

TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2022-2023 Eğitim-Öğretim Yılı
DEVLET SINAVI SORULARI

1. Кардарлар менен мамилени башкаруу түшүнүгүн жана анын түрлөрүн чечмелеп бериңиз.
Misafir İlişkileri Yönetimi kavramını ve Misafir İlişkileri Yönetimi türlerini açıklayınız.
2. Негизги баа коюу ыкмаларын түшүндүрүп бериңиз.
Başlıca fiyatlandırma türleri hakkında bilgi veriniz.
3. Жайгаштыруу ишканаларынын юридикалык жиктелиши тууралуу кыскача маалымат бериңиз.
Konaklama işletmelerini hukuki bakımdan sınıflandırarak kısa bilgi veriniz.
4. Маркетингдин өнүгүү этаптарын кыскача түшүндүрүп бериңиз.
Pazarlamanın gelişim sürecini kısaca anlatınız.
5. Адам ресурстарын башкаруу бөлүмүнүн функцияларын жана анын ичинен пландоо функциясын түшүндүрүп бериңиз.
İnsan kaynakları yönetiminin işlevleri nelerdir? Bunlardan insan kaynakları planlamasını açıklayınız.
6. Мейманканалардагы таратуу каналдарын түшүндүрүңүз жана мейманкана маркетингинде түз жана кыйыр таратуу канал системалары тууралуу маалымат бериңиз.
Turizm işletmelerinde dağıtım kanallarını açıklayınız ve turizm pazarlamasında doğrudan ve dolaylı dağıtım kanalı sistemini anlatınız.
7. Глобалдык ишкердүүлүктүн маанисин жана Кыргызстан үчүн болгон артыкчылыктарын түшүндүрүңүз.
Küresel işletmeciliğin önemi ve Kırgızistan için avantajlarını anlatınız.
8. Кубаттуулуктун түрлөрүн кыскача түшүндүрүп бериңиз.
Kapasite çeşitlerini yazıp, kısaca anlatınız.
9. Ишканалардын негизги максаттарын түшүндүрүңүз.
Bir işletmenin temel amaçlarını yazarak kısaca açıklayınız.
10. Маркетингде 7P түшүнүгүн түшүндүрүп бериңиз.
7P olarak adlandırılan pazarlama karması unsurları nelerdir? Açıklayınız.
11. А. Маслоунун «муктаждыктардын иерархиясы теориясын» кыскача айтып бериңиз.
Maslow'un "İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisini" kısaca anlatınız.
12. Өндүрүш факторлору кайсылар? Түшүндүрүп бериңиз.
Üretim faktörleri nelerdir? Açıklayınız.
13. Өндүрүмдүүлүк, натыйжалуулук жана рентабелдүүлүк түшүнүктөрүн түшүндүрүңүз.
Verimlilik, performans ve kârlılık kavramlarını açıklayınız.

14. Маркетинг деген эмне? Ишканалар үчүн мааниси эмнеде?
Pazarlama nedir? İşletmeler için neden önemlidir?
15. Рынокту сегменттөө деген эмне жана анын алып келген пайдалары кайсылар?
Pazar bölümlendirmesi nedir? Pazar bölümlendirmenin sağladığı faydalar nelerdir?
16. Товардын жашоо циклынын этаптарын түшүндүрүп бериңиз.
Ürün yaşam eğrisinin aşamaları nelerdir? Kısaca açıklayınız.
17. Ишканага таасир эткен тышкы чөйрө факторлор кайсылар? Ар бирин түшүндүрүп бериңиз.
İşletmeyi etkileyen dış çevre faktörleri nelerdir? Her birini açıklayınız.
18. Каттоо жана жайгаштыруу бөлүмүндө No-Show абалы кайсыл учурда кездешет?
Ön büro departmanında karşılaşılan No-Show durumu hakkında bilgi veriniz.
19. Бөлмө сатышында көңүл бурулуучу эрежелерди түшүндүрүңүз.
Oda satışında dikkat edilmesi gereken hususları açıklayınız.
20. Мейманканага келген коноктун бөлмөсү даяр эмес болгон учурда каттоо кызматкеринин иш аракеттерин тизмелеңиз.
Otele gelen misafirin odasının hazır olmaması durumunda resepsiyon görevlisinin yapacağı işleri sıralayınız.
21. Топ түрүндө келген коноктордун мейманканага жайгаштыруу иштери кандай жүргүзүлөт?
Жазыңыз.
Grupların otele giriş işlemleri hakkında bilgi veriniz.
22. Резервация учурунда коноктон алынуучу жана мейманкананын коноко билдирүүсү керек болгон маалыматтар кайсылар? Жазыңыз.
Rezervasyon sırasında misafirden öğrenilmesi gereken ve otelin misafire aktarması gereken bilgiler nelerdir? Yazınız.
23. Жайгаштыруу ишканаларында автоматташтыруу системалары тууралуу айтып бериңиз.
Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerini anlatınız.
24. Жайгаштыруу ишканаларынын классификациясын түшүндүрүп бериңиз.
Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasını anlatınız.
25. Жайгаштыруу ишканаларында физикалык өзгөчөлүктөрүнө жараша бөлмөлөрдүн түрлөрүн түшүндүрүңүз.
Konaklama işletmelerinde fiziki yapılarına göre oda çeşitleri hakkında bilgi veriniz.
26. Каттоо жана жайгаштыруу бөлүмүнүн персоналынын негизги өзгөчөлүктөрүн түшүндүрүңүз.
Ön büro personelinin genel özelliklerini maddeler halinde yazınız.

27. Конок арызданганда регистрация кызматкеринин мамилеси кандай болуш керек? Жазыңыз.
Konuk şikayetlerinde resepsiyon görevlisinin davranış biçimi nasıl olmalıdır? Yazınız.
28. Front Office кызматкеринин конокторду тосуп алууда аткаруусу зарыл болгон эрежелер кайсылар? Жазыңыз.
Önbüro personelinin misafirlerin karşılanması ile ilgili uyması gereken ilkeler nelerdir? Yazınız.
29. Мейманкана ишканаларынын коноктору менен мамиле түзүүдө негизги эрежелерди жазыңыз.
Otel İşletmelerinde misafir ile ilişkilerde uyulması gereken temel ilkeleri yazınız.
30. Front Office кызматкеринин жеке гигиенасы жана тышкы көрүнүшүнө тийиштүү эрежелер кайсылар? Жазыңыз.
Önbüro personelinin kişisel hijyen kurallarını anlatınız.
31. Мейманкана ишканаларында Front Office бөлүмүнүн башка бөлүмдөр менен болгон карым катнаштарын (кызматташуусун) түшүндүрүңүз.
Otel işletmelerinde önbüro bölümünün diğer departmanlarla ilişkilerini anlatınız.
32. Төмөнкү кесиптик терминологияларды түшүндүрүңүз.
Aşağıdaki kavramların karşılıklarını yazınız.
- | | | |
|--------------------|---------------|---------------------|
| a. inspected room | occupied room | room rates |
| b. stay over | sleep out | confirmation letter |
| c. overbooking | vacant room | walk in |
| d. early check out | | |
33. Мейманкана ишканаларында Front Office бөлүмүнүн уюштуруу схемасын түшүндүрүп бериңиз.
Otel işletmelerinde önbüro departmanının organizasyon yapısını anlatınız.
34. Мейманкана ишканаларында Front Office бөлүмүнүн мүнөздөмөсүн жана Front Office бөлүмүнүн башкы милдеттерин жазыңыз.
Otel işletmelerinde önbüro bölümünün tanımını ve önbüro bölümünün başlıca görevlerini yazınız.
35. Бөлмөлөрдө колдонулган текстиль материал түрлөрүн жана гигиеналык эрежелерин түшүндүрүңүз.
Misafir odasında kullanılan tekstil malzemeleri ve tekstil hijyen kurallarını anlatınız.
36. Тазалоо кызматкеринин рапорту деген эмне жана анын даярдоо себептерин түшүндүрүңүз.
Kat hizmetleri bölümünde oda görevlisi raporu nedir ve bu rapor niçin hazırlanır?
37. Тазалоо кызматтары бөлүмүнүн «конок арыздары менен иштөө эрежелерин» айтыңыз.
Kat hizmetleri bölümünde şikayetler ile çalışırken dikkat edilmesi gereken noktaları anlatınız.
38. Ванна бөлмөсүнүн тазалык иштеринде көңүл бурулуучу эрежелерди айтып бериңиз.
Banyoların temizlenmesinde dikkat edilmesi gereken kuralları yazınız.

39. Конок бөлмөлөрүндө колдонулган логотиптүү өнүм түрлөрүн жана аларды жайгаштыруу эрежелерин айтып бериңиз.
Konuk odalarında kullanılan buklet malzemeleri ve bunların yerleştirilmesinde dikkat edilecek noktalar nelerdir?
40. Жайгаштыруу мекемелеринде колдонулган керебет түрлөрү жана өзгөчөлүктөрү.
Konaklama işletmelerinde kullanılan yatak tiplerini ve özelliklerini anlatınız.
41. Жайгаштыруу ишканаларындагы ачкыч түрлөрү жана аларды колдонуудагы коопсуздук эрежелерин жазыңыз.
Konaklama işletmelerinde kullanılan anahtar çeşitleri ve anahtar kullanımı ile ilgili güvenlik kurallarını yazınız.
42. Тазалоо кызматтары бөлүмүнүн жайгаштыруу ишканаларына кошкон салымын түшүндүрүңүз.
Kat hizmetleri bölümünün konaklama işletmesine katkılarını anlatınız.
43. Кат арабасынын даярдалышында көңүл бурулуучу эрежелерди айтып бериңиз.
Kat arabasının hazırlanmasında dikkat edilecek noktaları yazınız.
44. Мейманкана ишканаларында тазалоо бөлүмүнүн башка бөлүмдөр менен болгон карым-катнашын (кызматташуусун) түшүндүрүңүз.
Kat hizmetleri bölümünün başka bölümler ile işbirliği hakkında bilgi veriniz.
45. Тазалоо кызматынын жумушчуларына тийиштүү кесиптик эрежелерди түшүндүрүңүз.
Kat hizmetleri personelinin uyması gereken mesleki ahlak kurallarını anlatınız.
46. Тазалоо методдорунун классификациясын түшүндүрүңүз.
Temizlik metodlarının sınıflandırmasını anlatınız.
47. Тазалоо кызматтары бөлүмүнүн өрткө каршы алдын ала сактануу иштеринде, о.э. өрт учурунда көңүл бурулуучу эрежелерди айтып бериңиз.
Kat hizmetleri bölümünün yangın önlemi ve yangın esnasında dikkat etmesi gereken kurallar nelerdir? Yazınız.
48. Каттоо жана жайгаштыруу бөлүмүндө колдонулган иш-кагаз бланктары тууралуу айтып бериңиз.
Önbüro bölümünde kullanılan formlar nelerdir? Açıklayınız.
49. Тазалоо кызматтары гигиенасынын эрежелерин түшүндүрүңүз.
Kat hizmetleri hijyen kurallarını anlatınız.
50. Химиялык тазалоо каражаттарынын колдонулушунда көңүл бурулуучу эрежелерди айтып бериңиз.
Temizlik maddelerinin kullanımında dikkat edilmesi gereken kurallar nelerdir?

51. Тазалоо кызматтары жумушчуларынын жеке гигиенасы жана тышкы көрүнүшүнө тийиштүү эрежелер кайсылар? Жазыңыз.
Kat hizmetleri personelinin kişisel hijyeni kurallarını anlatınız.
52. Жайгаштыруу ишканаларында тазалоо кызматтарынын иш аймактарын айтыңыз.
Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri bölümünün görev alanları nelerdir?
53. Кыргызстан туризм секторунун өнүгүүсү үчүн Covid 19 пандемиясынан кийин жасалган иш-чараларды жазыңыз
Covid 19 pandemisinden sonra Kırgızistan turizm sektörünün gelişmesi için yapılan işler hakkında yazınız
54. Башкарууда мотивация жана лидерлик түшүнүгүн деталдуу жазып бериңиз.
İnsan Kaynakları Yönetiminde motivasyon ve liderlik kavramlarının önemini açıklayınız?
55. Илимий изилдөөлөрдө популяциядан үлгү алуу себептерин жана 3 ыкмасын түшүндүрүңүз.
Bir araştırmada evren içinden örneklem alma neden yapılır ve örneklem seçme yöntemlerinden 3 tanesini açıklayınız?
56. Туристтик суроо-талап деген эмне? Туристтик суроо-талаптын өзгөчөлүктөрүн түшүндүрүп бериңиз.
Turizm talebi nedir? Turizm talebinin özelliklerini açıklayınız?
57. Илимий изилдөөдө маалымат чогултуу процессин түшүндүрүп бериңиз.
Bilimsel araştırmalarda veri toplama süreci hakkında bilgi veriniz.
58. Өздүк нарк жана чыгаша түшүнүктөрүн айтып бериңиз. Ишкананын чыгаша түрлөрүн түшүндүрүңүз.
Maliyet kavramını tanımlayınız. İşletmelerdeki maliyet türlerini açıklayınız.
59. Жаңы бизнести ачууда ийгиликтин шарттары кайсылар? Түшүндүрүңүз.
Yeni bir iş kurmada başarı şartları nelerdir, açıklayınız?
60. Туризм сунушу түшүнүгүн жана анын өзгөчөлүктөрүн түшүндүрүп бериңиз.
Turizm arzı nedir? Turizm arzının özelliklerini açıklayınız?
61. Ден соолук туризми жана анын түрлөрү тууралуу маалымат бериңиз.
Sağlık turizmi nedir, sağlık turizmi türlerini açıklayınız?
62. Конгресс туризминин максаттарын жана мейманканалар үчүн пайдасын түшүндүрүңүз.
Kongre ve toplantı turizmi hangi amaçlarla yapılmaktadır? Kongre ve toplantı turizminin otellere sağladığı katkıları açıklayınız?
63. Бир өлкөнүн туруктуу туризмдин өнүктүрүүдө туризм саясаты менен пландаштыруунун маанисин түшүндүрүп бериңиз
Bir ülkenin sürdürülebilir turizm gelişiminde turizm planlaması ve politikalarının önemini açıklayınız.

64. Туризм секторунда жумушсуздуктун кандай түрлөрүн көрүүгө болот? Алардын арасынан технологиялык жумушсуздук тууралуу маалымат бериңиз.
Turizm sektöründe görülebilen işsizlik türleri nelerdir? Bunlardan teknolojik işsizlik hakkında bilgi veriniz.
65. Жергиликтүү калк менен туристтердин өз ара аракеттенүүсүнөн келип чыккан оң жана терс натыйжаларын түшүндүрүңүз.
Yerel halk ve turist etkileşiminin ortaya çıkardığı olumlu ve olumsuz sosyo-ekonomik etkileri hakkında bilgi veriniz.