**Лекция 1**

**Сабақтың тақырыбы: Кіріспе. Қонақ үйдің негізгі қызметтері**

**Мақсаты:** Қонақ үйдің негізгі қызметтерімен толықтай танысу

**Негізгі сұрақтар:**

1. Қонақ үйдің негізгі қызметтері
2. Сыртқы және ішкі қызметтер қызмет көрсетуі
3. Интерфейс бағдарламалық қамтамасыз етілуі.

Қонақ үй кәсіпорынының ұйымдастырушылық құрылымы – әрбір қонақ үй қызметтері міндеттерінен тұратын әкімшілік- иерархиялық жүйе менеджменті.

Оған: қонақ үй иеленуші, бас директор, номерлік қор директоры, қабылдау қызметінің басшысы, тазалаушылар қызметінің басшысы, кір жуатын қызметкерлер директоры, бас инженер, қауіпсіздік қызметінің басшысы, тамақтандыру орындарының директоры, шеф-повар, мейрамхана директоры, аумақтық коммерциялық басшылар, қаржылық қызметтер директоры, бас бухгалтер, касссир, кадр бөлімінің басшысы, шаруашылық қызметтердің басшысы, қызмет көрсетушілер директоры.

Қонақ үйлік қызметтер: қонақ үй қызметтерін қамтамасыз ететін кәсіпорынның функционалдық- технологиялық құрылымы. Қонақ үй құрылымы, қызметтер құрамы, қ.үй кешенін басқаруды ұйымдастыру оның көлемі, оның ерекшеліктері, орналасқан орны т.б. факторлармен анықталады.

Әрбір қонақ үй кәсіпорны құрылымында негізгі қызметтер: туристерді қабылдау және орналастыру, номерлердің эксплуатациясы және қызметтерді көрсету, инженерлік- техникалық (электр энергия, санитарлық- техникалық жүйені қадағалау, жөндеу құрылыс жұмыстарын ұйымдастыру, байланыс жұмыстары), коммерциялық (маркетинг және жарнама бөлімдері жұмыс істейді, шаруашылық әрекет қаржыланады), әкімшілік (кадр бөлімі және хатшы қызметі қонақ үй кешенінің құжаттық және ақпаратық қамт. ету) және жанама (тамақтандыру- банкетинг және сауда қызметі) мен қосымша қызметтерден (автотұрақ, кинотеатр, спорттық қызметтер, прачечная, қойма) тұрады.

Қонақ үй қызметтерін кешенді басқару жүйесі ақпараттық құралдар және бағдарламалық қамтамасыз етуден арқылы құрады. Қонақ үй индустриясы – қонақ үй мүлігін басқару жүйесі (PMS- Property Management System) және қоғамдық тамақтану кәсіпорындары (RMS-  Restaurant MS) жүйелерін қолданады.

**Қонақ үй мүлігін басқару жүйесі (PMS) -** үш негізгі сегменттер қонақ үй цикліне қызмет көрсететін компьютерлік жүйе. Олар сырты және ішкі қызметтермен, интерфейстерді бағдарламалық қамтамасыз ету.

**1.** Сыртқы қызметтерге қызмет көрсету - 4 жалпы бағдарламалық модульдер:

-  номерлік фондты басқару, (1)

- брондау, (2)

- клиенттермен есеп (3)

-  жалпы басқарудан (4)

тұратын қ.үй aмүлкін басқару жүйесі.

(1)Номерлік фондты басқару- қонақ үй мүлкін басқару жүйесіндегі бағдарламалық модуль. Номерлік қордағы әрбір номер ақпаратын құпияда сақтау, жүктемеге бақылау жүргізу, тазалықты қадағалау және басқа да туристерді маршрут бойынша жіберу мен саяхат соңында еліне қайтаруды қамтамасыз ету арқылы қонақ үй қызметтері кезіндегі шиеленістерді болдырмау және шешу жолдары операциялары. Аталмыш модулдің құрамдас элементі кілттердің электрондық сақталуы номерлік қор қозғалысының ақпараттық таблосы болып табылады. Номерлік қор қонақ үй шаруашылығының көп бөлігін алып қоймай, табыс үлесін береді. Номерлік қор құрылымы келесідей бөлімдерден тұрады:

* Front-office не портье қызметі – қабылдау және орналастыру. Қызметі, клиенттермен есеп жүргізу, брондау бөлімі және түнгі аудиторлар; Бұл қызмет арқылы өтетін ақпараттар екі бағытта – қонақтарға және қонақ үйдің түрлі бөлімшелеріне жылжиды.
* Горничный және номерлерді тазалау; үш негізгі тазалық түрі бойынша жүргізіледі.
* Консъерж, жүргізуші, қорғау қызметі (төтенше жағдайларға дайындық процедурасын өңдеу, қонақ үй бөлмелерінің күнделікті қауіпсіздігін қадағалау, сигнализация жүйесі, территорияны бақылау), коридордағы қызметтерді біріктіретін сервис қызметтері (гардеробшы, тасымалшы (посыльный), швейцар).

(2) Брондау – қонақ үйді жалпы брондау жүйесі шеңберіндегі уақытқа бағынышты «келісім/бас тарту» режімінде жұмыс жасайтын бағдарламалық модуль. Резервтеу бөлімі- номерлік қор қызметі бөлімінің бірі.  Номерлерді брондау орталық компьютерлік резервтеу жүйесі арқылы не қонақ үйдің сауда өкілдерімен жүзеге асыр.

Сонымен бірге П.К. Форстер зертеулеріне сәйкес номерлік қор қызметінен түсетін таза пайда үлесі жалпы таза пайда көлемінің 73.4 % құрайды. Қонақ үй көлеміне қарамастан, номерлік қор құрылымы және оның қызмет қағидалары бірдей.

Зерттеулерге сәйкес номерлерге тапсырыс берудің көбісі тікелей брондау арқылы түседі:

* Тікелей тапсырыстар (45,9 %)
* Қ.үйдің жеке резервтеу жүйесі (22,1%)
* Туристік агенттіктер (12,6%)
* Қ.үй өкілдері (сауда агенттіктері) (8,9%)
* Туроператолар (5,6%)
* Тәуелсіз резервтеу жүйелері (3,8%)
* Көлік компаниялары (1,1%).

Тапсырыс жүйесінде тіркеу бөлімі клиентке номер бағасын, орналастыру уақытын, төлем түрін айтады.

(3) Клиенттермен есеп – қонақ үй клиентерімен есеп жүргізуді жоғарлатады және аудиторлық жұмыс жүргізуді жеңілдетеді. Клиенттер есебі электрондық жүйе арқылы карточкалық жүйені құру және чектік кассаларды ұстау қажеттіліктерін жоғалтады. Модуль барлық операциялар көлемі бойынша келісілген жеңілдіктер мен несиелерді автоматты бақылау және алдын ала төлем туралы ақпарат беру.

(4)Жалпы басқарудан – басқару үшін қажетті есепдер мен анықтамаларды құрады және ішкі және сыртқы PMS сегменттері арасындағы интерфейстерді жүзеге асырады.

*Қонақ үйдің ішкі қызметтеріне* қызмет көрсету- бағдарламалық модульдері бар қонақ үй мүлкін басқару жүйесі сегменті. Олар:

1. Жалпы бухгалтерлік есепті жүргізу – кәсіпорынның баланстық есебін құру және  олар бойынша жүйеге келтіру операцияларын жүзеге асыратын бағдарламалық модуль. Модуль дебиторлық және кредиторлық қарыздар соммалары бойынша **проводка** жасауға, қолма қол ақша қозғалысы және мерзімдік шоттарды таңдап жүргізу мүмкіндігін береді.
2. Жалақы бойынша есеп – сыйақы, жалақы, бонус мұмкіндіктерін есепке алумен қатар, ұстап қалу мен штраф жүргізу.
3. Қоймадағы мүлікті есепке алу- қонақ үй мүлкінің құны мен номенклатурасы, инвентарлық операциялар жүргізіледі.

3.  Бағдарламалық интерфейстерді қамтамасыз ету – ағымдық сатылым, энергетикалық ресурстарды басқару, телефондық есеп, жеке компьютерлік бағдарламалармен қамтамасыз ету, мини барлар, видео фильмдер демонстрация бағд.модулдерінен тұрады.

Қонақ үйлік қызмет көрсету технологиясы туристерге орналастыру мен қонақжайлылық қызметтерін ұсынудағы операциялар жиыны және ғимарат пен қонақ үй құрал-жадбықтарын тиімді пайдалану тәсілдері жүйесі болып табылады.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1.Қонақ үйдің негізгі қызметтері

2.Сыртқы және ішкі қызметтер қызмет көрсетуі

3.Интерфейс бағдарламалық қамтамасыз етілуі.

**Лекция 2**

**Сабақтың тақырыбы:** Қонақ үйді басқарудың ұйымдастырылған құрылымы

**Мақсаты:** Қонақ үйді басқарудың ұйымдастырылған құрылымымен танысу

**Негізгі сұрақтар:**

1.Қонақ үй қызметін ұйымдастыру ерекшеліктерін атау

2.Менеджмент қызметінің мәні

3.Қабат бойынша кезекші мағынасы

4. Қонақ үйді басқару стиліне әсер ететін типлогиялық ерекшеліктер

Қонақжайлылық индустриясы бұл қонақтарға жомарттық пен достықпен сипатталатын қонақжайлылық қағидаттарына негізделген қызмет түрлерінен тұратын кәсіпкерлік саласы. Қонақжайлылық индустриясын әртүрлі кәсіпорындардың формасына сәйкес нарықтағы арнайы қонақтарды қабылдайтын және қонақтарға қызмет көрсету саласы деп қарастыруға болады. Қонақ үй шаруашылығы саласында менеджменттің төрт негізгі функциясын атап өткен жөн.

*Жоспарлау функциясы*

Туризмнің басқару жүйесі стратегиялық (болашақта жобаланған) көзқарас пен болжамға негізделуі керек. Болашақта жобаланған көру негізінде басқарудың жетекші идеясы болып табылады, осы құрылымның өміршеңдігі мен дамуын қамтамасыз ететін жалпы мақсаттар мен қарым-қатынас нормаларын ұсынатын компанияның саясаты жасалады. Кәсіпорын саясатын қалыптастыру көбінесе басқарудың жоғары деңгейінде жүзеге асырылады.

* Өңірде бизнесті дамыту үшін белгіленген мақсаттарды әзірлеуге қатысу.
* Орынның бәсекеге қабілеттілігін ағымдағы талдау.
* Өңірдің бәсекеге қабілеттілік стратегиясын, оның ерекше ұстанымын әзірлеу.

*Кәсіпорынның қызметін жоспарлау дегеніміз* - болашақтағы мақсаттарды, процесте кәсіпорынның дамуын қалыптастыру мен басқарудың құралдары мен әдістерін сапалы, сандық және уақытша анықтаудың жүйелі, ақпараттық өңделген процесі-ұйымның мақсаттары қандай болуы керек және оның мүшелері осы мақсаттарға жету үшін не істеуі керек екендігі туралы шешім қабылдауды жоспарлау.

*Ұйымдастыру функциясы*.

Басқаруды ұйымдастыру функциясы кез келген туристік кәсіпорын (ұйым) қызметінің техникалық, экономикалық, әлеуметтік - психологиялық және құқықтық тараптарын ретке келтіруді қамтамасыз етеді. Ол менеджер мен орындаушылардың қызметін реттеуге бағытталған.

Экономикалық тұрғыдан алғанда, ұйымдастырушылық қызмет кәсіпорынның жоғары тиімділігіне әкеледі.

Персоналды басқару тұрғысынан ол жұмыстың мағынасын жеткізеді және оны орындаушыларға таратады.

Жоғарғы басшылар оннан аспайтын бағыныштыларды басқарады, ал төменгі деңгейдегі менеджерлер әлдеқайда көп қызметкерлерді басқара алады. Осыған байланысты Басқару нормаларын анықтайтын екі маңызды факторды бөлуге болады (бір менеджер тиімді басқара алатын қызметкерлер саны) - уақыт пен жиілік, яғни менеджердің әр қызметкермен қанша уақыт өткізуі керек және оны қаншалықты жиі тығыз қарым қатынаста болу керектігі айталады. Бұл критерий менеджердің бағыныштылармен қарым-қатынас жасау қабілетіне, шешілетін міндеттердің күрделілігіне, жұмыс процесіне қызығушылық пен қатысуға байланысты.

Осылайша, процесті ұйымдастыру-басқарудың екінші функциясы. "Ұйым" терминінің мағыналарының жиынтығынан басқару функциясы мағынасында көбінесе екі анықтама қолданылады:

Ұйым-адамдар тобының құқықтық, мақсаттық, рөлдік, қызмет түрлері және басқа факторлар түріндегі жүйенің құрылымы бірлесе еңбекпен біріктірілген кезде пайда болатын қатынастар түрі.

Ұйым-бұл кәсіпорын құрылымы құрылатын және сақталатын процесс.

*Мотивация басқару функциясы ретінде.*

Осы мәселені қарастыру кезінде менеджмент осы мәселенің екі аспектісіне назар аударады: саяхатты ынталандыру (мотивтер) және еңбек қатынастарын ынталандыру.

Еңбек қатынастарын ынталандыру қызметкерлерді белсенді жұмыс істеуге итермелейтін ынталандыру жиынтығы, яғни ұйымдастырушылық іс-шаралардан кейін менеджер жұмыстың сәтті орындалуын қамтамасыз етуі керек.

*Ынталандыру (материалдық және моральдық).*

Мұндағы ең бастысы-жұмысқа деген қызығушылық. Мотивацияға дәстүрлі көзқарас қызметкерлер ресурстар, активтер тиімді жұмыс істеуі керек деген сенімге негізделген. Нәтижесінде менеджер күнделікті қызметкерлердің қызметін қалай ынталандыруға, яғни олардың энергиясын белгілі бір жұмысты орындауға қалай бағыттауға болатындығына тап болады.

Сонымен қатар, қазіргі мотивациялық теорияда екі топты бөліп көрсетуге болады:

Мотивацияның маңызды теориялары жеке тұлғалардың ішкі мотивтерін анықтауға негізделген, олар адамдарды басқаша емес, әрекет етуге мәжбүр етеді (маслоу А., Герцберг Ф. бойынша).

Мотивацияның процедуралық теориялары білім мен білімді ескере отырып, адамдардың өзін-өзі ұстауына негізделген (күту теориясы, әділеттілік теориясы және Портер- Лоулер мотивациясының модельдері). Басқару практикасы жоғары тиімділік оның нәтижесімен емес, толық қанағаттанудың себебі болып табылады. Ол үшін менеджер:

* қызметкерлердің мінез-құлқына қатты әсер ететін критерийлер жиынтығын құра білуі керек;
* қызметкерлерге ыңғайлы атмосфера құра білуі керек;
* қызметкерлермен қарым қатынасты нығату керек, яғни қызметкерлермен кері байланыс мотивацияны нығайтады.

*Бақылау функциясы.*

Бақылау-нақты қол жеткізілген нәтижелерді жоспарланған нәтижелермен салыстыру (салыстыру) процесі. Бақылау процесінде менеджер қызметкерлерге бұйрықтар беріп қана қоймайды, сонымен қатар жоспарланған ұйымдардың жоспарларының сәттілігін және ішкі және сыртқы ортаның қажеттіліктерін қанағаттандыруды бағалайды.

Классикалық менеджменттегі бақылау функциясы-бұл ұйымның қызмет көрсеткіштерін белгіленген стандарттармен салыстыра отырып, оны дұрыс (дұрыс) жолда ұстауға болатын басқарушылық қызмет түрі.

Бақылау функциясы бүкіл басқару процесінің соңғы нүктесі емес.

Жоғары деңгейдегі менеджерлер жұмыс уақытының көп бөлігін жоспарлау және бақылау функцияларын жүзеге асыруға жұмсайды. Төменгі деңгейдегі менеджерлер (сызықтық), кадрларды іріктеумен және еңбекті ұйымдастырумен көбірек айналысады. Кез-келген деңгейдегі менеджерлер тиімділіктің екі негізгі критерийі бойынша бағаланады: қажетті нәтижеге және тиімділікке қол жеткізу мүмкіндігі, бұл нәтижеге ең аз шығынмен қол жеткізу мүмкіндігі.

Менеджменттің мінсіз және бірыңғай моделі жоқ, бірақ клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру қажеттілігіне байланысты барлық шешімдер қатаң бекітілген басқару иерархиясына сүйенеді. Әрбір коммерциялық кәсіпорын үшін менеджмент бірегей болып табылады. Әдетте, барлығы қолданатын жалпы заңдылықтар мен белгілер бар. Қазіргі жағдайда басқару жүйесі бәсекеге қабілетті болу үшін қарапайым және икемді болуы керек.

Қонақ үй бизнесін басқару мыналарды қамтуы керек:

\* \* қонақ үй жұмысына жалпы басшылық;

\* \* нөмірлік қорды басқару;

\* \* қауіпсіздікті қамтамасыз ету;

\* \* қонақ үйге техникалық қызмет көрсету;

\* \* тамақтандыруды ұйымдастыру;

\* \* коммерциялық қызмет және маркетинг;

\* \* материалдық-техникалық жабдықтау;

\* \* персоналды басқару;

\* \* бухгалтерлік есеп және қаржылық қызмет; анимацияны басқару және туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

\* \* жалпы іс қағаздарын жүргізу;

\* \* шаруашылық қызмет көрсету.

*Қабат бойынша кезекші* – үй жинаушылардан және жинау жөніндегі қызметшілерден тұратын топты басқарады, клиенттерді номерлерде орналастыруға көмек көрсетеді, номер қорының өзіне бекітілген бөлігінің жағдайы, тұрғын және меймандар тұрмайтын бөлмелердің жиналу сапасын бақылау үшін жауап береді, жиналған номерлерді тексереді, қабаттағы меймандардан хабарламалар қабылдап алуды және оларға хабарламалар беруді, кезекшілік журналын толтыруды, сондай-ақ номерлердің жарамсыздықтары, олқылықтары және жағдайы туралы есептердің жасалуын жүргізеді. Оның міндеттеріне персоналды оқытып-үйрету, негізгі жинау жүргізілген кезде қызметкерлердің жұмыспен қамтылуын оптималды бөлу кіреді.

Қонақ үйдің әр қабатындағы кезекші қызметкер. Әр қабаттаға кезекші қызметкер өз ісіне және өз қабатына жауап береді. Оның атқаратын қызметі:

— қонақтарды қабылдап, орналастыру;

— қажетті құжаттарды толтырып, сол бойынша іс жүргізеді;

— қонақтарға керекті ақпараттарды телефон арқылы немесе жеке өзі барып жеткізіп отырады;

— өзінің қабатындағы бұйымдар, электрлі заттар үшін жауап береді;

— номерлдердің уақытылы, сапалы тазалануын, көрсетіліп жатқан қызметтерді қадағалайды;

— қонақтардың өртке қарсы, санитарлық ережелерді ұстануын ескертеді;

— кезекшілер журналын жүргізіп отырады;

— өз басшысының тапсырған істерін орындайды.

*Қонақ үйді басқару стиліне әсер ететін типлогиялық ерекшеліктер*

Басқару көмегімен жүзеге асырылады

1. Жоғары басқару буыны-кәсіпорын иелері, бас директор және оның орынбасары.
2. Бас директор-бір жағынан кәсіпорын иелері мен Басқарушы персонал, екінші жағынан қонақтар арасындағы делдал.
3. Басқару құрылымына кәсіпорында үнемі болатын жедел шешімдер қабылдау деңгейінде тұрған бас директордың орынбасары кіреді
4. Өз бөлімшелері шеңберінде жедел шешімдер қабылдау өкілеттіктеріне ие құрылымдық бөлімшелердің басшылары:

*Нөмірлік қор менеджері:*

Қабылдау қызметінің менеджері (Front office)

Хабаршылар қызметінің менеджері

Тазалаушылар қызметінің менеджері (House keeping)

Кір жуу бөлімінің менеджері (Maintenance)

Инженерлік қызметтің менеджері

Қауіпсіздік қызметінің менеджері (Security)

*Тамақтандыру және сусындар бөлімінің менеджері*

Шеф повар

Мейрамхана қызметінің менеджері

Банкетке қызмет көрсетуші менеджер

Ауысымдағы аспазшылар

*Маркетинг бойынша менеджер:*

Коммерциялық бөлім менеджері

Business-Center менеджері

Аймақтық және Коммерциялық бөлім менеджері

*Қаржылық бөлім менеджері:*

Бас бухгалтер

Кадр бөлімінің менеджері (Human Resourse)

Fitness Center менеджері

1-Сурет. Ірі қонақ үй кешендерінің ұйымдық құрылымы

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Қонақ үй қызметін ұйымдастыру ерекшеліктерінде менеджменттің қандай функциялары бар.

2.Менеджмент қызметінің мәні

3. Қонақ үйді басқару стиліне әсер ететін типлогиялық ерекшеліктер

**3 Дәріс.**

**Қонақ үй шаруашылығының әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің материалдық-техникалық базасы**

**Вопросы:**

4.1. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц

4.2. Состав помещений гостиницы

4.3. Охрана труда, техника безопасности, производственная санитария и гигиена в гостиницах

**4.1. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц**

Гостиница должна иметь вывеску, которую можно было бы заметить с достаточно большого расстояния (светящаяся с эмблемой). Так, например, расположенная на окраине Хельсинки гостиница «HAAGA», имеет световую вывеску, которую можно увидеть с расстояния 2000 м.

Гостиница должна иметь вход для гостей, отдельный от служебного входа, с козырьком, который позволяет прибывшим гостям сразу же из автомобиля или автобуса выйти на защищенную от ветра и дождя площадку перед гостиницей), воздушно-тепловая завесу. Вход в ресторан должен быть 87 как из гостиницы, так и с улицы. Обязательна охраняемая автостоянка (или гараж). Количество мест пропорционально числу номерного фонда для гостиниц – 10 %, 20 %, 30 %, для мотелей – 80 %.

Проектирование гостиниц осуществляется на основе документов нормативного и рекомендательного характера. Содержание этих документов различается по странам и по гостиничным цепям. В проекте гостиницы регламентируются показатели объёма здания, площади застройки, стоимости строительства, материалов, конструкций, инженерного оборудования, предприятий питания, дополнительных услуг проживающим, указывается число мест и номеров, а также соотношение мест, размещаемых в номерах разной вместимости.

Выявление потребностей в гостиничных местах представляется сложной проблемой. Для её решения следует располагать соответствующими методами, знать факторы, влияющие на сложившийся спрос в гостиничных местах, предвидеть будущие изменения спроса и предложения. Потребность в гостиничных местах зависит от количества и пропускной способности номеров, привлекательности для туристов, существующей обеспеченности региона гостиницами и степени их загрузки, сложившихся тенденций изменения количества гостей, проживающих в гостиницах. Важными ориентирами в расчётах единовременной вместимости гостиниц являются динамика доходов населения, значимость региона, особенности регионального развития, деловой активности, индустрии развлечений и отдыха, транспортной системы.

Интерьер гостиницы должен обладать эстетической и художественной выразительностью, отвечать функциональному назначению помещений. Средствами усиления выразительности внутреннего пространства оборудованных помещений служат цветовое и световое решения, особенности применяемых материалов. При строительстве гостиниц применяются отделочные материалы более 200 наименований. Наряду с системами естественного освещения (верхнее, боковое, смешанное) действует система искусственного освещения.

Функциональной зоной гостиницы является также территория, примыкающая к гостиничному зданию. Она обеспечивает изоляцию клиентов и персонала гостиницы от внешней среды (шум, загазованность, грязь и пр.), доступность для приезжающих. С этой точки зрения важно расположение гостиницы относительно транспортных узлов, соответствующее рекламное оформление здания. Около гостиницы предусматриваются места отдыха гостей, парковка и стоянка транспортных средств. Перспективно использование подземного пространства территории гостиницы.

Разработка функциональных схем связей помещений гостиницы помогает рационализировать технологические связи и материальные потоки.Различают потоки внутренние (между помещениями и группами помещений), входные (из внешней среды в гостиницу), выходные (из гостиницы во внешнюю среду). Помимо информационных потоков отдельно изучаются потоки проживающих в гостинице, персонала, багажа клиентов, белья, мусора, отходов, инвентаря и т. д. С помощью логистических методов возможно регулировать потоки по направлениям и интенсивности движения.

При технической эксплуатации здания гостиницы производится периодический осмотр его элементов (подвалы, стены, крыша и т. д.). Необходимо готовиться к сезонной эксплуатации здания, а также своевременно выполнять текущий и капитальный ремонт здания и инженерного оборудования.

Для успешного привлечения гостей средство размещения любого уровня должно иметь свой фирменный стиль.

**4.2. Состав помещений гостиницы**

Имидж гостиницы, ее фирменный стиль должен быть подкреплен оправданным и удобным составом помещений гостиниц. По функциональному назначению в гостинице выделяют:

• группу помещений вестибюля;

• жилую часть;

• помещения для питания гостей;

• помещения торгово-бытового обслуживания (парикмахерская, химчистка, фотография, ателье);

• помещения для занятий спортом, развлечений, бизнеса гостей;

• служебные и бытовые помещения;

• технические помещения (системы жизнеобеспечения гостиницы).

Группа помещений вестибюля – одна из ответственных частей гостиницы. Она ориентирована на встречу и проводы гостей, в ней осуществляется функция распределения и перераспределения некоторых работ. Пространство вестибюля зонируется следующим образом: лестнично-лифтовая зона, зона главного входа в гостиницу, зона приёма гостей, отдыха гостей, предоставления дополнительных услуг проживающим. Удачное расположение зон способствует рассредоточению потоков клиентов, формированию непересекающихся потоков. Оборудование, располагаемое в каждой зоне, должно быть в необходимом количестве. Интерьер вестибюля – это визитная карточка отеля.

Жилая часть гостиницы содержит места для ночевки приезжающих (номера) и помещения, необходимые для нормального функционирования и поддержания чистоты в номерах.

В ресторанах, барах, кафе и других предприятиях питания приезжающие, наряду с приемом пищи, могут развлекаться, общаться. Состав помещений развлекательного назначения обширен. Сюда включаются киноконцертные, банкетные, танцевальные залы. Спортивные сооружения представлены бассейном, спортивными залами, кегельбаном и пр. Помещения для деловых встреч включают различные конференц-залы, залы для деловых и банковских операций, выставочные залы.

В группе помещений торгово-бытового обслуживания предоставляют услуги клиентам торговые предприятия, парикмахерские, химчистки, фотография, ателье и др.

Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают условия работы, быта, питания персонала, включая хозяйственные и подсобные нужды.

В технических помещениях располагаются службы, контролирующие работу техники кондиционирования, централизованного удаление мусора, телефона, сигнализации и других систем жизнеобеспечения гостиницы.

Состав и площадь отдельных групп помещений различны и зависят от типа гостиницы, условий эксплуатации, ее вместимости. В состав жилой части гостиницы входят:

• номера;

• горизонтальные коммуникации (коридоры);

• гостиные;

• лестнично-лифтовые холлы;

• помещения дежурного персонала.

Жилой этаж многоэтажной гостиницы может иметь один или несколько коридоров, разную форму плана. Распределение площади жилой части между номерами и иными помещениями весьма различно по гостиницам: на долю номеров приходится 54–70 %, на коридоры – от 13 до 22 % площади жилой части. В ряде зарубежных гостиниц вместимостью до 25 человек площадь зоны отдыха предусматривается не менее 16,7 кв. м. В более крупных гостиницах на каждого дополнительного проживающего регламентировано 5 кв. м зоны отдыха (в гостиной, баре, спальной).

Номер для приезжего имеет многофункциональное назначение. Он обеспечивает ночевку, является местом отдыха, приема пищи, личной гигиены, работы, общения. В номере хранятся личные вещи гостя. Требования к оборудованию номеров:

• площадь номера не менее 16,7 кв. м.;

• мебель должна обеспечивать удобства пользователю, соответствовать санитарным и эргономическим требованиям, вкусам клиентов;

• наличие санузла, прихожей, минибара, ТВ, телефона, сейфа и прочего, в зависимости от класса гостиницы или номера.

Соотношение номеров различной вместимости жестко зафиксировано и может изменяться лишь при реконструкции гостиниц (если позволяют конструкции). Вместе с тем структура номерного фонда должна соответствовать потребностям приезжающих и требует некоторой корректировки (по сезонам года, с течением времени и пр.). В ряде гостиниц предусматриваются оперативные изменения состава номерного фонда за счет соединения (разъединения) номеров с использованием дверей и/или подвижных перегородок. Практикуется установка добавочного места для сна и использование площади других помещений.

Апартаменты составляют не более 10 % числа номеров. Они весьма различны по числу и назначению комнат, санитарным узлам, прихожим, площадям.

При оценке расположения служебных помещений следует исходить из необходимости сокращения маршрутов передвижения персонала в рабочее время. Удаление обслуживающего персонала от места приложения труда ведет к дополнительным затратам энергии, большей утомляемости. Поэтому в непосредственной близости к номерам на этаже размещается ряд помещений обслуживания: комнаты горничных, кладовые (чистого белья и расходных материалов, грязного белья и средств уборки), помещения официантов, мусороприемник и др.

Единовременная вместимость гостиницы определяется по числу постоянных мест. Количество место-суток в хозяйстве свидетельствует о располагаемом фонде мест в гостинице и представляется произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в изучаемом периоде. Показатель можно рассматривать как предполагаемую пропускную способность гостиницы при условии полного использования мест. На практике незанятость мест, номеров неизбежны как по технологическим причинам (ремонт, санитарная обработка, подготовка к размещению), так и вследствие отсутствия клиентов. Пропускная способность гостиницы оценивается располагаемыми место-сутками за вычетом место-суток нахождения фонда в технологических перерывах.

Служба размещения ведет регистрацию эксплуатационного состояния номерного фонда. К ежедневным характеристикам подготовки и заселения каждого номера относятся: момент подготовки номера к заселению; моменты приезда и выезда проживающих; фамилия, имя, отчество проживающих, количество место-суток; часы простоя номера; цена проживания и сумма за проживание; цена и оплата дополнительных услуг; момент постановки на бронь, время нахождения номера в ремонте, санитарной обработке.

Основные оперативные показатели в средствах размещения исчисляются по следующей схеме.

1. Загрузка номерного фонда (обычно рассчитывается в процентах)

2. Показатель средней цены гостиничного номера определяет успех работы службы портье по продаже дешевых и более дорогих номеров (Цср ).

3. Цср – число проданных номеров. Этот показатель выражает загрузку гостиницы, учитывая количество гостей на один проданный номер:

4. Так как служба горничных является самой крупной по штату службой в номерном фонде, многие гостиницы используют такой показатель, как

Среднее количество убранных =

5. Коэффициент двойной загрузки необходим для планирования загрузки предприятия (Кдз):

Кдз = х 100

6. Показатель занятости койко-мест позволяет оценить заполняемость гостиничных номеров (Кзкм):

Кзкм = х 100

Все эти показатели обычно подсчитываются за определенный период времени:

– за день;

– за месяц – на определенное число;

– за год – на конец года.

Именно сравнение этих показателей с предыдущими результатами или с бюджетом позволяет найти ключ к решению управленческих проблем и успеху в гостиничном бизнесе.

Гостиница оснащается разнообразным инженерным оборудованием. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями. Должны соблюдаться требования техники безопасности и охраны труда. Различные шумы, вибрации, недостаточное или избыточное освещение, тепло, влагоотделение, присутствие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала и проживающих.

Современный туристско-гостиничный комплекс (полносервисный отель) располагает значительной материально-технической базой, обеспечивающей полносервисное комплексное, централизованное обслуживание туристов, отдыхающих, путешественников. Большое количество составляющих материально-технической базы современной гостиницы свидетельствует о ее значительности и сложности. Полный перечень всей материально-технической базы конкретного отеля содержится в его паспорте, являющемся как бы справочным документом. Там же дается краткая характеристика материально-технической базы.

В состав общих паспортных характеристик зданий и сооружений отеля, непосредственно задействованных в обслуживании туристов, входят следующие показатели: вместимость, производительность, размеры (длина, ширина, высота, этажность), полезная площадь помещений, площадь подвальных помещений, площадь застроек, строительный объем, балансовая стоимость, износ, остаточная стоимость, действительная стоимость, виды и сроки ремонтов (проведенных, планируемых), затраты на ремонты (проведенные, планируемые).

Общая характеристика здания и его состояния (новое, хорошее, удовлетворительное) в целом по зданию и по составляющим элементам описывается с помощью набора характеристик, начиная от года постройки и заканчивая описанием технического состояния элементов конструкции.

В состав технического оснащения зданий отеля входят следующие инженерно-технические системы: отопление (центральное, печное, электрическое), водоснабжение (холодное, горячее), канализация (внутренняя, наружная), вентиляция (естественная, приточная, вытяжная), система кондиционирования воздуха, централизованное пылеудаление, мусоропровод, бельепровод, лифты и подъемники (пассажирские, грузовые), системы радиовещания (количество и размещение радиоточек), телевидения (антенны, телевизоры), телефонной связи, сигнализации (охранной, пожарной).

В техническое оснащение зданий и сооружений входит также следующее основное техническое оборудование:

* первичные средства пожаротушения и средства системы противопожарной автоматики;
* газовое оборудование местных котельных, отопительных печей, котлов, газорегуляторные установки и пункты;
* средства автоматизации, диспетчеризации, инженерного оборудования, средства связи и контрольно-измерительные приборы;
* уборочные машины и другое электрооборудование (полотеры, пылесосы, пылеводососы, моечные комплекты, тележки всех назначений, холодильники, автоматы для чистки обуви, продажи напитков и сигарет).

К подсобным службам и помещениям зданий (корпусов) отеля, непосредственно обслуживающим туристов, относят обычно все сервисные:

* камеру хранения;
* хозяйственный склад;
* технические мастерские;
* пункты оказания бытовых услуг (ремонта и чистки обуви, ремонта и глажения одежды, срочной стирки и химчистки, парикмахерские);
* кассы продажи транспортных билетов;
* киоски (аптечные, газетные, сувенирные, парфюмерно-галантерейные);
* пункт почтовой связи;
* сберкассу (банк) и пункт обмены валют;
* медпункт и изолятор;
* комнаты обслуживающего персонала (на этажах);
* комнаты для администрации;
* пункты оказания различных дополнительных и спортивно-оздоровительных услуг (бильярдная, сауна, туркабинет, библиотека, лыжехранилище, пункт проката спорт- и культинвентаря и др.);
* помещения или площадки для разборки, пакетирования, хранения (до транспортировки) и погрузки мусора.

Сложным представляется слаботочное хозяйство гостиницы, включающее средства связи, пожарной и охранной сигнализации, радиофикации, телевидения, автоматизации инженерного оборудования и пр. В последние годы слаботочное хозяйство гостиниц подверглось коренной модернизации.

Затраты на систему пожарной сигнализации составляют около 1 % стоимости ночёвки. Причины возникновения пожаров в гостинице разнообразны: курильщики (22,5 %), неисправность электрооборудования (19,7 %) и техники (18 %), пожары на кухне (16,3 % случаев пожара).

Зарубежные исследования показали, что лишь в 26 % крупных гостиницах выполняется полная противопожарная защита помещений, и в 25 % – частичная. Для гостиниц средней вместимости оценки соответственно составляли 11 и 12 %. Для крупных и средних гостиниц автоматизированная система пожарной сигнализации является единственно надежным информатором о пожаре.

Элементы инфраструктуры отеля, располагающиеся на земельном участке, отведенном под туркомплекс, и прилегающей территории, также представляют собой сложную и емкую материально-техническую базу, требующую к себе пристального внимания: тротуары, дорожки, оборудованные для различных рекреационных занятий площадки (детские, спортивные, танцевальные), пруды, бассейны, фонтаны и другие водные поверхности, автостоянки, зеленые насаждения (декоративные деревья и кусты, сады и плодовые деревья, газоны с декоративными деревьями, кустами, газоны, цветники, памятники, скульптуры, ограждение территории, наглядная агитация, парковая мебель, канатные дороги, горнолыжные трассы, наружное освещение).

**4.3. Охрана труда, техника безопасности, производственная санитария и гигиена в гостиницах**

Современная гостиница оснащена большим количеством различного оборудования и имущества. В ней трудится значительное число обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Поэтому вопросам охраны труда и техники безопасности в гостиницах уделяется большое внимание.

В гостиницах должны проводится мероприятия по профилактике травматизма, созданию нормальных санитарно-гигиенических условий, электробезопасности, обучению персонала.

Общее руководство работой по охране и безопасности труда гостинице осуществляет директор (работодатель). Он обязан обеспечить выполнение требований законов труде, правил и норм по охране труда, стандартов, а также выполнение обязательств, предусмотренных коллективным договором (контрактом).

Директор гостиницы приказом назначает ответственного за безопасность труда, формирует состав службы охраны труда, назначает ответственных за состояние охраны труда в каждом подразделении и ответственных за обучение персонала гостиницы и проверку знаний по охране труда.

На основе положений, правил и типовых инструкций в каждой гостинице разрабатывается свое положение об организации работы по охране труда и производственной санитарии. Кроме того, для каждой категории работников разрабатываются инструкции. Работник гостиницы обязан: соблюдать нормы, правила, инструкции по охране труда; уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты; немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей.

Работники гостиницы допускаются к работе только после получения инструктажа. Виды инструктажа: вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

**Профилактика производственного травматизма**. Причины травматизма могут быть организационными и техническими.

К организационным относятся: недостаточный надзор за соблюдением правил техники безопасности, отсутствие необходимой технической квалификации у персонала, работа без предохранительных приспособлений, неправильная расстановка людей на рабочем месте, недостаточный инструктаж.

К техническим причинам травматиза относятся: неисправность или несовершенность технологического оборудования, инструментов, устройств и средств техники безопасности, неудобство или загроможденность рабочего места, плохое освещение, низкая или высокая температура, слабая вентиляция и т.д. Причиной травмы может стать также болезненное состояние работающего, неподготовленность к данной работе и невнимательное отношение к ней, утомление и состояние опьянения.

**Производственная санитария и гигиена**. Гигиена труда рассматривает вопросы, связанные с условиями работы и их влиянием на человеческий организм; разрабатывает гигиенические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение и сохранение здоровья трудящихся, повышение работоспособности и производительности труда. Существуют несколько гигиенических критериев оценки условий труда: загрязненность воздуха; температура, влажность и скорость движения воздуха; уровень шума; освещенность; санитарное состояние; личная гигиена сотрудников.

**Загрязненность воздуха**. Все помещения гостиницы, где трудится персонал, должны быть просторными, иметь достаточно высокие потолки, быть оснащенными естественной или принудительной вентиляцией, обеспечивающей нормальную циркуляцию воздуха и исключающей проникновение посторонних запахов.

**Температура, влажность и скорость движения воздуха**. Эти параметры оказывают большое влияние на состояние человека, работоспособно и регулируются с помощью системы отопления. Температура воздуха в помещениях должна быть не ниже 18 градусов. Влажность воздуха в теплый период года 30—60%, в холодный не более 70%, скорость движения воздуха в холодный период до 0,3 м/с, в теплый — до 0,5 м/с.

**Уровень шума**. В гостиницах должны соблюдаться противошумные правила: полы в коридорах, холлах и гостиных покрываются звукопоглощающими коврами или заменяющими их покрытиями; телевизоры устанавливаются только в номерах или специальных помещения, а телефон общего пользования — вдали от жилых комнат в специальных кабинах или под акустическим колпаком для уменьшения шума в жилых и общественных помещениях. Используют специальные звукоизолирующие окна и двери, звукоизолирующую отделку стен.

**Освещенность.** При плохой освещенности появляются зрительное утомление, общая вялость, ухудшение зрения, снижается производительность труда. В помещении должно быть естественное (не менее одного окна) и искусственное освещение, обеспечивающее освещенность круглосуточно при лампах накаливания 100 лк (в люменах), при люминесцентных лампах — 200 лк, в коридорах — естественное или искусственное освещение. Каждое рабочее место должно быть достаточно освещено, но освещение при этом не должно оказывать слепящего действия. Искусственное освещение может быть общим, местным и комбинированным. Применение только местного освещения на рабочих местах не допускается, Существует также аварийное освещение на случай эвакуации

**Санитарное состояние**. В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органа эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов, обработки белья. Все газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатация гостиниц и их оборудования.

Особое внимание уделяется работе горничных. Транспортировка белья, уборочного материала и инвентаря производится горничными на тележках. В служебных помещениях, предназначенных для отдыха, приема пищи, смены одежды, обслуживающему персоналу запрещается держать уборочный инвентарь, грязное белье. Эти комнаты оборудуются индивидуальными шкафчиками, обеденными столами, стульями и т. п.

Инструкция по санитарному содержанию требует от персонала особого внимания к постельным принадлежностям проживающих и их своевременной смене. В бельевой должна быть тщательная чистота. Инструкция по санитарному содержанию включает также требования к состоянию территории, прилегающей к гостинице. Территория должна быть убрана, озеленена, облагорожена. Для сбора бытовых отходов на дворовой территории устанавливаются мусоросборники. Вторсырье и макулатура собираются и складываются отдельно. Все работники гостиницы не реже одного раза в год проходят медицинский профосмотр в поликлиниках и предоставляют на работу справки о состоянии здоровья. Не прошедшие медосмотр сотрудники к работе не допускаются. Если заболевает проживающий, администрация гостиницы вызывает врача. В случае инфекционного заболевания работники СЭС проводят в номере дезинфекцию. Уборка номеров, в которых находятся больные, проводится с применением раствора хлорной извести. На каждом этаже гостиницы должны быть памятки об оказании первой помощи и аптечки с набором необходимых медикаментов.

**Контрольные вопросы:**

* 1. Стандарты в деятельности административно-хозяйственных служб сервисных предприятий.
  2. Технологическое оборудование и инвентарь, применяемые на сервисных предприятиях.
  3. Эксплуатация оборудования.
  4. Эксплуатация зданий и сооружений.
  5. Состав помещений для АХС.

**4 – Дәріс. Қонақ үй шаруашылығындағы клинигтік технологияларды пайдалану. Нөмірлік қор үй-жайларын жинау технологиялары**

Ірі қонақ үйлердің орта және кіші қонақ үйлерден басты айырмашылығы-техникалық жабдықтауда, бөлме құрамы мен сапасында, көрсетілетін қызметтер жиынтығында және санитарлық-гигиеналық стандарттарға сәйкестігінде. Қонақ үйдің тазалығын қамтамасыз ететін шаруашылық қызмет бөлімі бөлме сапасы мен тазарту жұмыстарына жауап береді.

***Нөмірлерді жинау тәртібі мен технологиясы***

Қонақ үй қызметтері құрамына ірілігіне байланысты он үш немесе одан да көп қызметші және супервайзерлер (аға қызметші) кіреді, олар қонақ үй бөлмелері мен оның аумағын тазалауға жауап береді. Тұрақ пен машина жасау бөліміндегі тәртіп үшін инженерлік бөлім жауап береді.

Тазалау кезінде қызметшілер Ecolab арнайы жуғыш заттарды пайдаланады. Компания қонақ үйді барлық тазалау құралдарымен — майлықтардан бастап шаңсорғыштарға дейін қамтамасыз етеді.

**Тазалау түрлері**

**Күнделікті тазалау**

1. Терезені ашады немесе кондиционерді қосады.

2. Қоқысты жинайды.

3. Жуғыш затты ваннаға жағып, қалдырады.

4. Төсек жинайды.

5. Барлық беттерден шаңды майлықпен алады.

6. Вакуум.

7. Ваннаны жуыңыз, жуынатын бөлмені тазалайды.

8. Барлық шамдардың тұтастығын тексереді.

***Қонақтар кеткеннен кейін бөлмені тазалау.*** Күнделікті тазалау және төсек-орын мен гигиена құралдарын ауыстыру сияқты.

***Жалпы тазалау.*** 7-10 күнде бір рет қызметші қабырғалар мен терезелерді ішінен жуады, перделерді өзгертеді, кілемдерді құрғақ тазалайды және жиһаздың астында және артында барлық қол жетімді жерлерді тазалайды.

***Жеңіл тазалау.*** Егер бөлме ұзақ уақыт бос болса, оны желдетіп, барлық беттерден шаңды сүрту керек.

***Тазалаудың барлық түрлері үшін жалпы ережелер бар***

Тазалау арбаны дайындаудан басталады, оған қызметші тазалауға арналған барлық құралдарды және ауыстыруға жататын заттарды — сүлгі, төсек жапқыштар, баспа өнімдері, косметика жинайды.



Қызметші Premium-Basic үшін арбасы

Тазалаудың кез-келген түрін қызметші бөлмедегі кез-келген затты жіберіп алмау үшін солдан оңға немесе оңнан солға қарай шеңбер жасайды.

«Тәртіп әрқашан ұсақ — түйектерден тұрады, сондықтан әрдайым шамшырақтың тігістері, сүлгілердің белгілері, электр құрылғыларының сымдары сияқты бөлшектерге назар аударған жөн. Қонақтар тігістер мен жапсырмаларды көрмеуі керек және телефон мен үтіктің сымдарын шешпеуі керек. Мұндай ұсақ — түйектердегі тәртіп қонақтың жалғыз және қалаулы екендігі, бәрі тек ол үшін жалғыз екендігі туралы әсер қалдырады".

Тазалау технологиясы жуғыш зат пен құралды дұрыс таңдаудан тұрады.

Әрбір бет үшін — кілем, тас, пластик, айна, хром — жеке жуғыш зат пен құралдар болуы шарт — майлық, моп, шүберек.

Майлықтар беттерді шаңнан тазарту және жылтырату үшін қажет. Майлықтарды құрғақ және дымқыл тазалауға болады, ал майлықтарды мезгіл-мезгіл шайып немесе таза заттармен ауыстырып тұру керек.

Едендер, қабырғалар мен терезелерді жуу үшін шүберектер қажет.

Моп — бұл ұзартылған тұтқадан және моп ұстағышынан тұратын флаундерге арналған микрофибра немесе мақта саптама. Моптар едендерді, қабырғаларды, терезелерді және жиһаз астындағы қол жетімді жерлерді сүрту үшін қолданылады.

|  |  |
| --- | --- |
| Удлиненная ручка флаудера | Держатель мопа |
| Ұзартылған флаундердің тұтқасы | Моп ұстаушысы |

Барлық жуғыш заттар олардың не үшін арналғанын көрсетеді, ал моптың немесе майлықтың белгілі бір түсі тазарту аймағына және оған қолданылатын жуғыш затқа сәйкес келеді.

***Қонақтар үшін басқа үй-жайларды жинау***

Нөмірлерден басқа, қонақтарға зал, лобби, мейрамхана, бар, конференц-зал, лифтілер, дәретханалар, баспалдақтар мен дәліздерді жинау.

Лифттерде, баспалдақтар мен дәліздерде қызметкерлер күндіз қонақтардың көп бөлігі болмаған кезде тазаланады.

Холлда, лобби мен дәретханаларда тазалау тәулік бойы үздіксіз жүргізіледі. Ластанған кезде еденді сүрту керек, барлық беттерді шаңнан тазартып, орындықтарды орнына қойып, дивандарға жастықтар салу керек.

|  |
| --- |
| Холл отеля |
| Отелдің холы |

Мейрамханада, барда және конференц-залда үй-жайлар келушілерден бос болған кезде түнде тазаланады.

***Қонақ үйдің қызметтік үй-жайларын, аумағын және сыртқы қабырғаларын тазалау***

Қызметтік үй-жайлар мен кеңселерде қызметшілер күнделікті және кешкі уақытта, қызметкерлер болмаған кезде тазалайды.

***Қызметкерлерді даярлау***

Тазалаумен айналысатын шаруашылық бөлімінде иерархия бар. Бірінші кезеңде- горничныйлар, содан кейін — супервайзерлер, содан кейін-бөлім бастығы.

Жаңа қызметші жұмысқа кіріспес бұрын, ол теориялық және практикалық оқудан өтуі керек. Тренинг супервайзердің басшылығымен шағын топтарда өтеді, ол горничныйларды бөлмеге апарады және тазалауды дұрыс тәртіпте жүргізеді. Горничныйларды оқыту ұзақтығы жұмыс тәжірибесінің болуына және оның мерзіміне байланысты. Қонақ үй стандарттарында айтылғандай, қызметші өзін қауіпсіз сезінсе, супервайзермен қайта дайындықтан өте алады.

Тәжірибесіне байланысты, әр қызметшінің арбасында (тележка) дұрыс іс-қимыл жоспарын белгілейтін схема болады.

Кеңселерде едендерді жуу, терезелерді сүрту, қоқысты шығару, беттерді шаңнан тазарту қажет.

Ғимараттың сыртын және мейманхананың аумағын күн сайын темекі шегуге арналған орындармен тазалауды шаруашылық бөлімінің қызметкерлері жүргізеді. Тазалау компанияларының қызметкерлері жылына бір рет қабырғалардың сыртқы бетін тазартады.

Әр қонақ үйде горничныйлардың жұмысын ұйымдастырудың және бөлмелерде тәртіпті қамтамасыз етудің өзіндік стандарттары бар. Бұл көбінесе қонақ үй санатына және басшылықтың осы мәселеге қатынасына байланысты. Дегенмен, әр қонақ үйдің құрылымына байланысты болатын жалпы ережелер бар.

Барлығы кіреберістен басталады. Қызметші есікті қағып, қызметтің атын қатты айтады, осылайша қонаққа кіру туралы хабарлайды. Бөлмеге кіріп, ол есікті ашып, кіреберістің жанына тазалағыш заттар салынған арбасын қояды, осылайша жұмыс туралы сырттан түсінікті болады. Барлық әрекеттер тек ашық есікпен жүзеге асырылады. Барлық технология "сағат тілімен" ‒ солдан оңға қарай реттелген, соның арқасында бірде-бір бөлік назардан тыс қалмайды.

\* Ең басында дәретханаға, раковинаға, ваннаға/душқа ванна бөлмесінің кезегі келген кезде жұмыс істеуі үшін ұзақ уақыт ісер ететін жуғыш зат құйылады.

\* Әрі қарай, барлық қоқыс контейнерлерін босатылады (гаджеттердің бос қораптарын қонақ шыққанға дейін қалдырылады).

\* Қажет болса, ауысым жетекшісіне ақаулар туралы хабарлар жеткізіледі. Бұл жұмыстың басында, бөлме жинау кезінде техникалық қызмет қызметкері бөлмеге кіріп, сынған бөлшектерді жөндеуі үшін жасалады.

\* Еденге, төсекке немесе жиһаздың басқа бөлігіне лақтырылған киім төселген төсекке немесе орындыққа мұқият бүктеледі, аяқ киім тақтасына қойылады, яғни заттар қонақтардың назарында қалуы керек.

\* Киім-кешектерді киім үстеліне, сөреге қойылады.

\* Сүлгілер мен төсек-орындарды ауыстырылады. Төсек орындарын ауыстырмас бұрын, төсеніштердің тазалығы тексеріледі, бұл матрац, жастық, көрпе және төсек жапқышына да қатысты.

\* Ыдыс-аяқты тек жуғышта жуу (ас үйі бар пәтерлерге қатысты).

\* Шаңды сүрту керек, вакуумдау және едендерді жуу ұысыналды. Санторапта жұмыстар аз ластанудан бастап кірге дейінгі ретпен салынады. Қажетті кезек: раковина – ванна/душ кабинасы – дәретхана – раковина. Раковинаны түпкілікті тазаламас бұрын, барлық жуылған заттардың тазаланғанына көз жеткізу керек.

\* Дәретхананы дезинфекцияланады және оған тиісті жазуды бекітіледі.

\* Кафельде, айналарда және басқа беттерде су тамшылары мен судан бляшкалардың іздері жоқ екенін тексеру керек – мінсіз тәртіпті қамтамасыз ету үшін.

\* Шығын материалдарының толықтығын толтыру.

\* Соңында баспа өнімдерін бақылау жүзеге асырылады.

**5 – Дәріс. Қонақ бөлмелерін тазалау жұмыстарының технологиясы**

**Қызметшіні жұмысқа дайындау**

**Сыртқы келбеті:**

* Нысанды киім мен аяқ киім таза және жақсы үтіктелген болуы тиіс;
* Косметика – қарапайым және табиғи;
* Шаш – таза және ұқыпты таралған;
* Тырнақтар – таза, орташа ұзындығы, бейтарап реңктердің лактары;
* Зергерлік бұйымдар – кішкентай, экстравагант емес;
* Жеке гигиенаға ерекше назар аудару керек.

**ҚЫЗМЕТШІ БІЛУГЕ ЖӘНЕ ҚАТАҢ САҚТАУҒА МІНДЕТТІ:**

* қауіпсіздік техникасы және өрт қауіпсіздігі қағидалары;
* қонақ үйдің ішкі тәртіп ережелері, гигиена ережелері;

қонақ үй ұсынатын барлық қызметтердің тізімі.

**СМЕНАНЫ ҚАБЫЛДАУ:**

* жинау жұмыстарының нөмірлері мен түрлерін көрсете отырып, жинауға тапсырма парағын алу;
* нөмір кілттерін алу;
* инвентарьдың жарамдылығын, сақталуын және санитариялық жай-күйін тексеру;
* жұмысқа қажетті жуғыш және басқа құралдарды дайындау;
* киім мен сүлгілерді жеткілікті мөлшерде дайындау, күңдерге арналған арбамен жабдықтау.

**АРБА ЖИЫНТЫҒЫ:**

* Арбаның оң жағында кір жууға арналған сөмке бар
* Арбаның сол жағында қоқыс сөмкесі орналасқан
* Жоғарғы сөреде: шағын парфюмерия, жарнама және баспа өнімдері, дәретхана қағазы, майлықтар және т. б.
* Екінші сөреде төсек-орын жиынтығы бар
* Арбаның үшінші сөресінде сүлгілер, халаттар, тәпішке бар
* Бүйір сөреде, арнайы себетте жуу және дезинфекциялау құралдары, резеңке қолғаптар, жууға арналған губкалар және т. б. бар.
* Арбаның оң жағында (арнайы сөмкеде) әртүрлі беттерді тазалауға арналған түрлі-түсті микроклиматтық майлықтар, шаңды сүртуге арналған сыпырғыш, терезелер мен плиткаларды жууға арналған арнайы швабра, еден жууға арналған швабра бар

**Бөлмені тазалаудың негізгі ережелері**

* Қонақ нөмірден шыға алмайтын жағдайларды қоспағанда, нөмірді мейман болмаған кезде жинайды, мұндай жағдайда жинау оның қатысуымен және оның рұқсатымен жүргізіледі
* Бөлме есігін кілтпен ашпас бұрын, қызметші есікті үш рет қағып, белгіленген стандартқа сәйкес өзін таныстыруы керек
* Нөмірді жартылай ашық есіктермен ашып тастайды және «нөмірді жинау» тақтайшасын іліп қояды
* Жуынатын бөлмені тазалау кезінде қызметші санитарлық-гигиеналық нормалардың талаптарын қатаң сақтауы керек
* Егер бөлмеде қонақтың заттары қойылса, тазалаудан кейін бәрін бірдей орындарға жаю керек
* Мүліктің бүлінгені анықталған жағдайда қонақ үй иесіне немесе «Housekeeping» қызметінің басшысына баяндау керек

**ҚЫЗМЕТШІГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ:**

* бөлмеде жабылу;
* теледидар көру, музыка тыңдау;
* осы нөмірдің дәретханасын, ваннасын, жабдығын пайдалану.
* бөлмеде бос отыру, қонақпен бірге отыру
* қонақтың жеке заттарына қол тигізу, жазу үстелінен қағаздарды лақтыру
* **БӨЛМЕНІ ТАЗАЛАУ РЕТІ**
* Бірінші кезекте есік тұтқасындағы «алып тастау өтініші» деген тақтайшасы бар нөмірлерді алып тастайды
* Бұдан әрі қонақтардың келуінен күтілетін бос броньдалған нөмірлерді жинайды
* Содан кейін қонақ кеткеннен кейін босаған нөмірлерді тазалауға кіріседі
* Соңғы кезекте, қызметші бос емес нөмірлерді алып тастайды
* **БӨЛМЕНІ ТАЗАЛАУ БАҒДАРЛАМАСЫ**



**АҒЫМДАҒЫ ТАЗАЛАУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ**

* Бөлмеге кірмес бұрын, есікке "мазаламаңыз" деген белгі ілінбейтініне көз жеткізу керек.
* «Housekeeping» қызметін жариялай отырып, есікті екі рет қағу керек. Егер жауап орындалмаса, қайтадан түртіңіз және өз қызметіңізді қайтаату керек.
* Нөмірді кілтіңізбен ашады, есіктерді ашық қалдырады
* Желдету үшін терезелерді ашады, барлық перделерді итеріп ашады.
* Электр құрылғыларының жұмысын тексеру керек. Теледидар мен кондиционерге арналған пульттердің дұрыстығына көз жеткізу. Қажет болса, ақаулар туралы техникалық қызметке хабарлау керек.
* Егер лас ыдыс болса, мейрамханаға хабарлаңыз.
* Бөлмедегі барлық қоқыстарды жинап, оны арбадағы қоқыс сөмкесіне салыңыз.
* Лас кірді жинап, арбадағы арнайы сөмкеге салыңыз да, бірден таза киім жиынтығын алыңыз.

**6- дәріс. Қонақ және қызметтік аймақтарды тазалау жұмыстарының технологиясы**

Қонақ үй ғимаратында қонақ бөлмелерінен басқа қонақтарға арналған көптеген басқа бөлмелер бар: олар қонақ үй қабаттары және залдар. Қонақтың бөлмеге баратын жолы лифттердегі залдар арқылы және қонақ бөлмелері орналасқан дәліз арқылы өтеді. Залдарда жұмсақ жиһаздар мен интерьерді безендіретін заттар бар, едендері кілеммен жабылған. Бұл аймақты таза ұстауды housekeeping қызметінің қызметкерлері таңертең және кешке қонақ бөлмелерінде демалуға кедергі келтірмеу үшін тек күндізгі және түнгі уақытта жүргізеді.

Негізгі фойе немесе вестибюль. Вестибюль - бұл қонақ кіретін бірінші бөлме,сондай ақ қонақ үйден қонақты шығарып салу алаңы . Сондықтан негізгі фойеден алған әсер бүкіл қонақүйдің келбеті мен имиджін қалыптастырады. Негізгі вестибюльді тазарту кезінде оның қонақ үйдің орталық нүктесі, қонақтардың кездесу орны, байланыс орталығы екенін ескеру қажет. Вестибюльді тазалау уақыты оның ең аз жүктелу кезеңінде таңдалуы керек.

Күні бойы housekeeping қызметінің қызметкерлері кіреберіс есіктер мен қонақтар лифтілерінің шыны элементтеріндегі қол іздерін алып тастау, сәндік торлардағы шаңды сүрту, зал едендерін және іргелес баспалдақтарды микроталшықты саптамалары бар арнайы сүрткіштермен сүрту арқылы шұғыл тазалауды және тазалықты қадағалайды.

Гигиеналық стандарттардың сақталуын тазалау және бақылау жөніндегі жұмыстарды housekeeping қызметінің қызметкерлері 24 сағат бойы үздіксіз жүзеге асырады. Күндізгі уақытта, таңғы 7-ден кешкі 23-ке дейін, тазалық пен тәртіп 30 минуттық жиілікте сақталады. Кез келген санатына байланысты барлық қонақ үйлерде қоғамдық дәретханалар болуы тиіс. Әрбір дәретханалардың да қызмет көрсету кестесі болуы ұсынылады, онда қызмет қызметкерлері жұмыстың орындалуы туралы жеке белгілер қойып отырады.

Банкет залдары. Қонақүйде банкет залдары болған жағдайда, тазалықты жинау және сақтауды housekeeping қызметінің қызметкерлері мынадай схема бойынша жүргізеді: таңғы 7-ден кешкі 23-ке дейін қызметкер кілем беттерінің тазалығын, жиһаздың ұқыпты орналасуын, күл салғыштардың тазалығын қадағалайды. Түнде бүкіл аумақтағы барлық беттер мен заттарды мұқият тазалау жүргізіледі, оның ішінде: кілем төсемдерін құрғақ тазалау, перделерді тазалау, люстраларды жуу, жиһазды жылтырату, мәрмәр едендерді сүрту, терезелерді, айналарды жуу және т. б.

Мейрамханалар мен барлар. Housekeeping қызметі қызметкерлерінің басты міндеті-қонақтар тамақ ішетін және демалатын қонақүй аймақтарында жоғары тазалық стандарттарын сақтау. Мейрамханалар мен барларды тазарту түнде немесе мейрамханалар мен барлар жабылғаннан кейін және соңғы қонақ үйден шыққан кезде жүзеге асырылады. Тамақ қалдықтарынан, төгілген сусындардан ықтимал ластануды ескере отырып, жиһаздың жұмсақ бөліктерінен шаң мен кірді кетіру; жиһаздан, кілемдерден және бөлімдерден дақтарды кетіру; кілем беттерін тазалау; жиһаз бен интерьердің барлық ағаш бөліктерін жылтырату.

Қызметтік аймақтар. Қызмет көрсету аймақтарына мыналар кіреді: қызметкерлерге кіру, дәретханалары мен душтары бар қызметкерлерді ауыстыруға арналған бөлмелер, лифттер, дәліздер. Оларды талаптар деңгейі бойынша жинау қонақ аймақтарын тазалаудан ерекшеленбейді. Әр түрлі ауысымдағы қызметкерлердің жұмысын анықтайтын қонақ үйдің тәулік бойғы қызметін ескеру қажет. Түнгі уақытта қызметтік душтар мен дәретханаларды күнделікті жалпы тазалау, сондай-ақ едендерді, баспалдақтарды, қабырғаларды, төбелерді, есіктерді, жарықтандыру құрылғыларын мұқият тазалау жүргізіледі.

**Бақылау сұрақтары:**

1. Қызметтік аймақтарды тазалау жұмыстарының технологиясының ерекшеліктері
2. Қызметтік аймақтарды тазалау жұмыстарының уақыт бойынша қолайлы кезеңдері

**7 Дәріс. Қонақ үй кеңселерін тазалау бойынша жұмыс технологиясы**

Кеңсеге жататын қызметкерлердің қонақтармен тікелей байланысы жоқ және кеңсе үй-жайларында қызметтік функцияларды орындайды. Мұндай қызметтерге мыналар жатады: бухгалтерлік есеп, жоспарлау және экономикалық қызмет, келісімшарттық қатынастарды жүргізетін барлық бөлімшелер, персоналмен жұмыс қызметі және т.б. бұл көбінесе компьютерлік және кеңсе техникасымен және кеңсе жабдықтарымен жабдықталған үй-жайлар.

Бұл көбінесе компьютерлік және кеңсе техникасымен және кеңсе жабдықтарымен жабдықталған маңызды бөлмелер. Соңғы жағдай арнайы есепке алуды қажет етеді, өйткені барлық техникада белгілі бір кір жиналады, тазалаудың қиындығы көптеген қол жетпейтін немесе жету қиын жерлер, электр сымдары және құжаттардың болуы болып табылады.

Шығындарды оңтайландыру үшін тәжірибеде келесі тазалау схемасы енгізіледі: күн сайын едендер мен ашық беттер тазаланады, қоқыс жиналады; жұмыс емес күндері мұқият ағымдағы тазалау жүргізіледі; айына кемінде 1 рет күнделікті тазалау үшін "жасырын" жерлерді мұқият тазалау жүргізіледі. Үй - жайлардың тазалығы - оларда көп уақыт өткізетіндердің денсаулығының кепілі. Таза ауа, шаңның болмауы, қонақ үйдің кеңселеріндегі, бөлмелеріндегі және қоғамдық орындарындағы таза терезелерден түсетін жарық жақсы көңіл-күй сыйлайды және адамдардың әл-ауқатын жақсартады. Бөлменің және техникалық қызметкерлердің ұқыпты көрінісі келушілердің қонақ үй мен оның қызметтеріне деген құрметі мен адалдығын тудырады.

Сонымен қатар, қонақ үй ішіндегі бизнес орталықтар мен дүкендердегі тазалық қызметтері

Мұнда да күнделікті негізде күндізгі уақытта осы үй-жайларда тазалық стандарттарын сақтау жүзеге асырылады. Тазалау уақыты бизнес-орталықтың немесе сауда үй-жайының менеджментімен келісіледі, және тазалау жұмыстары келушілер мен қызметкерлерге кедергі жасамау маңызды. Бұл үй-жайларды жалпы жинау келесі жағдайларда жүзеге асырылады:

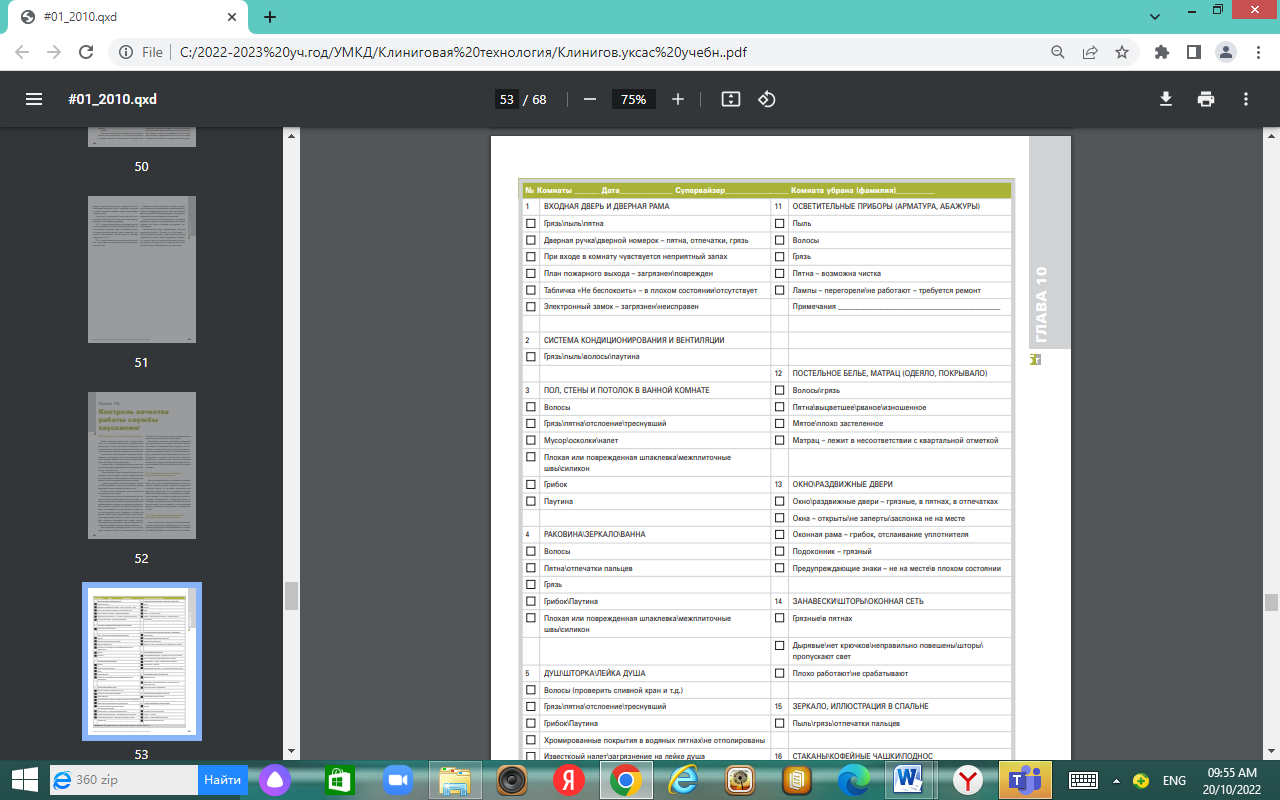
* алдын ала келісу, бірақ кемінде 1 рет;
* айына (демалыс күндері немесе түнде барлығы жабылған уақытта).

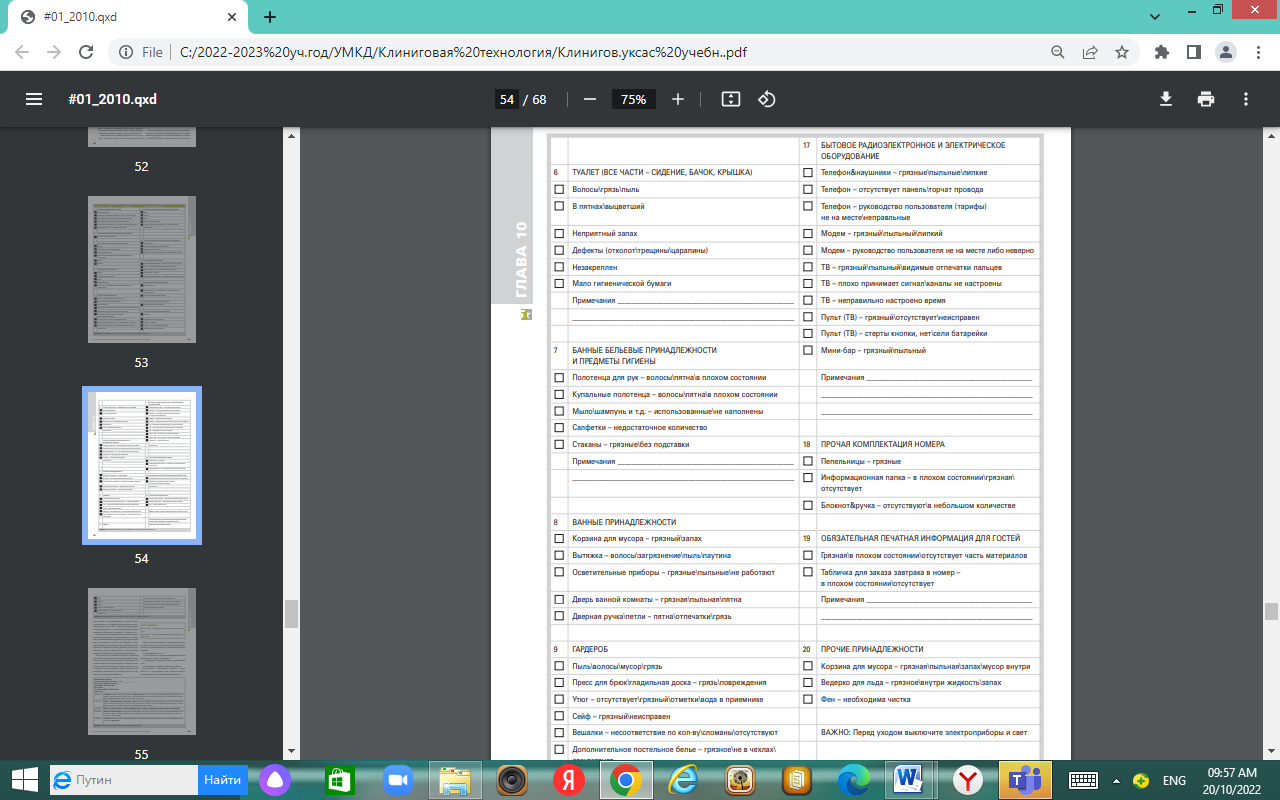
**Бақылау сұрақтары:**

1. Қонақ үй кеңселерін тазалау бойынша жұмыс технологиясы
2. Қонақ үй ішіндегі бизнес орталықтар мен дүкендерді тазалау жұмыстарының технологиясы

**8- дәріс. Нөмірлерді жинау сапасын бақылау. Қонақ үй және қызметтік аймақтарды тазалау сапасын бақылау**

Қонақ үйдегі супервайзерлердің міндеттері жинаған нөмерлердің қалпын тексеруге байланысты кемшіліктер анықталған жағдайда олар жою бойынша шаралар қабылдау тиіс. Ең дұрысы, күн сайын 100% нөмірлік қор супервайзерлермен бақылауға алынуы тиіс. Нөмірлік қорды жинау мүмкіндігінше  сапасын бақылауда жүзеге асыру, оны тазалаушы қатаң ұстайды. Бірақ кейде  супервайзер күтпеген жағдайларға байланысты немесе басқа да шұғыл  жұмыстармен белгіленген қағидаларын ұстанбайды. Нөмірлерді жинау соңында тазалаушылар қаншалықты сапалы жұмыс атқарғаның супервайзерлер тексереді Супервайзерлердің тексеруі барысында [көптеген маңызды ақпараттар](https://melimde.com/1-almati-aza-memlekettik-v3.html) алады, оны есте сақтағаннан жазып алған жөн. Егер супервайзер нөмірді жинауда болмашы кемшіліктерді анықтаса, мысалы, қандай да қонақжайлылық бір заттардың, сүлгі немесе жарнамалық полиграфиялық өнімнің бір элементтінің болмауын анықтаса, ол өзі кемшілікті жояды. Егер нөмірлері тазалауда елеулі кемшіліктер болса, супервайзер тазалаушыны қайтып келіп аяқтауын сұрайды. Бұл туралы  супервайзер ауызша немесе жазбаша сыпайы түрде тазалаушыларға хабардар  етеді. Нөмірлерді жинау сапасын тексеруде [супервайзер қиын жететін](https://melimde.com/tairibiiin-balalar-jene-minez-litafi-iindi-fimi-orindafan-dark.html) орындар мен объектілерді қарайды, атап айтқанда: кафельдік тақтайша,  ванна, раковинаның астындағы беті, сөрелердің жоғарғы беті жəне т. б.





Супервайзерлер жинау сапасын мұқият тексеру үшін [ақ қолғаптар](https://melimde.com/standart-inap-tazalifina-jafindi-alu-masat.html)  
немесе майлықты пайдаланады. Тазалаушы кемшіліктерді жойғанына  супервайзер көз жеткізуі қажет. Нөмірлерді жинау сапасын тексеруі аяқталғаннан кейін супервайзерлер қонақ үй басқарудың компьютерлік жүйесінің деректер базасына олардың жай-күйі туралы мəліметтер енгізіледі. Ауысым [соңында өздерінің дербес](https://melimde.com/dnietanimni-filosofiyali-negizderine-tsinik.html) тапсырмаларын орындап жəне атқарылған жұмыстар туралы есеп береді.

*Қонақ және қызметтік аймақтарды жинау сапасын бақылау*

Нөмірлік қордағыдай, қонақ және қызмет көрсету аймақтарында түгендеу жүргізу, тазалау объектілерін тіркеу, тазалау құралдарын, құралдары мен әдістерін көрсету, яғни күнделікті және жалпы тазалаудың технологиялық картасын жасау қажет. Бұл аймақтарды тазарту технологиясы қонақ үй стандарттарында, әкімшілік-шаруашылық қызметтің қызметтік құжаттарында жазылған. Қонақ үй және қызмет көрсету аймақтары бойынша жұмысты ерекшелендіретін ерекшелік-қонақүйде ұйымдастырылатын әртүрлі іс-шаралар кестесіне сәйкес келетін "тапсырмалар парақтарын" жиі пайдалану.

Қонақтар мен қызметтік аймақтарды жинауға арналған тапсырмалар парақтарында тазалауға арналған объектілердің қысқаша тізімі болуы керек, олар уақытша ретпен жүруі керек, әр объектіге қарама-қарсы оған келу уақыты және қонақ үйдің операциялық қызметін ескере отырып, тазалауды қашан аяқтау керек нақты күні болады.

Жұмыс парағын құрастыру кезінде жұмысты бөлуші жұмыс тапсырмасы жасалған күні қонақ үйдің операциялық қызметінің барлық кестелерін зерттейді:

\* Қонақ үй жүктемесі;

\* Іс-шаралар қай жерде, қай сағатта өтеді, оның ұзақтығы мен қатысушылар саны;

\* Таңғы ас, түскі ас, кешкі ас және т. б.;

\* Қолда бар топтық кірулер мен шығулар.

*Нөмірлерді тазалау сапасын бақылау*

Нөмірлік қорды тазарту-бұл автоматизмге жеткізілген технологиялық процесс. Дегенмен, кез келген тапсырма жұмыстың орындалу сапасын бақылап, тексеруі керек, әйтпесе тазалау деңгейі тұрақсыз болуы мүмкін.

Ғимараттарды, құрылыстарды, іргелес аумақты тазалау қызметтеріне қойылатын жалпы техникалық талаптар ГОСТ Р 51870-2002 болып белгіленді. Қонақ үй нөмірлері әртүрлі санаттағы нөмірлер мен қонақүйлерге қойылатын талаптарға сәйкес жабдықтармен, жиһаздармен жабдықталған, бөлменің жабдықтары техникалық жарамды, бөлменің толықтығы толық, ал тазалау сапасы эпидемиологиялық талаптарға сәйкес болуы тиіс.

Көптеген қонақүйлер нөмірдің әр санаты үшін бірдей типтегі бірыңғай жұмыс парағын дайындайды, онда бақылау қажет барлық атаулар мен позициялар нақты ретпен тізімделеді.

Нөмірді тексеру парағында барлық нысандарын, оның ерекшеліктерін және "әлсіз жерлер" деп аталатындарды қамтуы керек.

Қызметшіні тазалағаннан кейін нөмірді күнделікті тексеруден басқа, матрацтың, көрпелердің, жастықтардың және т.б. дақтардың, шаштың және бөгде иістердің жоқтығына көз жеткізу үшін супервайзер күні 1-2 Нөмірді толық ашып, мұқият тексерген кезде нүктелік тексеруді енгізу керек екенін ескеру қажет. Стандартты нөмірді тексеру кезінде, төсек-орындарды шешпестен, бұл аймақтар жай көрінбеуі мүмкін.

**Супервайзердің жұмысы және қызметшілердің лауазымдық міндеттері**

Нөмірлердің сапасы мен жай-күйін тексерумен шаруашылық бөлімінің супервайзерлері айналысады. Олар қызметкерлердің тұрғын, қоғамдық және әкімшілік-шаруашылық үй-жайларда тазалық пен тәртіпті сақтау жөніндегі жұмысына жауапты. Ауысым барысында супервайзерлер қызметшілердің санитарлық-гигиеналық нормаларды, технология талаптары мен тазалау стандарттарын сақтауын бақылауды жүзеге асырады.

Супервайзерлер бөлмелердің техникалық жағдайын бақылайды және қонақүйдегі әрбір бөлмені тексеруге міндетті. Тазалауда қандай да бір ақаулар немесе кемшіліктер анықталған жағдайда, олар оларды жою жөнінде шаралар қабылдауы тиіс. Егер супервайзер бөлмені тазалауда шамалы кемшіліктерді тапса, мысалы, заттың болмауы, ол кемшілікті жеке өзі шеше алады. Бірақ егер бөлмені тазалауда айтарлықтай кемшіліктер болса, онда супервайзер қызметшіден осы нөмірге оралуды және барлық ақауларды жоюды сұрайды.

Нөмірді тексере отырып, супервайзер беттерді бақылауға уақыт жұмсамауы керек, оның міндеті - кейбір қызметшілер әрдайым тиісті көңіл бөле бермейтін қиын жерлерді тексеру. Әдетте, бұл кереуеттердің астындағы, шкафтар мен шкафтардың артындағы, шкаф сөрелеріндегі, раковинаның астындағы беткі қабат, тақталары мен бөлмелердің бұрыштары, шамдардың реңктері, желдеткіш торлар. Тексеру аяқталғаннан кейін супервайзерлер бөлменің жай-күйі туралы деректерді қонақүйдің компьютерлік жүйесінің дерекқорына енгізеді.

Қызметшілер тікелей супервайзерлерге бағынады. Олардың міндеттеріне мыналар кіреді:

\* Қонақ және қызметтік үй-жайларды сапалы және тиімді тазалау;

\* Әкімшілік-шаруашылық қызмет бөлімінің басшысы бекіткен белгіленген кестеге сәйкес жұмыс істеу;

\* Қонақ үй мүлкіне ұқыпты қарау;

\* Жуғыш заттар мен шығын материалдарын үнемдеу режимін сақтау;

\* Жұмыс орныңызды таза ұстаңыз;

\* Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау;

\* Жинау жұмыстарының технологиясын білу және санитарлық-гигиеналық талаптарды қатаң сақтау;

\* Уақтылы медициналық тексеруден өту;

\* Еңбек және демалыс режимін сақтау;

\* Жеке гигиена ережелерін сақтау және ұқыпты келбетке ие болу;

\* Қонақ үй қонақтарына мейірімді және мейірімді болыңыз;

\* Өз біліктілігін үнемі арттырып, өндірістік оқытуға қатысу;

\* Қонақтардың табылған және ұмытылған заттарын дереу әкімшілік-шаруашылық қызмет кеңсесіне қайтару;

\* Қонақ үй басшылығына ақаулар туралы хабарлау;

\* Егер күдікті заттар, тұрғын қабаттағы бөгде адамдар, қонақтардың қонақ үйде тұру ережелерін бұзғаны анықталса, қонақ үй басшылығына есеп беру қажет;

\* Әкімшілік-шаруашылық қызметтің ішкі нұсқауларын, сондай-ақ қонақ үй басшылығының жалпы ережелерін, бұйрықтары мен бұйрықтарын мүлтіксіз орындау.

**Бақылау сұрақтары:**

1. Нөмірлерді жинау сапасын бақылаудың негізгі міндеті не?
2. Қонақ және қызметтік аймақтарды тазалау сапасын бақылауда айырықша көңіл бөлінетін аумақтар?

**9- Дәріс. Қонақ үйдің инженерлік-техникалық қауіпсіздігі**

**Вопросы:**

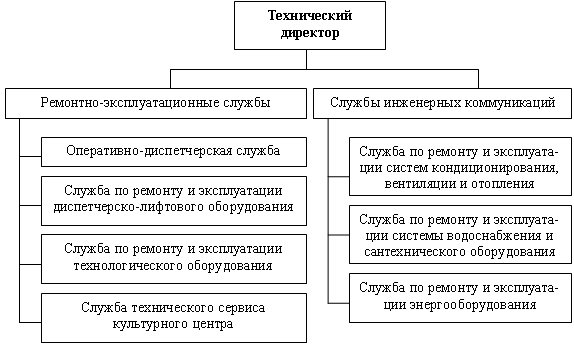
6.1. Назначение и функции инженерно-технической службы

6.2. Инженерные и коммуникационные сети гостиницы

**6.1. Назначение и функции инженерно-технической службы**

* Инженерлік қызмет-қонақ үй ғимаратының бас инженері немесе пайдалану жөніндегі директоры басқаратын көптеген қонақ үй қызметтерінің бірі. Қонақ үйдің көлеміне және оның санатына байланысты инженерлік қызметтің бірнеше бөлімшелері болады.
* Инженерлік бөлім күрделі жүйелерді дұрыс жұмыс істеуіне және оларды жөндеуге жауапты. Бұл жүйелерді қонақ үй қызметкерлері де, қонақтардың өздері де пайдаланады. Сонымен қатар, қонақ үй басшылығы мен қызметкерлері қонақтардың қонақ үй жабдықтарын қалай пайдаланатынын бақылай алмайды. Ал, инженерлік-техникалық қызмет мұндай жабдыққа тікелей жауапты.

Инженерлік жүйелер мен коммуникацияларды жұмыс жағдайында ұстау функциялары: суды жылыту; ауаны желдету және тазарту; сорғы және электр жүйелерін пайдалану; Тоңазытқыш жүйелері мен ас блогының жабдықтарын пайдалану; компьютерлік жүйелерді пайдалану; лифт шаруашылығын пайдалану; үй-жайларды жылыту. Төменде қонақ үйлердің бірінің инженерлік қызметінің техникалық бөлімшелерінің мысалы келтірілген (сурет. 6.1.)

   
Сурет 1. Инженерлік қызметтің техникалық бөлімшелері

Инженерлік қызметтің құрамында жиһаз, кілем жөндеу шеберханасы, сондай-ақ нөмірлерді жөндейтін қызмет (бояу, сантехникалық жұмыстар) болуы мүмкін. Бас инженер қызметі сонымен қатар судың, электр энергиясының, газдың шығынын бақылауды жүзеге асырады. Бұл қызметтің барлық жұмыстары арнайы журналға жазылады.

**Қонақ үйдің инженерлік-техникалық қауіпсіздігі**

Инженерлік қызметтің маңызды міндеті өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады.  Өрт - қонақ үй бизнесінде жиі кездесетін оқиға.  Қонақ үйдегі өрттің негізгі себептері: темекі шегушілер, ақаулы электр және ас үй жабдықтары, каминдер, қоймадағы химиялық заттар, қоқыс өрттері.  Өрт қауіпсіздігі жүйесіне қонақүйдің барлық аумақтарында өрт дабылы жүйесі, өрт сөндіру құралдары (өрт түтіктері, өрт сөндіргіштер және т.б.), эвакуациялау құралдары (өрт сөндіру сатылары), сондай-ақ қызметкерлерді үнемі оқыту іс-шаралары кіреді.  Барлық бөлмелер өрт кезінде эвакуациялау схемаларымен қамтамасыз етілуі керек.

 Көбінесе қонақ үй барлық жабдықтарға техникалық қызмет көрсету және жөндеу үшін инженерлер мен техникалық қызметкерлердің толық штатын қамтамасыз ете алмайды.  Содан кейін қонақ үй оған техникалық қызмет көрсету мен жөндеуді жүзеге асыратын арнайы фирмалармен келісім-шарттар жасайды.  Бас инженерлік қызметте сантехникалық және электр жабдықтарының қарапайым ақауларын жоюға және барлық жабдықты сауатты пайдалануды жүзеге асыруға қабілетті салыстырмалы түрде аз, жақсырақ жалпы мамандар бар.

**Қонақүйдің инженерлік-коммуникациялық желілері**

 Заманауи қонақ үйлер күрделі инженерлік-техникалық жабдықтармен жабдықталған, бұл қолайлылықтың жоғары деңгейін, барынша қолайлылық пен жайлылықты қамтамасыз етеді.  Бұл жабдық келесі топтардан тұрады: санитарлық (сумен жабдықтау, кәріз, суық және ыстық сумен жабдықтау, жылыту, желдету, ауаны баптау, орталықтандырылған шаң тазалау, қоқыс, зығыр науа);  электрмен жабдықтау (жарықтандыру және электр желілері);  лифт құралдары (жолаушылар, қызмет көрсету және коммуналдық және жүк лифттері, эскалаторлар);  төмен вольтты құрылғылар мен автоматика (телефония, радио, өрт және күзет дабылдары).

 Қонақ үй индустриясында ауаны баптау, жылыту және желдету жүйелері маңызды рөл атқарады.  Желдету жүйелері оңтайлы режимді және ауаның ең қолайлы параметрлерін қамтамасыз етеді.  Жылыту жүйесі жылу генераторынан, жылыту құрылғыларынан және жылу құбырларынан тұрады.  Жылыту маусымында жылу жүйесі үздіксіз жұмыс істеп, барлық бөлмелерде қалыпты температураны қамтамасыз етуі керек.  Қонақ үйлерді жылыту үшін әртүрлі су, бу немесе ауа жылыту жүйелері қолданылады.  Қонақ үйдің тұрғын бөлігі үшін әдетте бөлек жылыту жүйелері бар.  Жылыту үшін жылу шығыны ғимараттың көлеміне және конфигурациясына, жылытылатын үй-жайлардағы жылу жоғалту мөлшеріне (сыртқы қоршаулар, есіктер арқылы және т.б. арқылы), сыртқы ауа температурасына және ғимараттың конструкциялық ерекшеліктеріне байланысты.  Жалпы жылу тұтынуға жылытуға, желдетуге және ыстық сумен жабдықтауға жұмсалған шығындар кіреді.  Меншікті жылу шығыны қонақ үйдің өткізу қабілетінің бірлігіне есептеледі.

 Табиғи және механикалық желдету арқылы ластанған ауа қонақ үй аумағынан шығарылып, таза ауа беріледі.  Желдету жүйелері мақсатына қарай (жабдықтау, шығару) ауа алмасуы мен ауа қозғалысын ұйымдастыру тәсілдерімен ерекшеленеді.  Қонақ үйлерде ауаны аллергендерден және ластанудан тазарту, кондиционерлеу (ішкі климатты бақылау) технологиялары қарастырылған.

Әлсіз экономика.  Электр станцияларын, жылыту және жарықтандыру құрылғыларын пайдалану үшін электр энергиясы қолданылады.  Қонақ үйдің энергетикалық жабдығына электр қозғалтқыштары, тазалау машиналары, элеваторлар, тоңазытқыштар, сорғылар, компрессорлар, станоктар және т.б. кіреді.Жабдықтарды пайдалану жұмыс уақытымен, қуатымен, жалпы және меншікті электр энергиясын өндірумен сипатталады.  Электрмен жабдықтау жүйесі екі оқшауланған тізбекті қамтамасыз етеді - негізгі көзден (тізбекте негізгі және күту интеллектісі бар) және резервтік (апаттық).

 Су құбыры желісі қонақ үй ғимаратын ауызсу және шаруашылық қажеттіліктеріне арналған сумен қамтамасыз етеді.  Ластанған су кәріз жүйесіне түсіп, қонақүйден шығарылады.  Қонақ үйлерді суық сумен қамтамасыз етумен қатар, ыстық және өртке қарсы су құбырлары жұмыс істейді.  Қонақ үйге түсетін судың сапасы мен температурасы стандарт талаптарына сай болуы керек.  Бір тұрғынға тәулігіне 300 литрге дейін су болуы мүмкін.  Нақты су тұтыну суды қабылдау нүктелерінде (бөлме қорында, жеке бөлмелерде – кір жуатын жерде, саунада, бассейнде және т.б. кондиционерлеу үшін және т.б.) су шығынымен де сипатталады.  Судың меншікті шығыны қонақ үйдің өткізу қабілетінің бірлігіне есептеледі.

 Қонақ үйлер үшін өрт туралы хабарлаудың сенімді құралы автоматтандырылған өрт дабылы жүйесі болып табылады.  Әртүрлі өрт хабарлағыштары қонақүйдің әрбір бөлмесі үшін өртті анықтаудың ең қолайлы физикалық принципін таңдауға мүмкіндік береді: оптикалық, ионизациялық, термиялық.  Жүйе өртті ертерек анықтауға, өрт ошағын оқшаулауды қамтамасыз етуге және түтіннің пайда болуына жедел әрекет етуге арналған.  Өрт дабылы жүйесі модульдік аналогтық адрестік өрт сөндіру станциясы болып табылады.  Өрт туралы ақпарат берушілердің әртүрлілігі әрбір қонақүй бөлмесі үшін өртті анықтаудың ең қолайлы физикалық принципін таңдауға мүмкіндік береді: оптикалық, ионизациялық, термиялық.  Эвакуациялау жолдарында мақсатты қолмен информаторлар орнатылған.  Жүйе жоғары ықтималдықпен тұтанудың ерте сатысында өртті анықтауға, тұтану көзінің локализациясын қамтамасыз етуге және «қара» түтіннің пайда болуына күрт әрекет етуге арналған.  Жүйе компьютерлермен және қолданыстағы цифрлық деректерді беру желілерімен біріктірілген.

Қонақ үй күзетінің дабыл жүйесін жартылай автономды ретінде жасау ұсынылады.  Қонақ үйді халыққа хабарлау жүйесі көп мақсатты аудио жүйе болып табылады.  Жүйенің функцияларына мыналар жатады: төтенше жағдайдың орын алуы туралы персоналға хабарлау;  микрофондардан немесе алдын ала жазылған ақпаратты беру;  хабарлар мен радиобағдарламаларды тарату;  фондық музыка.

Кіруді басқару жүйесі қалаусыз адамдардың қонақ үйдің ғимаратына немесе жеке бөлмелеріне кіруіне жол бермеуге арналған.  Оқырман бар есік құлыптарынан тұратын автономды жүйелер қолданылады;  құлыптардан ақпаратты зерттеуге арналған терминалдар;  карта бағдарламашылары;  басқару компьютері.  Ақпараттың бір бағытты берілуі бар жүйелер, сонымен қатар басқару әрекеттері бар жүйелер қолданылады.

Қонақ үйлердің телевизиялық жүйелері мақсатына қарай бақылау, күзет, ақпараттық, қонақ, тамақтану, конференц-залдар болып жіктеледі.  Телевизиялық бақылау жүйесі өндірістік процестерді, қонақ үй қызметтерін бақылауды қамтамасыз етеді.  Клиенттердің тіркелу орындарында, эскалаторларда орнатылған теледидарлық камералар қонақүйдің техникалық қамтамасыз етілуін бақылауға, тұтынушылар ағынындағы өзгерістерге жедел әрекет етуге, төтенше жағдайларды талдауға және тексеруге, қызметкерлердің жұмысын жеңілдетуге көмектеседі.

Қонақ үйдің жергілікті желісі бизнес-орталықты қолдау компьютерлік желіден және жеке қызметтерден (әсіресе орналастыру қызметі) тұрады.  Қонақүйдің компьютерлік желісі нөмірлерді брондау және билеттерді брондау үшін қонақ үй желілеріне шығу мүмкіндігін қамтамасыз етуі керек.  Ол қонақүйдің ішкі жұмысына және сыртқы ортамен әрекеттесуге арналған телекоммуникацияның заманауи түрін білдіреді.

Инженерлік жабдықты жұмыс жағдайында ұстауға жабдықты пайдалануды бақылау арқылы қол жеткізіледі;  нормативтік пайдалану шарттарын сақтау;  жабдықты уақтылы тексеру, техникалық қызмет көрсету және күрделі жөндеу.  Қазіргі уақытта компьютер дабылдарды өлшеу, коммутациялау, қонақ үйдегі өмірлік процестерді есепке алу функцияларын реттеуді, бақылауды және техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ете алады.

**Бақылау сұрақтары:**

 1. Қонақ үйлердің техникалық және инженерлік қызметтері.

 2. Инженерлік-техникалық қызмет қызметінің нормативтік-құқықтық базасы.

 3. Инженерлік желілер мен коммуникацияларды пайдалану.

 4. Инженерлік-техникалық қызметтің жұмыс нормалары.

 5. АБЖ қызметінде қолданылатын жабдықтар тізімі.

**Д 10. Қонақ үй шаруашылығында ғимараттарды тазалаудың заманауи технологиясы**

Жоғарыда көрсетілген шаруашылық қызметтерін ұйымдастыру тәжірибесі бұрынғы «қонақжай қызметтері» бөлмелерге қызмет көрсетуді және қоғамдық аумақтарды ұйымдастырудың неғұрлым кәсіби түрімен ауыстырыла бастаған соңғы 20 жыл ішінде жинақталған тәжірибеге негізделген.  Осы тұрғыдан алғанда, «инновациялық серпіліс» қонақ үй нарығының өзгермелі талаптарына бейімделе отырып, ұйымдық құрылымды үнемі жетілдіретін шаруашылық қызметтерін құру фактісінің өзінде орын алды.  Дүниежүзілік экономикадағы дағдарыстық құбылыстар үй шаруашылығы қызметінің ұйымдастырушылық құрылымы мен тәжірибесіне де жаңалықтар енгізуді талап етті.  Инновациялар, ең алдымен, сервисті енгізіліп жатқан дағдарысқа қарсы бағдарламаларға бейімдеу қажеттілігінен басталады, мысалы, шығындарды үнемдеу бағдарламасы, адал қонақ бағдарламалары, қызмет көрсету сапасына арналған арнайы қонақ үй акциялары, қонақтармен қарым-қатынас жағдайы және т.б.  Мысалы, тұрғындарды толтыруды ынталандыратын бағдарламаларды іске асыру қонақүйді жаңа, икемді түрде қонақтардың тіркелу және шығу үшін белгіленген күндерді (сағаттарды) қарастыруға мүмкіндік береді.  Тиісінше, үй шаруашылығы қызметінде тазалау кестелері түзетілуде, күтілетін келу күндерін қадағалау брондау қызметімен айқынырақ байланысты.  Көптеген қонақүйлерде брондауды растау кезінде қонақтан қосымша ақы алмай, қонақүйде белгіленген «Тіркеу» сағатынан ертерек болуы мүмкін ыңғайлы тіркелу уақыты сұралады.  Нөмірлерді «таза» мәртебесіне ауыстырудың тиімділігі неғұрлым анық бақыланады.  Арнайы датчиктер арқылы электр, жылу энергиясын үнемдеу мақсатында бөлме қорында «Қонақ/Тазалық», «Күндіз/Түн» сценарийлерін және т.б. енгізуді қоса алғанда инженерлік автоматтандыру бағдарламалары да шаруашылық қызметтерінің кестелері мен стандарттарына әсер етеді.  Ол үшін автоматтандыру аясында қонақтар мен қызметшілердің кілттерінде айырмашылықтар жасалады.  Ең үлкен инновациялық өзгерістер қонақ үйлерді «аутсорсинг» және «аутстаффинг» пайдалануына көшіру туралы шешімдегі шаруашылық бөлімдерінің құрылымына қатысты (бұл туралы толығырақ ұсыныстың келесі бөлімінде).  Қонақ үйге тән артықшылықтардың ішінде аутсорсингті енгізудің инновациясын келтіретін болсақ, тартылған персонал келтірген зиянның кепілдендірілген өтемін атауға болады, ал штаттық қызметшілердің қадағалауы қонақ үй үшін тікелей шығынға айналады.  12.2.  Үй шаруашылығы қызметіндегі инновациялық материалдар, құралдар және жұмыс технологиялары.  Housekeeping сервисінің жұмысында заманауи инновациялық материалдарды, құралдар мен технологияларды пайдалана отырып, сіз шығындарды азайта отырып, қонақүйге қызмет көрсету сапасының жақсарғанын анық көрсете аласыз. 1950 жылдары 3M Scotch-BriteTM сауда белгісімен өнімдерді әзірлеу үшін абразивтерді, желімдерді және тоқыма емес талшықтарды өндіруге арналған үш бірегей озық технологияларды біріктірді.  ScotchBrite TM негізгі артықшылығы абразивті бөлшектердің тек бетінде ғана емес, оның ішінде де біркелкі таралуы болып табылады, бұл пайдаланудың бүкіл кезеңінде біркелкі тозуды, беріктікті және тұрақты өнімділікті қамтамасыз етеді.  Scotch-Brite абразивті материалы үш негізгі компоненттен тұрады: абразивтік түйіршіктер / бөлшектер, талшықтар, полимер (байланыс құрамы).  12-тарау: Тұрмыстық қызмет көрсетудегі инновациялар Қонақ үйдегі жұмыстардың табысты болуы үшін қалай жұмыс істейді 61 12-ТАРАУ Түрлі түсті материалдар әртүрлі ингредиенттерді пайдаланады.  Абразивті: кремний карбиді (ең агрессивті), алюминий оксиді (орташа, оңтайлы тиімді), пластик/ПВХ бөлшектері, керамикалық чиптер, пемза тасы (тырнамайтын губкалар), тальк (ең нәзік).  Талшықтар: нейлон (қатты) немесе полиэфир (жұмсақ).  Slate шкаласы бойынша абразивті материалдардың түс кодтауы өңделген бетке әсер етудің агрессивтілік дәрежесі бойынша материалдарды ұйымдастыруға және жіктеуге және сәйкесінше қолдану мүмкіндіктерін көрсетуге арналған.  Коммерциялық тазалауда қолданылатын материалдардың абразивтілігі Slate шкаласы бойынша 0-ден 4-ке дейін.  Абразивтілік ақтан (0) қараға (4) дейін артады.  Тиісінше, ақ материалдар ең нәзік беттерді жуу және тазалау үшін пайдаланылады - пластик, тефлон, шыны және т.б.  және беткі қабатын бұзбай жеңіл жылтырату операциялары (жылтырату), ал қара - ең ластанған беттер үшін (гриль, пештер) және «лас» тазалау процестері - аршу және т.б.  Губкалар (біз абразивті қабаттың түсі туралы айтып отырмыз): • Ақ - нәзік;  • Көк/ашық көк – «тырналмайтын» (аққа қарағанда агрессивті, бірақ жасылға ұқсамайды; тефлонға жарамайды, бірақ шыны, кристал, пластик және басқа беттер сызатпай тазаланады);  • Жасыл - классикалық (қарапайым беттерге арналған - ас үй ыдыстары, жиһаз және т.б.);  • Қара – агрессивті тазалау (күшті кір, күйген тағам және т.б.).  Тазалау жылдамдығы - капиллярлық әсер - ылғалды тез сіңіру - бұл барлық беттерге қолдануға арналған жоғары сапалы синтетикалық микроталшықтан (полиэстер + нейлон) жасалған Scotch-Brite микроталшықты маталар.  Әмбебаптығы мен ұзақ мерзімділігі (95С температурада 50-ден 300 жууға дейін машинада жууға рұқсат етіледі), химиялық заттар мен шығын материалдарын сатып алуды үнемдеу қонақ үй шығындарын азайтудың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Бетті сүрту сапасы, әртүрлі бөлмелерде бір тазалау жабдығын пайдалануды болдырмау және бактериялардың таралуын шектеу үшін түсті кодтау, кеңейтілген практикалық қолдану (құрғақ және дымқыл) үй шаруашылығының технологиялары мен жұмыс стандарттарын жақсартуға белсенді әсер етеді.  Мәрмәр күтімінің химиялық емес әдісі - бұл жақында ресейлік нарықта көптеген қонақүйлерде қолданылған мәрмәр едендерді қалпына келтіру және күтудің балама, инновациялық әдісі.  Бұл инновациялық технологияның артықшылықтары мыналарды қамтиды: • химиялық агрессивті орталардың болмауы;  • қолданудың қарапайымдылығы;  • стандартты егін жинау техникасын пайдалану;  • жыныстың мерзімді болмауы.  Жылдың көп бөлігінде жаңбырлы және лас ауа-райы басым болатын Ресей жағдайында келушілердің аяқ киімімен ғимараттарға әкелінетін құм мен кірдің көлемі өте үлкен, бұл әдіс уақыт пен ақшаны үнемдеуге өте маңызды.  12.3.  Үй шаруашылығы қызметіндегі аутсорсинг пен аутстаффингтің заманауи тәжірибесі.  Соңғы он жылда қонақүйлерде аутстаффинг пен аутсорсингті қолданудың әлемдік тәжірибесі жоғары экономикалық тиімділікті көрсетті.  Нөмірлер санына қызмет көрсету функцияларын мамандандырылған компанияға беру қонақ үйге өзінің негізгі функциясына – орналастыру қызметтерін көрсетуге көңіл бөлуге мүмкіндік береді.  Аутсорсингтік компания тазалық пен қызмет көрсету стандарттарын сақтауға толық жауап береді.  Бұл ыңғайлы, өйткені қажетті қызметтерді құруда айтарлықтай шығындарды қажет етпейді, бұл қызметтер үшін персоналды ұстаудың қажеті жоқ.  Аутсорсингтік компанияның өзі тиісті қызметкерлерді оқытумен, қажетті инвентарларды, құрал-жабдықтарды, химиялық заттарды, комбинезондарды сатып алу, кір жуу және зығыр матасын химиялық тазалаумен айналысады.  Құқықтық мәселелерде аутсорсинг Ресейдің азаматтық кодексінде азды-көпті нақты анықталған, өйткені көп жағдайда бұл қызметтерді көрсетуге арналған келісімшарт болып табылады.  Қонақ үй қызметтерінің ресейлік нарығында аутсорсинг схемасы бойынша үй шаруашылығын жүргізу тәжірибесі әлі де шектеулі деңгейде.  Осыған қарамастан, халықаралық брендтермен жұмыс істейтін Мәскеу қонақ үйлерінің көпшілігі соңғы 3 жылда аутстаффингті белсенді түрде пайдаланады.  Бұл, кең мағынада, кәсіпорын ұжымынан персоналдың бір бөлігін алып тастау.  Бұл схеманы персоналды лизинг деп те атайды.  Еуропадағы ғана емес, тіпті Ресейдегі қонақ үйлердің басым көпшілігі барлық желілік қызметкерлерді штатта ұстамайды, бірақ жұмыс берушінің (қонақ үй) қажеттіліктерін қанағаттандыратын біліктілігі бар мамандандырылған компаниялардың қызметкерлерін жұмысқа алады.  Бұл қызметшілер, үй қызметкерлері (жұмысшылар), кір жуу (химиялық тазалау) қызметкерлері.  Grand Hotel Marriott, Tverskaya Marriott, Hilton Ленинградская, Holiday Inn Lesnaya, Holiday Inn Suschevskaya, Holiday Inn Sokolniki, Swissotel, Red Hills, Ritz Carlton, Metropol, Ararat Hyatt және басқаларында үшінші тарап компанияларының қызметкерлерінің саны әртүрлі. 15-тен 55%-ға дейін.  Maxima Hotels желісіне Agotel аутсорсингтік компаниясы қызмет көрсетеді, ол осы уақытқа дейін үй шаруашылығын жүргізетін жалғыз аутсорсингтік компания болып табылады.  Бірақ Ресей нарығында мұндай компаниялар әлі де жеткіліксіз.  Ал аутстаффингті қамтамасыз етудің негізгі схемасы – қонақ үйлер өз талаптары мен стандарттарына сәйкес қызметкерді оқытатындай етіп қызметкерлер таңдалады.  Кадр мәселесі (әсіресе қарапайым персоналмен) жыл сайын артып келеді және 3-5 жылдан кейін Мәскеудегі қонақ үйлер үшін аутсорсингтік шаруашылық қызметтерін алу әлдеқайда тиімді болады (Еуропа мен Американың көптеген қонақ үйлеріндегі сияқты).

**Д 11 Қонақ үй шаруашылығындағы жабдықтау қызметі**

**Д 11 Қонақ үй шаруашылығындағы жабдықтау қызметі**

**Жабдықтау қызметі**

**Сұрақтар:**

1. Жабдықтау қызметінің рөлі мен маңызы

2. Жабдықтау қызметінің тәртібі

**1. Жабдықтау қызметінің рөлі мен маңызы**

Ол өндіріс жүйесінің кірісіне қызмет етеді, еңбек объектісін дайын өнімге (өндірілген өнімге, жұмыстарға, қызметтерге) айналдыру үшін еңбек заттары мен құралдарын адам ресурстарымен байланыстыру үшін ол арқылы барлық материалдық ағындар өтеді.

Өндіріс факторларының нарықтарында еңбек объектілерін дер кезінде сатып алу, жабдықтау қызметінің барлық бөліктерінің жақсы үйлестірілген және тиімді жұмысының арқасында қызметкер өндірістік процестің тікелей қатысушысы ретінде жұмыс істеу үшін қажетті барлық нәрсемен қамтамасыз етілуі мүмкін. құрылғының бірқалыпты жұмыс істеуі. Қолайлы сыртқы және ішкі жағдайларда жабдықтау қызметі ішінара еңбек процестерін тиімді жүзеге асыру және материалдық сыйақыны жоғарылату үшін жұмысшылардың қажетті материалдық элементтерге қажеттіліктерін қанағаттандыра алады. Еңбек процесін барлық қажетті заттармен қанағаттанарлықсыз қамтамасыз ету қызметкерлердің ұйым әкімшілігінің қызметіне көңілі қалдырады, еңбекке және оның нәтижелеріне қызығушылықты төмендетеді.

Жабдықтау және қоймалық қызметке: басшы, қойма жұмысшылары, экспедиторлар, жеткізушілер, тиеушілер кіреді.

Қызметтік функцияларға мыналар жатады:

• тауарлы-материалдық қорларды жіктеу және индекстеу;

• материалдық-техникалық жабдықтауды ұйымдастыру;

• тауарлар мен материалдардың шығындары мен қорларын нормалау;

• қоймалық жүйені ұйымдастыру;

• тауарлы-материалдық қорларды есепке алу жүйесін ұйымдастыру.

**2. Жабдықтау қызметінің тәртібі**

Жабдықтау қызметінің қызметкерлері қонақ үй тұтынатын барлық материалдық ресурстарға сұраныс пен ұсынысты, оларға және делдалдық ұйымдардың қызметтеріне бағаның деңгейі мен өзгеруін зерттейді және ескереді, тауарларды бөлудің ең үнемді түрін таңдайды, қорларды оңтайландырады және қысқартады. тасымалдау және дайындау және сақтау шығындары. Қонақ үйді материалдық-техникалық жабдықтау мыналарға арналған:

• кәсіпорынның үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету;

• жаңа технологияларды енгізу, автоматтандыру, механикаландыру, қосымша қызмет түрлерін кеңейту;

• жоғары сапалы тауарларды сатып алу арқылы қызмет көрсету деңгейін арттыру;

• еңбек өнімділігін арттыру;

• материалдық ресурстарды үнемдеу.

Бөлімнің қызметі – қажетті сападағы дұрыс тауарды қажетті бағамен, керек уақытта, сатып алу. Сонымен қатар, қонақүйдегі қорлардың оңтайлы көлемін сақтау қажет, өйткені сақтау ақшаны талап етеді және көптеген сатып алынған тауарлар шамадан тыс ұзақ уақыт сақталса, нашарлауы мүмкін.

Қонақ үй қажеттіліктері үшін сатып алынатын тауарлар келесі негізгі топтарға бөлінеді:

• өнімдер (жаңа, мұздатылған, консервіленген, кептірілген);

• сусындар;

• құрал-жабдықтар мен жиһаздар (тозған сайын бұзылады), ыдыс-аяқтар, төсеніштер;

• Шығын материалдары (негізінен бөлмелер мен қоғамдық орындарды тазалау үшін пайдаланылады).

Сатып алу менеджерлері жеткізушілерді таңдау кезінде келесі факторларды ескеруі керек:

• жеткізушінің беделі;

• тауарлардың бағасы және олардың сапасы;

• топтама мөлшері (шағын қонақ үйлер үшін партияның ең төменгі мөлшері де шамадан тыс болуы мүмкін);

• төлем шарттары (мүмкіндігінше алдын ала төлемсіз, тіпті жақсырақ – несие бойынша);

• сатып алынған тауарларды сатудан кейінгі қызмет көрсету (жабдық үшін);

• жеткізу құны, жеткізушіге дейінгі қашықтық.

Сатып алу бөлімінің тәжірибесінде олар жеткізушілермен ұзақ мерзімді келісім-шарттарды да (кейде тендер – жабдықтаушыларға конкурс ұйымдастырады) да, бір реттік сатып алуды да пайдаланады. Ұзақ мерзімді келісім-шарттар әдетте баға бойынша жеңілдік алуға мүмкіндік береді және ең бастысы, мұндай келісім-шарт бөлімнің жұмысын айтарлықтай жеңілдетеді. Дегенмен, бұл сатып алу әдісінің кемшіліктері де бар. Мерзімді жеткізу көлемі келісім-шартта белгіленеді. Сондықтан қонақүйлердің күтпеген толып кетуімен артықшылықтар пайда болады, ал толып кетудің күрт артуы кезінде тауар тапшылығы туындайды. Сонымен қатар, жеткізілген тауарлардың саны тапсырыс берушіні қанағаттандыруды тоқтататын жағдайлар жиі кездеседі, ал келісімшартты бұзу оңай емес. Одан әрі нарықтағы тауардың бағасы төмендеуі мүмкін, ал қонақүй шартта белгіленген бағаны төлеуге мәжбүр.

Жоғарыда айтылғандардың арқасында күн сайын әртүрлі жеткізушілерден бағаны азайтуға тырысатын бірқатар сатып алулар жасалады. Кейбір заттарды тіпті бөлшек сатушылардан сатып алуға болады. Бұл әдістің де кемшіліктері бар, өйткені белгілі бір өнім нарықта болмауы мүмкін. Қонақ үй шарапты, алкогольді ішімдіктерді, сыраны, темекі өнімдерін және етті жаппай сатып алады. Қонақ үй қонақ үй тізбегінің бір бөлігі болса, онда ол осы тізбектің орталықтандырылған сатып алу жүйесі арқылы өзіне қажет тауарлардың кем дегенде бір бөлігін алады. Бұл жүйеде жеткізілім жүзеге асырылатын орталық қоймалар бар. Жүйенің білікті мамандары тар мамандануы арқасында тауардың жоғары сапасын қамтамасыз етеді, ал жеткізушілерден тауарларды көп мөлшерде сатып алу бағаны төмендетуге мүмкіндік береді.

Сатып алулар келесідей жүзеге асырылады:

Барлық қонақ үй қызметтері өтінімдерді сатып алу бөліміне береді, олардың нысандары әртүрлі болуы мүмкін, бірақ олардың барлығы егжей-тегжейлі: мөлшері, салмағы, жеткізілген елі, саны және ең бастысы жеткізу күні көрсетілген.

Мәлімделген өнімге маманданған сатып алу бөлімінің менеджері жеткізушілердің ұсыныстарын (бағасы, мүмкін жеңілдіктер, төлем формалары және т.б.) қарайды, ең жақсысын таңдап, тапсырыс береді.

Тауарды шот-фактурамен алған кезде оны тексеріп, тіркеп, жарамсыз тауарды қайтарып береді. Жеткізушіден шот-фактураны алғаннан кейін ол тексеріледі, тіркеледі және қаржылық қызметке төлеуге беріледі.

**Бақылау сұрақтары:**

1. Қызмет көрсетуші кәсіпорындарды жабдықтауды ұйымдастыру.

2. Қызмет көрсетуші кәсіпорындар қызметтерінің өзара әрекеттесуі.

3. Коммуналдық қызмет көрсетушілермен өзара әрекеттесу.

4. Қызмет көрсетушілермен шарттар жасасу.

**Д 12. Қонақ үй шаруашылығындағы әкімшілік-шаруашылық қызметтердің нормативтік-құқықтық базасы**

**Сұрақтар:**

1. Туристерді орналастыруды жіктеу ережелері
2. Басшылар, мамандар және басқа да қызметкерлер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы

**Туристерді орналастыруды жіктеу ережелері**

Қонақжайлылық индустриясы экономикалық қызмет түрі ретінде қонақ үй қызметтерін көрсетуді және қонақ үйлерде, кемпингтерде, мотельдерде, мектеп және студенттер жатақханаларында, қонақ үйлерде және т.б. қысқа мерзімді тұруды ақыға ұйымдастыруды қамтиды. Бұл қызметке мейрамхана қызметтері де кіреді.

Халықаралық тәжірибеде ДСҰ сарапшылары әзірлеген Туристерді орналастыру объектілерінің Стандартты классификациясы қабылданған (9.1-кесте).

Ұжымдық орналастыру «туристерді бір бөлмеде немесе басқа бөлмеде түнеу үшін тұрақты немесе оқтын-оқтын орынмен қамтамасыз ететін, бірақ ондағы нөмірлер саны белгілі бір минимумнан асатын кез келген нысанды» білдіреді (мысалы, Ресейде - 10 нөмір, Италияда - 7 нөмір). Сонымен қатар, бұл кәсіпорындағы барлық бөлмелер бір басқаруға бағынуы керек (тіпті ол пайда табуды мақсат етпесе де), көрсетілетін қызметтерге және қолда бар жабдықтарға сәйкес сыныптар мен санаттарға топтастырылуы керек.

Туристерді орналастырудың ұжымдық объектілеріне мыналар жатады: қонақ үйлер және ұқсас орналастыру орындары, мамандандырылған мекемелер және басқа орналастыру кәсіпорындары.

**Кесте 1.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Санаттар | Разрядтар | Топтар |
| 1.Туристерді ұжымдық орналастыру орындары | 1.1. Қонақ үйлер және ұқсас орналастыру орындары | 1.1.1. Қонақ үйлер  1.1.2. Ұқсас мекемелер |
|  | 1.2. Мамандандырылған мекемелер | 1.2.1. Сауықтыру мекемелері  1.2.2. Еңбек және демалыс лагерлері  1.2.3.Қоғамдық көлік құралы 1.2.4. Конгресс орталықтары |
|  | 1.3. Басқа ұжымдық мекемелер | 1.3.1. Демалыс үйлері  1.3.2.Кемпинг  1.3.3. Басқа |
| 2. Туристерді жеке орналастыру орындары | 2.1. Жеке орналастыру орындары | 2.1.1. Меншікті тұрғын үйлер  2.1.2. Жалға алынған бөлмелер  2.1.3. Жалға берілетін тұрғын үйлер  2.1.4. Туыстарымен және достарымен тұру (тегін)  2.1.5.Басқа |

Қонақ үйлерде келесі мүмкіндіктер бар:

- саны белгілі бір минимумнан асатын, бірыңғай жетекшілік ететін бөлмелерден тұрады;

- тізбесі күнделікті төсек-орын тігумен, бөлме мен жуынатын бөлмені тазалаумен шектелмейтін әртүрлі қонақ үй қызметтерін көрсету;

- көрсетілетін қызметтерге, қолда бар жабдықтарға және ел стандарттарына сәйкес сыныптар мен санаттарға топтастырылған;

- мамандандырылған мекемелер санатына жатпайды;

- саяхатшылар сегментіне бағытталған;

- дербес болуы немесе мамандандырылған бірлестіктердің (тізбектердің) бөлігі болуы мүмкін.

Ұқсас мекемелерге пансионаттар мен жиһаздалған бөлмелер, туристік хостелдер және басқа орналастыру орындары кіреді, олар нөмірлерден тұрады және шектеулі қонақ үй қызметтерін көрсетеді, соның ішінде күнделікті төсек-орын жасау, бөлме мен ваннаны тазалау.

Мамандандырылған кәсіпорындар орналастыру қызметтерін көрсетумен қатар, басқа да мамандандырылған функцияларды орындайды, мысалы, конференциялар ұйымдастыру, емдеу және т.б.

Мекеменің бұл түріне денсаулық сақтау мекемелері, еңбек және демалыс лагерьлері, конгресс орталықтары және т.б. кіреді. Басқа ұжымдық орналастыру орындары күнделікті төсек-орын жинау мен тұрғын үйді тазалауды қоспағанда, шектеулі қонақ үй қызметтерін ұсынады. Олар бөлмелерден тұрмауы мүмкін, бірақ «тұрғын үйлер», «кемпинг алаңдары» немесе «ұжымдық жатын бөлмелері (жатақханалар)» сияқты бөлімшелер болуы мүмкін. Барлық орналастыру орындары жеке топтарға жіктеледі. «Қонақ үйлер және ұқсас кәсіпорындар» тобына қонақ үйлер, көп пәтерлі қонақ үйлер, мотельдер, жол және жағажай қонақ үйлері, орналастыру клубтары, пансионаттар, жиһаздалған нөмірлер, туристік жатақханалар кіреді.

«Мамандандырылған кәсіпорындар» тобы санаторийлерден, еңбек және демалыс лагерьлерінен, ұжымдық көлік құралдарында тұрудан (поездар, теңіз және өзен кемелері мен яхталар), сондай-ақ конгресс орталықтарынан тұрады.

«Басқа ұжымдық орналастыру орындары» тобына демалыс үйлері ретінде ұйымдастырылған үйлер мен бунгало кешендері, шатырларға арналған қоршалған аумақтар, керуендер, жылжымалы үйлер, шағын қайықтарға арналған шығанақтар, сондай-ақ жастар жатақханалары және т.б. кіреді.

Жеке орналастыру объектілеріне жеке тұрғын үйлер – пәтерлер, виллалар, зәулім үйлер, резидент келушілер пайдаланатын коттедждер (соның ішінде таймшерлік пәтерлер), жеке тұлғалардан немесе агенттіктерден жалға алынған бөлмелер, туыстары мен достары тегін берген үй-жайлар жатады.

Орналастырудың сол немесе басқа құралдарына жатқызу әр елдің заңдары мен ережелерімен анықталады. Мысалы, Италияда «Туризмді дамыту мен жетілдірудің негізгі заңы» туристерді қабылдауға арналған қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарына – қонақ үйлерге, мотельдерге, ауылдық туристік кешендер мен пансионаттарға, жастарға арналған базалар мен демалыс лагерлеріне, туристік ауылдарға, ауылдық жерлерге жатады. үйлер, үйлер мен жиһаздалған пәтерлер, демалыс үйлері, жастар үйлері, альпі баспаналары. Даниядағы орналастыру мекемелеріне қонақ үйлер, мотельдер, кемпингтер, хостелдер, қонақ үйлер, интернаттар, үйлер және т.б.

Қазақстанда Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-08/200 бұйрығымен бекітілген Туристерді орналастыру орындарын жіктеу және сыныптау туралы куәлік беру ережесі бар. «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» 2001 жылғы 13 маусымдағы Қазақстан Республикасының Заңына, «Техникалық реттеу туралы» 2004 жылғы 9 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңдарына сәйкес әзірленген және негізгі мақсаттарын, ұйымдастырушылық құрылымын, ең төменгі талаптарын және туристерді орналастыру орындарына санаттар беру тәртібін реттейді.

Бірқатар елдерде қонақ үй саласы қызметкерлерінің кәсіби мүдделерін қорғау үшін ұлттық қонақ үй ассоцияциялары құрылады (мысалы, қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы – КАГИР, Ресей қонақ үй қауымдастығы – РГА), олар өз кезегінде Халықаралық Қонақ үй индустриясының жетекші халықаралық ұйымы болып табылатын Қонақ үй қауымдастығы (IHA). IGA-ның халықаралық туризмнің дамуына қосқан маңызды үлесі 1981 жылы клиент пен қонақ үй әкімшілігінің қарым-қатынасының принциптерін анықтайтын және бүгінгі күнге дейін өзектілігін жоғалтпаған Халықаралық қонақ үй ережелерінің қабылдануы болды. Клиент пен қонақ үй әкімшілігінің қарым-қатынасының принциптерін анықтайтын және бүгінгі күнге дейін өзектілігін жоймаған халықаралық қонақ үй ережелері.

**Басшылар, мамандар және басқа да қызметкерлер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы**

Басшылар, мамандар және басқа да қызметкерлер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы (бұдан әрі – ҚҚ) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес қызметкерлерге қойылатын біліктілік талаптарын белгілеу үшін негіз болып табылады және еңбек тәртібін реттеуге байланысты мәселелерді шешу үшін пайдаланылады. ұйымдық-құқықтық нысандарына қарамастан экономикалық қызметтің әртүрлі түрлерінде ұйымдарда персоналды басқарудың тиімді жүйесін қамтамасыз ету.

CS екі бөлімнен тұрады. Бірінші бөлімде экономикалық қызметтің барлық түрлеріне ортақ және ұйымдарда кең таралған басшылардың, мамандардың және басқа да қызметкерлердің лауазымдарының біліктілік сипаттамалары берілген. Екінші бөлімде ғылыми-зерттеу, конструкторлық, технологиялық, жобалау-іздестіру ұйымдарында, сондай-ақ редакциялық-баспа ұйымдары мен бөлімшелерінде жұмыс істейтін қызметкерлер лауазымдарының біліктілік сипаттамалары қамтылған.

КС қабылданған қызметкерлердің үш санатқа жіктелуіне сәйкес әзірленді: басшылар, мамандар және басқа қызметкерлер. Қызметкерлерді санаттарға бөлу қызметкер жұмысының мазмұнын құрайтын орындалатын жұмыстың сипатына қарай жүзеге асырылады (ұйымдастырушылық – әкімшілік, аналитикалық-конструктивтік, ақпараттық – техникалық).

Қызметкерлердiң бiлiктiлiгiне қойылатын талаптар олардың лауазымдық мiндеттерiмен айқындалады, онда лауазымдардың атаулары белгiленедi, осыған байланысты КС құрылысы жұмыс белгiсiне негiзделген.

Біліктілік сипаттамалары өндірісті, еңбекті және басқаруды ұйымдастыру ерекшеліктерін, олардың құқықтары мен міндеттерін ескере отырып, қызметкерлердің лауазымдық міндеттерінің нақты тізбесін қамтитын лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу үшін негіз болады. Қажет болған жағдайда белгілі бір лауазымның сипаттамасына енгізілген міндеттер бірнеше орындаушылардың арасында бөлінуі мүмкін. Қызметкерлердің лауазымдық міндеттерінің шеңберін лауазым атауын өзгертпей кеңейту кезінде қызметкерге мазмұны бойынша жұмысқа жататын, күрделілігі бойынша баламалы, орындалуы талап етілмейтін басқа лауазымдардың сипаттамаларында көзделген міндеттерді орындау жүктелуі мүмкін. басқа мамандық пен біліктілік.

Мамандар лауазымдарының сипаттамалары бір лауазым шегінде оның атауын өзгертпестен, қызметкердің өз міндеттерін орындаудағы дербестік дәрежесін ескере отырып, ұйымның басшысы белгілейтін лауазымдық біліктілік санатын көздейді. қызметтік міндеттері, оның қабылданған шешімдерге жауапкершілігі, жұмысқа деген көзқарасы, жұмыстың тиімділігі мен сапасы, сондай-ақ мамандық бойынша жұмыс өтілімен айқындалатын кәсіптік білімі, практикалық тәжірибесі.

КС туынды лауазымдардың біліктілік сипаттамаларын қамтымайды (бірінші басшының орынбасарларын қоспағанда, аға және жетекші мамандар, бөлім бастықтарының орынбасарлары). Осы қызметкерлердің міндеттері, олардың білімі мен біліктілігіне қойылатын талаптар КС-те қамтылған тиісті негізгі лауазымдар мен басшылардың лауазымдарының сипаттамалары негізінде айқындалады. «Аға» және «жетекші» лауазымдары үлгілік штаттық нормативтер негізінде белгіленеді. Аға мамандар лауазымында көзделген міндеттерді орындаумен қатар өзіне бағынысты орындаушыларға жетекшілік етеді, ал тікелей бағынысты орындаушылар болмаған жағдайда оларға дербес жұмыс учаскесін басқару функциялары жүктеледі. Жетекші мамандарға ұйымның немесе олардың құрылымдық бөлімшелерінің қызмет бағыттарының бірінде басшы және жауапты орындаушы функциялары немесе құрылымдық бөлімшелерде (бөлімдерде, бюроларда) құрылған орындаушылар топтарын үйлестіру және әдістемелік жетекшілік ету міндеттері жүктеледі. және т.б.), нақты ұйымдық-техникалық жағдайларда еңбекті ұтымды бөлуді ескере отырып. Қажетті жұмыс өтіліне қойылатын талаптар 1-ші біліктілік санатындағы мамандар үшін көзделгенмен салыстырғанда 2-3 жылға артады.

Қызметкерлердiң iс жүзiнде орындалған мiндеттерi мен бiлiктiлiгiнiң лауазымдық белгiлердiң талаптарына сәйкестiгiн комиссия (бiлiктiлiк, аттестаттау) анықтайды. Бұл ретте жұмыстың сапалы әрі тиімді орындалуына баса назар аударылады.

**Бақылау сұрақтары:**

1. «Орналастыру» ұғымына анықтама беріңіз.

2. Орналастыру құралдары қандай категорияларға бөлінеді?

3. АБЖ кадрлық құрамы.

4. АБЖ қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтары.

5. Кадрлық құжаттама және АБЖ персоналының құзыретіне қойылатын талаптар.

6. АБЖ қызмет көрсететін кәсіпорындар қызметкерлерінің мінез-құлық этикасы.

7. АБЖ қызметкерлерін оқыту және олардың біліктілігін арттыру.

**Д 13. Қонақ үй кәсіпорындардың әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің қызметін басқару.**

**Сұрақтар**:

1. Кәсіпорынның әкімшілік-шаруашылық функцияларының классификациясы
2. Әкімшілік-шаруашылық жұмыстарды оңтайландыру мысалдары

**Кәсіпорынның әкімшілік-шаруашылық функцияларының классификациясы**

Кез келген компанияда компанияның не істейтініне қарамастан, онсыз орындай алмайтын бірнеше функциялар бар. Ал әкімшілік-шаруашылық жұмысы да осындай функцияларға жатады. Біз компаниялардағы ең маңызды әкімшілік және экономикалық функциялар туралы, олардың компания құрылымындағы орны мен рөлі туралы, осы функциялар атқара алатын лауазымдар туралы айтатын боламыз. Біз сондай-ақ әдетте жеткіліксіз назар аударылатын кейбір әкімшілік функцияларға толығырақ тоқталамыз.Әртүрлі компаниялардағы әкімшілік-шаруашылық функциялар тән болғанымен, олардың нақты мазмұны кәсіпорынның қазіргі кездегі алдында тұрған мақсаттарына, көлеміне байланысты. компания және оның ресурстары.

Ең типтік әкімшілік және экономикалық функцияларды, сондай-ақ ағымдағы міндеттер мен компаниядағы жағдайдың оларға әсерін қарастырыңыз.

Барлық әкімшілік-шаруашылық функцияларды бірнеше топқа бөлуге болады:

1) Іс-шараларды ағымдағы қамтамасыз ету:

\* кеңсе тауарларымен қамтамасыз ету

\* Кеңсе керек-жарақтарымен және шығыс материалдарымен қамтамасыз ету

\* шаруашылық тауарларымен қамтамасыз ету

\* кеңсе техникасын, жиһазды жұмыс жағдайында ұстау (жөндеу және алдын алу)

\* байланысты қамтамасыз ету (ұялы телефондарды, бөлінген интернет арналарын қосу, қалалық желілерді пайдалану)

\* бір реттік ірі сатып алуды жүзеге асыру (жиһаз, оргтехника)

2) Құжат айналымы:

\* файлдық жүйенің дамуы

\* құжат айналымы

\* мұрағаттау

\* кітапханаларды, мәліметтер қорын жүргізу

3) Ғимаратты, үй-жайды, аумақты пайдалану:

\* бөлмені тазалау

\* ғимаратқа техникалық қызмет көрсету (электрмен жабдықтау, су құбыры, шағын тұрмыстық жөндеу)

\* бөлмені безендіру

\* үй-жайларды жөндеу

\* іргелес аумақтарды орналастыру

\* көгалдандыру

4) Ұйымдастыру жұмыстары:

\* жұмыс орындарын ұйымдастыру

\* іс-шараларды ұйымдастыру (мерекелер, корпоративтік кездесулер, презентациялар)

\* мәжіліс залдарының жұмысын ұйымдастыру

\* қызметкерлерді тамақтандыру

\* көлік қызметі

\* курьерлік қызмет

\* қызметкерлер мен компанияларды сақтандыруды ұйымдастыру

\* қозғалуды ұйымдастыру

5) Үшінші тұлғалармен қарым-қатынастар:

\* мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл (ғимаратты, іргелес аумақтарды пайдалану мәселелері)

\* жалға берушілермен (немесе жалға алушылар) өзара әрекеттесу

\* жеткізушілермен қарым-қатынас, келісім-шарттарды, шот-фактураларды, төлемдерді қадағалау.

6) персоналды ішкі ақпараттандыру:

\* жаңа құжаттар туралы хабарламаларды ұйымдастыру

\* бұйрықтардың орындалуын бақылау

\* ішкі корпоративтік басылымдарды шығару (газеттер, бюллетеньдер, парақшалар), ақпараттық хабарламаларды дайындау және тарату

\* Хабарландыру тақталарын ұйымдастыру және жаңарту

\* ішкі мұражайлар мен көрмелерді ұйымдастыру

Әкімшілік-шаруашылық функцияларының бір бөлігі тұрақты болса, екінші бөлігінде мезгіл-мезгіл орындалатын бір реттік тапсырмалар бар екенін атап өткен жөн. Дегенмен, жұмыс мақсаттарын белгілеу кезінде оларды есте сақтау және қызметкерлермен талқылау қажет, қажет болған жағдайда кез келген бір реттік, бірақ ғаламдық тапсырманы шешу үшін (мысалы, қозғалысты ұйымдастыру), «Мұны кім істеу керек?» Деген сұрақты шешу керек. пайда болмайды.

Оның үстіне, әкімшілік-шаруашылық қызметкерлері өздерінің басты мақсаты компанияның барлық қызметтерінің үздіксіз және ыңғайлы жұмыс істеуін қамтамасыз ету, барлық бөлімшелерге не істеу керек болса да, өндірістік жоспарларды орындауға көмектесу екенін мықтап түсінуі керек. Осылайша, функциялар тізімі нақты жағдайға байланысты қысқартылуы немесе кеңейтілуі мүмкін.

Келесі факторлар белгілі бір ұйымға қандай функцияларды және қаншалықты қажет екеніне әсер етеді:

\* компанияның көлемі

\* компанияның мақсаттары

\* компания қызметінің ерекшеліктері (мысалы, курьердің жұмысы қаншалықты қажет немесе қанша қызметтік көлік қажет)

\* ғимарат меншік құқығында ма

Бұдан шығатыны, әрбір кәсіпорын тиісті талдау жүргізу арқылы өзіне қажетті функциялардың тізімін дербес құра алады.

**Әкімшілік-шаруашылық жұмыстарды оңтайландыру мысалдары**

**Көрнекілік ретінде екі мысалды алайық.**

1-мысал

Ірі қонақ үй компаниясы халықаралық деңгейге шығу және өз жұмысының стандарттарын жаһандық стандарттарға жақындату мақсатын қойды. Халықаралық ынтымақтастықты дамыту, делегацияларды қабылдау жоспарланған болатын. Кәсіпорынның меншігінде бірнеше өндірістік ғимараттар (5 цех, әкімшілік ғимарат, мейрамхана, кір жуатын орын), өз аумағы бар. Басшылық жаңа талаптарды ескере отырып, әкімшілік-шаруашылық бөлімдерін қайта құру міндетін қойды. Трансформацияға дейін кәсіпорында әкімшілік-шаруашылық бөлімі болды, оның құрамына: кеңсе, мұрағат, машинка бюросы, курьерлік қызмет, дизайнер, тазалаушылар, тазалаушылар кірді. Бір қызығы, AXO коммерциялық (!) директорға бағынды, ол, әрине, бұл бөлімнің бар екенін өте сирек атап өтті. Сонымен қатар, кір жуу, көлік бөлімі, мейрамхана кәсіпорын директорына тікелей бағынатын жеке бөлімдер ретінде жұмыс істеді. Кейбір әкімшілік-шаруашылық функциялар ешкімге мүлде жүктелмеді, бұл жүйелі түрде қиындықтар туғызды. Сөйтіп, ұсақ-түйек үй жөндеу жұмыстарына ешкім жауап бермей, барлық басшылар техникада өзгелерден озық қол астындағы қызметкерлерін жұмысқа тарта отырып, қолдарынан келгенше шешетін. Сондай-ақ кеңсе тауарлары мен тұрмыстық тауарларды, сондай-ақ кеңсе техникасын орталықтандырылған сатып алу жүргізілген жоқ. Тағы да әрбір бөлім басшысы өзіне қажеттінің бәрін өз күшімен сатып алды, бұл шығындардың сметасын ешкім қадағаламады.

Зауыт басшылығы бұл бағыттың тиімсіздігін көріп, қайта құруды ұйғарды. Нәтижесінде директордың жалпы мәселелер жөніндегі орынбасары (жаңа қызмет) басқаратын жеке бөлімше құрылды. Оған бағынышты қызметтер: АХО, көлік бөлімі, абаттандыру және көгалдандыру бөлімі, күзет қызметі.

Әкімшілік-шаруашылық бөлімнің құрылымы да өзгерістерге ұшырады. Оған мыналар кіреді:

\* әкімшілік сектор (келіссөз залдарының жұмысын ұйымдастыру, делегациялар кездесулері, іс-шаралар, билеттерге тапсырыс беру және т.б.)

\* Ағымдағы қызметті қамтамасыз ету секторы (кеңсе тауарлары мен тұрмыстық техниканы сатып алу, жиһаз және құрал-жабдықтарды сатып алу, жеңіл жөндеу, байланыс, үй-жайларды безендіру, жұмыс орындарын ұйымдастыру)

Осылайша, екі жаңа бөлім (әкімшілік сектор және ағымдағы қызметті қамтамасыз ету секторы), орыс қызметі (есептеу үшінші тарап ұйымдарының қызметтері арзанырақ екенін көрсетті) енгізілді. Тазалаушылар абаттандыру бөліміне бағынышты болды. Трансформация нәтижесінде негізгі бөлімдерді әдеттен тыс функцияларды (жөндеу, сатып алу) орындаудан босату есебінен, сондай-ақ кеңсе тауарлары мен тұрмыстық мүкәммалды орталықтандырылған сатып алуды жүзеге асыру мүмкін болғандықтан, шығындар айтарлықтай қысқарды. көлеміне айтарлықтай жеңілдіктер алуға, сонымен қатар кеңсе тауарларының шығыстарын дәл есепке алу қажеттілігіне әкелді, бұл да айтарлықтай үнемдеуге әкелді.

2-мысал

Шағын ұйым (баспа ісі) кеңсе ғимаратының бірнеше бөлмесін жалға алды. Үй-жайды жөндеу, электрмен жабдықтау, сантехника, тамақ (асхана) үй иелерінің есебінен жүргізілді. Бұған дейін барлық қажетті әкімшілік функцияларды хатшы атқаратын. Басқа қызметкерлер қажет болған жағдайда көмектесті. Бірақ бірте-бірте компания өсті және көптеген тапсырмалар болды, сондықтан бұл жұмыс үшін арнайы позицияны енгізу туралы шешім қабылданды. Келесі функцияларды атқаратын кеңсе меңгерушісі лауазымын бөлу туралы шешім қабылданды:

\* іс-шараларды толық көлемде ағымдағы қамтамасыз ету,

\* хатшының, тазалықтың, курьердің, жүргізушінің, IT менеджерінің жұмысын қадағалау,

\* бөгде ұйымдармен (жеткізушілер, жалға берушілер) өзара әрекеттесу (шарттар жасау, бастапқы есеп құжаттарын есепке алу, төлемдерді бақылау),

\* келіссөздер бөлмесінің жұмысын ұйымдастыру,

\* компанияның ішкі ақпаратын қамтамасыз ету (ақпараттық хабарламалардың мәтіндерін дайындау, ақпараттық бюллетень шығару, хабарландыру тақтасын безендіру).

Осылайша, компаниядағы әкімшілік-шаруашылық блоктың функциялары мен міндеттерін анықтау үшін қажет:

\* компанияның ағымдағы жағдайын талдау, жетіспейтін функцияларын анықтау;

\* компанияның мақсаттарына сүйене отырып, бағыттың мақсаттарын анықтау;

\* компанияның ерекшеліктерін және оның бағыт мақсаттарына әсерін анықтау;

\* «тар жолдарды» анықтау: мақсаттарды жүзеге асыруға кедергі болуы мүмкін нүктелерді;

\* кез келген жұмысты өз күшімен немесе үшінші тарап мердігерлерін тарта отырып орындау мүмкіндігін есептеу;

\* осы функцияны жүзеге асырудың ең жақсы форматын анықтау (бір қызметкер, бөлім, бүкіл қызмет);

\* Осы лауазымға бағыну мәселесін шешу.

Әдетте жеткіліксіз назар аударылатын екі функцияға ғана тоқталайық.

Біздің тәжірибемізге сәйкес, әкімшілік-шаруашылық бөлімге шағымдар көбінесе келесі мәселелер бойынша туындайды:

\* қызметкерлердің жұмыс орындарын ұйымдастыру,

\* Ұсақ жөндеуге сұраныстарды орындау.

Бұл міндеттер кросс-функционалды болып жіктелгендіктен, көбінесе мәселелер әртүрлі бөлімдердің әрекеттеріндегі сәйкессіздікке байланысты туындайды. Бұл жағдайда AHO рөлі бүкіл процесті ұйымдастыру және барлық қызметтердің жұмысын үйлестіру болып табылады. Шағымдар әдетте осы тапсырмаларды орындау мерзіміне қатысты болғандықтан, проблемалар желіні жоспарлау деп аталатында жатқаны анық.

Осы міндеттердің әрқайсысын жүзеге асыру үшін ұйымды қалай жақсы құру керектігін қарастырыңыз.

Жұмыс орындарын ұйымдастыру.Компанияларда жаңа жұмыс орындары күн сайын ұйымдастырылмайтындықтан, әдетте бұл процеске қатысты нормативтік-құқықтық актілер әзірленбейді және тапсырма жағдайға сәйкес, көбінесе төтенше жағдайда шешіледі. Бірақ бұл жаңа жұмыс орнын ұйымдастыру ережелері бүкіл процесті қағаз жүзінде жоспарлауға, оны қалай оңтайландыруға болатынын және қандай дәйектілікті қабылдаған дұрыс екенін түсінуге мүмкіндік береді. Бұл, әсіресе, белсенді даму мақсаттарын қойған компанияларға қатысты, бұл көбінесе персоналдың кеңеюімен байланысты.

Бұл жұмысты бастау үшін ең алдымен жұмыс орнының сипаттамасын жазу қажет. Мұндай сипаттама стандартты жұмыс орнына қажетті жиһаздар мен жабдықтардың тізімін қамтуы керек. Лауазымның деңгейіне (топ-менеджер, орта буын менеджері, орындаушы) және қызмет ерекшеліктеріне (келушілердің болуы, қосымша арнайы жабдықты немесе инвентарларды пайдалану, бөлме температурасына, жарықтандыруға қойылатын арнайы талаптар және т.б.) байланысты жұмыстарды бағалауға болады. .).

Ең дұрысы, әр лауазымға лауазымдық нұсқаулық жазған дұрыс. Дегенмен, бұл өте көп уақытты қажет ететін жұмыс, сондықтан бірінші кезеңде сіз әдеттегі жұмыс орнының, сондай-ақ жеке (нақты) лауазымдардың жұмыс орындарының сипаттамасын құрастырумен шектеле аласыз. Мысалы, хатшыға ыдыс-аяқты, тұрмыстық керек-жарақтарды және азық-түлікті сақтауға арналған шкафты қамтамасыз ету маңызды. Зертхана қызметкері үшін жеткілікті жарықтандыруды және белгілі бір температура режимін қамтамасыз ету маңызды. Клиенттермен жұмыс істейтін қызметкерлер үшін – келушілер үшін күту орындарының, ал бас бухгалтер үшін – сейфтің болуы.

Сонымен, біз әкімшілік-шаруашылық персоналдың ең типтік функцияларының тізбесін, осы функциялардың мазмұнына компанияның мақсаттарының әсерін, оның көлемі мен ерекшеліктерін, сондай-ақ процесті қалай құру керектігі туралы мәселені толығырақ қарастырдық. жұмыс орнын ұйымдастыру және шағын жөндеуге сұраныстарды орындау процесі.

Біз көрсеткендей, бұл міндеттер егжей-тегжейлі жоспарлау және бизнес-процестерді нақты сипаттау арқылы шешіледі, яғни. бұл жұмысты жүзеге асырудың нақты тәртібін белгілеп, ережені ресімдеп, оны жүзеге асыруға қатысатын әрбір адамды таныстырып, бұл процесті үнемі қадағалап отыру маңызды. Бұл міндет тек басқарушылық.

Кез келген қызметте сауатты басқару бүкіл процестің тиімділігін күрт арттырады, сондықтан ұйымдағы әкімшілік-шаруашылық функцияларды да басқару қажет, бұл үлкен даму резервіне ие.

**Бақылау сұрақтары:**

1. Қызметтердің тиімділігін талдау.

2. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы ысыраптарды азайту шаралары.

3. Қызмет көрсету кәсіпорындарындағы жөндеу-құрылыс жұмыстарын жоспарлау.

**Д 14. Қонақ үйдің әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің жұмыс технологиясы және функционалдық процестерін ұйымдастыру**

**Қарастыратын сұрақтар:**

1. Қонақ үйлердегі әкімшілік-тұрмыстық бөлмелерді функционалды ұйымдастыру.

2. Қонақ үйдің функционалдық қызметтерінің жұмысын және өзара әрекетін ұйымдастыру.

3. Қонақ үйлердегі әкімшілік-тұрмыстық бөлмелерді функционалды ұйымдастыру.

Кәсіпкерлік тұрғыдан қонақ үй – бұл тұтынушыға өзінің ыңғайлылығы мен қызметтерін ұсынатын коммерциялық қонақжайлылық қызметтерін өндіру және көрсету жөніндегі кәсіпорын. Яғни, қызметтердің функционалдық мақсаты – қонақ үй қонақты орналастыру үшін қолайлы жағдай жасауға және оған бірқатар қосымша қызметтерді көрсетуге арналған.

Жасыратыны жоқ, отандық қонақүйлеріміз қызмет көрсету сапасы жағынан бәсекелестеріне әлі де ұтылып келеді. Оның үстіне, қызмет көрсетудегі бұл айырмашылық біз негізгі туристік орталықтардан алыстаған сайын, Отанымыздың кең байтақ жерінде жаңа тәжірибелер мен сынақтарға бет алған сайын тез өсуде. Нарықтық күштердің ықпалының күшеюі қонақ үй ұйымының және ұсынылатын қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру міндетін қояды.

Кез келген істің табысты болуы оның дұрыс ұйымдастырылуына байланысты екені белгілі. Қонақ үй бизнесі бұл ережеден ерекшеленбейді, сондықтан ұйымдық құрылым өте жоғары дәрежеде компания қызметінің көрсеткіштерінің басым көпшілігіне әсер етеді. Тұтынушыларға мәлімделген қызмет түрлерін жедел және тиімді қамтамасыз ету үшін қонақүйде мұндай қызметтерді көрсетудің жақсы жұмыс істейтін механизмі болуы керек. Сонымен қатар, қонақүйдің барлық құрылымдық бөлімшелерінің қызметіндегі үйлесімділік өте маңызды фактор болып табылады, өйткені қонақ үй бизнесі әртүрлі дағдылары мен құзыреттері бар қызметкерлердің көптігімен ғана емес, сонымен қатар қарым-қатынастардың (байланыстар) әртүрлі түрлерімен сипатталады. ) оның қызметкерлері (персонал және басшылық), сондай-ақ құрылымдық бөлімшелер (басқармалар) арасында.

Ал дұрыс жобаланған ұйымдық құрылым өз алдына қонақүйдің табысты жұмыс істеуі үшін жеткілікті шарт болмаса да, оның болмауы менеджерлер мен қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттілік деңгейіне қарамастан бүкіл кәсіпорынның тиімді жұмысын ұйымдастыруды мүмкін емес етеді.

Қонақ үйлердегі әкімшілік-шаруашылық үй-жайлар тобы қонақ үй кәсіпорнының барлық үй-жайларына техникалық қызмет көрсетудің, басқарудың, инженерлік-шаруашылық жұмысының негізгі технологиялық процесі үшін кеңістік пен жағдайларды қамтамасыз етеді.

Қабылдау тобының үй-жайлары қызмет көрсетудің технологиялық процесін қамтамасыз етуде негізгі болып табылады, олар бірінші қабатта орналасқан және негізгі кіреберіспен кеңістіктік және функционалды түрде тығыз байланысты.

Фойедегі үй-жайлар көп функциялы – мұнда қонақтардың, қонақ үйге келушілердің, багаждың қозғалысы жүзеге асырылады, қонақтарды қабылдау және орналастыру, олардың саудасы, тұрмыстық, экскурсиялық қызметтері ұйымдастырылған, байланыс қызметтері (телефон, пошта, телеграф), банк қызметтері, т.б. қарастырылған.Осы санаттағы үй-жайларды ұйымдастыру құрылымы қонақ үй мекемесінің көлемімен, түрімен және санатымен анықталады. Лобби тобының үй-жайларының типтік құрылымы еркін кіру аймағымен, қабылдау бөлмесімен, демалыс аймағымен, сауда алаңымен, киім-кешек пен багажды сақтау алаңымен және т.б.

Әкімшілік және қызметтік үй-жайлар қонақ үй кәсіпорнының басқару функциясын қамтамасыз етуде негізгі болып табылады, әкімшілік пен көмекші персоналға орын береді.

Қонақ үй кәсіпорнының жоспарлау құрылымында әкімшілік және қызметтік үй-жайлар көбінесе бірінші немесе екінші қабатта орналасады, бұл қонақүйдің негізгі қызметтерінің жұмысын, тұтынушылармен өзара әрекеттесуіне жылдам қол жеткізуді және бақылауды қамтамасыз етеді. Бөлмелердің құрылымы мен саны қонақ үй мекемесінің сыйымдылығына, санатына, профиліне байланысты. Басқару процесіндегі функциялары бойынша барлық әкімшілік және қызметтік үй-жайлар шартты түрде негізгі және қосалқы болып бөлінеді. Негізгі үй-жайлар басқару процесін қамтамасыз етеді және директор кабинетінен, қабылдау бөлмесінен, жұмыс бөлмелерінен тұрады. Көмекші үй-жайлар басқару іс-әрекетінде маңызды кеңістіктік қосымшаның функцияларын орындайды. Олар негізінен жиналыстар, келіссөздер, демонстрациялар, көрмелер және оқу-жаттығулар өткізуге арналған үлкен көлемдегі залдармен ұсынылған.

Қонақ үй үлгісіндегі жекелеген мекемелерде әкімшілік және қызметтік үй-жайлар әртүрлі қабаттардағы тұрғын үй-жайлар арасында немесе жеке ғимаратта (туристік лагерьлер, санаторийлер, пансионаттар) орналасуы мүмкін.

Инженерлік-шаруашылық бөлмелер тобында материалдық қызмет көрсетуді кеңістіктік ұйымдастыру қамтамасыз етіліп, өндіріс процесін материалдық-техникалық қамтамасыз ету шоғырланған. Қонақ үй мекемелерінің үй-жайларының құрылымында олар жертөледе, жеке техникалық қабаттарда немесе қонақ үй жанында жеке ғимаратта орналасады.

Инженерлік-техникалық бөлмелердің құрылымы қонақ үй мекемесінің сыйымдылығына, орналасуына және түріне байланысты. Инженерлік желілерден (су, газ құбырлары, жылумен жабдықтау) оқшауланған қонақ үйлерде керемет көлемдегі қонақ үйлерде сумен, кәрізмен, энергиямен, жылумен, трансформаторлық қосалқы станцияларды, өртке қарсы және т.б. қамтамасыз ету үшін автономды жабдықты құру қажет болады. Курорттық аймақтарда , артезиан құдықтары, су мұнаралары, тазарту құрылыстары, қоймалар. Автокөлікпен қозғалатын қызмет көрсетуге бағытталған туристерді орналастыру орындары үшін объектілер мен инженерлік жабдықтар (жанармай құю станциялары, жөндеу шеберханалары, техникалық қызмет көрсету станциялары) құрылуда.

Қонақ үй кәсіпорындарының барлығы дерлік құрылымында типтік ағымдағы жөндеу шеберханалары – ағаш ұстасы, слесарь, электр жабдықтары мен төмен вольтты құрылғыларды жөндеу, сырлау, лифттерді және техникалық жабдықтарды жөндеу шеберханалары бар.

Коммуналдық және қосалқы бөлмелер қонақүйдің қызмет көрсету және басқа құрылымдық бөлімшелерін материалдық қамтамасыз ету құралдарын сақтауға арналған. Осы санаттағы үй-жайлар тобына сонымен қатар зығыр, инвентарь, жиһаз, азық-түлік өнімдерін сақтауға арналған қоймалар, температура мен ылғалдылықтың қажетті сипаттамалары бар нақты жабдықтар, қойма меңгерушісінің бөлмесі, кір жуу кіреді. Қонақ үй объектісін жоспарлауды ұйымдастыруда қосалқы және қосалқы бөлмелер жертөледе немесе бірінші қабатта орналасады, төсеніш пен инвентарь сақтауға арналған бөлмелер көбінесе тұрғын үй қабаттарында орналасады.

**Қонақ үйдің функционалдық қызметтерінің жұмысын және өзара әрекетін ұйымдастыру**

Қонақ үй бизнесі үшін барлық қызметтер өте маңызды. Олардың біреуін де жоққа шығаруға болмайды, әйтпесе қонақ үй кәсіпорнының барлық жақсы үйлестірілген жұмысы бұзылады.

Қонақ үйде қонақтарға қызмет көрсету процесі маркетинг және қоғаммен байланыс бөлімінен басталады. Маркетинг мамандары әкімшілік қызмет және конференция менеджерлерімен тығыз жұмыс істейді. Ерте кезеңде маркетологтар нарықты зерттейді және олар мақсатты сегментті анықтайды. Содан кейін олар бәсекелестерінің күшті және әлсіз жақтарын анықтай отырып, жұмысын зерттейді. Қоғаммен байланыс жөніндегі мамандар болашақ қонақтарды қонақүйдің жұмысы туралы тартымды ақпаратпен қамтамасыз етуі керек.

Егер бұл ақпарат клиентті қызықтырса, онда орындар мен нөмірлердің алдын ала ретін білдіретін брондау қызметі өз жұмысын бастайды.

Одан әрі брондау қызметі қабылдау және орналастыру қызметімен байланысады. Брондау қызметі клиенттің не тапсырыс бергені туралы ақпарат береді (келу/кету ​​күні мен уақыты, қонақтардың саны, нөмір категориясы, нөмірлерге қызмет көрсету, тағам түрі, қонақтың аты-жөні және оның ерекше тілектері). Қабылдау және орналастыру қызметі осы ақпаратты алған соң белгілі бір мерзімге қонақтың келуі және бөлменің тазалығы туралы нөмір қорын басқару қызметіне хабарлайды. Қызметші бөлмені жинап, қонақтың келуіне дайындайды.

Әрі қарай, қабылдау және орналастыру қызметі қонақты қарсы алады және қажетті рәсімдерді орындайды, содан кейін бөлмеге орналасады және кілтті береді. Сондай-ақ ол қонақтың картотекасын толтырып, қонақүйдің жұмысы туралы қажетті ақпаратты береді.

Содан кейін сервистік қызмет қонақты бөлмеге дейін сүйемелдеп, багажды және бөлмеде тұруға көмектеседі. Барлық құрылғылардың жұмысын тексереді.

Қабылдау және орналастыру қызметі тамақтандыру қызметіне келген қонақтардың саны мен оларды тамақтандыру жүйесі туралы хабарлайды. Бөлмеге сусындар немесе тамаққа тапсырыс беру кезінде клиент портермен (қызмет көрсету және тұру) хабарласады, ал олар өз кезегінде тамақтандыру қызметіне хабарласады.

Қауіпсіздік қызметі басқа қызметтердің жұмысын, яғни олардың қызметтік функцияларын орындауын бақылайды және одан басқа ештеңе жоқ. Бұл жұмысқа бүкіл ұжым қатысқан жағдайда ғана бұл қызметтің жұмысы нәтижелі болады. Ол сонымен қатар қонақүй клиенттерінің тәртібі мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.

Қазіргі әлемде көптеген қонақүйлер мен қонақ үй желілері бар, олардың әрқайсысы өз қызметін тұтынушылардың белгілі бір контингентіне бағыттайды, бұл бизнесмендер мен шаңғы әуесқойлары болуы мүмкін.

Уақытша тұру үшін қонақүйді таңдаған кез келген адам қызмет көрсетудің, тамақтың және оған деген жеке көзқарасының жоғары деңгейде болғанын қалайды. Ол үшін қонақ үй менеджменті сауатты және ұтымды басқарушылық, экономикалық, сыртқы және ішкі саясатты жүргізуі қажет. Қонақ үйге кіре берістен бастап, дастарханға ұсынылатын тағамдарға дейін барлығының ең жоғары деңгейде болуын қамтамасыз ету үшін күш-жігеріңізді үнемі бағыттаңыз.

Түрлі түрдегі және сыйымдылықтағы қонақ үй кәсіпорындарында қызмет көрсету саны көп немесе аз болуы мүмкін. Олардың функциялары да әртүрлі болуы мүмкін.

Персонал өз жұмысында кәсіби дайындықтан өтуі керек, олар сонымен қатар клиенттермен қарым-қатынас этикасын білуі керек, егер бар болса, жанжалды жағдайларды сауатты шеше білуі керек. Қонақ үй қызметтерінің барлығы біртұтас организм ретінде бірқалыпты жұмыс істеуі керек, сонда клиент тұруға риза болады.

**Бақылау сұрақтары:**

1. Қонақ үй кәсіпорнының әкімшілік-шаруашылық қызметінің функциялары мен технологиясы.

2. Қонақтарға қызмет көрсету технологиялары.

3. Қонақ үй құрылымындағы әкімшілік қызметтің орны мен рөлі.

**Д 15. Кәсіпорын қызметкерлері арасында ӘШҚ бойынша міндеттерді бөлу**

1. Қонақ үй категориясына байланысты АҚҚ бөлімшелерінің құрамы

2. Аға басшылардың функциялары

**1. Қонақ үй категориясына байланысты АҚҚ бөлімшелерінің құрамы**

Қонақ үй категориясына байланысты оның басқару құрылымында сәйкес бөлімшелер пайда болады, мысалы, бизнес-орталық, фитнес-орталық, дәрігер (кейде тіпті шағын клиника). Шипажайда «Демалыс директоры» лауазымы бар.

Ағылшын қонақ үйлерінде қабылданған басқару схемасының ерекшелігі мынада: қабылдау қызметі (Frontoffice) экономикалық қызмет директорына бағынады, ал қабылдау қызметінде жеке бөлімшелерді жоғары лауазымды қызметкерлер басқарады, мысалы, аға телефон операторы, аға жүкші, аға кассир, аға ақпараттық қызмет, аға брондау қызметі және т.б.

Кішігірім қонақ үйлер, әрине, басқару құрылымын әлдеқайда қарапайым етеді. Дегенмен, негізгі бөлімдердің тізімі олардың өзіне тән функцияларымен сақталады. Стандартты мотельдердегі басқарудың қарапайым схемасы, мысалы, келесідей: 100 бөлмелі мотельде қабылдау және қаржы қызметінің төрт қызметкері директорға, шаруашылық қызметінің басшысына тікелей бағынады, оларға сегіз қызметші, тоғыз беттер (bellman) бағынышты болып табылады, олар сондай-ақ валеттік тұрақ клиенттерінің жұмысын орындайды , және бір жөндеуші (электр және сантехникалық жұмыс).

Ірі жоғары санатты қонақ үйлерде, керісінше, басқару деңгейлерінің саны артып келеді: бас директордың, мысалы, бөлмелер, тамақтандыру және әкімшілік қызметтер бойынша үш орынбасары бар. Қабылдау қызметі (Фронт-офис), үй шаруашылығы қызметі (қоғамдық үй-жайлардың қызметшілері мен тазалаушылары, кір жуу, химиялық тазалау және т.б.) бөлмелер қорының директорына бағынады. Қоғамдық тамақтандыру директоры асхана, мейрамханалар, барлар, банкет қызметі, нөмірлерге қызмет көрсету (Roomservise) үшін жауап береді. Әкімшілік директорға бақылаушы, маркетинг және сату бөлімінің менеджері, бас инженер, қауіпсіздік қызметі, кадр бөлімі бағынады.

Меншік иесі ретінде мемлекет, муниципалитет, жеке меншік, акционерлік қоғам бола алады. Акционерлер директорлар кеңесін сайлайды (акционерден сайланған басқарма мүшелерінің саны оның акцияларының үлесіне пропорционалды). Директорлар кеңесі бас директордың жұмысын бақылайды, қаржылық жоспарды (бюджетті) бекітеді, оның орындалуы туралы бас директордың есебін тыңдайды. Директорлар кеңесі әдетте тоқсанына бір рет жиналады.

Арнайы әдебиеттерде қонақ үй бөлімдері таңдалған критерийге сәйкес белгілі бір топтарға біріктірілген. Мысалы, қонақ үй бөлімшелері негізгі кіріс әкелетін (Кіріс орталықтары): бөлмелер, мейрамханалар, барлар және қолдау орталықтары (Қолдау орталықтары): техникалық бөлім, кадр бөлімі, бухгалтерия болып бөлінеді.

Қонақ үй қызметтерін классификациялаудың кеңінен қолданылатын әдісі: үй маңы және үй сырты, ол қонақ үйдің белгілі бір бөлімшесінің қызметкерлерінің тұтынушылармен байланыс дәрежесіне негізделген. Қабылдау қызметі, мейрамхана үйдің алдыңғы жағына, ал ас үй, есеп үй артқы жағына жатады. Соңғы топтың қызметкерлері тұтынушылармен тікелей байланыспайды. Осы екі топтың қызметкерлерімен оқыту әртүрлі бағдарламалар бойынша жүргізіледі, олардың кеңселері нақты бөлінген.

**Аға басшылардың функциялары**

Бас директор қонақүйдің бірінші тұлғасы болып табылады және барлық мүмкін болатын өкілеттіктерге ие, қонақ үйде ол кеме капитанының рөлін атқарады. Бас директор қонақ үй стилін белгілейді.

Бас директордың екі негізгі міндеті бар:

• біріншіден, ол қонақүйді қонақтың барлық тілектерін толық қанағаттандыратындай етіп басқаруы керек және сол арқылы оны қонақүйге қайта келуге тартады;

• екіншіден, ол қонақүйдің рентабельділігін қамтамасыз ете отырып, оның иесі алдындағы міндеттерін орындауы керек.

Ірі қонақүйлерде бас директор өз жұмысында әдетте қонақүйдің барлық негізгі бөлімдерінің басшыларын қамтитын басқармаға сүйенеді. Бас директор қонақүй персоналына күнделікті жедел басшылықты жүзеге асырады, бағыныштылардың жұмысын бақылайды және туындаған барлық мәселелерді шешеді. Сонымен бірге ол стратегиялық басқару міндеттерін де қамтамасыз етуі керек. Қонақүйдің қаржылық жоспарын (бюджетін) директорлар кеңесіне ұсынатын және оның орындалуына жауапты бас директор. Жылдық жоспарлардан басқа, бас директор ұзақ мерзімді (әдетте бес жылдық) жоспарды әзірлеуге жауапты, ол кәсіпорынның ұзақ мерзімді мақсаттарын анықтауы және осы мақсаттарға жету үшін стратегияларды әзірлеуі керек. Бұл стратегиялар тиісті қаржылық, ұйымдық және материалдық ресурстармен қамтамасыз етілуі керек. Бесжылдық жоспарлардан басқа екі жылдық жоспарлар жиі жасалады. Жоспар үшін екі жылдық интервалды таңдау қазіргі заманғы қонақүйдің орташа құрылыс уақыты 18-24 айды құрайтындығымен түсіндіріледі.

Қонақүй менеджері – қонақ үй қызметкерлерінің мансап сатысындағы ең жоғарғы саты. Ол қонақүйдің барлық бөлімдерін басқарады: орындарды брондау, қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметтерін, телефон және ақпарат қызметін ұйымдастыру, қызмет көрсету бөлімдері, мейрамхана, сұлулық салондары. Менеджер қонақтарға қонақ үй төбесінде тұруға қолайлы жағдай жасауы және қайта оралуға деген ұмтылысын, қонақ үй иесіне – жоғары табыс, ал жұмысшыларға – оның қарамағында жұмыс істеудің ләззатын қамтамасыз етуі керек. Осының барлығын тиісті деңгейде үйлестіру оңай емес.

Қонақ үй менеджері, қонақүй директоры, қонақүй топ-менеджері, қонақ үйші бір мамандықтың синонимі. Қонақ үй бизнесінің жақсы топ-менеджері - бұл барлық деңгейдегі қонақүйдегі менеджмент сапасы, демек, қонақ үйдің имиджі мен беделі байланысты болатын тауар бөлігі. Қонақ үй менеджері шешім қабылдауда белгілі бір еркіндікке ие, бірақ қонақ үй иесі белгілеген стандарттар шегінде. Қонақ үй иесімен оның жауапкершілігінің дәрежесі, қызметтік міндеттері, жалақысы мен сыйақылары көрсетілген арнайы келісім-шарт жасайды. Белгілі және беделді қонақ үйлердің ірі желілері осы жоғары лауазымда осы қонақүй қызметінің ерекшеліктерін жетік білетін адамдарды көргісі келеді. Яғни, қонақ үй әкімшісі немесе тіпті ресепшн қызметкерінің қонақүй менеджері болуға нақты мүмкіндігі бар. Қонақ үй бизнесінің тарихында мұндай жүздеген мысалдар белгілі.

Қонақ үй менеджері қонақүйдің жарнамалық саясатын, қонақ үй бизнесін жоспарлауды, кадрлық саясатты анықтайды, жеке инновацияны енгізеді, экономикалық және әкімшілік басқару әдістерінің тиімді үйлесімін дербес белгілейді. Ірі қонақ үйлер желілерінде қонақүй директоры қабылданған стандарттардың қатаң шеңберінде жұмыс істейді, мысалы, Ұлттық қонақ үй корпорациясында қызметкерлердің клиенттермен еркін қарым-қатынасы қолайлы болып саналады, Mariott қонақ үйлер желісінде ұстамды және қатаң стилі. жұмыс.

Қонақ үй менеджерінің міндеттеріне мыналар жатады:

• қонақүйдің тиімді жұмысын ұйымдастыру және қамтамасыз ету;

• клиенттерге мүмкін болатын қызметтер туралы ақпарат беру;

• қонақ үй класына сәйкес тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын, нөмірлердің дұрыс пайдаланылуын, есепке алынуын және бөлінуін, сондай-ақ паспорттық режимнің сақталуын бақылау;

• үй-жайлар мен мүліктің сақталуын және жақсы жағдайда сақталуын, жабдықтардың үздіксіз жұмыс істеуін, сыртқы көріктендіруді, санитарлық және өртке қарсы ережелерді сақтауды қамтамасыз ету бойынша қонақ үй персоналының жұмысын және қызметтерін басқару;

• қонақ үй индустриясын үнемді басқару, қонақ үй тұтынушыларына қызметтер кешенін уақтылы және сапалы көрсету;

• қызмет көрсетуді ұйымдастырудың прогрессивті нысандарын енгізу;

• қонақ үй бөлмелерін, шаруашылық бөлмелерін профилактикалық тексеру, күрделі және ағымдағы жөндеу жұмыстарын ұйымдастыру;

• қонақүйдің материалдық-техникалық базасын кеңейту, оның жайлылығын арттыру;

• қонақүйдің шаруашылық-қаржылық қызметі туралы есептерді жүргізу және уақытылы беру;

• инвестициялық жоспарлау, айналымды және шығындарды бақылау;

• қонақүйді білікті мамандармен қамтамасыз ету.

Маңызды қасиеттер

Қонақ үй менеджері тамаша маркетолог және жаңашыл, дипломат және психолог, қаржыгер және персонал қызметкері болуы керек. Арнайы дипломы ғана емес, белгілі бір өмірлік тәжірибесі бар адам, сонымен қатар:

• тамаша ұйымдастырушылық дағдылар

• сенімділік

• сендіру қабілеті

• табандылық

• туа біткен көшбасшының қасиеттері

• егжей-тегжейге назар аудару

• ұқыптылық, әрбір істі соңына дейін жеткізе білу

• адамдармен қарым-қатынас жасау қабілеті

• өз өкілеттіктерін тиімді түрде беру мүмкіндігі

• өз саласы бойынша үздік мамандар командасын құра білу

• ақпараттың үлкен көлемін талдау, шешім қабылдау және жауапкершілікті қабылдау қабілеті

• жақсы жады

• зейіннің жоғары шоғырлануы

• шыдамдылық

• көпшілдік

• қиын ортада жылдам шарлау мүмкіндігі

• кез келген ұйымдық деңгейде тиімді қарым-қатынас жасау мүмкіндігі

• тыңдау және есту қабілеті

• жанжалдарды басқару, ұжымдағы дағдарыстық жағдайларды бақылауды жүзеге асыру, туындаған қақтығыстарды бейтараптандыру және шешу қабілеті

• бүкіл қонақүй бойынша ойлау қабілеті.

Менеджер жалпы қонақүйдің жұмысына және оның әрбір қызметкері үшін толық жауап береді. Ол команданың жетекшісі, сондықтан оған сеніп тапсырылған қонақүй қанша табыс әкелетіні үшін иелерінің алдында жауап береді.

Сонымен, менеджер рөлінде табысқа жету үшін сізде бірқатар жеке қасиеттер болуы керек. Бұл рөлде айқын жетістікке жеткен адамдарда көшбасшылық қасиеттер бар, ұсақ-түйекке мұқият, әр тапсырманы аяғына дейін жеткізуді және әртүрлі адамдармен сөйлесуді біледі.

Жақсы менеджердің тағы бір маңызды қасиеті – команда құра білу. Басқару функцияларының арасында әдетте болжау, жоспарлау, ұйымдастыру, жүзеге асыру және бағалау сияқты тізімделген. Қонақ үйлер өз нөмірлерін пайдалану мүмкіндігін сатуға және қонақтардың осы бөлмелерде өзін жайлы сезінуі үшін барлығын жасауға мүмкіндік беретіндіктен, менеджер сату менеджерінің функцияларын қабылдауы және жұмыс уақытының 75% -на дейін соларға арнауы керек.

Қонақ үй мен қонақүйді басқару менеджері қызықты жұмыс, өйткені қонақүй менеджерінен күніне қанша адам өтеді, яғни ол көпшіл, көпшіл, белсенді, зейінді, қиын жағдайдан шығудың жолын таба білуі керек, сонымен қатар өзін-өзі ұстай білу және көшбасшылық қасиеттерге ие болу.

Қонақ үй және қонақ үй индустриясы менеджерінің негізгі қызметі қонақ үй кешендерін басқару және оларда демалушыларды орналастыру болып табылады.Қонақ үй және қонақ үй индустриясының менеджері барлық қонақ үй қызметкерлерінің жұмысының үйлесімділігін, жоғары сапалы қызмет көрсетуді, оқытуды қамтамасыз етеді. және қызметкерлердің тәртібі.

Қонақ үй және қонақжайлылық менеджерінің негізгі жауапкершілігі – персоналды таңдауға қатысу, қызмет көрсету сапасын арттыру жолдарын әзірлеу, тұтынушылардың кері байланысын талдау, қонақ үй қызметтерін көрсетудің озық технологияларын әзірлеу және енгізу.Қонақ үй және қонақжайлылық менеджері өнімділікті арттыруға көмектеседі. қонақүйдің пайдасы, іскерлік байланыстарды дамыту және қонақүй қызметтерінің тұрақты тұтынушыларының санын арттыру үшін қажеттінің барлығын жасайды. Клиенттер мен қонақтардың шағымдарын қарастырады.

Қонақ үй және қонақжайлылық индустриясының менеджері қонақ үй қызметтерінің жарнамасын және олардың маркетингтік қолдауын бақылайды.Қонақ үй бизнесінің мәселелері бойынша нұсқау береді және кеңес береді.Клиенттерге туристік қызмет көрсетуді бақылайды.Басшылықтың тапсырмасы бойынша материалдарды жеткізушілермен келісім-шарттар жасайды және басқа қызметтер.

Қонақ үй және қонақжайлылық менеджері білуі керек:

«Туризм туралы» заңдар және туристік қызметті реттейтін басқа да нормативтік құқықтық актілер;

• Қонақ үй бизнесін экономикалық талдау әдістері;

• Маркетинг негіздері, шет елдердің экономикалық географиясы, психология;

• Еңбек заңнамасының негіздері;

• Іскерлік этикет ережелері;

• Еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі нормалары;

• Компьютерде жұмыс істеудің негізгі принциптері;

• Мемлекеттік және кем дегенде бір шет тілі.

Қонақ үй және қонақ үй шаруашылығының менеджері қарамағындағы қызметкерлермен конференциялар, кездесулер өткізе алады, мекеменің жоспарын құруға қатыса алады.Ол өз қызметкерлеріне бонустар алуға өтініш бере алады; өз құзыреті шегінде барлық құжаттарға қол қоюға;

**Бақылау сұрақтары:**

1. Сервистік кәсіпорындардың әкімшілік-шаруашылық қызметтерінің қызметін басқару.

2. Қызметтер басшыларына қойылатын талаптар, қызметтер жұмысының сапасын бақылауды ұйымдастыру.