиялық бағдарламаны ойластырыңыз.

Кейс 4.

Қонақтарды тіркеу және орналастыру бөліміне қонақ Иванов Иван Ивановичтен шағым келді: ол орналасқан бөлме нашар тазаланған. Кілемде дақтар бар, ал үстел мен телевизор бөлінде шаң бар.

Бұл жағдайға кім кінәлі және оны қалай шешуге болады?

ауылдарының ерекше келбетімен, сондай-ақ өте бай мәдени мұрасымен (музейлер мен тарихи ескерткіштер) түсіндіріледі.

Франциядағы ең танымал бағыт Париж болғанымен, шетелдік туристер арасында Прованс пен Лазур жағалауы, Луара алқабы, Атлантика жағалауы және оңтүстік-батыс аймақтары да үнемі сәттілікке ие болады.

Сіздің ойыңызша, Францияны не нәрсе сопшалықты танымал етеді? Францияның негізгі көрнекті жерлерінің мысалдарын келтіріңіз.

Кейс 2.

Қазақстан Республикасы айтарлықтай туристік әлеуетке ие: Шарын патшалы, Колсай көлдері сияқты бірегей табиғи нысандар, сондай-ақ Қожа Ахмет Ясауи кесенесін қоса алғанда, мәдени-тарихи ескерткіштер. Осыған қарамастан, туристік сала бірқатар инфрақұрылымдық мәселелерге тап болады. Негізгі қиындықтар: көлік қолжетімділігінің жеткіліксіз дамуы (тікелей рейстердің шектеулі саны, аймақтардағы әлсіз жол инфрақұрылымы); туристік нысандарға жақын жерде сапалы орналастыру орындарының жетіспеушілігі; қызмет көрсету және кадрларды даярлау деңгейінің төмендігі; әлсіз цифрландыру (шетел тілдеріндегі ақпараттың шектеулі болуы, ыңғайсыз онлайн қызметтер); туризмнің маусымдылығы және туристік ағындардың біркелкі емес таралуы.

Нәтижесінде, көптеген әлеуетті туристер Қазақстанның тартымдылығына қарамастан басқа бағыттарды таңдайды.

Қазақстанның туристік инфрақұрылымын кешенді түрде жақсарту және оны шетелдік және ішкі туристер үшін тартымды ету үшін қандай шараларды ұсынасыз?

Кейс 3.

Соңғы жылдары Қазақстанның табиғи көрікті жерлеріне, әсіресе Алтын Емел ұлттық паркі мен Алакөл көлі сияқты жерлерге қызығушылық артып келеді. Алайда, туристер сапарды жоспарлау кезінде жиі қиындықтарға тап болады: тұрақты қоғамдық көлік жоқтығы, жолдардың нашар жағдайы және жоғары трансфер құны.

Көптеген саяхатшылар туристік нысандарға жету үшін жергілікті жерде болудан гөрі әлдеқайда көп уақыт кететінін атап өтеді. Бұл туристік тәжірибенің жалпы сапасын төмендетеді және туристер ағынын шектейді.

Қазақстандағы туристік бағыттардың көлікке қолжетімділігін жақсарту үшін қандай шешімдер ұсынуға болады?

Кейс 4.

Туристер санының артуына қарамастан, Қазақстанның бірқатар аймақтарында қызмет көрсету сапасы жеткіліксіз болып қалуда. Бурабай сияқты танымал жерлерде туристер білікті персоналдың жетіспеушілігіне, шетел тілдерін нашар білуіне және клиенттерге қызмет көрсету деңгейінің төмендігіне шағымданады.

Бұл әсіресе қонақ үйлерде, мейрамханаларда және экскурсиялық қызметтерде байқалады. Жүйелі оқыту мен кадрларды даярлаудың болмауы елдің туристік бағыт ретіндегі жалпы беделіне әсер етеді.

Қызмет көрсету сапасын жақсарту және туризм саласындағы кадрлық әлеуетті дамыту үшін қандай шаралар қолдануға болады?

Кейс 5.

Қазақстан бай мәдени және табиғи мұраға ие, бірақ оның халықаралық аренадағы танымалдығы салыстырмалы түрде төмен. Тіпті Әнші бархан сияқты ерекше нысандар да шетелде кеңінен танымал емес.

Маркетингтік науқандар эпизодтық сипатта болады, ал елдің цифрлық қатысуы (веб-сайттар, әлеуметтік желілер, онлайн платформалар) көбінесе басқа елдердің бәсекелестерінен төмен.

көрсетудің жоғары стандарттарын белгілейді. Алайда, кейбір аймақтарда, әсіресе дамып келе жатқан туристік бағыттарда, қонақ үй бизнесінде елеулі проблемалар бар.

Негізгі қиындықтар: қонақ үйдің жарияланған деңгейінің нақты қызмет сапасына сәйкес келмеуі; білікті персоналдың жетіспеуі; тазалық пен қызмет көрсету стандарттарын әлсіз бақылау; ескірген материалдық-техникалық база; Tripadvisor сияқты платформаларда қонақтардың пікірлерімен жұмыстың жеткіліксіздігі.

Нәтижесінде, теріс пікірлердің саны артып, туристердің сенімі мен қонақ үйлердің нарықтағы бәсекеге қабілеттілігі төмендейді.

Қонақ үй бизнесінің қызмет көрсету сапасын жақсарту және беделін арттыру үшін қандай шараларды ұсынасыз?

4.Әдебиет / Литература:

1. Флек А.А. Планирование и организация туристского бизнеса. - Караганда, КЭУК, 2018. - 156 с.
2. Крайнова О.С., Суханова О.А. Технология туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. - М.: МУ им. С.Ю. Витте, 2015. - 168 с.
3. Грачева О.Ю. Организация туристского бизнеса: технология создания турпродукта. - М.: Дашков и Ко, 2010 - 276 с.
4. Веткин В.А. Технология создания туристского продукта. - М.: Гросс Медиа: РОСБУХ, 2013. - 345 с.
5. Бедяева Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма. - М.: ИПФРА-М, 2013. - 180 с.
6. Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.
7. Ковшар Е. А. Гостиничный и ресторанный бизнес. - Минск: БГТУ, 2019. - 201 с.
8. Чернова Е. В. Ресторанное дело. - СПб.: Троицкий мост, 2021. - 260 с.
9. Ердаuletов С.Р. Туризм Казахстана. - Алматы: Бастау, 2018. - 520 с.
10. Александрова А.Ю. Международный туризм. - М.: КНОРУС, 2022.
11. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум. - М.: Юрайт, 2021. - 413 с.
12. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций. - М.: Юрайт-Издат, 2020. - 256 с.
13. Изтелеуова Л.И., Бекишев К.О. Шайхығалиев Е.А. Планирование и организация туристского бизнеса. - Алматы: Альманах, 2017. - 280 с.
14. Сенин В.С. Туристские услуги. Туристское обслуживание. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 224 с.