



«Туризм» мамандығы
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша
**ҚОНАҚ ҮЙІНДЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ҚАРАПАЙЫМ
ТЕХНОЛОГИЯСЫ**

Қарастырылатын сұрақтар:

Қонақүйдегі қызмет көрсетудің қарапайым технологиялық үлгісі.

Келуі, қарсы алу және орналастыру, онда тұру, тамақтану,
қосымша қызметтер, кетуі.

Қонақүй мекемелеріндегі қызмет көрсету технологияларының
қағидалары

Шетелдік қонақ үйлер типологиясы және оның негізгі сипаттамасы

Тип	Сыйымдылығы	орналасуы	Қызмет көрсетілімі	Бағасы	Тұтынушы	Шарттар	Басқару
Отель-люкс	Үлкен еместен орташаға дейін 100-400 орын	Экономик асы дамыған ірі қала	Жоғары сапалы, өте жақсы тәжірибедегі персонал	Қызметтік барлық түрлерін көрсететін номерлер, өте жоғары	Корп. жетекші кәсіпкерлер, конференцияға келушілер	Элитарлы мекеменің қымбат бөлімшесі	Компанияның білікті жетекшісі
Қонақ үй (орта класс)	Ірі (400-200 номер)	Қалалық, елдің ірі қалаларының орталығы	Қызметте рдің кең түрі, барлық көрс. Қызметте рге арнайы персонал	Орналастырудың жалпы құны орташада н жоғары, өте қолайлы	Жеке кәсіпкерлер, конференция т.б. қатысушылар	Жиһаз бен жабдықта луы қымбат, үлкен фойе, мейрамхана	Білікті жетекші

Тип	Сыйымдылығы	орналасуы	Қызмет көрсетілімі	Бағасы	Тұтынушы	Шарттар	Басқару
Қонақ үй-апартамент	Үлкен емес, орташаға дейін	Тұрақсыз халқы бар ірі қала	Орташа деңгейде, уақытша орналасатын орын ретінде қолданылады	Орналасу уақытына қарай	Саудагерлер, жанұялы туристер, уақытша тұрушылар	Толық жиһаздалған қонақ үйге сәйкес	Кәсіби жетекші
мотель	Орташа сыйымдылықты 150-400 номер	Қала шеті, ірі қалаларға кірердегі магистральдарда	Орташа деңгейлі, персоналдың аз болуы	Қонақ үйдегі сияқты, мотель арасында орналасу үшін	танымдық автотуризмге жақын	Қонақ үйге ұқсас, фойе, кіші, кафетерия, асхана	Кәсіби жетекші, жеке меншік

Экономикалық класстағы қонақ үй	Үлкен емес, 10-150 номер	Ауылдық немесе қала шетінде, магистральға жақын	Шектеулі деңгейде, персонал шектеулі	Орналасу бойынша қымбат емес, тұтынушылар арқызығушылығын осы бағатауғызады	Маршрутты автобуытардың туристері	Қарапайым әрі жылдма қызмет көрсету, фойесі, тамақ жасау бөлімшесі жоқ.	Жеке меншік иесі, қонақ үй торы ассоциациясы мүшесі
Жеке меншіктегі қонақ үй	Үлкен емес, 10-150 номер	Қала шеті, ауыл	Континетті таңғы ас, ертерек кешкі жеңіл ас(үй жағдайында)	Орташа деңгейлі бағатауғак (таңғы ас, құрғақ тағам кіреді)	Үйдегі қолайлылықты қалайтын саудагерлер, және маршруттағы туристер	Қолайлылық, осы нарыққа арнайы жасыл табиғат	Жеке меншік иесі
Курорттық қонақ үй	100-500 номерлі, (үлкен айырмашылықтар болуы мүмкін)	Геогр. Ерекшеліктері бар жерлер (тау, мұхит, көл)	Қызметтердің толық жиынтығы, қонақ үйдегіден көп	Орналасқан жерінде толық қызмет көрсетілуіне байланысты орташадан жоғары бағатауғызады	Жалғыз немесе жанұямен демалушылар, симпозиум, конгресс сынды топтық шараларға қатысушылар	Спорттық жабдықтар көптігі, фойе, қымбат мейрамхана, апартамент сынды номерлер	Тәуелсіз жетекші, өте білімді

Кондоминиум-таимшеринг типіндегі қонақ үй	50-250 номер, немесе 4-5 номерлі жеке құрылыстар болуы мүмкін.	Геогр. Ерекшеліктеріне байланысты курорттарға ұқсайды	Қызметтердің толық жиынтығы, қонақ үйдегіден көп, ұжымдық басқару және т.б. қызметтер	Тұратын не жалға беретін жеке иеліктерге пәтерлер сатылған. Баға курортты	Қаражат табу мақсаттағы жеке иелер, не демалу үшін мекенші алу, Жалға алушы – демалу ретінде алады	Курорттағы спорттық жабдықталуға ұқсас, кіші фойе, мейрамхана, жиылыс мекемелері, апартамент типіндегі номерлер	
Ұйымдардың меншігіндегі үй иеленушілік	Ірірек, кәдімгі номерлер бойынша орналастыру жоқ	Ірі ұйым үлкен бөлігі, әскри база, колледж, клиника, т.б.	Шектеулі, өзіндік қызмет	Тамақтану кіретін кешенді баға, алдынала төлем	Кең спектрлі, қолайлылық пен қымбат еместігіне қызыққан жеке тұлғалар	Дәстүрлі ыңғайлы пәтерлерге ұқсас	Федералды билік, жергілікті әкімші (администратор), білікті жетекші

Қонақ үйінде қонақтарға үздіксіз техникалық қызмет көрсету үшін мындай негізгі қызметтер түрі қаралған:

Нөмір қорын
басқару
қызметі:

Броньдау;

Қызмет
көрсету;

Қабылдау және
есептесу бөлімі;

Нөмір қорын
пайдалану
қызметі.

Әкімшілік
қызмет.

Тамақтандыру
қызметі.

Коммерциялық.

Техникалық.

Қосымша
қызметтер.

Байланыста болатын қызметкерлерге қойылатын маңызды талаптар:

Таза сүйкімді және
өзіне тартымды
сыртқы түрі;

Тілектестік қарым
қатынас;

Кісілермен
сөйлесудің этикасы
мен психологиясын
білу;

Әдептілік;

Шетел тілдерін білу;

Жасы жағынан жас
болу.

Нөмір қорын басқару қызметі нөмірледі броньдау, туристерді қабылдау, оларды орналастыру жұмыстарымен, нөмірлерді броньдау, туристерді қабылдау, оларды орналастыру жұмыстарымен, нөмірлердің санитарлық гигиеналық жағдайын сақтау жұмыстарымен айналысады. Қызметтің құрамы:

- Нөмірлерді пайдалану бойынша менеджер;
- Қабылдау және орналастыру;
- Горничный қызметі;
- Сервистік қызмет – швейцар, коридорлы, гардеробщик, гараж шаруашылығының жұмысшылары;
- Портъе қызметі;
- Қауіптер қызметі.
- Брондау қызметіне жататындар:
- Ұсыныстарды қабылдау және өңдеу,
- Керекті құжаттарды жасау: күнделікті келудің графиктерін, нөмір қорының қозғалыс картасын жасау.

Нөмірлерді тазалау мынадай реттермен орындалады:

ең алдымен броньдалған нөмірлер, сосын жаңадан босаған нөмірлер, ең соңынан бос емес нөмірлер. Негізгі тазалау нөмір қорын және қонақ үйінің барлық тұрғын бөлігін тазалау он күнде бір рет жүргізіледі.

Қонақ үйінің типіне байланысты әрбір горничный күніне 16-20 нөмірлерді тазалайды. Тазалауға кететін уақыт қонағы бар бөлмеге 20 минут, босатылған бөлмелерге 30 минут.

Супервайзерлер горничныйлардың жұмысын қадағалайды, сондай ақ олардың міндет – қабылдау қызметіне бос орындар туралы күнделікті мәлімет беру.

II бөлім

Қонақүй басқармасы келесі бөлімшелердің қызметтерін басқарады:

тамақтану;

әкімшілік;

бизнес орталығы;

спорт кешені.

Тамақтану бөлімшесі көп санды бөлімше. Бұл бөлімшеде даяршылар, зам администраторы, аспазшылық, бармендер мен номерлерде қызмет көрсету қызметі атқарады.

Мамандарды (кадрларды) жоспарлаудың негізгі этаптары төмендегі схемада берілген:

Басқару бағдарламасы;

Стратегиялық жоспарлау;

Адамдар ресурстарын жоспарлау;

Адамдар ресурстарына сұраныс;

Сұраныс және ұсыныс;

Адамдар ресурсына ұсыныс;

Түрлі өзгерістер мен себептер;

Қажетті қызметкерлер саны;

Тұрақсыз жұмыстан шығып кетулер.

Мамандарды жоспарлау - бұл шаруашылық сферасындағы өте күрделі процесс.

Бұл басқару түрі кәсіпорынның жұмысының оң жүруіне жақсы нәтиже беруіне жол ашады. Кәсіпорын мақсатын ескеру, жоспарлаумен бақылау жүйесінің басты бөлігі. Оның келесі этаптары төмендегідей:

Қызметші (жұмысшы) міндетінің бірнеше негіздерін анықтап сонымен жұмыс істеу;

қызметші міндетінің әрқайсының жеке жұмыс жүргізуі, экономикалық көрсеткіштерді (пайда, көлемі, уақыт мерзімі, сапалығы т.б.) ескеру;

өлшеуші критериінде процент, құн, теңге көрсеткіштері жүйесін қолдану іс әрекет нәтижелерінің көрсеткіштерін қолдану;

әр тапсырмадағы төменгі жоғарғы стандарттық көрсеткіштерді пайдалану;

бағалау балын шығару;

жұмысқа кешенді баға беру.

- Сонымен, қонақүй шаруашылығы бизнесінде қызметкерлерді бағалау, қызмет көрсету ерекшеліктерінен кейінгі қажетті қарастырылатын мәселе. Кәсіпорын басшылары әрқашан даму стратегиясына орай мамандарды жұмысқа қабылдау, оларды іріктеу, оқыту, тәрбиелеу кадр жөніндегі менеджер міндетіне басты назар аударғаны жөн.

Қонақ үй кәсіпорнының тиімділігінің анықтайтын коэффициенттер:

Ұзақ уақыттық жүктеме коэффициенті – бір адамна көп тұлғалар нөмірді қолдану кезінде нөмірлердің үлесін анықтайтын коэффициент:

$$M_3 = (\Gamma - N_{п}) * 100\%$$

Мұндағы, M_3 – ұзақ уақыттық жүктеме коэффициенті;

Γ – қонақтар саны;

$N_{п}$ – қонақ үйдегі сатылған нөмірлер саны.

Жүктеме деңгейінің коэффициенті – қонақ үй нөмірлерін сату көрсеткіші:

$$З = (N_{п} / N) * 100\%$$

Мұндағы,

З - жүктеме коэффициенті;

Н – сатуға дайын нөмірлер саны.

Қонақ үй нөмірінің бағасы – қонақ үй
жұмысының коммерциялық тиімділігінің
көрсеткіші:

$$P_{\phi} = D / N_{п}$$

Мұндағы,

P_{ϕ} – қонақ үй нөмірінің орташа бағасы;
D - жалпы нөмірлік қордан түскен табыс.

2. Басқару тиімділігінің көрсеткіші – Қонақ үй менеджерінің персоналдық жауапкершілігін білдіретін көрсеткіш:

$$K_y = (\text{Дфп} / \text{ЧД}) * 100\%$$

Мұндағы, K_y – басқару тиімділігінің коэффициенті;

Дфп – бекітілген төлемдерді өтегеннен кейінгі табыс;

ЧД – таза табыс.

Сатылған бір нөмірге келетін қонақтар саны –
қонақ үйдің нөмірлік қорының жүктемесінің
сапалылығын көрсететін көрсеткіш:

$$Г_n = Г / N_n$$

- Қонақүй құрылысын жүргізу кезінде ең алдымен «Онда кім тұрады? Ол кімге арналған?» деген сауалдар туындайды. Яғни бұл ретте мақсатты нақты анықтау мәселесі туындайды.

Атаулы белгі бойынша кең қанат жайған
қонақүйлер санатына келесілер жатады:

коммерциялар;

әуежай жанындағы;

люкс-отельдері;

жол жанындағы;

ойынхана-отельдері.

Бақылау сұрақтары

- Орташа және төмен сервис деңгейі бар қонақ үйлер қалай ажыратылады?
- Туристерге арналған отельге сипаттама беріңіз.
- Отбасылық туризмге арналған отельдерге қойылатын талаптар.
- Жас туристерге арналған отельдерге қойылатын 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.