

100105 – «Мейманканаларда жана туристтик комплекстерде тейлөөнү уюштуруу» адистиги үчүн

«Мейманкана индустриясында персоналды башкаруу» дисциплинасы боюнча баалоо каражаттарынын фондусу (ФОС)

Контролдук модулдук суроолор	Доклад темалары	Тестирилөө	СӨИ темалары
<p>1. Адам ресурстарын башкаруунун маңызы жана максаттары.</p> <p>2. Мейманкана бизнесиндеги персоналды башкаруунун өзгөчөлүктөрү.</p> <p>3. Адам ресурстарын стратегиялык пландоо.</p> <p>4. Кызмат орундарына талдоо жүргүзүү (Job Analysis) жана кызматтык нускамаларды түзүү.</p> <p>5. Персоналды тартуунун (recruitment) ички жана тышкы булактары.</p> <p>6. Тандоо (selection) процессинин этаптары жана методдору.</p> <p>7. Мейманканада жаңы кызматкерлерди адаптациялоо (ориентация) программалары.</p> <p>8. Кызматкерлерди окутуу жана өнүктүрүү стратегиялары.</p> <p>9. Персоналдын ишин баалоо (Performance Appraisal) системалары.</p> <p>10. Мейманкана кызматкерлеринин эмгегине</p>	<p>1. Мейманкана бизнесинде "Адам капиталынын" ролу.</p> <p>2. Z муунунун кызматкерлерин мотивациялоо өзгөчөлүктөрү.</p> <p>3. Marriott International компаниясынын кадр саясатын анализдөө.</p> <p>4. Кыргызстандагы кичи мейманканалардын кадрдык көйгөйлөрү.</p> <p>5. Тейлөө сапатын жогорулатууда персоналды окутуунун мааниси.</p> <p>6. Мейманканада "Жашынган персоналды" (outsourcing) башкаруу.</p> <p>7. Кызматкерлердин канааттануусун өлчөө методдору.</p> <p>8. Коноктордун даттанууларына кызматкерлердин психологиялык туруктуулугун жогорулатуу.</p> <p>9. Мейманкана менеджеринин лидерлик сапаттары.</p> <p>10. Корпоративдик этика жана кызматкерлердин жүрүм-турум кодекси.</p> <p>11. Дистанциялык окутуу (E-learning) мейманкана тармагында.</p>	<p>1-бөлүм: Негиздер жана Пландоо (1-6-жумалар)</p> <p>1. Адам ресурстарын башкаруунун (АРБ) негизги максаты эмне?</p> <p>А) Ишкананын техникалык жабдыктарын жаңылоо.</p> <p>Б) Адамдык капиталды натыйжалуу колдонуу менен ишкананын стратегиялык максаттарына жетүү.</p> <p>В) Салыктарды азайтуу.</p> <p>Г) Кардарлардын санын гана эсептөө.</p> <p>2. Адам ресурстары бөлүмүнүн негизги милдеттерине кайсынысы кирбейт?</p> <p>А) Персоналды тандоо.</p> <p>Б) Кызматкерлерди окутуу.</p> <p>В) Мейманкананын имаратын оңдоо.</p> <p>Г) Эмгек акы системасын иштеп чыгуу.</p> <p>3. "Иш анализи" (Job Analysis) деген эмне?</p>	<p>1. Мейманкана үчүн вакансия жарыясын иштеп чыгуу.</p> <p>2. Конкреттүү кызмат орду үчүн "Job Description" (кызматтык нускама) жазуу.</p> <p>3. Жаңы кызматкерди адаптациялоо планынын долбоорун түзүү.</p> <p>4. Персоналды баалоо анкетасын иштеп чыгуу.</p> <p>5. Мейманканада кадрлардын туруксуздугунун себептерин изилдөө (статистикалык талдоо).</p> <p>6. Мотивациялоочу интервьюнун сценарийин түзүү.</p> <p>7. Мейманкананын ички эмгек тартибинин эрежелерин иштеп чыгуу.</p> <p>8. Окутуу муктаждыктарын аныктоо (Training Needs Analysis) боюнча сурамжылоо.</p> <p>9. HR-менеджердин бир күндүк иш графигин түзүү.</p> <p>10. Мейманкана кызматкерлеринин арасындагы конфликтти чечүү боюнча "кейс" даярдоо.</p>

<p>акы төлөө жана сыйлоо системасы.</p> <p>11. Мотивация теориялары (Маслоу, Герцберг) жана алардын мейманканада колдонулушу.</p> <p>12. Кадрлардын туруксуздугу (staff turnover) жана аны төмөндөтүү жолдору.</p> <p>13. Корпоративдик маданият жана анын тейлөө сапатына тийгизген таасири.</p> <p>14. Мейманканадагы эмгек мамилелери жана кесиптик бирликтер.</p> <p>15. Кызматкерлердин карьерасын пландоо жана өстүрүү.</p> <p>16. Команда түзүү (team building) жана командалык иштөө.</p> <p>17. Тейлөө тармагындагы лидерлик стилдери.</p> <p>18. Персоналды башкаруудагы этикалык маселелер.</p> <p>19. Мейманканада конфликттерди башкаруу жана чечүү жолдору.</p> <p>20. Эмгек тартиби жана дисциплинардык чаралар.</p> <p>21. Персоналдын коопсуздугу жана ден соолугу (булактардагы ЖТК менен байланышы).</p>	<p>12. Кызматкерлердин эмгек өндүрүмдүүлүгүн жогорулатуу жолдору.</p> <p>13. Мейманканада "Talent Management" (таланттарды башкаруу).</p> <p>14. Персоналды тандоодогу заманбап интервью түрлөрү.</p> <p>15. Мейманканадагы иерархиялык түзүм жана кадрдык вертикаль.</p> <p>16. "Mystery Shopper" (жашыруун кардар) аркылуу персоналды баалоо.</p> <p>17. Кызматкерлердин демилгесин колдоо (empowerment) стратегиясы.</p> <p>18. Мейманкана бизнесиндеги кадрдык резервди түзүү.</p> <p>19. Пандемиядан кийинки HR стратегиялардын өзгөрүшү.</p> <p>20. Мейманкананын ресепшн бөлүмүнүн кызматкерлерин тандоо критерийлери.</p> <p>21. Кызматкерлердин социалдык пакети жана анын натыйжалуулугу.</p> <p>22. HR-аналитика: Мейманканада маалыматка таянып чечим кабыл алуу.</p> <p>23. Cross-training (кайчылаш окутуу) жана анын артыкчылыктары.</p>	<p>А) Кызматкердин ишине баа берүү.</p> <p>Б) Конкреттүү бир иш орундун милдеттерин, жоопкерчилигин жана талаптарын изилдөө процесси.</p> <p>В) Жумуштан бошотуу процесси.</p> <p>Г) Жаңы жарнама берүү.</p> <p>4. Иштин дизайны (Job Design) бул – ...</p> <p>А) Иштин мазмунун, функцияларын жана мамилелерин оптималдуу түзүү.</p> <p>Б) Белмөлөрдүн ички жасалгасы.</p> <p>В) Кызматкердин сырткы көрүнүшү.</p> <p>Г) Ишкананын логотибин түзүү.</p> <p>5. Адам ресурстарын пландоо эмнеден башталат?</p> <p>А) Кызматкерлерди жумуштан бошотуудан.</p> <p>Б) Учурдагы персоналдын санын жана сапатын талдоодон.</p> <p>В) Жарнамалык кампаниядан.</p> <p>Г) Директорду тандоодон.</p> <p>Getty Images Открыть</p>	<p>11. Кызматкерлердин лоялдуулугун изилдөөчү суроолорду түзүү.</p> <p>12. Exit Interview (жумуштан кетип жаткандагы маек) суроолорун даярдоо.</p> <p>13. Тейлөө стандарттары боюнча "Check-list" түзүү.</p> <p>14. Мейманкана кызматкерлеринин социалдык пакеттерин салыштырмалуу анализдөө.</p> <p>15. Корпоративдик иш-чаранын (team building) планын түзүү.</p> <p>16. "Идеалдуу мейманкана кызматкеринин" психологиялык портретин жазуу.</p> <p>17. Жумушка кабыл алуудагы тестирилөө суроолорун иштеп чыгуу.</p> <p>18. Персоналды башкаруудагы инновациялык чет элдик тажрыйбаларды изилдөө.</p> <p>19. Мейманкананын HR стратегиясын SWOT-талдоо.</p> <p>20. Кызматкерлерди сыйлоо боюнча жобонун долбоорун түзүү.</p> <p>21. Кызматкерлердин коопсуздугу боюнча инструктаж даярдоо.</p> <p>22. Санариптик резюмелерди тандоо критерийлерин иштеп чыгуу.</p> <p>23. Мейманканадагы гендердик балансты анализдөө.</p>
---	---	--	--

<p>22. Адам ресурстарын башкаруудагы санариптик технологиялар (HRIS).</p> <p>23. Кызматкерлердин лоялдуулугун жогорулатуу методдору.</p> <p>24. Тейлөө тармагындагы эмоционалдык эмгек жана күйүп кетүү (burnout) синдрому.</p> <p>25. Мейманканада гендердик жана жаш өзгөчөлүктөрүн башкаруу (diversity management).</p> <p>26. Аутсорсинг жана мейманканадагы штаттан тышкары иштөө.</p> <p>27. KPI (негизги натыйжалуулук көрсөткүчтөрү) персоналды башкарууда.</p> <p>28. Мейманкананын HR брендин калыптандыруу.</p> <p>29. Эмгек келишимдери жана укуктук нормалар.</p> <p>30. Эл аралык мейманкана түйүндөрүндөгү кадр саясатынын өзгөчөлүктөрү.</p>	<p>24. Мейманканада кызматтык этикет жана дресс-код.</p> <p>25. Эл аралык туризмде кадрлардын миграциясы.</p> <p>26. Мейманканадагы "Устаттык" (mentoring) системасы.</p> <p>27. Командалык маданиятты түзүүдөгү HR менеджеринин ролу.</p> <p>28. Кызматкерлердин стресске туруктуулугун жогорулатуу тренингдери.</p> <p>29. Эмгек рыногундагы атаандаштык жана мейманкананын имиджи.</p> <p>30. Мейманканаларда санариптик HR платформаларды киргизүү.</p>	<p>6. Ишти баалоо (Job Evaluation) эмне үчүн жүргүзүлөт?</p> <p>А) Кызматкердин ким менен дос экенин билүү үчүн.</p> <p>Б) Иштин ишкана үчүн маанилүүлүгүн жана ага төлөнүүчү акынын деңгээлин аныктоо үчүн.</p> <p>В) Кызматкердин жашын текшерүү үчүн.</p> <p>Г) Жаңы офистик эмерек сатып алуу үчүн.</p> <p>2-бөлүм: Тандоо, Окутуу жана Акы төлөө (7-11-жумалар)</p> <p>7. Персоналды тандоодогу "интервью" бул – ...</p> <p>А) Талапкердин документтерин текшерүү.</p> <p>Б) Иш берүүчү менен талапкердин ортосундагы бетме-бет баарлашуу.</p> <p>В) Медициналык текшерүү.</p> <p>Г) Психологиялык тест.</p> <p>8. Ишке алуу процессинин эң акыркы этабы кайсы?</p> <p>А) Кулактандыруу берүү.</p> <p>Б) Адаптация (көнүктүрүү).</p> <p>В) Резюмелерди чогултуу.</p> <p>Г) Тест жүргүзүү.</p> <p>9. Айлык акы төлөмдөрүнүн түзүмүнө эмнелер кирет?</p>	<p>24. Кызматкерлердин эмгек келишиминин үлгүсүн даярдоо.</p> <p>25. Мейманкананын имиджин жумуш берүүчү катары баалоо.</p> <p>26. Лидерлик сапаттарды аныктоочу тест түзүү.</p> <p>27. Мейманканадагы дисциплинардык саясатты иштеп чыгуу.</p> <p>28. Кадрдык аудиттин негизги багыттарын аныктоо.</p> <p>29. Туризм тармагындагы эмгек рыногуна сереп салуу.</p> <p>30. Мейманкана кызматкерлери үчүн карьералык карта түзүү.</p>
--	---	---	---

		<p>А) Негизги эмгек акы (ставка). Б) Кошумча төлөмдөр жана бонустар. В) Социалдык пакеттер. Г) Жогорудагылардын баары.</p> <p>10. Персоналды "окутуу жана өнүктүрүү" (Training &amp; Development) эмне үчүн маанилүү? А) Кызматкерлердин квалификациясын жана тейлөө сапатын жогорулатуу үчүн. Б) Кызматкерлерди жумуштан алаксытуу үчүн. В) Мамлекеттин талабы болгондуктан гана. Г) Кагаздарды толтуруу үчүн.</p> <p>11. Эффективдүүлүктү башкаруу (Performance Management) бул – ... А) Кызматкерлердин ишинин натыйжаларын өлчөө, баалоо жана жакшыртуу процесси. Б) Иш убактысын кыскартуу. В) Кызматкерлерге айып пул салуу гана. Г) Жаңы компьютерлерди орнотуу.</p> <p>3-бөлүм: Карьера жана Туризм сектору (12-16-жумалар)</p>	
--	--	---	--

		<p>12. "Карьера" түшүнүгү эмнени түшүндүрөт? А) Бир эле кызматта 40 жыл иштөө. Б) Адамдын кесиптик өсүүсү жана иш тажрыйбасынын ырааттуу өнүгүүсү. В) Диплом алуу. Г) Жумушсуз калуу.</p> <p>13. Карьераны пландаштырууга ким жооптуу? А) Жетекчи гана. Б) Кызматкер өзү жана уюм (биргеликте). В) Мамлекет. Г) Кесиптик бирлик.</p> <p>14. Туризм секторунда кадрлардын алмашуусу (staff turnover) эмне үчүн жогору? А) Иштин мезгилдүүлүгү (сезондуулук) жана психологиялык оордуктан. Б) Жумуштун жоктугунан. В) Туристтердин аздыгынан. Г) Мейманканалардын көптүгүнөн.</p> <p>15. Мейманканадагы "Front Office" бөлүмүнүн кызматкери үчүн эң маанилүү сапат кайсы? А) Коммуникация жана тил билүү.</p>	
--	--	---	--

	<p>Б) Физикалык күч. В) Математикалык терең билим. Г) Сүрөт тарта билүү.</p> <p>16. Иш этюду (Work Study) эмнени изилдейт? А) Кызматкердин жеке жашоосун. Б) Ишти аткаруунун эң натыйжалуу ыкмаларын жана убакыт ченемдерин. В) Имараттын архитектурасын. Г) Тамак-аштын курамын.</p> <p>17. Дисциплинанын негиздери ишканада эмнени камсыз кылат? А) Кызматкерлердин коркуу сезимин. Б) Тартип жана ички эрежелердин сакталышын. В) Айлык акынын азайышын. Г) Жетекчинин гана бийлигин.</p> <p>18. Персоналды ички булактардан тандоонун артыкчылыгы эмнеде? А) Жаңы көз караш алып келет. Б) Кызматкерлердин мотивациясын жогорулатат жана чыгымды азайтат. В) Окутууну талап кылбайт. Г) Конкуренсттерге зыян келтирет.</p>	
--	--	--

		<p>19. Туризмде "эмгектин өндүрүмдүүлүгү" кантип өлчөнөт?</p> <p>А) Бир кызматкер тейлеген туристтердин саны же сатуунун көлөмү менен.</p> <p>Б) Мейманкананын кабаттарынын саны менен.</p> <p>В) Кызматкердин жашы менен.</p> <p>Г) Шаардагы мейманканалардын саны менен.</p> <p>20. Кызматкерди өнүктүрүүнүн "ротация" ыкмасы деген эмне?</p> <p>А) Кызматкерди жумуштан бошотуу.</p> <p>Б) Кызматкердин тажрыйбасын арттыруу үчүн башка бөлүмгө же кызматка убактылуу которуу.</p> <p>В) Айлыкты көтөрүү.</p> <p>Г) Эс алууга жиберүү.</p> <p>21. Адам ресурстарын пландоодо "дефицит" (жетишпестик) болсо эмне кылуу керек?</p> <p>А) Жаңы кызматкерлерди алуу же кошумча иштөө сааттарын киргизүү.</p> <p>Б) Бардык кызматкерлерди бошотуу.</p> <p>В) Ишканалары жабуу.</p>	
--	--	--	--

	<p>Г) Эч нерсе кылбоо.</p> <p>22. "Стекхолдер" деген ким? А) Мейманкананын ээси гана. Б) Ишкананын ишмердүүлүгүнө кызыкдар тараптар (ээси, кызматкерлер, кардарлар). В) Башкаруучу гана. Г) Ашпозчу гана.</p> <p>23. Ишти баалоонун "рейтинг" ыкмасы эмнеге таянат? А) Кызматкердин тышкы көрүнүшүнө. Б) Алдын ала белгиленген критерийлерге (сапат, сан, өз убагында бүтүрүү). В) Жетекчинин маанайына. Г) Кызматкердин стажына гана.</p> <p>24. Карьералык өсүүдөгү "вертикалдык өсүү" бул – ... А) Кызмат ордунун жана жоопкерчиликтиң жогорулашы (мисалы, адистен менеджерге). Б) Башка бөлүмгө ошол эле деңгээлде которулуу. В) Жумуштан чыгуу. Г) Айлыктын азайышы.</p> <p>25. Мейманкана индустриясында "эмоционалдык эмгек" деген эмне?</p>	
--	---	--



		<p>А) Кызматкердин оор жүк ташуусу. Б) Кардарга ар дайым жылмайып, өз эмоциясын башкара билүүсү. В) Кызматкердин ыйлашы. Г) Компьютерде иштөө.</p> <p>26. Персоналды тандоодогу "валиддүүлүк" эмнени билдирет? А) Тесттин же интервьюнун жумушка канчалык деңгээлде шайкештигин. Б) Талапкердин паспорттук мөөнөтүн. В) Дипломдун түсүн. Г) Сурамжылоонун узактыгын.</p> <p>27. Окутуунун "On-the-job training" (жумуш ордунда окутуу) ыкмасы кандай өтөт? А) Атайын университетте. Б) Түздөн-түз жумуш аткарып жаткан учурда тажрыйбалуу адис тарабынан. В) Үйдө китеп окуу менен. Г) Тренинг борборлорунда гана.</p> <p>28. Туризмде адам ресурстарын башкаруунун эң чоң проблемасы? А) Кадрлардын туруксуздугу жана төмөн деңгээлдеги сервис.</p>	
--	--	--	--

		<p>Б) Тамак-аштын көптүгү.  В) Интернетин жоктугу.  Г) Туристтердин тил билбегендиги.</p> <p>29. Кызматкердин мотивациясын жогорулатуучу материалдык эмес фактор?  А) Сыйлык жана мактоо баракчасы.  Б) Премия.  В) Кошумча айлык.  Г) Жол кире төлөмү.</p> <p>30. АРБ бөлүмүнүн стратегиялык ролу эмнеде?  А) Бухгалтерияга жардам берүү.  Б) Адам ресурстарын ишкананын жалпы стратегиясы менен айкалыштыруу.  В) Билеттерди сатуу.  Г) Тазалыкты текшерүү.</p>	
--	--	---	--

«Мейманкана индустриясында персоналды башкаруу» дисциплинасы боюнча баалоо структурасы:

### 1. Баллдык-рейтингдик система (Жалпы 100 балл)

Колледждин талаптарына ылайык, студенттин билими төмөнкү компоненттер аркылуу бааланат:

- СӨИ (Студенттин өздүк иши): 24–40 балл.
- ТРК (Текущий рейтинг-контроль): 18–30 балл. Бул лекциялык жана практикалык сабактардагы активдүүлүк, оозеки жооптор үчүн берилет.

- МРК (Модулдук рейтинг-контроль): 18–30 балл. Семестр ичиндеги эки модулдук тестирлөөнүн же сурамжылоонун жыйынтыгы.
- Жыйынтыктоочу аттестация (Зачет): 10–20 балл.

## **2. Баалоо шкаласы жана критерийлери**

Студенттин топтогон упайларына жараша төмөнкүдөй баалар коюлат:

- 86–100 балл («5» – эң жакшы): Студент материалды терең өздөштүрсө, теорияны практика менен байланыштыра алса жана тапшырмаларды өз убагында, тыкан аткарса коюлат.
- 76–85 балл («4» – жакшы): Материалды бекем билсе, мазмундуу баяндаса, бирок жасалгалоодо же айрым деталдарда анча чоң эмес кемчиликтер болсо коюлат.
- 60–75 балл («3» – канааттандырырлык): Негизги материалды гана билсе, бирок аныкталмаларда ката кетирсе же практикалык иштерди аткарууда кыйынчылыкка учураса коюлат.
- 0–59 балл («2» – начар): Программалык материалдын чоң бөлүгүн билбесе, маанилүү каталарга жол берсе.

## **3. Баалоонун формалары жана усулдары**

Дисциплина боюнча баалоо төмөнкү иш-аракеттерди камтыйт:

- Оозеки сурамжылоо: Практикалык сабактарда ар бир тема боюнча жүргүзүлөт.
- Модулдук текшерүү: Программадагы 2 модулдун суроолоруна жооп берүү
- Практикалык иштер: Мүнөздөмөлөрдү түзүү, салыштырма таблицаларды толтуруу
- Өздүк иштер (СӨИ): Рефераттарды жазуу, презентацияларды даярдоо

Студент доклад же студенттин өздүк ишинин темаларын тандоо укугу бар.

Бул структура дисциплинаны окутуунун натыйжалуулугун жана студенттин компетенттүүлүгүн объективдүү баалоого мүмкүндүк берет.