

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

«Мейманкана кызматтарынын ишмердүүлүгүн уюштуруу» дисциплинасы боюнча баалоо каражаттарынын фондусу (ФОС)

Контролдук модулдук суроолор	Доклад темалары	Тестирилөө	СӨИ темалары
<p>1. Туризм индустриясынын негизги өзгөчөлүктөрү кайсылар?</p> <p>2. Жайгаштыруу ишканаларын классификациялоонун критерийлери.</p> <p>3. Мейманканада жайгаштыруу бөлүмүнүн (Front Office) ролу жана мааниси.</p> <p>4. Жайгаштыруу бөлүмүнүн уюштуруу структурасы кандай түзүлөт?</p> <p>5. Мануалдык, механикалык жана компьютердик системалардын айырмасы.</p> <p>6. Жайгаштыруу кызматынын башка бөлүмдөр (мисалы, чарбалык бөлүм) менен байланышы.</p> <p>7. Мейманканалардагы бөлмөлөрдүн негизги түрлөрү.</p> <p>8. Коноктоо жана баа түзүүнүн (Room rates) түрлөрү.</p> <p>9. Коноктордун классификациясы (VIP, туруктуу конок ж.б.).</p>	<p>1. Дүйнөлүк мейманкана чынжырларынын классификациясы.</p> <p>2. Мейманкана индустриясындагы заманбап компьютердик системалар (PMS).</p> <p>3. Резервациялоонун онлайн платформалары (Booking, Expedia ж.б.) жана алардын ролу.</p> <p>4. "Акылдуу мейманкана" (Smart Hotel) концепциясы жана инновациялар.</p> <p>5. Мейманкана персоналынын этикасы жана дресс-коду.</p> <p>6. Коноктордун психологиялык түрлөрү жана алар менен баарлашуу өзгөчөлүктөрү.</p> <p>7. Мейманканадагы коопсуздук системалары жана коноктордун купуялуулугу.</p> <p>8. Сатууну стимулдаштыруу: Мейманканадагы маркетингдик ыкмалар.</p> <p>9. Конфликттик кырдаалдарды чечүүдө администратордун ролу.</p> <p>10. Мейманканадагы экологиялык ("Жашыл") кызматтар.</p>	<p>1. Мейманкана индустриясынын негизги өзгөчөлүгү эмнеде?</p> <p>А) Кызмат көрсөтүүнүн материалдык эместиги жана сакталбастыгы</p> <p>Б) Продукцияны алдын ала кампада сактоо мүмкүнчүлүгү</p> <p>В) Кардар менен байланыштын жоктугу</p> <p>2. Мейманканаларды жылдыз (1-5) менен классификациялоо эмнени билдирет?*</p> <p>А) Мейманкананын бийиктигин</p> <p>Б) Кызмат көрсөтүүнүн сапатын жана жабдылыш деңгээлин</p> <p>В) Кызматкерлердин санын</p> <p>3. "Front Office" бөлүмүнүн негизги милдети кайсы?</p> <p>А) Тамак-аш даярдоо</p> <p>Б) Конокторду каттоо, жайгаштыруу жана тейлөө</p> <p>В) Бөлмөлөрдү тазалоо</p>	<p>1. Мейманкананын резервация формасынын үлгүсүн иштеп чыгуу.</p> <p>2. Мейманкананын ички тартип эрежелеринин долбоорун түзүү.</p> <p>3. Конокторду каттоодо колдонулуучу компьютердик программаларга сереп салуу.</p> <p>4. "Кыйын коноктор" менен баарлашуунун сценарийин түзүү (роль ойноо).</p> <p>5. Мейманкананын структуралык схемасын чийүү.</p> <p>6. Бир күндүк сменалык отчеттун (Shift report) үлгүсүн даярдоо.</p> <p>7. Мейманкананын баалар тизмесин (Rate grid) түзүү.</p> <p>8. Турагентство менен мейманкана ортосундагы келишимдин долбоорун иштеп чыгуу.</p> <p>9. Конокторго берилүүчү маалыматтык буклет даярдоо.</p> <p>10. Мейманканадагы Check-out процедурасынын алгоритмин жазуу.</p> <p>11. Төлөм карталары менен иштөөдөгү коопсуздук инструкциясын түзүү.</p>

<p>10. Каттоо бөлүмүнүн кызматчыларына коюлган кесиптик талаптар.</p> <p>11. Администратордун (Front Desk Agent) негизги милдеттери.</p> <p>12. Резервациялоонун (брондоо) негизги каналдары жана жолдору.</p> <p>13. Резервация учурунда коноктон кайсы маалыматтар алынышы керек?</p> <p>14. Резервация барактарын (Reservation form) толтуруу тартиби.</p> <p>15. Резервацияны далилдөө (Confirmation) процесси.</p> <p>16. Мейманканадагы сатуу техникалары (Upselling) деген эмне?</p> <p>17. Резервациядан баш тартуу жана "күткөндөр" (Waiting list) тизмеси менен иштөө.</p> <p>18. Конокторду тосуунун жана каттоонун (Check-in) стандарттык процедурасы.</p> <p>19. Коноктордун эсебин жүргүзүү (Folio) тартиби.</p> <p>20. Мейманканадагы коммутатор жана почта кызматтарынын милдеттери.</p> <p>21. Конокторду ойготуу (Wake-up call) кызматын уюштуруу.</p>	<p>11. Группалык туризмдин мейманкана бизнесине тийгизген таасири.</p> <p>12. Турагентстволор менен иштөөнүн финансылык аспектилери (комиссиялар).</p> <p>13. Мейманкананын Front Office бөлүмүндөгү документ жүгүртүү.</p> <p>14. Сменалар аралык маалымат алмашуунун маанилүүлүгү (Log book).</p> <p>15. VIP конокторду тосуунун өзгөчө тартиби.</p> <p>16. Төлөм системаларындагы коопсуздук жана электрондук капчыктар.</p> <p>17. Мейманканадагы кошумча кызматтар (Concierge, Bellman) жана алардын мааниси.</p> <p>18. Коноктордун канааттануусун баалоо ыкмалары (Feedback).</p> <p>19. Мейманканада "Overbooking" (ашыкча брондоо) проблемасы жана аны чечүү.</p> <p>20. Түнкү аудиттин (Night Audit) максаты жана милдеттери.</p> <p>21. Мейманкананын жайгашуусу жана анын баа саясатына тийгизген таасири.</p> <p>22. Мейманкана индустриясындагы кадрдык менеджменттин өзгөчөлүктөрү.</p>	<p>4. Мейманканадагы компьютердик система (PMS) эмне үчүн колдонулат?</p> <p>А) Идиш жууш үчүн</p> <p>Б) Брондоону, каттоону жана эсеп-кысапты автоматташтыруу үчүн</p> <p>В) Кызматкерлердин тамактануусун көзөмөлдөө үчүн</p> <p>5. Мейманканаларда "Suite" (Сюит) бөлмөсү бул – ...</p> <p>А) Эң арзан бөлмө</p> <p>Б) Жогорку комфорттуу, бир нече бөлүмдөн турган бөлмө</p> <p>В) Терезеси жок бөлмө</p> <p>6. "Walk-in" коногу деп кимди айтабыз?</p> <p>А) Алдын ала брондобостон түз келген конок</p> <p>Б) Топ менен келген конок</p> <p>В) Мейманканадан кетип жаткан конок</p> <p>7. Front Office менеджердин негизги милдетине эмне кирет?</p> <p>А) Ашканадагы менюну түзүү</p> <p>Б) Кабыл алуу бөлүмүнүн ишин уюштуруу жана көзөмөлдөө</p> <p>В) Мейманкананын аймагын жашылдандыруу</p>	<p>12. Мейманканадагы телефондук этикеттин эрежелерин иштеп чыгуу.</p> <p>13. Группалык конокторду каттоо журналын даярдоо.</p> <p>14. Мейманкананын коноктору үчүн сурамжылоо анкетасын түзүү.</p> <p>15. Резервацияны тастыктоочу электрондук каттын шаблонун жазуу.</p> <p>16. "Жайгаштыруу кызматынын кызматчысы" деген темада эссе жазуу.</p> <p>17. Мейманкананын бөлмөлөрүнүн сүрөттөлүшүн (Room description) түзүү.</p> <p>18. Конокторду тосуп алууда колдонулуучу фразалардын сөздүгүн (чет тилде) түзүү.</p> <p>19. Мейманканадагы кошумча кызматтардын тизмесин жана баасын иштеп чыгуу.</p> <p>20. Резервациядан баш тартуунун себептерин анализдөө.</p> <p>21. "Күткөндөр тизмесин" башкаруу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу.</p> <p>22. Мейманканадагы кечки сменанын ишин пландаштыруу.</p> <p>23. Группаларды узатуудагы процедуралардын тизмесин түзүү (Check-list).</p>
--	--	---	--

<p>22. Коноктордун нааразычылыктары (жарыздары) менен иштөө алгоритми.</p> <p>23. Коноктордун эсептерин даярдоо жана жабуу процесстери.</p> <p>24. Мейманканаларда төлөмдөрдүн кайсы түрлөрү кабыл алынат?</p> <p>25. Check-out процедурасынын этаптары.</p> <p>26. Коноктор мейманканадан чыгып жатканда жасалуучу коопсуздук чаралары.</p> <p>27. Сменалык иштердин (эртен мененки, түшкү, кечки) өзгөчөлүктөрү.</p> <p>28. Группалык резервацияларды иштеп чыгуунун тартиби.</p> <p>29. Группаларды тосуу жана узатуудагы өзгөчөлүктөр.</p> <p>30. Мейманканалардын турагентстволор жана фирмалар менен келишимдик мамилелери.</p>	<p>23. Туристтик комплекстерде тейлөөнүн сапатын камсыздоо стандарттары.</p> <p>24. Ишкердик (MICE) туризми жана конференц-сервис.</p> <p>25. Мейманканадагы маалыматтык коопсуздук.</p> <p>26. Коноктор үчүн маданий-зоок программаларын уюштуруу.</p> <p>27. Туризм тармагындагы инновациялык идеяларды ишке ашыруу жолдору.</p> <p>28. Мейманкананын имиджин калыптандырууда ресепшдин ролу.</p> <p>29. Эл аралык тейлөө стандарттары жана аларды Кыргызстанда колдонуу.</p> <p>30. Мейманкана бизнесиндеги лоялдуулук программалары</p>	<p>8. Резервация (брондоо) учурунда алынбаган маалымат кайсы?</p> <p>А) Келүү жана кетүү датасы</p> <p>Б) Коноктун паспортунун сериясы (алгачкы брондоодо)</p> <p>В) Коноктун банктык эсебиндеги акчанын көлөмү</p> <p>9. "Overbooking" (Ашыкча брондоо) деген эмне?</p> <p>А) Бөлмөлөр бош калганда</p> <p>Б) Бар орундарга караганда көбүрөөк брондоо кабыл алынганда</p> <p>В) Мейманкана оңдоп-түзөөгө жабылганда</p> <p>10. Резервацияны тастыктоо (Confirmation) эмне үчүн керек?</p> <p>А) Коноктун келерин жана шарттарды макулдашуусун далилдөө үчүн</p> <p>Б) Жөн гана таанышуу үчүн</p> <p>В) Салык кызматына көрсөтүү үчүн</p> <p>11. "Upselling" техникасы бул – ...</p> <p>А) Конокко арзандатуу берүү</p> <p>Б) Конокко ал тандаган бөлмөдөн кымбатыраак жана жакшыраак бөлмөнү сатуу</p>	<p>24. Туризм индустриясындагы инновациялык технологияларды изилдөө.</p> <p>25. Мейманкананын кызматкерлери үчүн этика кодексин түзүү.</p> <p>26. Ресепшн бөлүмүнүн техникалык жабдылышын анализдөө.</p> <p>27. Коноктордун нааразычылыктарын каттоо журналын түзүү.</p> <p>28. Мейманкананын веб-сайты үчүн резервация интерфейсин долбоорлоо.</p> <p>29. Туристтик фирмалар менен иштөөдөгү отчеттуулукту түзүү.</p> <p>30. Сабактын негизги адабияттарына (мисалы, Michael E. Kasavana) сереп салуу.</p>
---	---	--	---

		<p>В) Бөлмөнү сатуудан баш тартуу</p> <p>12. Конокту тосуп алууда эң биринчи жасалуучу иш: А) Эсепти төлөтүү Б) Жылмайып саламдашуу жана жылуу кабыл алуу В) Паспорт суроо</p> <p>13. "Registration Card" (Каттоо карточкасы) ким тарабынан толтурулат? А) Директор тарабынан Б) Конок тарабынан жана кабыл алуучу тарабынан текшерилет В) Ашпозчу тарабынан</p> <p>14. Мейманканада коноктун эсеби (Folio) качан ачылат? А) Конок кеткенде Б) Конок каттоодон (Check-in) өткөн учурда В) Брондоо жасалганда</p> <p>15. Коноктун нааразычылыгы (жалоо) менен иштөөдө кайсы ыкма туура? А) Конок менен талашуу Б) Конокту кунт коюп угуу жана маселени тез арада чечүүгө аракет кылуу В) Көңүл бурбай коюу</p>	
--	--	---	--

		<p>16. "Wake-up call" кызматы бул – ... А) Конокту ойготуу кызматы Б) Конокко тамак берүү В) Коноктун кийимин жууп берүү</p> <p>17. "Concierge" (Консьерж) кызматынын ролу эмнеде? А) Бөлмө тазалоо Б) Конокторго маалымат берүү, билет алууга көмөктөшүү, экскурсия уюштуруу В) Тамак ташуу</p> <p>18. Коноктордун эсебин жабууда (Check-out) кайсы төлөм түрү колдонулушу мүмкүн? А) Накталай акча, кредиттик карта же которуу Б) Бартер (алмашуу) В) Кийин төлөө убадасы (кепилдиксиз)</p> <p>19. Check-out процедурасынын негизги максаты эмне? А) Конокко белек берүү Б) Эсептешүүнү жүргүзүү, ачыкты алуу жана конокту узатуу В) Жаңы бөлмө сунуштоо</p>	
--	--	--	--

		<p>20. Түнкү аудит (Night Audit) эмне үчүн өткөрүлөт? А) Мейманкананы тазалоо үчүн Б) Күндүк финансылык отчетторду текшерүү жана системаны жаңы күнгө өткөрүү үчүн В) Конокторду уктоого чакыруу үчүн</p> <p>21. Группалык резервациянын жекече резервациядан айырмасы: А) Группага арзандатылган (корпоративдик) баа берилет Б) Группага баа кымбатыраак болот В) Эч кандай айырмасы жок</p> <p>22. "Rooming List" деген эмне? А) Тамактардын тизмеси Б) Группа менен келүүчү коноктордун тизмеси В) Мейманкананын эмеректеринин тизмеси</p> <p>23. Группаларды тосуп алууда "Welcome drink" деген эмне? А) Коноктор келгенде берилүүчү суусундук (шире, суу ж.б.) Б) Коноктор кеткенде берилүүчү белек В) Түнкү тамак</p>	
--	--	---	--

		<p>24. Тур агенттиктер менен мейманкананын ортосундагы келишимдин максаты:</p> <p>А) Салыктан качуу Б) Туристтердин агымын камсыздоо жана комиссиялык төлөмдөрдү макулдашуу В) Мейманкананы сатуу</p> <p>25. Мейманканада "Half Board" (НВ) деген эмнени билдирет?</p> <p>А) Эртең мененки тамак гана Б) Эртең мененки жана кечки тамак (жарым пансион) В) Бардык тамактар кошулган</p> <p>26. Коммутатор кызматы (Telephone Operator) эмне менен алектенет?</p> <p>А) Кирүүчү жана чыгуучу телефон чалууларды башкарат Б) Интернетти оңдойт В) Телевизорду туташтырат</p> <p>27. Мейманканада "No-show" термини эмнени билдирет?</p> <p>А) Конок келген жок (брондоо бар, бирок конок келбеди) Б) Конок бөлмөсүн алмаштырды В) Конок эрте кетти</p>	
--	--	--	--

		<p>28. Сменанын өткөрүлүшү (Handover) учурунда эмне кылуу керек?  А) Унчукпай үйгө кетүү  Б) Маанилүү маалыматтарды жана бүтпөгөн иштерди кийинки сменага өткөрүп берүү  В) Бардык документтерди өчүрүп салуу</p> <p>29. Мейманканада коноктордун коопсуздугу үчүн жооптуу бөлүм:  А) Ашкана  Б) Коопсуздук кызматы (Security)  В) Маркетинг бөлүмү</p> <p>30. Конокторду узатууда (Departure) айтылуучу эң маанилүү сөз:  А) "Акчаңызды төлөдүңүзбү?"  Б) "Биздин мейманкананы тандаганыңыз үчүн рахмат, сизди кайра күтөбүз!"  В) "Тезирээк бошотуңуз"</p>	
--	--	--	--

«Мейманкана кызматтарынын ишмердүүлүгүн уюштуруу» 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**

География предмети 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: Экономикалык-географиялык мүнөздөмөлөрдү түзүү, салыштырма таблицаларды толтуруу
- Өздүк иштер (СӨИ): Рефераттарды жазуу, презентацияларды даярдоо жана туризмдеги географиялар боюнча мониторинг жүргүзүү

Студент доклад же студенттин өздүк ишинин темаларын тандоо укугу бар.

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