

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

«Туризм» мамандығы
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша

Дәріс 11: Қонақ үй бизнесіндегі менеджмент



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

Алматы, 2021 ж.

Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің менеджмент жүйесін ашу

Қарастырылатын сұрақтар:

Басқару құрылымы, ұйымдастыру үлгісі, қонақүй циклі (Уокер бойынша).

АҚШ – тағы жоғары дәрежедегі басқару тізбегі, ұйымдастыру құрылымының үлгісі.

Негізгі қызметтер.

Қазақстан Республикасындағы кейбір отелдерді басқару құрылымы.

- Қонақ үй кәсіпорындарының ұйымдастыру құрылымы қонақ үй белгілеуі, оның орналасуы, қонақтар ерекшелігі мен басқа факторларымен анықталады. Ол әр жұмысшыға қойған міндеті мен өкілділігі.
- Идеалды және бірыңғай модельді менеджменті болмайды. Бірақ барлық шешімдер, клиенттің қажеттілігін қанағаттандырумен ерекшелінуі қатаң тіркелген басқару иерархиясына сүйенеді.
- Менеджмент әр коммерциялық кәсіпорынға қонақ үй болса да, турфирма, мейрамхана және тағыда басқа бірегей болды.



Қазіргі жағдайда бәсекеге қабілетті болу үшін басқару жүйесі жәй және бейімді болуы тиіс, олай ету бәсекелестік қабілетті болуы үшін жасалады. Бұл жүйе төмендегідей мінездемелерге сай келуі тиіс.

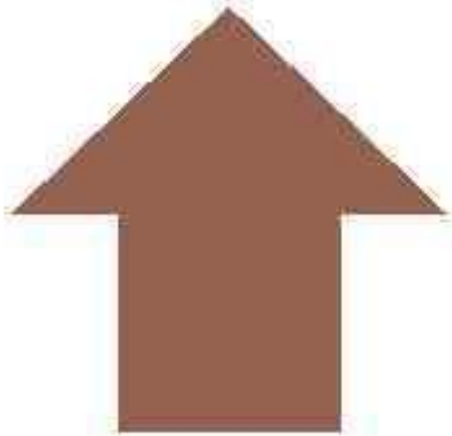
басқару деңгейінің аз ғана саны;
жоғары мамандармен жинақталған орта бөлімшелер;
тұтынушыларға бағдарланған (кәсіпорын қонақтары) қызметті өндіру және жұмысты ұйымдастыру.

Қонақжайлылық саласындағы іскерліктің басты мақсаты – клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыру, содан соң ғана кәсіпорын табысын жоғарылату.

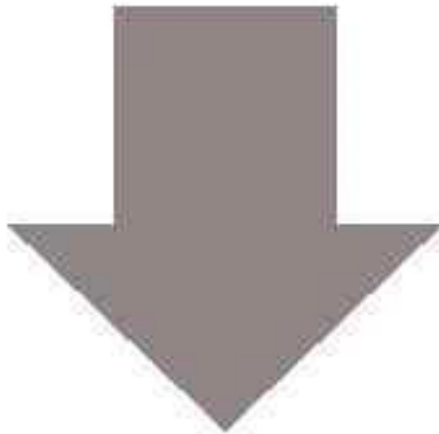
Жоғары табыс – қонақ үй бизнесінің дұрыс ұйымдастырылуының нәтижесі



ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ҚОНАҚ-ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ ДАМУЫ МЕН БИЗНЕС ОРТАДАҒЫ ОРНЫН ТАЛДАУ



**Кәсіпорынның
сыртқы ортасы**
(STEP немесе PEST
талдау)



**Кәсіпорынның
ішкі ортасы**

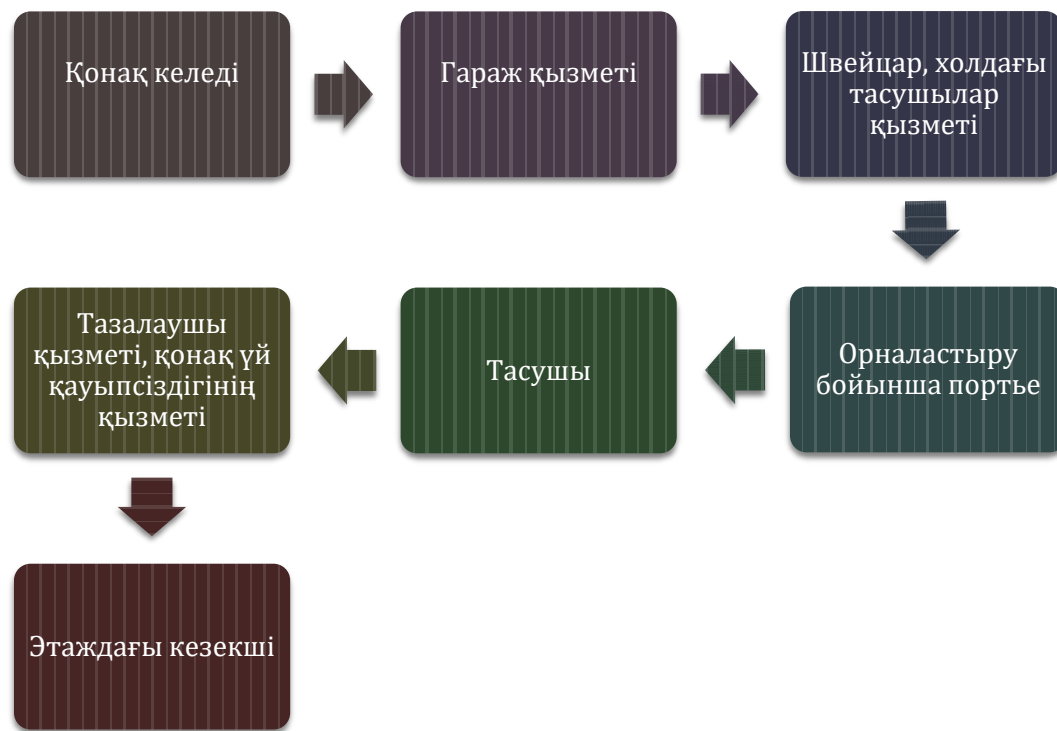
НАРЫҚТАҒЫ ҚОНАҚ-ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ ҚАРҚЫНДЫ ДАМУЫ МЕН БӘСЕКЕЛЕСТІК ОРТАДАҒЫ ОРЫННЫҢ ЖЕТІЛДІРУ ЖОЛДАРЫ



Менеджерлер жұмысында бес базалық операция бар.

- **Біріншіден**, менеджер белгілі бір мақсатқа жетуге мақсат қояды, әрбір топтың нақтылы мақсатын анықтайды, кәсіпорынның (қонақ үй, мейрамхана, турфирма) басқа қызметіне хабарламаны эффективті жеткізеді.
- **Екіншіден**, менеджер мақсатқа жету үшін іс-әрекеттерді анализ жасап шешім қабылдайды, ұйымдастыру функциясын орындайды. Ол проблемаларды ұйымдастырылған құрылымға топтап, жұмысты орындауға персонал таңдайды.
- **Үшіншіден**, менеджер ұжымның коммуникациялық қызметін үнемі қолдап отыруы тиіс.
- **Төртінші** функцияда, бұйрықты орындау менеджері, бұл әрбір қызметкердің жұмыс нәтижесін қорытып баға беруі тиіс.
- **Бесіншіден**, ол өзімен бірге адамның өсуіне ықпал жасайды.
- Жоғарыда аталған өзара әрекеттестік компоненттердің арқасында менеджер қонақ үй саласындағы кәсіпорындар мен қонақжайлық индустрияларындағы іс-әрекеттерді эффективті басқарып, табыс әкеледі.

- Идеалды тіркеуді қонақ байқамай қалады, себебі қонақ үйдің қабылдау қызметі мен орналастыру қызметі тәртіпке салынған.
- Автокөлікті сиыстыратын кезекші швейцарға дейін қонақты қарсалып, багажды тасушы хабаршыдан қабылдау сүйеуінің алдындағы персоналға дейін – барлық жүйе жұмысы үйлесімді жүреді. Үш-төрт минуттан кейін қонақ ризашылығын білдіріп номерге кетеді.
- Қонақтың келу процессін кесте бойынша көре аламыз:



Отельдегі біріккен басқару жүйесінің номер қызметі
(номердегі видео, электронды құлып жүйесі, энергияны басқару жүйесі, мини-бар, номердегі мұздатқыш және сейф, сымтетік қызметі, теледүкен).

Бақылау сұрақтары

- Қонақ үйдің тұрғын бөлігіне қызмет көрсетудің ерекшеліктері қандай?
- Қонақ үйдің функционалды зоналарын атаңыз және сипаттаңыз.
- Қонақтарға қызмет көрсету қызметінің ерекшеліктері қандай?
- Горничныйдың қызметтік міндеттері қандай?
- Қонақ үйдің номерлері мен ғимараттарында тазалау қалай жүзеге асырылады?

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.