

ДОСКАРАЕВ Б.М., ИРГЕБАЕВ М.И., АЛТЫНБЕК Е.Т.

# ТУРИЗМНІҢ ЖАЛПЫ НЕГІЗДЕРІ

(Қонақ үй және мейрамхана ісі)

Оқу құралы



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ**



**ТУРИЗМНІҢ ЖАЛПЫ НЕГІЗДЕРІ**  
*(Қонақ үй және мейрамхана ісі)*

**Оқу құралы**

Алматы, 2021

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

Д64

Пікір жазғандар:

А.К. Кульназаров – п.ғ.д., профессор

К.М.Омаров – п.ғ.к.

*Баспаға Логистика және көлік академиясының  
Оқу-әдістемелік Кеңесі ұсынған (№7 хаттама, 25.02.2021 ж.).*

**Доскараев Б.М., Иргебаев М.И., Алтынбек Е.Т.**

Д64 **Туризмнің жалпы негіздері (Қонақ үй және мейрамхана ісі):** Оқу құралы / Доскараев Б.М., Иргебаев М.И., Алтынбек Е.Т. - Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2021. – 146 б.

**ISBN 978-601-7659-12-7**

Бұл оқу құралының негізіне заманауи ғылыми әдебиеттер мен тәжірибелерден туындаған мәліметтер ескеріле отырып, озық мамандардың іс-тәжірибелері алынған.

Оқу құралының мазмұнында қазіргі заманауи туризмнің негізгі мәселелері, оның ішінде адамзат қоғамындағы туризмнің орны, оның мәні мен түрлері, сондай-ақ туристік индустрия мен оның құрамдас бөліктерін дамыту факторлары жөнінде баяндалған. Сонымен бірге туристік операторлардың қонақ үй және көлік компанияларымен өзара байланыстарының негізгі сызбалары мен технологиялары, сондай-ақ қонақ үй менеджментінің мәселелері қарастырылған.

Туризм ісі саласының мәселелеріне арналған бұл оқу құралы осы бағытта білім алушы студенттерге, магистранттарға, докторанттарға, туризм ісіне қызығушылық танытқан жалпы оқырмандарға және осы салада қызмет етуші мамандарға арналған.

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

**ISBN 978-601-7659-12-7**

© ТОО Лантар Трейд, 2021

© Доскараев Б.М.,

Иргебаев М.И.,

Алтынбек Е.Т. 2021

## МАЗМҰНЫ

|   |      |
|---|------|
| КІРІСПЕ   | - 3  |
| I-ТАРАУ. ТУРИЗМ - ҚОҒАМ ӨМІРІНДЕГІ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ КӨРСЕТКІШ РЕТІНДЕ                    |      |
| 1.1. Туризмнің мәні және оны дамыту факторлары  | - 5  |
| 1.2. Туризм түрлерінің классификациясы  | - 6  |
| 1.3. Спорттық-сауықтыру туризмі және оны Қазақстанда дамытудың ерекшеліктері                    | - 10 |
| 1.4. Туризмнің экономикалық мазмұны   | - 16 |
| II-ТАРАУ. ҚОНАҚ ҮЙ ШАРУАШЫЛЫҒЫ - ТУРИСТТІК ИНДУСТРИЯНЫҢ МАТЕРИАЛДЫҚ-ТЕХНИКАЛЫҚ БАЗАСЫНЫҢ НЕГІЗІ |      |
| 2.1. Қонақ үй бизнесінің эволюциясы   | - 21 |
| 2.2. Қонақ үйлердің негізгі түрлерінің қысқаша сипаттамасы                                      | - 24 |
| 2.3. Туристерді орналастыру құралдарының классификациясы  | - 25 |
| 2.4. Халықаралық қонақ үй желілері және олардың қазіргі заманғы туризмді дамытудағы тиімділігі  | - 28 |
| 2.5. Қазақстандағы қонақжайлылық индустриясын дамытудың қазіргі заманғы тенденциялары           | - 32 |
| 2.6. Туризмдегі қонақ үй шаруашылығының экономикасы   | - 36 |
| III-ТАРАУ. ҚАЗІРГІ ОТЕЛЬ МЕН ТУРОПЕРАТОРДЫҢ ӨЗАРА БАЙЛАНЫСТАРЫНЫҢ СЫЗБАСЫ                       |      |
| 3.1. Туроператор функциялары  | - 39 |
| 3.2. Туроперейтинг пен туроператорлар түрлері   | - 42 |
| 3.3. Отельді жалға алу  | - 46 |
| 3.4. Комиссияның ұлғайтылған шарттары бойынша жұмыс жасау                                       | - 48 |
| 3.5. Басымдық брондау шарттарында жұмыс жасау   | - 50 |
| 3.6. Стандартты комиссияның шарттары бойынша бір реттік тапсырыс                                | - 50 |
| 4-ТАРАУ. ҚОНАҚ ҮЙ ШАРУАШЫЛЫҒЫНДАҒЫ СЕРВИСТІК ҚЫЗМЕТ   |      |
| 4.1. Қонақ үй шаруашылығына арналған сервистік қызметтің мәні                                   | - 52 |
| 4.2. Өнімді белсенділікті дамытудағы қонақ үй шаруашылығы                                       | - 53 |
| 4.3. Қонақ үй кешенін басқару құрылымының ерекшеліктері   | - 56 |
| 4.4. Бөлме қорын басқару қызметінің ұйымдастырушылық принциптері                                | - 59 |
| 4.5. Тамақтандыру қызметі. Мейрамхана қызметінің сипаты   | - 61 |
| 4.6. Инженерлік-техникалық қызметтің сенімділік факторы   | - 65 |
| 4.7. Қонақ үйлік нысандарды пайдалану жүйесіндегі коммерциялық қызмет                           | - 67 |
| 4.8. Қонақ үй кешенінің көмекші-жедел қызметі   | - 70 |
| 4.9. Қонақ үйлерде нөмірлерді брондау процесі және оның технологиясын жетілдіру                 | - 70 |

|  |      |
|--|------|
| 4.10. Қонақ үйде нөмірлерге қызмет көрсету өнері                     | - 72 |
| 5-ТАРАУ. ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНДЕГІ БӘСЕКЕЛЕСТІК                          |      |
| 5.1. Бәсекелестік орта   | - 75 |
| 5.2. Тұтынушылардың қонақ үй қызметіне сұранысын зерттеу             | - 76 |
| 5.3. Нарықта қонақ үй өнімін орналастыру                             | - 79 |
| 6-ТАРАУ. ТУРИЗМДІ КӨЛІКПЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ                            |      |
| 6.1. Көлік және тасымалдау түрлері                                   | - 80 |
| 6.2. Туроператор мен авиакомпания арасындағы қатынастардың схемалары | - 89 |
| 6.3. Тұрақты рейстерде жолаушыларды тасымалдау                       | - 92 |
| ҚОРЫТЫНДЫ  | - 93 |
| ӘДЕБИЕТТЕР   | - 94 |
| ҚОСЫМША  | - 95 |

### *Ескерту*

#### **Құрметті оқырман!**

*Сіздің қолыңыздағы «Туризмнің жалпы негіздері» атты оқу құралы – Қазақстанның Тәуелсіздік алғаннан бері тұңғыш рет қазақ тілінде шығарылып отырған салалық әдебиет. Сол үшін де кітаптың мәтіні мен мазмұнында кеткен қате-кемшіліктер болса алдын ала кешірім өтінеміз. Әрине, мемлекеттік тілде шығарылатын кітап мұнымен тоқтап қалмайды, міндетті түрде алдағы уақытта осы кітаптың екінші бөлімін толықтыра отырып шығару жоспарда бар. Сын-пікірлеріңіз бен қосар ұсыныстарыңыз болса төменде көрсетілген электронды пошталарға жолдауға болатынын қаперлеріңізге саламыз.*

[ertural@mail.ru](mailto:ertural@mail.ru)

[dbm\\_53@mail.ru](mailto:dbm_53@mail.ru)

**Б.М.Доскараев, Иргебаев М.И., Е.Т.Алтынбек**

**Туризмнің жалпы негіздері  
(Қонақ үй және мейрамхана ісі)  
оқу құралы**

Басылуға 08.01.2021 қол қойылды.  
Пішіні 60x84 1/16. Көлемі 9,1 б.т.  
Таралымы 500 дана. Тапсырыс № 00278

ЖШС «Лантар Трейд»  
Тел.: +7 702 251 02 17  
e-mail: [lantar2018@mail.ru](mailto:lantar2018@mail.ru)  
Алматы қаласы, Егизбаева 7В, офис 704.