

«М.А. Гендельманның 110 жылдығына арналған «Сейфуллин оқулары – 19» халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының материалдары = Материалы международной научно-практической конференции «Сейфуллинские чтения – 19», посвященной 110 - летию М.А. Гендельмана» - 2023.- Т. II, Ч.1.- Б. 300-302.

ӘОЖ 65.011.56

ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІН БАСҚАРУДЫҢ ІШКІ ЖҮЙЕСІН ӘЗІРЛЕУ

Исакова Г.О. PhD,

Таурханова Ю.А., 4 курс студенті

*«С.Сейфуллин атындағы Қазақ агротехникалық зерттеу университеті», КеАҚ
Астана қ.*

Ақпараттық технологиялардың дамуымен компьютерлер ақпаратты өңдеуге, деректерді ұсынуға байланысты адам қызметінің әртүрлі салаларында белсенді қолданылады.

Қатаң нарықтық жағдайда жұмыс істейтін қазіргі қоғамда ақпаратты уақтылы өңдеу өндірісті ұйымдастыруды жетілдіруге, жедел және ұзақ мерзімді жоспарлауға, экономикалық қызметті болжауға және талдауға ықпал етеді, бұл нарықта сәтті бәсекелесуге мүмкіндік береді. Әрбір ұйым өз қызметі барысында уақыт, материалдық, еңбек ресурстарының шығындарын азайтуға және ақпаратты өңдеу процесін жеңілдетуге тырысады. Бұл міндеттерді автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді қолдану арқылы шешуге болады.

Деректер базасы мен ақпараттық жүйелерді пайдалану қазіргі заманғы адамның іскерлік қызметі мен табысты ұйымдардың жұмысының ажырамас бөлігі болып табылады. Осыған байланысты тиісті технологиялар мен бағдарламалық өнімдерді құру және тиімді қолдану принциптерін: мәліметтер базасын басқару жүйелерін, CASE – дизайнды автоматтандыру құралдарын және басқаларын игеру өзекті болып табылады.

Қазіргі заманғы компьютерлік технологиялар әлеуметтік-мәдени сервис және туристік бизнес саласына белсенді енгізілуде, оларды қолдану табысты жұмыстың ажырамас шарты болып табылады. «Ақпаратқа ие, әлемге ие» деген әйгілі сөз туристік бизнес саласына ерекше қатысты, өйткені бұл саладағы басқару шешімдерінің тиімділігін анықтайтын ақпаратты өңдеу мен берудің жеделдігі, сенімділігі, дәлдігі, жоғары жылдамдығы. Бұл шарттарды іске асыру ақпараттық компьютерлік жүйелерді қолдану аясында ғана мүмкін болады [1].

Кез-келген басқарушылық ақпараттық процестер тіркеу, жинау, беру, сақтау, өңдеу, ақпарат беру және басқару шешімдерін қабылдау процедураларын қамтиды. Ұйымдастырушылық басқару жүйелерінде ең көп таралған автоматтандырылған ақпараттық технологиялар болып табылады, онда басқарушылық әсерді дамыту адамға – шешім қабылдаушыға (LPR) жүктеледі.

Мұндай жүйелерге әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету және туризм саласында қолданылатын барлық дерлік ақпараттық жүйелер жатады.

Қонақ үй сервисі – қызмет көрсету саласының жетекші саласы. Қонақ үй қызметтері нарығының қазіргі жағдайы бәсекелестіктің жоғары деңгейімен, ұсынылатын негізгі және қосымша қызметтердің алуан түрлілігімен, қызмет көрсету деңгейінің жоғарылауымен сипатталады. Ұйымдастыру және басқару тұрғысынан қонақ үй кешендері әртүрлі өзара байланысты қызметтерден тұратын күрделі жүйелер болып табылады. Қонақ үй қызметтері нарығының қазіргі жағдайы бәсекелестіктің жоғары деңгейімен, ұсынылатын негізгі және қосымша қызметтердің алуан түрлілігімен, қызмет көрсету деңгейінің жоғарылауымен сипатталады [2].

Ұйымдастыру және басқару тұрғысынан қонақ үй кешендері әртүрлі өзара байланысты қызметтерден тұратын күрделі жүйелер болып табылады. Негізгі типтік қызметтерге мыналар жатады: нөмірлік қорды басқару қызметі; әкімшілік; коммерциялық қызмет; тамақтану қызметі; инженерлік-техникалық және көмекші қызметтер [3].

1. Нөмірлік қорды басқару қызметі қонақтарды қабылдау және оларға қызмет көрсету бойынша негізгі бизнес-процестерді жүзеге асырады және көбінесе ол көрсетілетін қызметтердің сапасын анықтайды. Осы тұрғыдан алғанда, бұл қызмет Ең алдымен автоматтандыруға жататын негізгі нысандардың бірі болып табылады.

Бұл бөлімшенің құрамына қабылдау және орналастыру қызметінің (Front-Office) қызметкерлері, нөмірлік қорға қызмет көрсету жөніндегі персонал (Housekeeping), біріккен сервистік қызмет, оның ішінде есікшілер, хабаршылар, жүк тасушылар, автокөлік жүргізушілері, қауіпсіздік қызметі және т. б. Негізгі функциялары: нөмірлерді брондау; қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру; ұсынылған ақыны қабылдау қонақтардың шығуы кезінде қажетті құжаттарды рәсімдеу және қызметтер көрсету; қонақтарға түрлі тұрмыстық қызметтер көрсету; нөмірлердің санитарлық-гигиеналық жай-күйін сақтау.

2. Әкімшілік қызмет жалпы қонақ үйді басқаруға, қонақ үйдің барлық қызметтерін үйлестіруге, қаржылық мәселелер мен кадрлармен қамтамасыз етуді шешуге, бақылау функцияларына және т. б. байланысты негізгі бизнес-процестерді жүзеге асырады. қызмет-бұл қонақ үйдің барлық қызметтерін ақпараттық түрде біріктіретін ядро. Бұл блоктың жұмысшылары, әдетте, қонақ үйді басқару жүйесінде жұмыс істейтін барлық ақпаратқа қол жеткізуге толық құқықтарға ие.

3. Коммерциялық қызмет әдетте нарықты, бәсекелестерді зерттеуге, тұрақты және әлеуетті қонақтардың қажеттіліктерін анықтауға, жарнамалық компанияларды әзірлеуге және іске асыруға, қоғаммен байланыс шараларына және т. б. байланысты тапсырмаларды орындайтын маркетинг және жарнама бөлімдерімен ұсынылады. қызметтің негізгі мақсаты – қолданыстағы қонақ үй

өнімін ілгерілету, сондай-ақ жаңа қызмет түрлерін құру бойынша ұсыныстар әзірлеу жоғары ықтималдықпен нарықта сұранысқа ие болады.

Ақпараттық тұрғыдан қажетті ақпараттың негізгі блогын қабылдау және орналастыру қызметі ұсынады. Дәл осы мәліметтер негізінде маркетингтік зерттеулер жүргізіледі.

4. Тамақтану қызметіне: мейрамханалар, барлар, фаст – фуд кәсіпорындары, кафелер, буфеттер және т.б. кіреді. Қонақ үй кәсіпорнының құрылымында бұл қонақтарға тікелей қызмет көрсететін маңызды қызметтердің бірі.

Ақпараттық тамақтану қызметі салыстырмалы түрде тәуелсіз құрылым болып табылады. Бірақ соған қарамастан қабылдау және орналастыру қызметімен байланысты, өйткені сату көлемін жоспарлау және болжау қонақтар санына тәуелді.

5. Инженерлік-техникалық қызметтер жылу және сумен жабдықтау, кондиционерлеу, электротехникалық құрылғылар, байланыс және телехабар тарату жүйелері және т.б. жүйелеріне қызмет көрсетумен айналысады. Ақпараттық тұрғыдан бұл қызмет нөмір қорындағы техникалық ақаулар туралы ақпарат әдетте келетін нөмірлік қорды басқару қызметімен байланысты болуы керек.

6. Көмекші қызметтер қосымша ақылы қызметтерді ұсынады. Бұған шаштараздар, сауналар, солярийлер, спорт залдары, бассейндер және т.б. бұл қызметтер қабылдау және орналастыру қызметімен ақпараттық байланысты, мұнда алынған қосымша қызметтер туралы ақпарат келіп түседі, олардың құны қонақтың шотын рәсімдеу кезінде ескеріледі.

Қонақ үй кешенінің жұмысын максималды тиімділікпен және заманауи әлемдік талаптарға сәйкес тек заманауи компьютерлік технологияларды қолдана отырып ұйымдастыруға болады.

Қонақтарды брондау, тіркеу және орналастыру процестерін, олармен, агенттермен, туроператорлармен есеп айырысуды кешенді автоматтандыру мәселесі отандық қонақ үйлер үшін өте маңызды.

Кез – келген қонақ үй-бұл біртұтас организм, оның үйлесімді жұмыс істеуі кешенді автоматтандыруды қажет етеді.

Қонақ үйдің бизнес-процестерін үйлестіруге мүмкіндік беретін бағдарламалар автоматтандырылған басқару жүйелері (АБЖ) немесе меншікті басқару жүйесі (МБЖ) деп аталады.

МБЖ жүйесінің негізі нөмірлерді брондау, қонақтарды қабылдау және орналастыру, олармен есеп айырысу процестерін автоматтандыру, сондай-ақ нөмірлік Қордың жай-күйін бақылау болып табылады [4].

МБЖ жүйелерінің дамуы дәл осындай функционалдылықтан басталды, ал МБЖ жүйелері Front - Office (Portier жүйелері) деп аталды.

Қонақ үй келесі қызметтерді көрсетеді:

* нөмірлерді беру,

- * оларға қызмет көрсету,
- * телефон арқылы сөйлесуді басқару.

Қонақ үйдің АЖ әзірлеу кезінде жүйелік құрылымдық тәсіл қолданылды. Бұл тәсілдің әдістемесі АЖ функциялары немесе элементтер (жоспарлар, деректер, жабдықтар және т.б.) туралы идея негізінде модель жасау болып табылады. Әдіснамаға сәйкес АЖ модельдері (белсенділік модельдері) иерархиялық реттелген диаграммалар түрінде ұсынылады.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Игошина Ю. А. Система внутреннего контроля как элемент управленческого учета [мәтін] // Вестник НГИЭИ. – 2014. – №. 1 (32). – С. 59-69.
2. Сайбель Н. Ю., Аракелян К. Р. Преимущества применения автоматизированных систем управления в гостиничном бизнесе [мәтін] // Молодой ученый. — 2016. — №10. — С. 852-855.
3. Баронов В.В. Ақпараттық технологиялар және кәсіпорынды басқару [мәтін]. / В.В. Баронов, Г.Н. Кальянов, Ю.Н. Попов, И.Н. Титовский. - Мәскеу: IT Co., 2014 ж. – 246 б.
4. Kasliwal S., Kotkar S., Gadade H. D. Employee Tracking and Monitoring System Using Android [text] // International Journal of Innovative Research in Advanced Engineering (IJRAE). – 2016. – С. 1-4. - (<https://DOI:10.5120/ijca2016911985>)