Қостанай Мемлекеттік ПедогогикалықИнситуты

Дене шынықтыру, спорт және туризм теориясы мен практика кафедрасы

Қонақ үйлердегі мейрамханаларда заманауи қызмет көрсету рекшеліктері

Дайындаған: Дарушканов Рустем
Тексерген: Панияз Айнұр

Қонақ үйдің басты көзі – турист болғандықтан, қонақ үйде көрсетілетін қызметтердің сапасы әлемдік деңгейде әр түрлі болуы қажет. Тек сонда ғана қонақ үй саласы өркендеп, өз дамуын одан әрі жалғастырады.

Қонақжайлық – бұл келушілерді кішіпейілділікпен күтіп алу мен сыйлау, кезбелерді ақысыз қабылдау мен тамақтандыру немесе бір сөзбен айтқанда, кезбеқабылдау. Қонақжай болу дегеніміз – келушілерге жылы қабылдау ұсынып, олар үшін тыныш, қолайлы және жылы шырайлы жағдай ұсына білу.

- Қонақжайлық өнім сапасының төмендегі дәрежелері ескеріледі (қызмет көрсету түрлерінің бәріне қолданылады)
- - ұнамды интерьері: қонақ үй ауласы мен бөлмелерінің күтімді және тартымды болуы;
- - қызметшілердің біліктілігі, білімі мен қабілеттілігі;
- - қызмет көрсетуші адамдардың кішіпейілділігі, білімділігі, сыпайылығы, қонақжайлылығы, әдептілігі және қонақты қадірлеуі;
- - сөйлесу, тұтынушыларды хабардар ету, оларды таңдай білу;
- - кәсіпкерлік жарамдық (қызмет көрсету аясында): сенімділік, силастық, парасаттылық, кіршіксіз адалдық, тартымдылық;
- - жауапкершілік: қайрымдылық, тілектестік, және қызметкердің қызмет көрсетуге даярлығы;
- - даярлық: қонақжайдың қызмет көрсету және басқару қызметшілерінің теориялық білімі мен қажетті іскерлік даярлығы;
- - сырт пішіні: қызметшілердің сымбатты тартымдылығы (қызмет түріне қарай арнайы киім, ұнамды әдеттер);
- - тұрақтылық: қонақжайдың жұмысы, оның технологиялық үрдісінің ойланбағандығы қонақтарға қолайсыздық тұғызбау керек;
- - қауіпсіздік: қауіп-қатердің, тәуекелділіктің және белгісіздіктің жоқтығы;

Қонақ үй номерлері жайғастыру қызметінің негізгі элементі болып табылады. Бұл тұрып жатқан қонақтардың жұмысына, ұйқысына, демалуына арналған көпқызметті орындар. Қонақ үй номерлерінің қонақтармен кешкі және түнгі уақытта артығырақ қолдануы салдарынан, олардың маңызды қызметі ұйықтау мүмкіндігімен қамтамасыз ету болып табылады. Қонақ үй номерлерінің басқа қызметтерінің маңызы, ең алдымен қонақүйдің белгіленуіне және қонақтар сұранысына байланысты. Мысалы іскерлікке белгіленген қонақ үйлерде номерлердің өте маңызды қызметі ретінде қонақты жұмыс істеу мүмкіндігімен қамтамасыз ету болып табылады, ол дегеніміз мұнда қажетті заттардың бар болуы тиіс, жазбалы стол, телефон, факс, компьютер және т.б.

Қонақ үйлерде көлемі жағынан, жиһаздалуымен, жабдықталуымен, жарақтануымен ерекшеленетін әртүрлі номерлер санаты бар. Қонақ үй санатына қарамастан әрбір қонақүйлік номерде келесі жиһаз және жабдық түрлері болуы керек:

- — төсек;
- — орындық немесе кресло, бір орынға есептегенде;
- — түнгі стол немесе тумба, бір төсекке есептегенде;
- — киімге арналған шкаф;
- — ортақ жарықтандыру;
- — қоқыс көрзеңкесі;
- — қонақ үй жайлы ақпарат және өрт болған жағдайда көшу жоспары.

- *Қонақ үйдің орналасуы бойынша мүмкін болар:*
- 1. Қала маңында орналасқан (орталықта, қала шетінде). Орталықты болып табылатын – іскерлікке арналған барлық қонақ үйлер, люкс-отельдер, орташа топтағы қонақүйлер;
- 2. Теңіз жағалауында орналасқан. Берілген жағдайда теңізге дейінгі қашықтық өт маңызды болып табылады (50метр, 100, 150, 200, 250, 300);
- 3. Тауларда орналасқан. Әдетте бұл кескінді таулы жерлердегі, туристік бағдары демалатын орында ыңғайлы шағын қонақүйлер.Таулы қонақ үйде, ереже ретінде, ондағы демалатын қонақтардың жаздық және қыстық демалысына арналған жабдықтар болады, мысалы, альпинисттік және тау шаңғылық керек-жарақтар, көтергіштер және т.б.

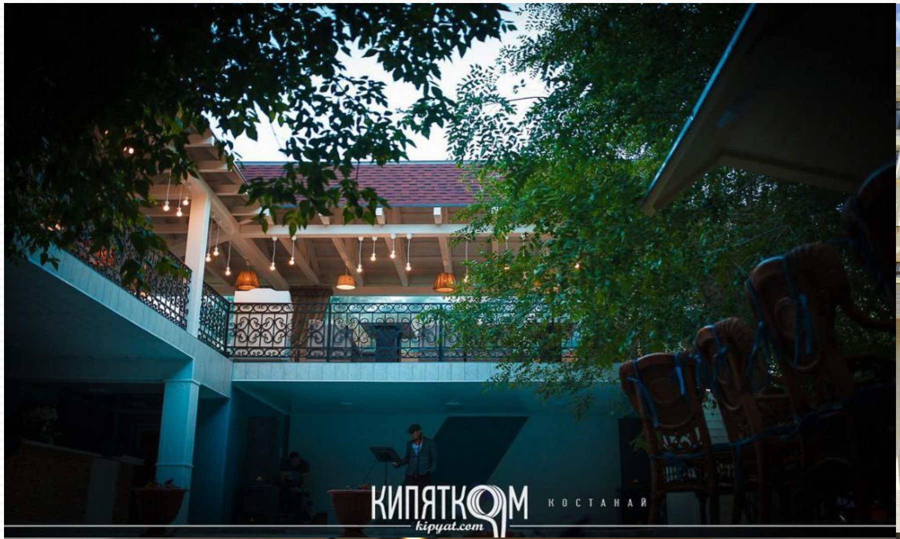
- *Топтастырудың халықаралық жүйелері.*
- Мемлекетпен немесе ұлттық қонақ үйлік бірлестіктермен қолданылатын ұлттық топтастыру жүйелері бар, оларды ұлттық стандарттар және конақүйлік қызметтерін сертификациялау ережелерін заңдастыру жолы арқылы қолдай отырып, бұл жағдай негізінен материалдық базаның көлемді мінездемелеріне, қызмет толықтығына, конақүйлік қызмет деңгейіне және сапасына қатысты болады.
- Кең тараған болып саналатын:
- — жұлдыз жүйесі (бірден беске дейін) – француздық ұлттық топтастыру негізінде;
- — әріптер жүйесі (A-B-C-D);
- — «корона» немесе «кілттер» жүйесі;
- — баллдар жүйесі;
- — бөлімдер жүйесі және т.б.

рекиялық қонақ үйлер Еуропалық «жұлдыздар» қатарында «әріпті» топтастыру жүйесін қолданады. Барлық қонақүйлер төрт санаттарға бөлінеді: А,В,С,Д.

А — санатындағы қонақ үйлер төртжұлдыздық деңгейге сәйкес келеді, В – санатындағы — үшжұлдызды, С – санатындағы – екіжұлдызды, Д – санат-ындағы – біржұлдызды. Жоғарғы топтағы қонақүйлерге «de-Luxe» санаты беріледі

- Немістік топтастыруға сай, қонақүйлік кәсіпорындар бес тапқа бөлінеді. Европалық жүйемен үйлестіру мақсатында, мұнда бірден әрбір таптың белгілі жұлдыздар көлеміне сәйкестігі қарастырылады:
- туристік тап — *;
- стандартты тап — **;
- комфортты тап — ***;
- бірінші тап — ****;
- люкс — *****.

Медеу



Банкет залы

«Медеу» банкет залы өзінің жаңа және тұрақты келушілерін қаланың қақ ортасында күтеді. Залдың шаршы көлемі кез келген дәрежедегі мерекелік, мәдени, іскерлік шараларды өткізуге мүмкіндік береді. Банкет залы 230 адамға дейін лайықталған. Банкет залы веб-камералармен, экрандармен және ең заманауи дыбыспен жабдықталған. Дәл осы жерде жаңа жылдық банкеттер, қайырымдылық кештері, туған күндер, конференциялар және де үйлену тойлары ойдағыдай өтеді.

Lounge-мейрамхана «Медеу»