«БЕКІТЕМІН»
ҚР ҒЖБМ «Ұлттық тестілеу орталығы» РМҚК директоры
__________ Р.Т.Емелбаев
«___»_____________2023 ж.

«Туристік қызметті ұйымдастыру» пәні бойынша
Педагогтердің білімін бағалауға арналған
тест спецификациясы
(2023 жылдан бастап қолдану үшін)

1. Мақсаты: Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарында жұмыс істейтін педагогтарды аттестаттау барысында педагогтердің білімін бағалауға арналған тест тапсырмалырын әзірлеу үшін құрастырылған.
2. Міндеті: Педагогтардың біліктілік деңгейінің біліктілік талаптарға сәйкестігін анықтау.
3. Мазмұны: «**0511000 – Туризм»** мамандығының, 3W10150102- Саяхат жүргізуші, 3W10150103- Туристік агент, **4S10150104 – Туризм менеджері** біліктіліктері үшін педагог қызметкерлерді аттестаттауға арналған **«Туристік қызметті ұйымдастыру»** пәні бойынша тест.

№	Тақырыбы	№	Тақырыпша
01	Саяхатты дайындау	01	Жаңа саяхаттың әдістемелік жобасын жасау. Саяхатты дайындау бойынша ұйымдастырушылық іс-шараларды өткізу
02	Саяхатты өткізу	02	Саяхатты өткізу. Саяхатшылардың қанағаттану мониторингін өткізу
03	Туроператорлар, турлар мен басқа да серіктестер бойынша мәліметтер базасын қалыптастыру	03	Туроператорлар, турлар мен басқа да серіктестер бойынша мәліметтер базасын қалыптастыру
04	Клиенттердің жеке қажеттіліктеріне туристік өнімді бейімдеу	04	Сыртқы және ішкі туризм бойынша түрлі турлардың түрлерін әзірлеу. Тұтынушының жеке қажеттіліктеріне туристік өнімді бейімдеу
05	Сатылымды ұлғайту мақсатында туристік өнімді жылжытуға қатысу	05	Сұранысқа ие туристік өнімді қалыптастыру мақсатында туристік қызмет нарығына маркетингтік зерттеу жүргізу .Компания қызметінің SWOT-талдауын әзірлеу. Кәсіпорынның маркетингтік жоспарын әзірлеу
06	Саяхатты ұйымдастыру үшін сыртқы қызметтерді сатып алу	06	Туристік қызмет көрсетуді ұйымдастыру үшін сыртқы жеткізушілерді таңдап алу . Сыртқы қызметті ұсынатын (отель, мейрамхана, көлік компаниясы т.б.) кәсіпорындармен келісім шарттар жасау
07	Туристік өнімді сату	07	Туристік өнімнің калькуляциясын жасау . Туристік пакет қалыптастыру . Туристік өнімді сату
08	Туристік кәсіпорынның бизнес-жоспарын әзірлеуге қатысу	08	Кәсіпорынның бизнес-жоспарын әзірлеу
09	Қызмет аралық өзара іс-әрекеттерді жүзеге асыру	09	Кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымын әзірлеу. Ұйымдағы тиімді ішкі байланыстарды жүзеге асыру

10	Ұсынылатын қызмет сапасын қамтамасыз ету	10	Қызмет барысында сатып алушылардың пікірлерін білудің түрлі әдістерді пайдалану. Ұсынылатын қызмет сапасын қамтамасыз ету
Мәнмәтіндік тапсырмалар (мәтін, кесте, графика, статистикалық деректер, сурет және т.б.).			

4. Тапсырма мазмұнының сипаттамасы:
Мақсатты топтардың ерекшелігін есепке ала отырып саяхат тақырыптарын анықтау. Экскурсиялық материалдар мен экскурсиялық объектілердің дерек көздерін анықтау. Саяхат мазмұны мен оның көрнекілік материалдарын қалыптастыру. Саяхатты өткізудің әдістемелік тәсілдерін анықтау. Экскурсиялық пакетті бекітуге ұсыну. Түрлі мақсатты топтар үшін саяхатты өткізу мазмұнын, әдістемесін, техникасы мен уақытын бейімдеу. Экскурсиялық объектілер мен басқа да туристік инфрақұрылымның жағдайы туралы саяхат бағыттары бойынша ақпараттарды жүйелі түрде жаңарту. Саяхат бағытын жасау. Белгіленген талаптарға сәйкес саяхат бойынша құжаттарды рәсімдеу, қызметті жеткізушілер бойынша ақпараттар жинау. Туристік қызмет нарығында бар саяхаттар туралы ақпараттарды жинау. Туризмнің халықаралық, маусымдық жіктелуіне сәйкес турларды елдер мен аймақтар бойынша жүйелеу. Сатып алушының қажеттіліктерін, қалауы мен мүмкіндіктерін анықтау. Қалыпты қызметтерді ұсыну. Қосымша қызметтерді ұсыну. Сатып алушының жеке қажеттіліктеріне сәйкес туристік өнім құрамына өзгерістер енгізу. Туристік өнімнің барлық ұстанымдарын сатып алушымен келісу. Істің ағымдық жағдайы туралы ақпараттарға талдау жасау. Міндеттер мен мүмкін болатын қауіптерді есепке ала отырып қызметті жоспарлау. Жағымды сәттер мен шағымдардың есебін жүргізу және талдау, қорларға қажеттіліктерді анықтау және негіздеу. Жеткізушілерден көрсетілген көлемде қызмет көрсетуді нақтылайтын ақпаратты сұрату. Жеткізушілердің қызметін барып тексеруге қатысу.

5. Тесттің бір нұсқасындағы тест тапсырмаларының қиындығы: Тест 3 қиындық деңгейінде берілген тест тапсырмаларынан тұрады: бірінші деңгейде (А) – 25%, екінші деңгейде (В) – 50%, үшінші деңгейде (С) – 25%.

Базалық деңгейдегі тест тапсырмалары қарапайым білім мен дағдыларын пайдалануға, түсушінің ең төменгі дайындық деңгейіне баға беруге, белгілі бір нұсқаулардың көмегімен әрекеттерді орындауға, қарапайым дәлелдер мен ұғымдарды пайдалануға негізделген.

Орташа деңгейдегі тест тапсырмалары негізгі білім мен дағдыларын дұрыс пайдалануға, жаңа жағдайларда қарапайым модельдерді тануға, деректерді талдау мен салыстыруға, жүйелеуге, дәлелдерді қолданып, ақпаратты жалпылау мен қорытынды жасау қабілеттерін бағалауға негізделген.

Жоғары деңгейдегі тест тапсырмалары неғұрлым күрделі білім мен дағдыларын пайдалануды, тапсырмалардың күрделі модельдерін тануды, мәселелерді шешу үшін білім мен дағдыларын біріктіруді, күрделі ақпаратты немесе деректерді талдауды, пайымдауды, тұжырымдарды негіздеуге бағытталған.

6. Тест тапсырмаларының формалары:
Бір дұрыс жауапты таңдауға арналған жабық формадағы тест тапсырмалары.

7. Тест тапсырмаларын орындау уақыты:
Бір тапсырманы орындаудың орташа ұзақтығы 2-2,5 минутты құрайды.

8. Бағалау:

Аттестация кезінде тестілеудің жиынтық балы есептелінеді.

Төрт жауап нұсқасынан бір дұрыс жауап таңдалған тапсырма үшін 1 балл, дұрыс орындалмаған тапсырмаға 0 балл алады.

9. Ұсынылған әдебиеттер тізімі:
1. О. Устенова, Основы организации туристской деятельности: Учеб. пособие – Фолиант, 2011.
2. С.Р. Ердавлетов : География туризма –: КазНУ имени аль- Фараби, 2010
3. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учебное пособие, 2018
4. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности: Учебное пособие для бакалавров, 2019. С.165

5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник, 2004
6. Закон о туристской деятельности РК
7. А.П.Бгатов, Т.В.Бойко, М.В.Зубрева : Туристские формальности: Учебное пособие, 2004
8. А.С.Скобельцына, А.П.Шарухини : Технология и организация экскурсионных услуг: Издательский центр «Академия», 2013

«КЕЛІСІЛДІ»
Қазақстан Республикасы
Оқу-ағарту министрлігінің
Техникалық және кәсіптік
білім департаменті
____
(қолы) (Т.А.Ә)
«____» _____________ 202__ ж.