

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

«Туризм» мамандығы  
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша  
Дәріс 8:  
Қонақ үйдің қызмет жүйесі



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

Алматы, 2021 ж.

# Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің қызмет жүйесің қарастыру

## Қарастырылатын сұрақтар:

1. Келу, қабылдау және орналастыру, тамақтану, қосымша қызметтер, кету.
2. Қонақ үй мекемелерінде қызмет көрсету технологиясының принциптері
- 3 Қонақүйдің қоғамдық бөлімінде қонақтарға қызмет көрсету

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.

# Қонақ үй индустриясында көбінесе PMS (Property Management System) жүйесін қолданады. PMS қонақ үй циклін 3 негізгі сегмент бойынша қызмет көрсетулерді қамтамасыз ету

сыртқы қызметтерді қамтамасыз ету – бағдарламалар модулі 4-ке бөлінеді. Олар брондау, нөмерлік қорды басқару, қонақтармен есеп айырысу, жалпы қонақ үйді басқару.

ішкі қызметтерді қамтамасыз ету – қонақ үйде жалпы бухгалтерлік есепті жүргізу, персоналдың еңбек ақысы бойынша есеп айырысу, қоймадағы мүліктерді есепке алу.

интерфейсті бағдарламалық қамтамасыз ету – ағымдағы сатулар, энергетикалық ресурстарды басқару, телефон байланысы бойынша есеп айырысу, персоналдық компьютерлерді бағдарламалық қамтамасыз ету, мини-бар, бейне фильмдердің демонстрациясы

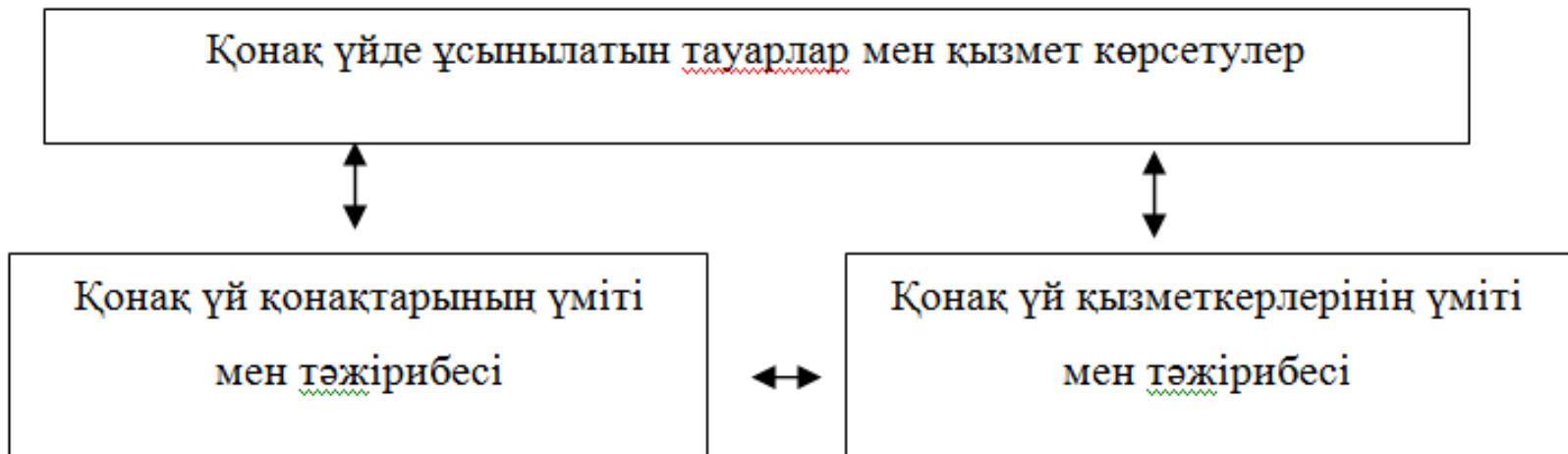
Коммуникация – IBM компаниясы IBM's MASTOR құрылғысын ұсынған. Оның көмегімен қонақ қонақ үй қызметкерлерімен өз тілінде хабарласа алады. Құрылға дәл мерзімде қызметкерге барлығын аударып береді.

NTT компаниясы қонақтар ұялы телефондары арқылы қонақ үйде тұру уақытын ұзарта алатын, нөмерге тапсырыс бере алатын, орнынан тұрмай есік аша алатындай технология ойлап тапты. Бұл технология NTT Contactless IC Chip-equipped Mobile Phone деп аталады және ол тәжірибеде қолданылған.

Комфорт – қонақ үйдің ең маңызды жиһазы төсек болып табылады, көрме де төсексіз өткен жоқ. Ammieque төсегі адам жатқанда сол адамның формасын қабылдайды және комфорттылықты сақтау үшін белгілі бір температураны сақтап тұрады.

Роботтар – бөлмені тазалайтын робот туралы айтып өтейік. Кішкентай, домалақ робот, шусыз бөлмеде вакуумды тазалық жасайды. Және тағы барда сусындар құйып тұратын робот көрмеге шығарылған.

# Қонақүй қызметінің сапасын бағалау үрдісі



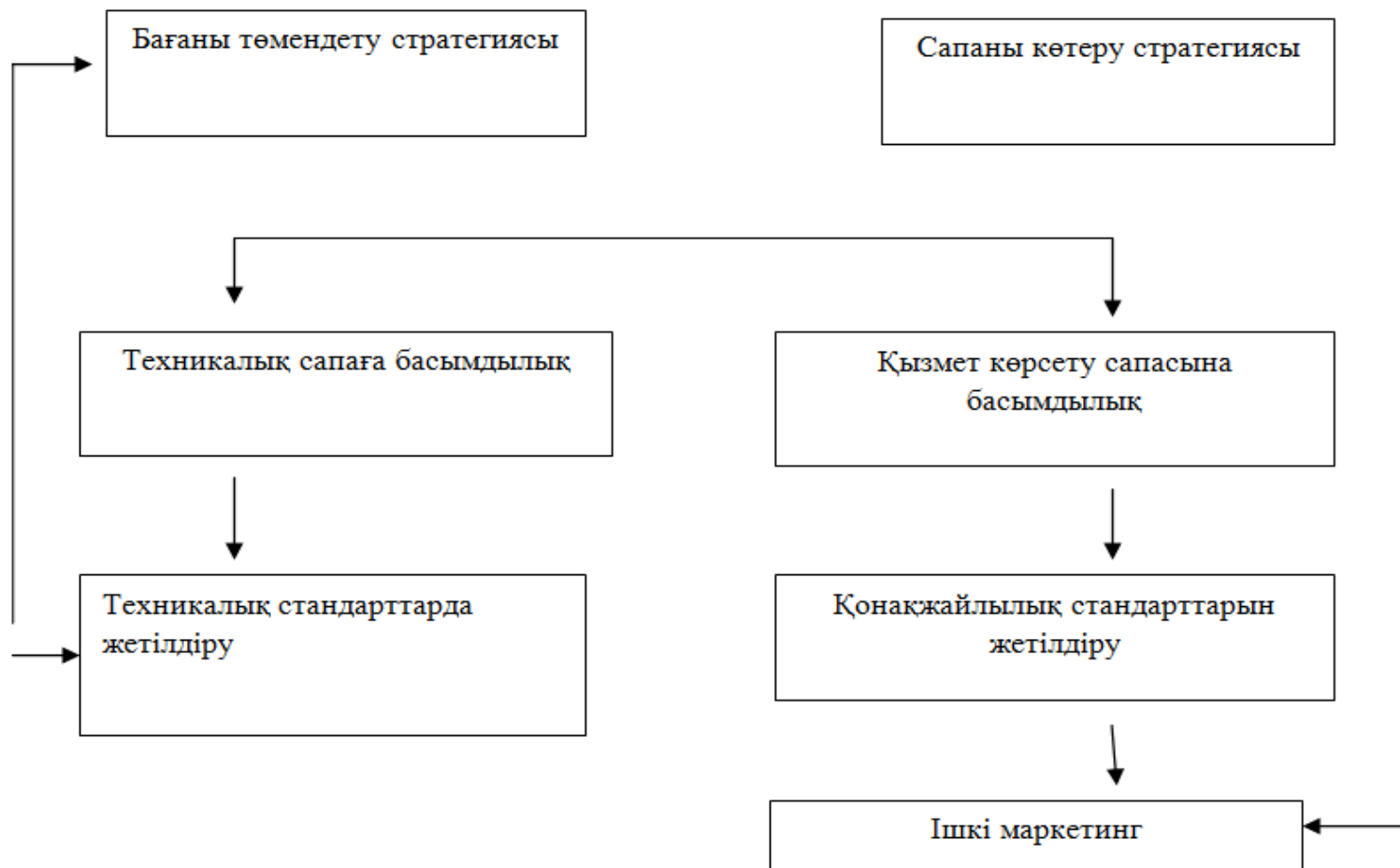
Келесі зерттеу сатысы жоғарғы баға немесе қызмет сапасының төмендігінен тұтынушылар ағымына байланысты шығындарды анықтау болып табылады.

Ол өзіне мынаны кіргізеді.

- күнделікті тұтынушылардың сонын есептеу және анықтау;
- мейрамхана қызметін тұтынушылардың күнделікті айналыс мерзімінің бағалығын анықтау (әр нарықты тұтынушыдан кіріс  $x$  берілген нарық сегментінде оның орташа өмір ұзақтығы;
- қонақтардың тарихын зерттеу
- тұтынушылар ағымының себебін анықтау және оның төменгі немесе жоюлу шегін белгілеу;
- түрлі себептермен мейрамханадан кеткен клиенттердің проценттік қатынасы туралы ақпарат алу;
- тұтынушыларды жоғалту себебінен пайданы жоғалту бағасы (тұтынушылар ағымының 5%- ке төмендеуі, табысын 25-85%- ға көтереді.
- қызмет көрсету сапасының, төменгі сапалы тамақ немесе жоғарғы баға салдарының кәсіпорыннан кететін тұтынушылар қатысты шамасы.



# Қызмет сапасын басқару стратегиясын таңдау алгоритімі



## Қонақүйді басқару мәдениетінің түрлеріне сипаттама

Консерваторлық мәдениет	Радикалды мәдениет
<b>Басшы басқаруды қалай меңгереді</b>	
- Сынау және қателесу әдісі;	- Басқарып отырған ұжымға қатысу;
- Кеңестер;	- Шешімдерді қабылдаған кезде келісімге жету әдістерін зерттеу;
- Ұстазбен жұмыс істеу;	- Адам қоры және өндірісті бағытталған
- Формалды оқу;	- Техникалық тәжірибе алуға басқаруда тәжірибе жинауға бағытталған оқыту
<b>2 Уәж</b>	
- Жеке карьера жасау	- Топ немесе компания мүдделерін өз мүдделерінен жоғары ұстау
- Жеке материалдық қызығушылық	Қызметтестерімен бірлесу, бір ойдан шығу
- Қызметкерлермен бәсекеге түсу рухы	
- Топ тарапынан мойындау және қорғау	
<b>3 Есеп беру мен өнімділік</b>	
- Ең бастысы – табысты басқару	Адам қоры мен өндірісті басқару
Тиімділік = өнімділік	жетістік пен соңғы нәтижеде шешуші роль атқарады
Табыстарды басқару = соңғы нәтиже	Тиімділік пен өнімділік = өнімділік
Адам, өнім, табыс = соңғы нәтиже	

## 4 Шешімдерді қабылдау мен мәселелерді реттеу

Тұлғадан шыға отырып, бір жақты	Топқа, сапаға қатысты
Мәселелердің өзі емес, белгілері ғана	Клиенттер мен қызметкерлерден есепке алынады
Басқа басшыларды шақырмай-ақ	келіп түскен мәліметтерді пайдалана отырып
Жеке жауапкершілік және мойындау	Белгілері емес, мәселелердің өзі есепке алынады
Топтық жауапкершілік, мойындау	

## 5 Коммуникабельділік

Жоғарыдан-төмен	Екі жақты байланыс
Көптеген тосқауылдар	Шағын тосқауылдар
Кері байланысты сирек қолдану	Шешімдерді арнайы қабылдауға
Клиенттер мен қызметкерлерден жүретін кері байланыс.	Қабылданған шешімдерді бағалау

## 6 Жұмыс орнындағы тәртібі

Жаңа қызметкерлер сынау	Жаңа қызметкерлер бірыңғай және қателесу әдісімен қызмет стандарттарды меңгереді
Қамқорлыққа алу	Бірлесіп жұмыс істеу бабын меңгереді
	Қызметкерлер өздерін компанияның бір бөлігі деп сезінеді
Шабуыл жасау, тойтарыс беру, шиеленіс оқиғалар	

## 7. Алғы шарттар мен негізгі мәселелер

Дағдарыс кезінде жұмыстан босатуды пайдалану

Кері жағдайлардың алдын алу

## 8 Шешімдерді қабылдау кезінде

Білікті мамандарды алуға ұмтылу

келісімге келу

Өзгерістерге деген қарқынды жауап

Білікті мамандарды сақтап қалуға ұмтылу

Өтіп жатқан үрдістерді жоспарлау мен реттеу

Өзгерістерге ұмтылу

## 9 Клиенттерге деген қатынас

Арыздарды реттеуге көңіл бөлу

Арыздардың пайда болуына себепкер

Туындаған мәселеде қызметкерлерді жақтап, бөтен адамдарды даттау

жағдайлардың алдын алуға көңіл бөлу

Басшылар қызметкерлерді даттайды

Қызмет көрсетуді үнемі бағалау

## 10 кадрларды басқару

Өшпенді көңіл күй

Бірлесу мен жақсарту үшін әкімшіліктен, қызметкерлерден, клиенттерден мәлімет алып отыру

Күдікшілік және даулылық

Өнімділік

Қорғанушылық

Жалға алудың келісім-шарттық жүйесі

«Қоғамдық таптар» идеясын

Таптық бөлуге қарағанда, теңдік ұстанушы идеясын ұстанушы

## 11 Ұсынылған қызметтердің сапасы

Тұрақсыздық

Стандарттарға сәйкес келген қызмет

Жоғары өзіндік құны мен бағасы

Біркелкі өзіндік құны мен бағасы

көрсетулерді тұрақты өндіру

олардың пайда болу себебін анықтау

Арыздарды реттеуге көңіл бөлу

Алғашқы берілуден бастап қызмет көрсетудің сапасы

# Бақылау сұрақтары

- Брондау қызметінің негізгі функциялары?
- Қонақ үйде брондау түрлері.
- Қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі функциялары
- Қонақпен есеп айырысу 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.