

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

«Туризм» мамандығы
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша

Дәріс 12: Қызметшілерге қойылатын халықаралық стандарт талаптары



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

Алматы, 2021 ж.

Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің жіктемесін қарастыру

Қарастырылатын сұрақтар:

Персоналға қойылатын біліктілік талаптар.

Қонақжайлылық статистикасы: жүктелім деңгейі, жұмысбастылық пайызы, қонақ үйдің орташа және нақты бағасы, пайда коэффициенті, қонақтарға кешенді қызмет көрсету.

Қонақ үйлерде қонақтарға қызмет көрсетудің жаңа түрлері, формалары мен технологиялары.

Қонақүйдің орналастыру бөліміне нөмірлер, баспалдақтар мен лифтер кезекші персонал бөлмелері кіреді және ол түрлі түрде болып онда бір немесе бірнеше коридорлар болуы мүмкін. Нөмірлерге жалпы тұрғын бөлімнің 54-70%, ол коридорларға 13 тен 22% дейін көлемі келеді. Нөмірлер орын санына бөлмелер санына көлеміне және жабдықталуына қарай бөлінеді. Қонақ үйлердің нөмірлерінің көпшілігі, дүние жүзілік тәжірибе бойынша, бір орындық және бір бөлмелік болып келеді. Бөлме кеңістігі бірнеше функциональдық бөлімдерге бөлініп, бір бөлмелі нөмірдің 70% тұру бөліміне 14% кіре беріске, 20% санитарлық торапқа тиесілі болады. Жалпы көлемі бұндайда 7 ден 14 кв. м дейін қазіргі заманғы талаптар бойынша бұл көрсеткіш 14-18 кв. м 20-21 кв. м дейін болады.

Қызмет етушілердің алыста болуы қызмет сапасын төмендетіп, қолайсыздық тудырады, сондықтан қызмет етушілердің бөлмелері әр қабатта орналасқаны дұрыс. Нөмірлердегі тазалау үш түрде болады; күн сайынғы, тұрушының кетуінен кейінгі және толықтай тазалау. Тазалауды тұратын адамның рұқсатымен не ол жоқта жасау керек. Нөмірлердегі қызмет етушінің міндеттеріне бөлмелерді желдету, ыдыс жуу, тесек жинау, шаң сүрту, төсек жабдықтарын ауыстыру т.б. жатады.

Қызмет көрсету түріне қарай қызметкерлердің жұмысын анықтайды, белгілейді. Негізгі қызмет түрі:

- әкімшілік басқару қызметі;
- қабылдау және орналастыру қызметі;
- нөмірлік қор қызметі;
- қоғамдық тамақтандыру;
- коммерциялық;
- инженерлік-техникалық;
- қосымша және көмекші қызмет.


Әкімшілік қызмет
міндеттеріне қонақүй кешеніндегі барлық бөлім қызметіне жауапты. Қаржы мамандармен қамтамасыз ету, жұмысшылар мен қызметкерлерге жұмыс істеуге жағдай жасау, еңбек ережесін сақтау, қауіпсіздікті сақтау, өрттен сақтану және экологиялық қауіпсіздікті сақтауды қамтамасыз етеді. Қызмет құрамы: хатшы, кадр, қаржы, инспекторлар (өртке қарсы қауіпсіздік, техникалық қауіпсіздік).




Қабылдау және орналастыру қызметі жататын орынды брондау (сұраныс беру) қонақтарды қабылдау, тіркеу, бөлмелерге орналастыру, жатын орындарында, бөлмелерде қызмет ету, сонымен қатар қонақтарға үйлеріне шығарып салумен айналысады. Қызмет құрамында: директордың орынбасары (менеджер түрлері), әкімшілік қызметкерлері, портье, есептеу операторлары, төлқұжат және анықтама қызметкерлері, швейцарлар, жүк тасушылар, қауіпсіздік қызметкерлері т.б. болады.

Қонақ үй менеджменті саласындағы мамандар арасында персоналдардың қатынас жасау жіктелуі келесі типтерге бөлінеді:


«Мұздатылған» - персонал қонақтардың сұранысына жай көңіл бөледі, қонаққа көмек көрсетуге ешқандай жеке инициатива көрсетпейді, өте сирек күледі;



«Гастрофабрика» - персоналы, қонақтың ойына құлақ салмай, конвейір типінде қызмет көрсету;



«Достық хаос» - маңызды ештеңе жасамайды, бірақ сыпайы, әдепті және күлімсіреп жүретін персонал;



Жоғары сапада қызмет ұсынатын персонал.

Брондау қызметінің міндеттері келесідей:

қабылдау мәлімдемесі және оларды өңдеу;
қажетті құжаттарды құрастыру: күнделікті кесте құру (апта, ай,
квартал, жыл) – номер қорының жылжу картасы.
Мәлімдеуді қабылдау сымтетік, факс, телекс, пошта, хат немесе
телеграмма, компьютерлік жүйемен брондау арқылы жүзеге
асырылады.

Әр мәлімдеме келесі хабарламаны қамту керек:

келушілердің күні мен
уақыты;

кетудің күні мен уақыты;

қонақтар саны;

номер категориясы (люкс,
апартамент, эконом-класс,
бизнес-класс);

номер қызметі (ванна,
душ, теледидар,
мұздатқыш, сейф, мини-
бар және т.б.);

тамақтандыру қызметі
(тек теңғы ас, жартылау
пансион, толық пансион);

баға (бағаны көрсеткенде,
қонақ неге төлегенін
анықтап көрсету керек);

есептесушісінің аты жөні
(немесе фирманың аты);

төлем түрі (қолма-қол
ақшасыз есеп);

ерекше жағдай
(мейрамханада столды
алдын-ала брондау,
трансферт, номерде
жануарды алып келуге
мүмкіндік беру және т.б.).

Брондау жасаған қонақтардың келмеуінен шеккен зиянын төмендету үшін, қонақ үй келесі шешімді қабылдады:

Қонақтың келмеуі қосалқы шығын болып есептеліп баға саясаты есепке алады;

Есептің айып төлеуін қонақ үй көрсетеді (номерге кеткен шығынның бағасы);

Брондаған кезде алдын ала төлеу немесе кредиттік карта номері туралы хабарламаны талап етеді;

«Қос брондау» -ды қонақ үй қолданады, басқаша айтқанда брондалған бар орынды үстінен қайта брондау (5%, 10%, 15%).

Консьерждер қонақтарға көп қажетті қызметтер көрсетеді. Оларды весибюльдегі арнайы столда немесе этаждарда көруге болады. Осы уақытқа дейін консьерждер қонақ үйдің қызметшілері болмаған. Олар қонақ үй клиенттеріне қызмет көрсетуге құқықты сатып алушы тәуелсіз кәсіпкерлер. Консьерждердің көбінесе көрсететін қызметтер:

театрға билеттерді тауып,
жеткізушілер;

қалалық мейрамханаларда
столға тапсырыс беру;

авиа-, темір жол, автобус
билеттеріне тапсырыс беріп
жеткізу, халықаралық,
қалааралық және ішкі
көліктердің жұмысы туралы
анықтама жасау;

жергілікті назар
аударарлық жерлер,
мұражай жұмысы, дүкендер,
көрмелер туралы хабарлама
жасау;

экстренді жағдайда көмек
көрсету (мысалы, дәрігерді,
юристі, нотариусті шақыру);

клиенттердің аса жеке
сұранысын орындау
(визаны дайындау, сатып
алу және т.б.)

Егерде қонақ үйдің вестибюлінің көлемі үлкен болса, интерьері келген қонақты қабылдау қызметіне бағыт беретіндей орналастыру керек;

портъе тіреуі керек емес заттардан, қағаздардан таза болу керек;

қабылдау қызметкерлерінің сырт киімдері мінсіз және жүріс тұрысы

сәйкес болу керек.

Қонақтармен тек тұрып сәлемдесу керек. Қонақтарды күттіріп қоюға болмайды. Портъенің ең негізгі жұмысы қонақтарды күтіп алу.

Бақылау сұрақтары

Қонақ үй персоналына қойылатын біліктілік талаптар.

Қонақ үй кешеніне қызмет көрсететін тамақтану кәсіпорынның персоналына қойылатын жалпы талаптарды атаңыз.

Қонақ үй бизнесінде компьютеризацияның рөлін ашыңыз.

Қонақ үй үшін Интернеттің мүмкіндіктерін атап шығыңыз.

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.