

әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
География және табиғатты пайдалану факультеті
Рекреациялық география және туризм кафедрасы

«Туризм» мамандығы
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша

Дәріс 2:

Туристерді орналастыру құралдарының жіктемесі. ДТҰ
ұсынған орналастыру құралдарының жіктемесі



Оқытушы:
география ғылымдарының
кандидаты, доцент
Актымбаева А.С.

Алматы, 2021 ж.

Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің жіктелуін қарастыру

Қарастырылатын сұрақтар:

1. Туристік орналастырудың тұжырымдамасы мен кластары: қонақ үй және қонақ үйден тыс кешендер. Ең таңымал жіктелулер
2. Жұлдыздар, әріптер, тәж жүйелері, разрядтар жүйесі және т.б., мотельдер жіктелуі.
3. Орналастырудың жеке құралдары, туристерді орналастыру жіктелуі, жұлдыздар, әріптер, тәж жүйелері, разрядтар жүйесі және т.б., мотель.

Қонақ үйдің классификациясы (жіктемесі) дегеніміз

- Бұл белгілі бір қонақ үйлері мен нөмерлерінің қызмет көрсету критерийлері немесе стандарттары бойынша сай келінуінің анықтамасын айтамыз. Қонақ үйлерді классификациялау оның ауқымдылығы мен туризм және саяхаттаудың кезекті көп түрлігінің келісімділігімен туристерді орналастырумен айналысатын мамандардың үйлесімді іс-әрекетіне қарай саяхаттың әртүрлі мақсатына адамдардың материалдық сипатына, ұлттық құрамына географиялық жағдайына және табиғат ерекшелігіне байланысты.
- Қонақ үй классификациясы әр елде **әртүрлі категорияларға бөлініп 30-ға жуық** атауға ие. Біртекті классификацияға келуге көптеген себептер мүмкіндік бермейді. Оларға мемлекеттердің тарихы – мәдени даму деңгейі, туристік қызмет көрсетудегі ұлттық дәстүрлер ерекшелігі және сапалы қызмет көрсетудегі бағалауы және сипаты әсер етеді. Кез келген елде қонақ үй классификациясы өзіне сай разрадтары болады. Ол тиісінше стандарттардың сапалық параметрлері болып табылады.

- Қонақ үйлер *жұлдызды, тәж (короналық), разрядты жүйе болып бөлінеді.*
- Қонақ үйдің разрядтылығы оның имеджіне, престижіне және қонақ үйдің қызмет ету жүйесіне байланысты болады.
- Әлемде қонақ үйдің бірыңғай жіктемесін енгізу сол елде қалыптасқан *ұлттық дәстүрлеріне, мемлекеттің тарихи – мәдени ерекшеліктеріне, сапа критерийлеріне* және тағы басқа факторларға байланысты.

UNWTO орналастыру құралдары жіктемесі

- **Жалпы орналастыру деп** – саяхаттау кезінде туристерге қызметтердің кешенді түрін ұсынатын, әрбір турдың басты құрамдас бөлігі.
- Орналастыру құралдары туристік индустрияның негізін қалайды және түнеу үшін орын ұсынады. Олардың үлесіне туристік сферада істейтін 65% тұлғалар және 68% туризмнен түскен үлеу кіреді. Жаңа орналастыру орындарының құрылысы туристік бағыттың тартымдылығын жоғарлатады, туристер ағымын көбейтеді.

ДТҰ Туристерді орналастыратын орындардың стандартты классификациясы

Категория-лары	Разрядтары	Группалары
1. Туристерді ұжымдық түрде орналастыру орындары	1.1 Қонақ үйлерде және оның салаларында туристерді орналастыру	1. Қонақ үйлер 1.1.2 Оған ұқсас қонақ үй салалары
	1.2. Мамандандырылған	1.2.1. Емдеу орындары 1.2.2. Демалу және жұмыс лагерлері 1.2.3. Қоғамдық қолданылатын транспорт түрі 1.2.4. Конгресс-орталықтар
	1.3. Басқа да ұжымдық орындар	1.3.1. Демалу үшін арналған орындар 1.3.2. Кемпинг үшін алаңдар 1.3.3. Басқа да ұжымдық алаңдар
2. Жеке түрде туристерді орналастыру орындары	2.1. Индивидуалды орналастыру құралдары	2.1.1. Жеке меншік тұрғын орындары 2.1.2. Жалға берілген бөлмелер 2.1.3. Жеке меншігі бар тұлғалардан немесе агентіктерден жалға алынған бөлмелер 2.1.4. Туыстардан немесе таныстардан тегін алынған бөлмелер

Орналастыру құралдарын категориялау жүйесін қолдану әдістері

Категориялау стандарттары, нормалары мен үрдістері мемлекеттік органдармен бекітілетін мемлекеттер	Категориялау стандарттары, нормалары мен үрдістері мемлекеттік емес ұйымдармен бекітілетін мемлекеттер	Категориялау міндетті түрде жүргізілетін мемлекеттер	Категориялау еркін түрде жүргізілетін мемлекеттер
Болгария	Ұлыбритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Ұлыбритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	АҚШ	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Ресей
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			АҚШ
Португалия			Финляндия
Ресей			Франция
Словения			Швеция
Франция			

- **5 жұлдыз** - орналастыру, қызмет көрсету, ыңғайлылық пен ас үйдің халықаралық жоғары стандарттарына сәйкес үлкен қонақүй.
- **4 жұлдыз** - кең бөлмелі, ыңғайлылықтың жоғары деңгейі мен жақсы тамақтануды қамтитын ірі қонақүй. Мұнда көрсетілетін қызмет көрсетулер: номерлерде қызмет көрсету, қабылдау қызметі, жүкті (багажды) әкеліп беру, бірден жоғары тамақтану түрі. Көп бөлмелі номерлер, ванна бөлмесінде міндетті түрде ванна мен душ бар.
- **3 жұлдыз** – кең бөлмелі, қызмет көрсетулерінің түрлері баршылық орта көлемдегі қонақ үй. Қабылдау қызметі әдетте тәулік бойы, мейманхана мен бар қамтылған. Барлық номерлерде міндетті түрде ванна немесе душ қойылған.
- **2 жұлдыз** – шағын көлемді қонақ үй, онда кем дегенде бөлмелердің 50 пайызы ванналармен қамтамасыз етілген. 1 жұлдыз қонақүйіне қарағанда, әлдеқайда ыңғайлы. Сонымен қатар номерде телефон мен теледидар қарастырылған.
- **1 жұлдыз** – қарапайым, бірақ ыңғайлы жабдықталған шағын қонақ үй. Номерлердің кем дегенде 25 пайызы ванналармен қамтамасыз етілген. Атаулы қонақ үйлер көп жағдайда тікелей иелерімен басқарылады.

Кез келген туристік мекеменің функционалды сұраныстарын айқындау кезінде, бірнеше басты **классификациялық факторларға** байланысты:

А Қызмет көрсетілген континенттің, олардың жас ерекшелігіне байланысты, социалды құрылымына байланысты, бос уақыттарына байланысты ерекшеленеді.

Б Көбінесе туристік қонақ үйлер туристерге көрсететін қызметті бір ыңғайлылықпен жүргізуге әрекеттенеді (оқушылар каникул уақытында, балаларымен келген ата – аналар жаз мезгілінде ауылшаруашылығы аудандарынан келген туристер қыс мезгілі), сияқты уақыттарға бөлінеді.

- Қонақ үй және мотелдердің жұмыс бағыты жыл бойына жоспарланады, турбазалар және приюттар — жыл бойы және жазға жоспарланады.
- Кемпингтер тек жаз айында қолданады. Турбазаларда жаз айлары кезінде туристер саны 50%-дан асады. Осыған байланысты бұл мекемелерде қосалқы палатка, үйшіктер жалға беріледі, бұл әрине олардың жұмысын жеңілдетеді. Сонымен қатар жаз айларында мұндай туристік мекемелер орын сандарына байланысты, өртке сай іс шаралар жүргізіледі

Қонақ үйдің номерлерінің бағасына қарай:

- бюджеттік бағасы – (25 – 35 \$)
- эконом класты қонақ үй – (35 – 55 \$)
- орта класты қонақ үй – (55 – 95 \$)
- бірінші класты қонақ үй – (95 – 195 \$)
- апартаментті қонақ үй – (65 – 125 \$)
- фешенебель қонақ үй – (125 – 425 \$)

Комфорт деңгейі бойынша топтастыру.

- Қонақ үйлік кәсіпорындарды комфорт деңгейі бойынша топтастыру, қызмет сапасын басқарудағы сұрақтардың шешілуіне орасан маңызы зор.

Негізгі шектемелер:

- номерлік қор жағдайы: номерлер көлемі (м²), бірорындық номерлердің үлесі, көп бөлмелі номерлер, номерлер-апартаменттер, коммуналды қолайлықтың бар болуы және т.б.
- жиһаз, керек-жарақ, санитарлы-гигиеналық заттардың күйі және т.б.
- тамақтану кәсіпорындарының жағдайы және бар болуы: мейрамханалар, кафе, барлар және т.б.
- ақпараттық қамтамасыздандыру және техникалық жабдықтау, соның ішінде телефондық, спутниктік байланыстың бар болуы, теледидар, тоңазытқыш, мини-барлар, мини-сейфтер және т.б.
- бірқатар қосымша қызметтерді беру мүмкіндігімен қамтамсыздандыру.
- Көрсетілген параметрлер бүгінгі күнде қолданылатын қонақ үйлерді топтастыру жүйесінің барлығында бағаланады. Одан бөлек, қызметкерлерге және олардың дайындығына бірқатар талаптар қойылады: білімі, таптастырылуы, жасы, денсаулығының халіне, тілдер біліміне, сыртқы түрлеріне және мінез құлқына.

Қонақ үй кәсіпорынының іс-әрекетіне байланысты:

Транзитті қонақ үй — туристердің қысқамерзімді тоқталуы жағдайында қызмет көрсету үшін арналған. Әдетте олар үлкен қозғалысы бар магистральдар бойында орналасады (теміржолдық, әуе, авто, сулық).

Мақсаттандырылған қонақ үйлер мынаған бөлінеді:

- 1. Іскерлікке арналған қонақ үйлер, іскерлік сапарда және командировкада жүрген тұлғаларға қызмет көрсетеді. Бұл топтағы қонақ үйлер конгресстік қызмет көрсету үшін арналған қонақ үй ретінде белгілі, сондай-ақ симпозиумдарға, жиындарға, жиналыстарға, мәслихаттарға қызмет көрсету және т.б.
- 2. Демалысқа арналған қонақ үйлер (курортты, туристік)

*Кең тараған болып **Француздық ұлттық топтастыру** жүйесі саналады, оны жиі еуропалық немесе отандық деп те атайды, ол өз кезегінде белгілі көлемдегі жұлдыздардың берілуіне сәйкес отельдер санатын орнатады.*

- Ешбір қонақ үйлік кәсіпорын санатың берілуіне үміттені алмайды, егер сол кәсіпорын келесі топтарға біріккен талап-шектелерге жауап бере алмаса:
- А – бөлмелер саны;
- В – ортақ орындар;
- С – отелдің жабдықтары;
- D – тұрғын үйдің комфорттығы;
- Е – қызмет көрсету;
- F – мүгедектермен қозғалу мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға қолайлылығы.

- ***Италияда*** бірінші санат шартты түрде төрт жұлдыз деңгейіне сәйкес келеді, екіншісі – үштік, үшіншісі – екілік. Одан бөлек, әрбір санат аясында өзіндік дәйектелім болады. Италияндық қонақүйлердің айрықша ерекшелігі бұл номерлік қоры шағын отельдердің бар болуы (40-80), яғни миниотель-дер.
- ***Қытайда комфортты*** отельдер үшін 5-жұлдыздық топтастыру енгізілген, алайда елде өзінің ерекшелігі бар: студенттік (zhaodaisuo) жатақхана үлгісіндегі хостелдер (тұрғылықты аулалар), қонақтарға арналған үйлер (binguan), жоғарғы комфортты және мәртебелі – «шарапты үйлер» (jindian).

- ***АҚШ-та*** ресми түрде мемлекетпен бекітілген қонақүйлерді топтастыру жоқ. Комфорт деңгейі бойынша олар әдетте бес санаттарға бөлінеді. Ең жоғарғы санат екі мекемелермен беріледі: American Automobile Association/AAA/ және Mobile Travel Guide.
- ***Мысыр*** елінде қонақүйлерді топтастыру кезінде жұлдыздар қолданылады, бірақ оның айрықша ерекшелігі, олар $\frac{1}{2}$ жұлдызға көтермеленген.

- **Испанияда** жұлдыздармен белгіленетін санаттар дәйектелімі жайғастыру құралдарының әрбір топтарына енгізілген: қонақ үйлер үшін *-дан *****-ға дейін; бунгало үшін (апартаменттер) — *-дан ****-ға дейін; тұрғылықты аула және пансионаттар үшін *-дан ***-ға дейін. Одан бөлек, «люкс» табында жабдықталған, парадорес және алькасар туристерді қабылдау мемлекеттік кәсіпорындар бар. Олар Мемлекеттік туризм министрлігінің қарамағында болады.
- **Мальдива** комфортты жайғастыру құралдарымен көрсетілген, олар мына санаттарға бөлінеді: «standard», «de luxe», «junior suite», «presidential suite». 5-жұлдыздық жүйе Мальтада енгізілген жаңа ұлттық жүйе қатарында сақталған, ол ол отельдерді үш санаттарға бөледі: алтын, күміс, қола.

- ***Мексикада*** еуропалыққа ұқсас 5-жұлдыздық ұлттық топтастыру қолданылады. ОТЕЛЬ тобы шектемелердің үлкен саны сарапталу негізінде орнатылады – 52-ден 108-ге дейін. Одан бөлек, тағы да бестен жоғары санаты бар – бұл санат «gran turismo» деп аталады.
- ***Біріккен Араб Әмірліктерінде*** жайғастыру құралдары бесжұлдыздық жүйемен бөлінеді. Сондай-ақ онда виллалар және апартаменттер кең тараған (санатқа жатпайтын жайғастыру құралдары).

Қорытынды

- Әлемде қонақ үйдің бірыңғай жіктемесін енгізу сол елде қалыптасқан ұлттық дәстүрлеріне, мемлекеттің тарихи – мәдени ерекшеліктеріне, сапа критерийлеріне және тағы басқа факторларға байланысты.

Қайталау сұрақтары

- Орналастыру орындарының жіктелуі
- Қонақ үйлерді классификациялау түрлері.
- ДТҰ- мен берілген талаптар

Негізгі әдебиет тізімі

- 1. Мазбаев О.Б., Омаров Қ.М. Қонақ үй шаруашылығы. - Алматы: Абай атындағы ҚазҰПУ, 2009. – 99 б.
- 2. Жангуттина Г.О., Актымбаева А.С., Тумажанова М.О., Токбергенова У.А. Қонақ үй және туристік кешендерді жобалау негіздері. -Алматы, 2020 – 71 б.
- 3. Жангуттина Г.О., Актымбаева А.С., Кожаметова Н.С., Сарсенбаева А.М. Мейрамхана ісі және мейрамхана бизнесіндегі брондау және резервілеу. Оқу құралы.- Алматы, 2018 – 71 б.
- 4. Актымбаева А.С.; Желдибаев А.Е.; Сарсебаева А.М. Туризм инфрақұрлымы: теория және практика. Учебное пособие. - Алматы: ТОО «Лантар Трейд», 2019. -154 с.