

«Сейфуллин оқулары-14: Жастар, ғылым, инновациялар: цифрландыру – жаңа даму кезеңі» атты Республикалық ғылыми-теориялық = **Материалы** Республиканской научно-теоретической конференции **«Сейфуллинские чтения-14: Молодежь, наука, инновации: цифровизация – новый этап развития».** - 2018. - Т.1,Ч.4. - Б. 66-69

Дәутбек А.

Кез келген қонақ үйдің тиімді жұмыс істеуі, оның қонақ үй қызмет көрсетуінің сапасына өте тығыз байланысты.

Жоғарғы сапалы қызмет көрсету меншік түріне байланыссыз, қонақ үй басшылығының жұмысына көңіл аударуы жұмысының құрама бөлігі болып табылады. Көбінесе бұл мақсаттағы істер, қонақ үй қызметтерінің сапасын бақылау мен оны жақсартуға бағытталады (ыстық су температурасы, орамалдар саны, тамақ даярлау жағдайлары және т.б.) алайда, қонақ үй қызметтерінің сапасы ісінің техникалық шешімдерімен ғана шектелмейді. Қонақ үй индустриясы, әдетте қонақтарды тартуға, олардың талаптарын орындауға, сеніміне ие болуға кәсіпорындардың бас қосуына тырысады. Бұл қонақтардың көңілінен шығуға толық мүмкіндік береді. Сондықтан қонақ үй кәсіпорнының стратегиясы – қонақтар мен кәсіпорын қатынастарын жетілдіруге бағытталу қажет [1].

Қонақ үй келесі қағидаларға сәйкес болу қажет:

- әсемдігі, яғни ғимарат сәнді безендірілуі керек, қазіргі заманғы сән мен тұтынушылардың талабын ескеруі;

- қонақ үй қала мен мекенжайдың жалпы ансамблін сақтай отырып, қоршаған ортамен үйлесімді болу керек;

- қонақ үй мәртебесін ерекшелейтін безендірілген қонақ үйдің алды, жарнаманың орналасуы, қонақ үй сауда орталықтарының көрмелері, жарықтандыруды қамтамасыздандыру арқылы жарнама жасау;

- қонақ үй ғимараты техникалық, санитарлық гигиеналық, экологиялық нормативтер мен ұсыныстарға сәйкес болу керек;

- қонақ үй қызметкерлері қонақжайлы, білікті және өз ісіне жауапты болу керек;

Қандай болмасын қонақ үй жұмысының тиімділігі олардың ұсынатын қызмет түрлерінің сапасымен тығыз байланысты. Қызмет көрсету сапасына қарасты мыналарды атап айтуға болады:

- жете білушілік (фирманың қызмет көрсетуі үшін қажетті дағдылар мен білімге ие болуы);

- дәйектілік (фирма жұмысының тұрақтылығы);

- ықыластық (әдеттен тыс сұраныс кезінде жүйе істен шықпайды);

- қол жетерлік (фирма қызметкерлерімен қатынастың жеңілдігі);

- түсінушілік (клиенттердің ерекше сұраныстарын түсіну);

- коммуникация (клиенттерге дер кезінде және түсінікті ақпарат беру);

сенім (фирманың атағы);

- қауіпсіздік (қауіп-қатерден сақтау (физикалық және моральдық));
- сыпайылық (әдептілік, ұқыптылық, жылышырайлық);
- көрнектілік (бөлмелердің материалдық тартымдылығы мен қызметкерлердің формасы).

- жоғары сапалы қонақ үй қызметін ұсыну меншік түріне қарамастан, қонақ үй басқармасының тұрақты құрамдас бөлігі болып табылады .

Сапаны үнемі жоғарылату – бұл шығын емес, керісінше, клиенттердің берілгендігін олардың талаптарын орындау арқылы қамтамасыз етуге негізделген ұзақ мерзімді салым. Бұл пікір жаңа клиентті табуға жаңа клиентті табуға жұмсалатын шығын көне клиентке сапалы қызмет көрсету арқылы оны сақтап қалуға кететін шығыннан 5 есе көптігін көрсетіп отырған зерттеулерге сүйеніп айтылған. Бұл зерттеу келесі факторларға негізделген:

- клиенттерді сақтап қалу мүмкіндігі маркетинг шығындарын азайтуға мүмкіндік береді, ал бұл өз кезегінде, рентабельділікті ұлғайтады;

- қанағаттандырылған клиент қонақ үйге жағымды ауызша ақпаратты тарату арқылы тегін жарнама жасайды.

Қонақ үй қызметінің сапасы көбіне адам капиталының кәсібилігі мен құштарлығынан, оның шығармашылық қабілетінен, жаңа технологияларды қабылдай алатындығынан және жаңа ұйымдастыру үрдістері мен материалдық база клиенттеріне қызмет көрсетуде қолданылатын формаларына байланысты болады. Қонақ үй қызметінің сапасы көрсетілген қызметтің клиент ойынан шығу шамасы болып табылады [2].

Сапаны басқару қонақүйде болатын кемшіліктерді, келіспеушіліктерді, біліксіздіктерді түзетуге кететін шығындармен байланысты. Сондықтан ескішіл ойлау тұрақты және сапалы қонақжайлық қызмет көрсетуге кедергі жасайды, кәсіпорынның табысына кері әсерін тигізеді.

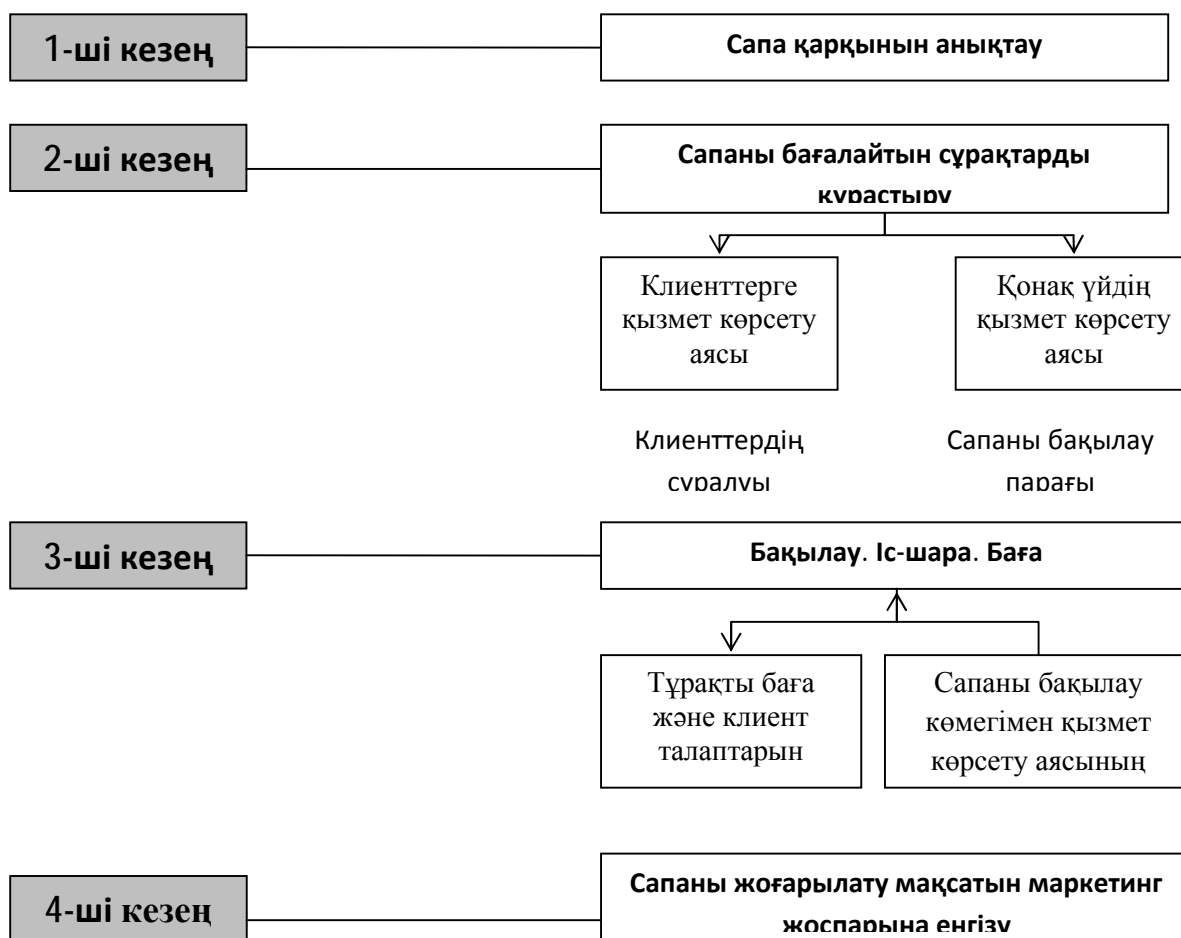
Кемшіліктерді түзеуге кететін шығындарға әдетте тексерулерге кететін жұмыс уақыты, әртүрлі қызметтердің есептерімен танысып отыру, қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау түрлерін қолдану.

Қонақ үйде қызмет көрсету сапасын төмендетпеудің алдын-алу шараларын іске асыруға шығындар жұмсайды. Батыл мәдениетке қойған мақсаттар, мұндай қонақүйде шығындар көп болады, өйткені өндіріс мәдениеті үнемі жоғары сапалы қызмет көрсетуге талпынуды талап етеді. Басты назар кемшіліктерді болдырмауға бөлінгенде сапа тұрақты және тұтынушылар көңілінен шығып отырады. Алдын-алу шаралары қызметшілерді стандарттары толық түсінуге жеткізу, оларды бақылау әдістеріне үйрету, сапа жөнінде жиналыстар өткізу, жеке және ұжымдық тиімділіктерді бағалауға кететін шығындардан тұрады. Қаржыны басқаруға жұмсау ақыр соңында сапалы қызмет көрсетуде кемшіліктердің жойылуы, наразылықтардың азаюы, қонақтардың көңілінен шығу кәсіпорнының жалпы жұмысының деңгейінің жоғарылауына, табыстың көбеюіне әкеледі.

Қызмет көрсету сапасына бақылау жүргізетін, тиімді жұмыс істейтін қызметшілердің сақтап қалған әрбір теңгесі жалпы табысқа тура әсер етеді [3].

Қонақ үйде сапа бақылауының бағдарламасын жасау кезінде мақсатты

бағдарларды айқындап алу қажет, бұл құжаттың мазмұны аталған бағдарларға жетуге бағытталған. Мұндай құрылымды құжатты мынадай сызба түрінде көрсетуге болады (1 – сурет).



1 сурет – Қонақ үйлердегі сапа бақылауының негізгі амалдары.

Сапа бақылауының бағдарламасын жасаған кезде келесі мақсаттарды ұстану қажет:

1. бар клиенттерді сақтап, олардың санын жана келушілерді қызықтыру арқылы көбейту;
2. ұсыныстың сапасымен байланысты пайда болатын мәселелерді кері байланысты орнату арқасында тез арада шешу;
3. қонақ үйдің барлық көлемі бойынша қонақүйлік ұсыныс сапасын жақсартып немесе нашарлататын шараларды бағалау мүмкіндігі;
4. сапаны жақсарту мақсатында қолданылатын шараларды тұрақты бақылау (маркетингілік жоспар);
5. мекеме қызметшілерінің біліктілігін көтеріп, сапа дәстүріндегі сату үрдісіне оқыту негіздерін қалыптастыру [4].

Жоғарыда қойылған мақсаттарды жүзеге асыру белгілі бір уақытты талап етеді. Сөйтіп, қызмет сапасын бақылау үрдісі бірнеше кезеңге бөлінеді.

1-ші кезең: Сапа өлшемінің қарқынын анықтау. Сапа қарқынын анықтап, бірінші қадамды жасау үшін, сапаға қатысты стандарттаудың

барлық түрлерін қолдану қажет. Жұмыс көлеміне, жұмыс жағдайына, қызметшілердің дайындық деңгейіне байланысты сапаның дәл айқындалған қарқындары кейінгі кемелдендірулердің негізі болу үшін нақты және қолжетерліктей болуы керек.

2-ші кезең: Сапаны бағалайтын сұрақтарды құрастыру. Бұл жерде клиенттер мен артқы көріністегі қызметпен, немесе басқару мен қонақ үй мекемесінің қызмет көрсетумен байланысатын аясы жіктелуі керек. Қызмет сапасы жөніндегі клиенттердің пікірлері қонақ үй ішіндегі сұрақ-жауап парақтарының негізінде зерттелуі керек. Қонақ үй мекемесінің қызмет көрсету аясы, қойма мен сақтау орындарын, техникалық қызметті және т.б. қоса, сапаны анықтау мақсатында арнайы сапа парақтарының көмегімен бақыланады (ішкі өндірістік стандарттар).

3-ші кезең: Бақылау. Іс-шара. Баға. Қызметшілерді кәсіби дайындау бағдарламасын жасаған кезде сұрақ-жауап пен сапаны бақылау парақтары бағдарламаның негізін қалауы керек. Қонақ үй қызметшілерінің жұмысы сапаны жақсартуға бағытталуы керек, ал сапа қонақтың көзқарасымен анықталуы тиіс. Басқаша айтқанда, сапаны тексеру бағдарламасы қонақ үй бөлімшелерінің өзара қатынасының жақсаруына септігін тигізеді. Қалай болғанда да, мекеменің жоғары менеджментіне туындаған мәселені «кім кінәлі» деген позициядан емес, «бұл неге олай болды» деген позициядан қарастыруға кеңес беруге болады.

4-ші кезең: Сапаны жоғарылату мақсатын маркетинг жоспарына енгізу. Біржылдық маркетингілік жоспарда нарық конъюнктурасынан басқа өз өндірісінің талдауын көрсеткен жөн, ең алдымен – аталған мекемедегі қызмет сапасының жағдайы жөнінде. Мекеме қызметін жоспарлау барысында маркетингілік жоспарда соңғы мақсат ретінде көрсетіліп, өте қатаң сыншы-клиентпен бақыланатын қонақ үй жұмысының сапасының стандарттары белгіленуі тиіс [5].

Қорытындылай келгенде, қонақ үй индустриясы жоғары деңгейлі бәсекелестігі бар сала болып табылады. Күн өткен сайын жаңа бір мейрамхана немесе қонақ үй ашылып жатқанының куәсі болып жатамыз. Жаңа концепциялар белгілі бір тұтынушылар тобының талғамын қанағаттандыру мақсатымен жасалады. Қонақ үй үшін маңызды мәселе ретінде жоғары сапалы қызмет көрсететін мекеме атағын алу болып табылады.

Қонақтарға жоғары сапалы қызмет көрсету қонақ үйдің барлық қызметшілері жұмысының ұжымдық күш-жігерімен, тұрақты да тиімді бақылаумен, қызмет көрсетудің әдістерін жетілдіру жұмыстарын өткізумен, алдыңғы қатарлы тәжірибе, жаңа техника мен технологияларды зерделеу мен енгізуарқылы, ассортиментті кеңейтумен және көрсетілетін қызмет сапасын үнемі жетілдірумен қамтамасыз етіледі.

Әдебиеттер тізімі

1. <https://stud.kz/referat/show/43824>
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 1995. — 254 с.
3. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / М.: Academia, 2003. — 185 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: ПрофОбрИздат, 2001. — 187 с.
5. Куатова Р. Отельный бизнес: искусство продавать «сервис» / Технологии управления, апрель – 2002г. Стр. 14-18 и 20-23
6. www.weofknowledge.com
7. <http://in-scope.ru/tag/thomson-reuters/>
8. <http://www.thomsonreuters.ru/ru/about-us.html>
9. <http://123mi.ru/articles/Base-thomson-reuters/>