Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі
«Talap» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Е. М. МАМЫРБЕКОВ, Ж.С. РАХИМБЕКОВА, А.Д.БИДЖАНОВ

Оқу құралы

Мамандығы: Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару
Біліктілігі: Қызмет көрсету менеджері

0521000 - Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару мамандығы бойынша техникалық және кәсіптік орта білімнен кейінгі білім беру жүйесіне өзектендірілген үлгілік оқу бағдарламаларымен үлгілік оқу жоспарлары бойынша әзірленген

Нұр-Сұлтан, 2020 ж.

ӘОЖ640.4 (075.32)
КБЖ 65.432 я722
М 18

Рецензенттер:

«Туризм және қонақжайлылық индустриясы колледжі» МКҚМ - «Қызмет көрсету» бейіні бойынша ОӘБ;
«Тұран-Профи» кәсіби академиясы «мекемесі

«Оқулық» республикалық ғылыми-практикалық орталығымен ұсынылған

М 18 Мамандығы: «Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару» біліктілігі «Қызмет көрсету менеджері»: оқу құралы / Е. М. Мамырбеков, Ж.С. Рахимбекова, А. Д. Биджанов/ Нұр-Сұлтан: «Talap» коммерциялық емес акционерлік қоғамы, 2020 ж. - 311 б.

ISBN 978-601-350-123-9

«Қонақ үй бизнесі: мейрамхана/қонақ үйді басқару» оқу құралы «Қызмет көрсету менеджері» біліктілігі техникалық кәсіптік білім беру жүйесі оқу орындарының студенттеріне арналған. Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару 0521000 - Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару мамандығы бойынша техникалық және кәсіптік білім берудің үлгілік оқу бағдарламаларымен үлгілік оқу жоспарлары бойынша әзірленген.

Оқу құралында оқу материалдары көрсетілген: теориялық бөлім, практикалық тапсырмалар, жобалау қызметі, талдауға арналған кейстер. Қонақ үйлерде қызмет көрсету үдерістерін басқару, қызмет көрсету сапасы мен мәдениеті мәселелеріне ерекше назар аударылды. Мейрамханаларда/қонақ үйлерде қызмет көрсету стандарттары және қызмет көрсету сапасын тексеру парақтары ұсынылған.

Оқу құралы техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарының мамандарына, студенттерге, оқытушыларға, өндірістік оқыту шеберлеріне, сала кадрларын даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру курстарының тыңдаушыларына ұсынылды.

ӘОЖ 641.4 (075.32)
КБЖ 65.432 я722

ISBN 978-601-350-123-9

© «Talap» КЕАҚ, 2020

“BBP Company” ЖШС аударған

Мазмұны 3

КІРІСПЕ 6

1-БӨЛІМ.. ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ ҚОНАҚ ҮЙ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ МӘНІ 8

1.1 Қонақжайлылық индустриясын талдау 8

1.2 Әр түрлі қонақ үй ұйымдарын басқарудың ұйымдық құрылымын талдау 18

1.3 Қонақ үй индустриясымен байланысты ұйымдардың рөлі мен маңызы 24

1.4 Қонақ үй қызметінің құқықтық негіздері 30

1.5 Объектілер мен персоналға қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар 36

2- БӨЛІМ. "HOUSEKEEPING" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ» 42

2.1 Housekeeping " департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу» 42

2.2 Housekeeping " департаментінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтар» 47

2.3 "Housekeeping" департаментінің стандарттары» 55

2.4 "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылау» 69

2.5 "Housekeeping" департаментінде жабдықтар мен мүкәммалды пайдалануды бақылау» 74

2.6 "Housekeeping" Департаментінде қонақ үй іш киімі мен шығыс материалдарының қозғалысын бақылау» 81

2.7 "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек тәртібін сақтауын бақылау» 85

2.8 Housekeeping " департаменті қызметінің тиімділігін талдау» 94

3- БӨЛІМ. "FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ» 98

3.1 "FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫН ӘЗІРЛЕУ» 98

3.1.1. FOOD & BEVERAGE департаментінің құрылымы мен ерекшеліктерін талдау. 98

3.1.2. "Food and beverage" департаментінің құрамын талдау және персоналдың рөлін анықтау» 103

3.1.3. "Food and beverage" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу» 111

3.2 "Food and beverage" департаментінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу» 117

3.2.1.	"FOOD AND beverage" департаменті лауазымдарының тізбесін және Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарына сілтемелерді пайдалану	117
3.2.2.	Қонақ үй мейрамханасы даяшысының лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу	119
3.2.3	Барменнің лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу	125
3.2.4	Аспазшының лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу	127
3.2.5	Хостес лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу	132
3.2.6	Метрдотельдің (зал әкімшісінің) лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу)	137
3.3.	"Food and beverage" департаментінің стандарттарын әзірлеу»	143
3.3.1	"Food and beverage" қонақ үй индустриясы департаменті стандарттарының әлемдік тәжірибесін талдау	143
3.3.2	Food and Beverage " департаментінің функциялары»	149
3.3.3	Қонақжайлылық саласындағы Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттарын талдайды.	153
3.3.4	"Food and beverage"департаменті үшін қызмет көрсету стандарттарының тізбесін талдайды.	155
3.3.5	"Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбетінің стандартын әзірлеу»	161
3.3.6	Нөмірлерде қызмет көрсету үшін тапсырысты қабылдау стандартын әзірлеу	165
3.3.5	Мейрамханада қонақтарға қызмет көрсету технологияларын қолдану	171
3.3.6	Банкеттер мен қабылдауларды ұйымдастыру	188
3.3.7	Банкеттік іс-шараларды өткізу стандарттарын әзірлеу.	197
3.4.	"Food and beverage"департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылау.	204
3.4.1.	Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және басқа да нормативтік құжаттарда жазылған Қазақстан Республикасындағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі талаптар.	204
3.4.2.	"Food and beverage"департаменті үшін еңбекті қорғау және өндірістік санитария жөніндегі жұмысты ұйымдастыру туралы ережені әзірлеу.	210
3.4.3.	Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша Нұсқамалардың барлық түрлерін өткізу	215

4- БӨЛІМ. «FRONT OFFICE» ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ 224

4.1. «Front Office» департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу» 224
4.1.1 FRONT OFFICE департаментінің құрылымы мен ерекшеліктерін талдау 224
4.1.2 "Front office" департаментінің құрамын талдау және қызметкерлердің рөлін анықтау» 228
4.1.3 Front office " департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу» 231
4.2. Front office " департаментінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу» 234
4.2.1 "FRONT OFFICE" департаменті лауазымдарының тізбесін және Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарына сілтемелерді пайдалану 234
4.2.2 Қонақ үй әкімшісінің (ресепшионисттің) лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеу 235
4.2.3 Швейцария " лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу» 237
4.3. Front office " департаментінің стандарттарын әзірлеу» 238
4.3.1 Front Office " департаментінің функциялары» 238
4.3.2 "Front office"департаменті қызметкерлерінің сыртқы түрінің стандартын әзірлеу. 241
4.3.3 Ресепшн тұрағында қызмет көрсету стандартын әзірлеу 244
4.3.4 Телефон этикетінің стандартын әзірлеу 247

5- БӨЛІМ. ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ 249
5.1 Бизнес орталығының жұмысын ұйымдастыру 249
5.2 Guest relation " қызметінің жұмысын ұйымдастыру» 253
5.3 Көлік қызметтерін ұйымдастыру 257
5.4 Демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастыру 259
5.5 Спорттық-сауықтыру кешенінің жұмысын ұйымдастыру 266

6- БӨЛІМ. ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕС-ЖОБАСЫН ҚҰРУ 272
6.1 Қонақ үй бизнес-жобасын құру 272

Білім алушының өзіндік жұмысы (БӨЖ) 283

Қорытынды 298

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі 299
1-қосымша 301
2- қосымша 304

КІРІСПЕ

Осы оқу құралы осы саладағы озық халықаралық тәжірибені, жұмыс берушілердің талаптарын, WorldSkills халықаралық стандарттарын ескере отырып, модульдік-құзыреттілік тәсіл негізінде әзірленді.

0521000– "Қонақ үй бизнесі: отель(мейрамхананы) басқару» мамандығы бойынша оқу құралының мазмұны " Қызмет көрсету менеджері" біліктілігін алу мүмкіндігін қарастырады.

Оқу құралының құрылымы мен мазмұны:

- бір мамандық аясында бірнеше құзырет алуға бағытталған;
- таңдаған мамандығының WorldSkills құзыреттеріне қойылатын халықаралық талаптардан тұрады;
-кәсіптік білім беруде модульдік-құзыреттілік тәсіл негізінде әзірленді ;
- нақты өңірдің немесе тұтастай елдің еңбек нарығын талдау рәсімі процесінде мамандардың құзыреттеріне қойылатын талаптарды айқындау;
- қонақ үй кәсіпорнының департаменттеріне сәйкес құрылымдалған.

Бүгінде туристік индустрия қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының, көлік құралдарының, қоғамдық тамақтандыру объектілерінің, ойын-сауық құралдарының, танымдық, іскерлік, сауықтыру, спорттық және өзге де мақсаттағы объектілердің, туроператорлық және турагенттік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың жиынтығы ретінде жұмыс істейді, әлемдік экономиканың басқа салаларына қарағанда серпінді дамуда. Қонақжайлылық индустриясы бүгінде Қазақстан экономикасын дамытудың басым бағыты болып табылады.

"Қонақ үй бизнесі: мейрамхана/қонақ үйді басқару" Оқу құралы студенттерге басқарушылық құзіреттілікті дамытуға, қонақ үй кәсіпорындарында сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге негіз болуы керек. Міндет құралы ғана емес, мынадай бар тұжырымдамасы, функциялары, әдістері мен модельдері менеджмент және үйрету, білім алушылардың практикалық дағдыларын көмегімен практикалық-бағдарланған тапсырмалар.

Экономикадағы қазіргі заманғы инновациялар, еңбек нарығындағы өзгерістер жиынтығында білім алушыларға проблемаларды шешу үшін жағдайды және ақпаратты талдауға, бағалауға, жаңа жағдайларда қолда бар тәжірибені креативті пайдалануға мүмкіндік беретін дағдыларды меңгеру қажеттілігін негіздейді. Қажетті білім мен түсінушілікті дамытумен қатар, қонақ үй индустриясы саласындағы практикалық дағдыларды дамытуға ерекше назар аударылады. Оқыту барысында білім алушылар келесі дағдыларды дамытуы тиіс:

1. ақпаратты сыни талдау, синтездеу және қорыту;
2. сыни тұрғыдан түсіну дағдысын қолдана отырып, тиісті әдебиеттерді оқи және қолдана білу;
3. өз бетінше ойлау және проблемаларды шешу қабілеті;
4. оқу үшін жауапкершілікті қабылдау және өзіндік оқу стилін тану

мүмкіндігі;

5. гипотезаларды тұжырымдау және тексеру үшін бірнеше дәлелдемелер алу және біріктіру;
6. таныс және таныс емес мәселелерді шешу үшін пәндік білімді қолдану және түсіну.

Оқу құралы студенттердің сабақ барысында өзара әрекеттесуін ғана емес, сонымен қатар олардың өзара оқу процесін ынталандыруға арналған. Ол үшін әртүрлі құрамдағы топтарда жұмыс істеу үшін тапсырмалар беріледі. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының нақты талаптарына байланысты алынған білімді іс жүзінде қолдануға бағытталған стандартты емес практикалық тапсырмалар бар.

1-БӨЛІМ. ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ ҚОНАҚ ҮЙ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ МӘНІ

"ИӘ" деп жиі айтатын адам қонақ үй немесе мейрамхана бизнесінде жұмыс істеуі мүмкін

Вим Дэгравэ

1.1 Қонақжайлылық индустриясын талдау

Глоссарий

Тартымдылық (лат. тарту) - туристік ресурстардың рекреациялық құндылығын куәландыратын маңызды қасиеті.[1, 24 б.]

Қонақ үй-қызмет көрсетуге арналған мүліктік кешен (ғимарат, ғимараттың бір бөлігі, жабдық және басқа мүлік).

Қонақ үй тізбегі-бұл ұжымдық бизнесті жүзеге асыратын және тізбекті басқарудың тікелей бақылауында болатын қонақ үйлер тобы.

Қонақжайлылық индустриясы-бұл аймаққа келетін адамдарға демалу, іскерлік кездесулер немесе жеке мақсаттар үшін салыстырмалы түрде қысқа мерзімге қызмет көрсетуге мамандандырылған заманауи өндірістердің, кәсіпорындардың, қызмет көрсету мекемелері мен ұйымдарының жүйесі.

Орын (төсек) – кереуеті бар алаң бір адамға арналған және пайдалануға жарамды.

Нөмір-бір немесе бірнеше орыннан тұратын үй-жай, нөмірдің мөлшері мен белгіленуі туристік жолдамада келтіріледі.

Нөмірлік Қор-бұл жалпы саны нөмірлері әр түрлі деңгейдегі жайлылық, қарамағындағы дирекцияның қонақ үйлер немесе менеджмент қонақ үйлер тізбегі. Нөмірлік қорға қызмет көрсетумен айналысады арнайы дирекция, тұратын әр түрлі қызметтер (портье, горничных, ағымдағы жөндеу, Біріккен сервистік топ, қауіпсіздік).

Қонақ үй-қонақтарды жайлы орналастыру үшін барлық жағдайлары бар жоғары санаттағы қонақ үй мекемесінің дәстүрлі түрі.

Сервис-субъектінің (ұйымның) өзіне қызмет көрсету арқылы жеке адамның (кәсіпорынның) күнделікті өмірдің әртүрлі салаларындағы қажеттіліктері мен мүдделерін сапалы қанағаттандыру жөніндегі қызметі.

Room қызметі-қонақ үй сервисі-қызметкерлері қонақтарға нөмірлерде (тамақ

жеткізу, дастархан жайу, Жинау) қызмет көрсетуді жүзеге асыратын жоғары санатты қонақ үйлердің тамақтандыру қызметінің (F&B) құрылымдық бөлімшесі.

Хостел (ағылш. Hostel-жатақхана) - өз қонақтарын қысқа немесе ұзақ мерзімге тұрғын үймен қамтамасыз ететін Еуропалық орналастыру жүйесі, бұл, әдетте, бөлмеде қосымша ыңғайлылықсыз ұйықтайтын орын [2].

ТЕОРИЯЛЫҚ МАТЕРИАЛ

Қонақ үй бизнесі Қазақстан азаматтары мен шетелдік қонақтарды тұрғын үймен, тамақпен, сондай-ақ түрлі қызметтермен қамтамасыз ету функцияларын орындайтын қызмет көрсету саласының маңызды құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады.

Қонақжайлылық (ағылш. hospitality) ескі француз сөзінен шыққан "hospice", бұл"біртүрлі үй" дегенді білдіреді. "Қонақжайлылық индустриясы-бұл қонақтарға жомарттық пен достықпен сипатталатын қонақжайлылық қағидаттарына негізделген қызмет түрлерінен тұратын кәсіпкерлік саласы" [3, 13-бет].

Сурет .1.1 Қонақжайлылық индустриясы

Бүгінгі таңда Қонақжайлылық индустриясы (1.1– сурет) республика экономикасының қуатты жүйесі және туризм экономикасының маңызды кіріс бөлігі болып табылады. Қонақжайлылық индустриясын ұжымдық және жеке орналастырудың түрлі құралдары құрайды: қонақ үйлер, қонақ үйлер, мотельдер, жастар Қонақ үйлері, Апартаменттер және т.б., сондай-ақ туристерді орналастыруға белсенді қатысатын жеке сектор: Пәтер, бөлме, үй жалдау, төсек-орын иелері Қазақстан Республикасында жеке кәсіпкерлер (ЖК) ретінде тіркелген.

Қонақжайлылық индустриясы ұғымы қонақ үй шаруашылығының анықтамасынан несімен ерекшеленеді?

Бірінші тұжырымдамада қызметтерге (қонақжайлылық қызметтеріне) баса назар аударылады, ал екінші тұжырымдама осы қызметтерді ұсыну үшін материалдық-техникалық базаны сипаттайды (мысалы, қонақ үй кәсіпорнының нөмірлік қоры және қонақтарға қызмет көрсетуге арналған басқа да үй-жайлар). Әдетте, қонақжайлылық индустриясының тұтынушылары қонақтар деп аталады.

Қонақ үй шаруашылығы-бұл қонақтарды қабылдауға және оларға қызмет көрсетуге арналған барлық қонақ үй кәсіпорындарының жиынтығы.

Қонақ үй-коммерциялық негізде тұратын және жеке немесе әртүрлі үйлесімде сатуға өзінің қолайлылығы мен қызметтерін ұсынатын мекеме [4, с. 15]; Қазақстан Республикасы ҰЭМ Статистика комитетіне сәйкес www.stat.gov.kz, бұл заңды тұлға, әдетте, жеке ғимарат (ғимараттар кешені), уақытша тұруға арналған [5, 134 б.]. UNWTO (the World Tourism Organization) анықтамасы бойынша қонақ үй – бұл белгілі бір нөмірлерден тұратын, қызметтер жиынтығын (ең азы – төсек толтыру, бөлме мен жуынатын бөлмені тазарту) ұсынатын және қызметтер мен бөлмелердің жабдықтарына сәйкес сыныптар мен санаттарға топтастырылған ұжымдық орналастыру құралы [6, 39-бет].

Қонақ үй бизнесі - келушілерді тұрғын үймен, тамақпен және тамақпен қамтамасыз етуге, сондай-ақ олардың бос уақытын ұйымдастыруға бағытталған бизнес [7, 17 Б.]. Шетелдік зерттеушілер Р. Браймер, Ю. Волков, А. Д. Чудновский қонақ үйлердің типологиясын жеті белгілер негізінде ажыратады, мысалы:

- ✓ - өлшемдері;
- ✓ Кәсіпорынның орналасқан жері,
- ✓ қызмет көрсету,
- ✓ бағасы,
- ✓ тұтынушы,
- ✓ шарттары (тұру),
- ✓ басқару.

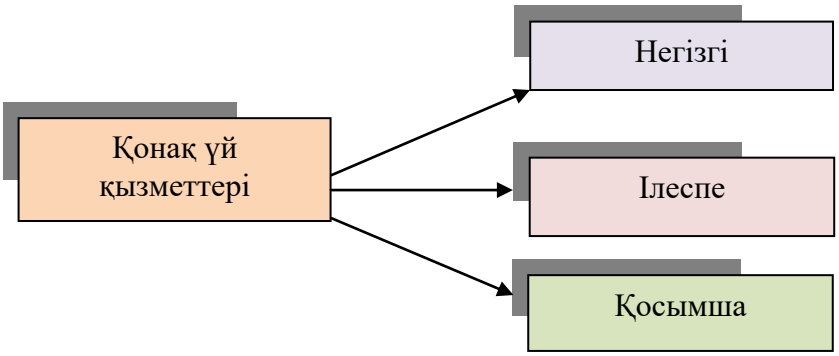
Қонақ үй түрлері:

- ➢ люкс қонақ үйі;
- ➢ қонақ үй (орта сынып);
- ➢ қонақ үй-апартамент;
- ➢ мотель;
- ➢ экономикалық санаттағы қонақ үй;
- ➢ жеке қонақ үй (түнеу және таңғы ас);
- ➢ курорттық қонақ үй;
- ➢ кондоминиум түріндегі қонақ үй (таймшер);
- ➢ ұйымдарға тиесілі үй.

"Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" 2001 жылғы 13 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 1 – бабының 4-тармағына сәйкес мынадай анықтама қолданылады: "туристерді орналастыру орындары-қонақ үйлер, мотельдер, кемпингтер, туристік базалар, қонақ үйлер, демалыс үйлері, пансионаттар және туристердің тұруы мен оларға қызмет көрсету үшін пайдаланылатын басқа да ғимараттар мен құрылыстар.

Халықаралық қонақ үй тәжірибесінде орналастыру, тамақтану және басқа да қызметтер бір-бірін толықтырады, көп жағдайда олар өзара тәуелді және қонақ ретінде қабылданады. Қонақ үй қызметтері мыналарды қамтиды:

негізгі, қосымша және ілеспе қызметтер [8, 2л22 Б.]. Сонымен қатар, олар ақысыз және ақылы болуы мүмкін (2-сурет).



Сурет 1.2-қонақ үй қызметтерінің түрлері.

Негізгі қызметтерге тұру және тамақтану жатады. Қонақ үйде тұратындарды (chek inn) және кететіндерді (chek out) ресімдеу тәулік бойы жүргізілуі тиіс. Қонақ үйде тұратын адамдарға қоғамдық тамақтандыру, байланыс және қызмет көрсету ұйымдарында кезектен тыс қызмет көрсетіледі. Қонақтарға қосымша ақысыз келесі қызмет түрлері ұсынылуы мүмкін: жедел жәрдем шақыру; медициналық дәрі шкафын пайдалану; хат-хабар нөміріне оны алған кезде жеткізу; белгілі бір уақытқа шақыру; қайнаған су, инелер, жіптер, ыдыс-аяқ пен ас құралдарының бір жиынтығы.

Қонақ үйлер міндетті қызметтер жиынтығын ұсынады: күн сайын төсек орындарын толтыру, киім ауыстыру, бөлмелер мен санитарлық тораптарды тазалау, сондай-ақ қосымша және ілеспе қызметтердің кең тізбесі: кондиционерлеу, дыбыс оқшаулау, бэби ситтинг (бала күтуші қызметтері), рум сервис (бөлмелерде қызмет көрсету), фитнес-орталық, сұлулық салоны, массаж қызметі, кәдесый дүкені, айырбастау пункті, бассейн, мейрамхана, бар, кір жуу, паркинг және т. б. Міндетті және тегін қызметтерден басқа, қонақ үйлер қосымша ақы төленетін барлық қосымша қызметтерді ұсынады.

1-кестеден республикада қонақүйлерді жүктеу коэффициенті 2019 жылғы 31 Желтоқсанда 23,7% - ды құрағанын көруге болады, бұл ретте Батыс Қазақстан, Алматы қаласы, Қостанай және Шығыс Қазақстан облыстары сияқты өңірлер жоғары көрсеткіштерге ие болды. Талдау көрсеткендей, елдегі қонақ үй кәсіпорындары 2017 жылы тиімді болған, ол кезде қонақ үйлердің толтырылуы 1,3% - ға жоғары болған.

Ескерту-ҚР ҰЭМ Статистика комитетінің деректері бойынша жасалды

Қонақ үйді толтыру пайызы (ROP) бос емес нөмірлер санын бөлмелердің жалпы санына бөлу арқылы анықталады.

Қонақүйдің толу пайызы(ROP)= Бос емес нөмірлер саны/Нөмірлердің жалпы саны

Көрсеткіші	Жылдарға арналған					2018 ж.	
	2015	2016	2017	2018	2019	2015 ж.	2018 ж.
ҚР – Қазақстан Республикасы	**22,8**	**22,7**	**25,0**	**23,2**	**23,7**	**0,9**	**0,5**
Ақмола	13,3	16,8	17,4	14,7	17,0	3,7	2,3
Ақтөбе	19,9	20,2	20,3	20,7	21,1	1,2	0,4
Алматы	20,4	19,3	19,7	19,6	18,3	-2,1	-1,3
Атырау	28,0	27,7	26,7	26,2	24,5	-3,5	-1,7
Батыс Қазақстан	31,8	31,4	33,4	31,2	32,7	0,9	1,5
Жамбыл	17,9	15,7	17,0	18,8	16,9	-1	-1,9
Қарағанды	20,5	17,6	17,8	20,6	21,1	0,6	0,5
Қостанай	21,9	21,1	28,4	28,7	27,9	6	-0,8
Қызылорда	18,9	18,3	20,7	17,1	13,3	-5,6	-3,8
Маңғыстау	28,2	20,7	21,8	25,2	21,0	-7,2	-4,2
Оңтүстік Қазақстан	16,8	17,5	19,7	-	-	-	-
Түркістан	-	-	-	19,3	20,0	-	0,7
Павлодар	26,0	20,6	27,2	29,6	26,5	0,5	-3,1
Солтүстік Қазақстан	25,3	21,4	25,4	26,4	22,7	-2,6	-3,7
Шығыс Қазақстан	26,1	25,3	24,7	28,6	27,6	1,5	-1
Нұр-Сұлтан Қ.	25,1	27,9	31,4	20,4	24,1	-1	3,7
Алматы қ.	26,3	26,3	29,8	29,4	29,2	2,9	-0,2
г. Шымкент	–	–	–	20,1	26,8	-	6,7

Кесте .1 Қазақстан Республикасындағы қонақ үйлердің (төсек-орындардың) 2015-2019 жж. %1

Мысалы, егер Қонақ үйде 280 бөлме болса және олардың 222-сі бос болмаса, онда бұл қонақ үйдің толу пайызы:

$$Процент\ заполняемости\ гостиницы\ (ROP) = \frac{222}{288} * 100\%$$

Бұл сандар, сондай-ақ бөлменің орташа тәуліктік бағасы қонақ үй жұмысының негізгі көрсеткіштері болып табылады. Нөмірдің орташа тәуліктік бағасы алынған кірісті тапсырылған нөмірлер санына бөлу арқылы

есептеледі. Егер тәуліктік табыс 2750 000 теңге болса, ал тапсырылған нөмірлер саны 222 болса, нөмірден орташа тәуліктік табыс 12 387,4 теңгені құрайды.

Қонақ үй базарларында Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент, өзге өңірлерде қонақ үй-хостелдердің жаңа форматы пайда болды, олар қазіргі заманғы шындықта өздерін қонақжайлылық саласында неғұрлым серпінді дамып келе жатқан сектор ретінде көрсетті. Бұл формат Ұлттық қонақжайлылықты, қонақжайлылықты, қауіпсіздікті, көрсетілетін қызметтердің жоғары сапасын, ұсынылатын қонақ үй қызметтерінің едәуір тізбесі мен ассортиментін, соның ішінде тамақтану мен шетелдік азаматтарды тіркеуге көмек көрсетуді көрсете алады, бірақ ең қызығы – 2020 жылғы 1 наурыздағы жағдай бойынша орташа есеппен тәулігіне 1650-ден 7500-ге дейін өмір сүру құны. Пішімнің өзі ұсынылатын қызметтердің тазалығы мен жылдамдығымен, сөзсіз, белгілі сайтқа орналастырылуымен мақтана алады www.booking.com. Бұл форматтағы ең бастысы, ең алдымен, жатақхана саясаты – өз аумағында алкогольді ішуге тыйым салу, темекі шекпейтін саясат.

Жатақхана көбінесе жастар мен бюджеттік қонақ үйлер болып табылады, онда қонақтар демалыстарын мүмкіндігінше үнемді өткізуді жөн көреді, сонымен қатар халықтың әлеуметтік белсенді топтары.

Көлемі бойынша жатақханаларды бөлуге болады:

– шағын-2-3 нөмірге (12 төсек-орынға дейін), әдетте бұл пәтерлер 3-4 бөлмелі, бір бөлме демалыс аймағына, қалғандары төсек-орынға арналған ("Алматы Централ Хостел", "Казхостел", "Локо" және т.б.).

- орташа-6-15 нөмір (25-50 төсек-орын) ("Номад", "Алматы Хостел Дом" және т. б.)

- үлкен (жалпы сыйымдылығы 160 адамға дейін), өте аз, казармалық типтегі бөлмелер бар, қонақтардың көпшілігі спортшылар, мектеп оқушылары және студенттер ("жатақхана 74/76", "Амиго").

Бағаның айырмашылығына қарамастан, қонақтар 2, 3, 4 орындық бөлмелерді қалайды. 8-10-12 жергілікті тұрғындар шектеулі жатақханаларда сұранысқа ие.

1-тапсырма. Қайталау сұрақтары:

1. Қонақжайлылық индустриясы мен қонақ үй шаруашылығының айырмашылығы неде?

2. Қонақ үйдің анықтамасын беріңіз. Қонақ үй мен қонақ үй ұғымының айырмашылығы неде?

3. Оқып шығыңыз, негізгі заң, реттеуші туристік саланы қоса алғанда, қонақ үй секторы. Оның айтуынша, қонақ үйлер, мотельдер, жатақханалар, пәтерлер және т. б. орналастыру құралдары қандай жалпы ұғымға жатады?

4. Қонақ үй кәсіпорнының негізгі көрсеткіші қалай аталады және есептеледі?

5. 1-кестеге қараңыз, кейбір аудандарда қонақүйлердің толу деңгейі неге төмен екенін түсіндіріңіз? Бұл фактіні түсіндіріңіз, бұл қандай факторларға байланысты болуы мүмкін?

6. 3-суретті қарастырыңыз, онда кереуеттер көрсетілген, олар несімен ерекшеленеді? Әр сурет қандай орналастыру түріне жататынын түсіндіріңіз, жауабыңызды негіздеңіз.

1.3-сурет-орналастыру кәсіпорындарындағы төсек-орын

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын шешіңіз.

1. Қонақжайлылық индустриясы немен сипатталады?

a) мейірімділік пен қонақжайлылық
b) жайлылық, дизайн, стиль
c) географиялық орналасуы
d) сервис
e) кадрларды кәсіби даярлау

2. Егер Қонақ үйде 114 бөлме (нөмірлер қоры) болса және 01.03.2020 жылы толтыру пайызы 57,9% болса, қанша бөлме толтырылғанын есептеңіз? Дұрыс жауапты белгілеңіз (бір дұрыс).

a) 66
b) 58
c) 63
d) 92
e) 52

3. Егер тәуліктік табыс 1 850 000 теңгені құраса, бір тәулікте сатылған нөмірлер саны - 37 болса, нөмірден орташа тәуліктік кіріс қанша болады? Дұрыс жауапты белгілеңіз (бір дұрыс).

a) 52000 тг.
b) 50000 тг.
c) 57000 тг.
d) 65000 тг.
e) 72000 тг.

4. Қандай көрсеткіш анықталады қонақжайлылық индустриясының қатынасымен жұмыспен қамтылғандар санының нөмірлерінің қолда бар?

a) Жүктеу коэффициенті
b) рентабельділік;
c) Таза пайда
d) Қос жүктеме коэффициенті
e) Құны нөмірі

5. Нөмірді жүктеу дегеніміз не

a) Қонақ үйдегі барлық нөмірлердің жалпы саны
b) Бос емес нөмірлердің нөмірлердің жалпы санына қатынасы
c) Бос нөмірлердің пайдаланудағы нөмірлер санына қатынасы
d) Бос нөмірлердің броньдалған нөмірлер санына қатынасы
e) Бос емес нөмірлердің кеткен нөмірлерге қатынасы

6. Жүктеу коэффициенті дегеніміз не

a) Бос емес нөмірлердің пайдаланудағы нөмірлер санына қатынасы
b) Бос емес нөмірлердің нөмірлердің жалпы санына қатынасы
c) Бос нөмірлердің пайдаланудағы нөмірлер санына қатынасы
d) Бос нөмірлердің броньдалған нөмірлер санына қатынасы
e) Бос емес нөмірлердің кеткен нөмірлерге қатынасы

7. Әкімшінің келесі деректері бар: қонақ үйдің нөмірлік қоры 700 Нөмірді құрайды, күніне 560 нөмір сатылды, күніне жүктеу пайызы қанша

a) > 80%
b) 70;
c) 60%
d) > 90%
e) 98%

8. Қонақ үй нөмірлерінің ұғымына анықтама беріңіз?

a) Қонақ үйлердегі әртүрлі санаттағы бөлмелердің жиынтығы
b) Әр түрлі типтегі қонақ үйлердің жиынтығы
c) Барлық төсек-орындардың жиынтығы
d) Ұйықтайтын орны бар алаңның жиынтығы
e) Бір санаттағы нөмірлер жиынтығы

9. Қонақ үй бөлмесі дегеніміз не?

a) Бір немесе бірнеше тұратын орыннан тұратын үй-жай.
b) Бір адамның пайдалануына арналған ұйықтайтын орны бар алаң
c) Бірнеше адамның пайдалануына арналған ұйықтайтын орны бар алаң
d) Қонақ үйлердегі әртүрлі санаттағы бөлмелердің жиынтығы
e) Ұйықтайтын орны бар алаңның жиынтығы

10. Нөмірі 300 нөмірлі қонақ үйде 400 қонақ тұрады. Қос жүктеудің пайызы қанша болады?

a) 33,3%
b) 27,5%
c) 41,2%
d) 46,8%
e) 28,9%

11. Тартымдылық-бұл?

a) тартымдылық
b) сенімділік
c) қауіпсіздік
d) ақпараттылық
e) икемділік

12. Студенттік қонақ үй-бұл:

a) Жатақхана
b) Алказар
c) Ботель
d) Бунгало
e) Мотель

13. Қала шетінде орналасқан, көлік жолдарында орналасқан, таңғы ас ұсынатын шектеулі қызметтер жиынтығы бар қонақ үй орташа деңгейден 25-50% төмен.

a) Мотель
b) Апарт-отель
c) Апартаменттер
d) Гарни қонақ үйі
e) Эконом-класс қонақ үйі

3-тапсырма. "Алматыда тұру түрлері" жағдайын зерттеп, сұрақтарға жауап беріңіз

Туристік мақсатта қонақтар Алматы қаласына Ыстамбұл қаласынан келді. Іскерлік орталықтың жанында болу туралы шешім қабылданды және қонақ үйді таңдағанда нөмірлердің қымбаттауына тап болды. Қонақтар орталықта тұрғысы келді және "Горький" саябағының жанында жалға берілген жаңа тұрғын үйде немесе жоғары ыңғайлы пәтерде тұру немесе пәтер стиліндегі пәтерлерді жалға алу нұсқасын іздеді-Renion Residence Hotel – 4* немесе пәтер.

Кейске тапсырмалар:

1. Сіздің ойыңызша, пәтер жалдау Қазақстандағы қонақжайлылық индустриясына қатысты ма? Жауабыңызды негіздеңіз. Егер жауап "иә" болса, бизнес ашық және ашық болуы үшін пәтер иесіне не істеу керек?

2. "Renion Residence" қонақ үйі пәтерлерінің сипаттамасымен танысыңыз. Барлық бөлмелер жаңа тұрмыстық техникамен және ас үй жабдықтарымен жабдықталған. Керемет интерьер және терезелердің әдемі көрінісі осы ерекше қонақ үйдің жеке стилін толықтырады. Тыныш және заманауи бөлмелер жылы түстермен безендірілген, кондиционер, минибар, электр шайнек, жалпақ экранды теледидар, Кабельдік арналар және сейфпен жабдықталған. Жеке жуынатын бөлме Фен, Халат, тәпішке және тегін дәретхана керек-жарақтарымен жабдықталған. Сауықтыру жайлылығының қатарына бассейні бар SPA-орталық және тұру құнына кіретін тренажер залы кіреді. Басқа ыңғайлылықтардың ішінде - консьерж, кір жуу қызметтері, қосымша ақыға әуежайдан/әуежайға дейін трансфер ұйымдастыру. Орталық ауданы - тамаша таңдау егер сізге қызықты мәдениет және атмосфера ескі қала.

3. Пәтер мен пәтер жалдаудың айырмашылығы неде? Олардың әрқайсысын сипаттаңыз.

4-тапсырма. Анықтама беріңіз әрбір түріне орналастыру. Орналастыру түрін анықтамаға мәнмен қосыңыз ба?

Кесте 1.2 - орналастыру түрлері және олардың мәні

№	Орналастыру түрі		Анықтамалар
1.	Қонақ үй		көшеге кіретін шағын жол бойындағы қонақ үй, автомобильге арналған тұрақ бар.
2.	Мотель		с англ.жатақхана, бюджеттік сыныптағы тұрғын үй.
3.	Апартаменттер		коммерциялық негізде тұруды қамтамасыз ететін және сатуға ыңғайлы және қызмет көрсететін мекеме
4.	Жатақхана		уақытша тұрғын үй ретінде пайдаланылатын бөлмелердің Пәтер түрі көбінесе өзіне-өзі қызмет көрсету негізінде.
5.	Ботель		бұл ашық ауада түнейтін орын.
6.	Флотель		ұшатын қонақ үй қону алаңымен және метеоқызметтермен байланыспен жабдықталған.
7.	Кемпинг		жабдықталған кеме ретінде пайдаланылатын судағы шағын қонақ үй.
8.	Флайтель		теңіз кемесі ретінде пайдаланылатын "судағы курорт" қонақ үйі.

1.2. Әр түрлі қонақ үй ұйымдарын басқарудың ұйымдық құрылымын талдау

Қонақты шағын қонақүйді таңдауға мәжбүрлейтін бірінші себеп-бұл қонақ үйде оның жалғыз және ерекше қонағы қызмет ететіндігін, оның тілектері сапалы және уақтылы орындалатындығын түсіну. Екінші себеп-үлкен қонақ үйде мүмкін емес тыныштық пен үй атмосферасы.

Алексей Мусакин

Глоссарий

Сілтеме-бұл адамдардың мүдделері мен атқаратын функцияларының ортақтығын ескере отырып, басқару құрылымындағы жеке, дербес бірлестік немесе тәуелсіз орган.

Қонақ үйді басқарудың ұйымдық құрылымы-бұл бөлімшелер арасындағы қарым-қатынас схемасында құрылған ұйымдастырушылық құрылым. Ол әр қызмет пен лауазымның қонақүйдің жалпы ұйымында орналасуын көрсетеді және өкілеттіктер мен міндеттердің бөлінуін көрсетеді.

Қонақ үй бөлімшесі (департамент, бөлім, Бөлім) - өз қызметін бүкіл қонақ үй қызметі аясында жүзеге асыратын кәсіпорынның бөлігі.

Басқару деңгейлері-бір көлденең деңгейде орналасқан сілтемелер жиынтығы. Олар басқару органдарына бағынудың дәйектілігін көрсетеді. Басқарудың үш деңгейін бөлу әдеттегідей-жоғары, орта және төменгі.

Теориялық материал

Кез-келген қонақ үй кәсіпорнының жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін басқарудың ұйымдық құрылымын құру қажет. Мақсаты-тұтастай алғанда тиімді өзара әрекеттесу және нақты пайда алу үшін функцияларды кәсіпорынның құрылымдық бөлімшелері арасында бөлу.

Кез-келген қонақ үй, жұлдыз деңгейіне қарамастан, мәселелерді шешуде және мақсатқа жетуде біртұтас әрекет ететін өзара байланысты элементтер жүйесі болып табылады. Қонақ үй кәсіпорнын тиімді басқару үшін қонақтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру қажеттілігіне байланысты барлық басқару шешімдері қатаң бекітілген басқару иерархиясына негізделуі керек. Қонақ үй кәсіпорындарының ерекшелігі - кәсіпорындар жылына 365 күн, тәулігіне 24 сағат жұмыс істейді. Әрине, оның жетістігінің кепілі көбінесе кәсіпорынды басқарудың жақсы құрылған ұйымдық құрылымына байланысты.

Қонақ үй кәсіпорнын басқарудың ұйымдық құрылымы басқарушы қызметкерлер, яғни оның стратегиялық мақсаттарына жету үшін басқару

функцияларын орындайтын әртүрлі деңгейдегі менеджерлер арасындағы қатынастардың құрамы мен формасын білдіреді.

Басқарудың ұйымдық құрылымы кәсіпорынды оның мақсаттарына қол жеткізу мақсатында басқарудың (жоспарлау, ұйымдастыру, ынталандыру және бақылау) 4 функциясын орындау үшін тиісті базамен қамтамасыз етеді. Әдетте, кәсіпорындар жұмысты тиімді ұйымдастыру үшін жыл сайын басқару құрылымына өзгерістер енгізеді.

Қонақ үйді басқарудың сауатты ұйымдастырушылық құрылымының болуы ұйымның жетістігінің тікелей тәуелді көрсеткіші екені түсінікті, бірақ оның болмауы қызметкерлер мен менеджерлердің жоғары біліктілігімен, оның ішінде қызметкерлердің құзыреттілігімен де кәсіпорынның барлық қызметіне әсер етеді.

Іс жүзінде, жоғары деңгейлі желілік қонақ үйлерде ұйымдық құрылымның өте жақсы модельдері бар, өйткені қонақ үйдің белгілі бір ерекшелігі, мақсаттары, міндеттері мен қажеттіліктері бар.

Кәсіпорынды басқарудың ұйымдастырушылық құрылымын құруға қандай факторлар әсер етеді? Бұл қонақ үй миссиясы, бөлме көлемі, кәсіпорынның маманданулы және көрсетілетін қызметтер, басқару деңгейлерінің саны, әр деңгейдегі сызықтық және функционалды сілтемелер саны.

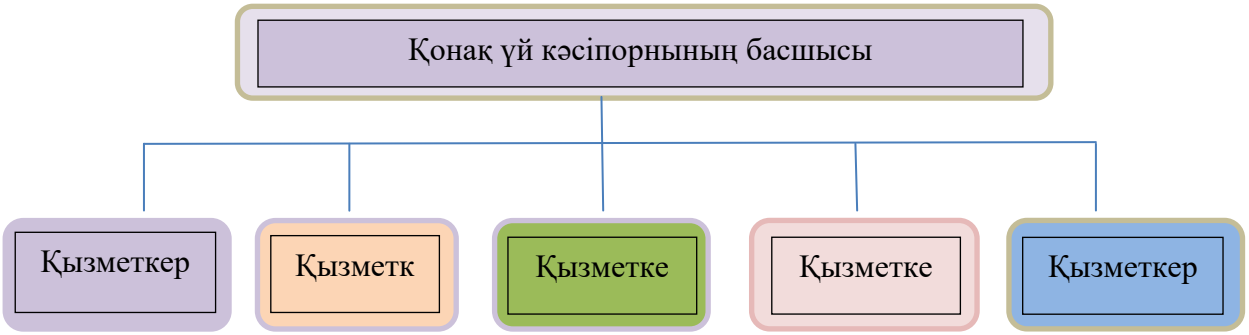
Басқару құрылымдарын құру және қолдану мақсаттарын анықтайық. Біріншіден, Бұл басқару функцияларын бөлу, қонақ үй қызметкерлері арасындағы еңбек бөлінісі, міндеттер мен міндеттерді бөлу, басқару құрылымының элементтері арасындағы қатынастарды анықтау, басқару құрылымының элементтері арасындағы байланыс арналарын анықтау.

Қонақ үй кәсіпорнын басқарудағы ұйымдастырушылық құрылымдардың түрлері

Қазіргі менеджмент оларды құру әдісіне байланысты классикалық ұйымдастырушылық басқару құрылымдарының бес негізгі түрін біледі- сызықтық, функционалды, сызықтық-функционалды, бөлу және матрица.

Қонақжайлылық индустриясында кәсіпорынды басқарудың ұйымдастырушылық құрылымдарының кең таралған түрлерін қарастырыңыз: сызықтық және сызықтық функционалды.

Сызықтық басқару құрылымы ең қарапайым болып табылады және басқару объектісіне тікелей, тікелей әсер етеді - қонақ үй қызметкерлері және қонақ үйдің белгілі бір бөлігін басқаратын желілік менеджер тарапынан бизнес-процестер (4-сурет).



1.4-сурет-қонақ үй кәсіпорнын басқарудың желілік ұйымдық құрылымы

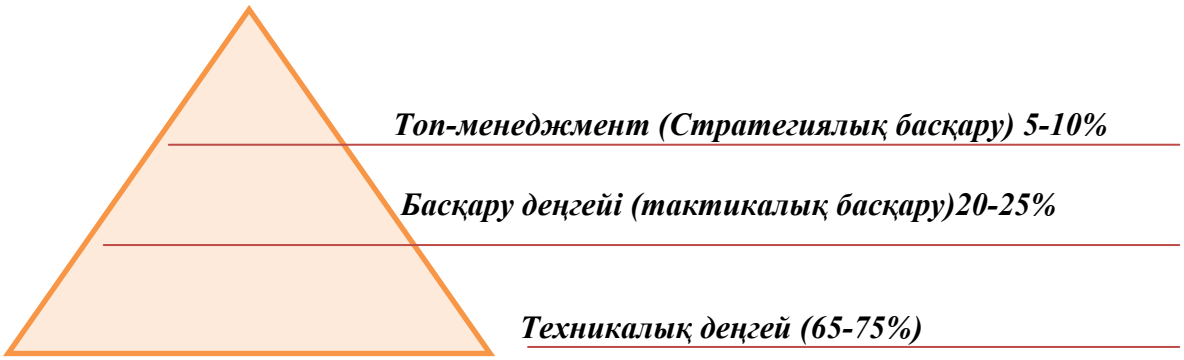
Басқарудың сызықтық ұйымдық құрылымында дара басшылық қағидасы толығымен сақталады, өйткені бөлім ішіндегі орындаушылар бір адамға желілік менеджерге бағынады. Сондықтан ол барлық мәселелерде жоғары біліктілік пен біліктілікке ие болуы керек.

Кесте 1. 3-қонақ үй кәсіпорнын басқарудың желілік ұйымдық құрылымының артықшылықтары мен кемшіліктері

Артықшылықтары:	*Кемшіліктері*
1.Кәсіпорынды басқарудың қарапайым жүйесі 2. Ақпаратты алудың және берудің дұрыстығы, нәтижесінде орындаудың жоғары жылдамдығы 3.Қызметкерлердің ең аз саны, бірақ орындау үшін жеткілікті 4.Желілік жетекшінің жұмыс нәтижелері үшін толық дербес жауапкершілігі	1.Шағын бөлмелері бар шағын қонақ үйлер үшін қолданылады 2.Желілік менеджерлер жоғары білікті және білікті болуы керек 3.Қызмет көрсету процестерін үйлестіру және оларды басқару күрделілігі 4.Желілік қызметкерлер санының артуы

Қонақ үй кәсіпорнын басқарудың неғұрлым күрделі құрылымының қажеттілігі әр түрлі операцияларға, ұсынылатын қонақ үй қызметтерінің санына және ұйымдағы қызметкерлердің функцияларына байланысты. Әр түрлі қонақ үй кәсіпорындарының саны, атауы, функционалды мазмұны оның ерекшеліктеріне, мақсатына байланысты әр түрлі болуы мүмкін екенін ескеріңіз. Бұл категориямен, қонақ үйдің көлемімен, кәсіпорынды басқару құрылымымен және т. б. анықталады.

Кез-келген ұйым сияқты, қонақүйдің барлық басқару құрамы басқарудың үш негізгі деңгейіне бөлінеді: жоғары, орта және төменгі. 1.5-суретте Парсон пирамидасы көрсетілген.



Сурет 1.5-Парсон Пирамидасы. Қонақ үй кәсіпорнындағы басқару деңгейлері

Басқарудың сызықтық-функционалдық құрылымы-Ұйымдық құрылым, оның құрылысы процестерді жеке операциялық сегменттерге бөлетін басқару функцияларын саралауға негізделген. Бұл құрылымды қолдану қонақ үй кәсіпорындары көлемінің өсуіне, қызмет көрсету процедураларының күрделенуіне, жаңа қонақ үй өнімінің пайда болуына және осыған байланысты ең тиімді үйлестіру мен бақылауды ұйымдастыру үшін күрделі бизнес-процестер мен жұмыстарды қарапайым операцияларға бөлу қажеттілігіне байланысты (1.6-сурет).

Сурет 1.6-сызықтық-функционалдық ұйымдастыру мысалы
қонақ үй кәсіпорнын басқару құрылымдары

Ерекшелігі-желілік-функционалдық ұйымдық құрылымын басқару қонақ үй кәсіпорын болып табылады және факт, бұл әрбір желілік басшысы жүзеге асырады, барлық басқару функциялары үстінен бағынысты және жәрдем көрсетеді және көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында пайдаланады.

1.4-кесте-қонақ үй кәсіпорнын басқарудың сызықтық-функционалдық ұйымдық құрылымының артықшылықтары мен кемшіліктері

Артықшылықтары:	*Кемшіліктері*
1. Әр бөлімшедегі қызметтің терең ерекшелігі нәтижесінде басқару процесінде шешім қабылдау сапасын арттыру. 2. Бөлімше басшысының Бөлімше жұмысының тиімділігі үшін толық жауапкершілігі. 3. Бөлімше ішіндегі өкілеттіктерді, функцияларды бөлу.	1. Кәсібилік сызықтық басшының иелену сапасын коммуникация. 2. Қызметкерлер санының артуы. 3. Неғұрлым күрделі басқару құрылымы (сызықтық құрылыммен салыстырғанда).

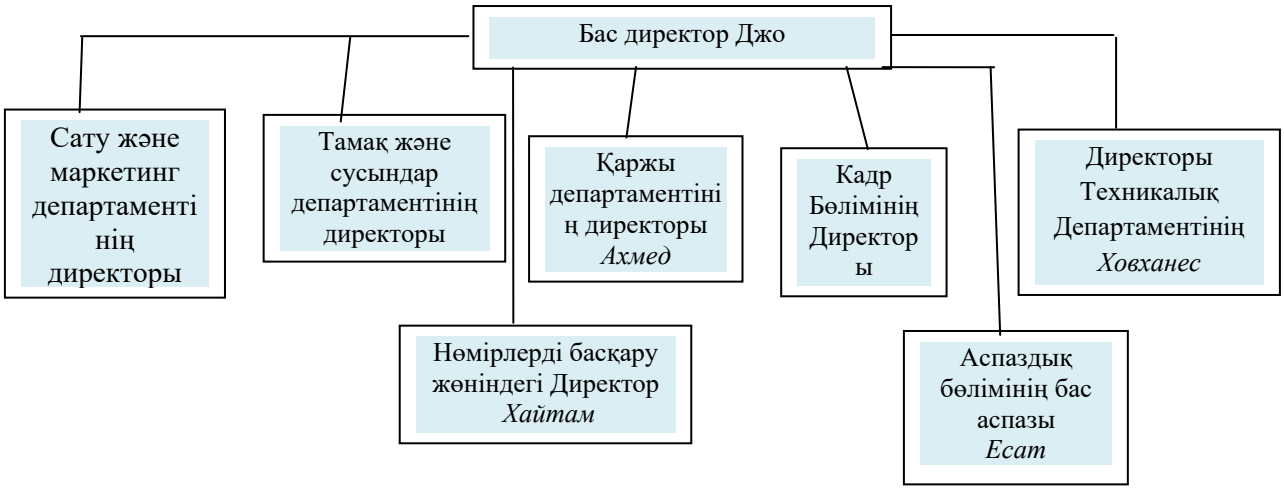
1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қонақ үй кәсіпорнын басқарудың ұйымдық құрылымын құрудың мақсаты мен міндеттерін ойлаңыз және түсіндіріңіз? Оның негізгі мақсаты мен міндеттері қандай?

2. Басқарудың сызықтық ұйымдық құрылымы мен сызықтық функционалды құрылымының айырмашылығы неде? Соңғысының құрылысына не себеп болады?

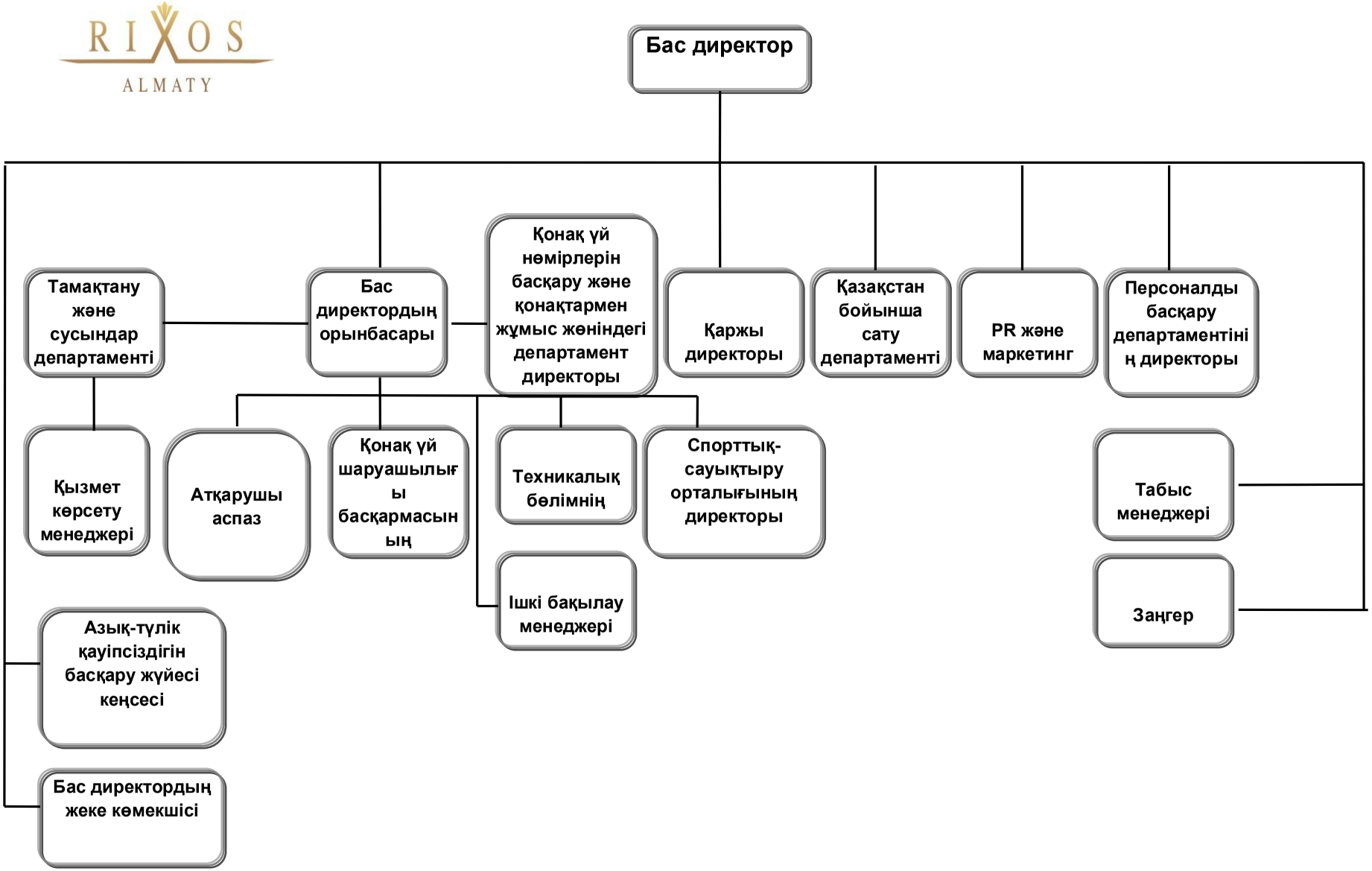
3. Кәсіпорынды басқарудың сызықтық ұйымдық құрылымын және сызықтық функционалды құрылымын құрудың негізгі артықшылықтары қандай? Түсіндіріңіз, неге.

2-тапсырма. Төмендегі суретке сүйене отырып, осы құрылым басқарудың ұйымдық құрылымының қандай түріне жататынын ойлаңыз, жауабыңызды негіздеңіз?



1.7-сурет-ірі халықаралық отель департаменттерінің басшылары

1.8-сурет-Алматы Риксос халықаралық қонақ үйін басқарудың ұйымдық құрылымы



3-тапсырма. 8-суретте 5 жұлдызды "RIXOS in Almaty"қонақ үйін басқарудың ұйымдық құрылымы көрсетілген. Қонақ үйді басқарудың ұйымдық құрылымының түрін анықтаңыз. Жауапты негіздеңіз?

1.3 қонақ үй индустриясымен байланысты ұйымдардың рөлі мен маңызы

Глоссарий

UNWTO (World Tourism Organization) – Дүниежүзілік туристік ұйым

ТКТ-Қазақстан Туристік қауымдастығы

КАГИР-Қазақстан қонақ үйлер және мейрамханалар қауымдастығы

ХОТРЕК-ұлттық қонақүйлер мен мейрамханалар қауымдастықтарының Конфедерациясы

МГА - халықаралық қонақ үй қауымдастығы

Теориялық материал

Әлемдегі жаһандану қонақ үй бизнесін дамытуға мүмкіндік берді. Саяхаттау, туристік байланыстар мен маршруттарды тарату мүмкіндігі әлемдегі халықаралық қонақ үй желілерін, тәуелсіз Қонақ үйлерді кеңейтуге, қонақжайлылық индустриясын халықаралық бизнеске айналдыруға әкелді. Халықаралық экономикалық байланыстарды кеңейту, қонақжайлылық индустриясында халықаралық стандарттар мен нормаларды орнату, сондай-ақ серіктестік пен ынтымақтастықты дамытуға жәрдемдесу туризм саласында ғана емес, оның барлық инфрақұрылымында халықаралық ұйымдардың құрылуына ықпал етті.

Қазіргі заманғы шындықта әртүрлі қызмет бағыттары мен мәртебесі бар 200-ге жуық халықаралық туристік және қонақ үй ұйымдары жұмыс істейді. Олардың барлығы өз қызметінің қағидаты бойынша қауымдастықтар мен кәсіптік одақтарға, комитеттерге, одақтарға, комиссияларға, бюроларға, кеңестерге, институттарға бөлінетін әртүрлі мақсаттар мен міндеттерді көздейтіні сөзсіз.

Дүниежүзілік туристік ұйым - UNWTO (World Tourism Organization - UNWTO) жетекші халықаралық туристік ұйым болып табылады, 1975 жылғы 2 қаңтарда құрылған. Құрамына 159-дан астам тұрақты және қауымдасқан мүше мемлекеттер, сондай-ақ 350-ден астам қосылған мүше кіреді, олардың ішінде: ұлттық үкіметтік ұйымдар, авиакомпаниялар, туроператорлар, қонақ үй және мейрамхана қауымдастықтары; туристік бейіндегі оқу орындары.

ЮНВТО жарғысы 1975 жылы 27 қыркүйекте қабылданды (Дүниежүзілік туризм күні) және 1980 жылдан бастап бұл күн Дүниежүзілік туризм күні ретінде атап өтіледі. ЮНВТО әрбір төрт жыл сайын Бас Ассамблеяның сессиясын шақырады, олардың арасында ЮНВТО Бас ассамблеясының атқарушы комитеті жұмыс істейді. Штаб-пәтері Мадридте (Испания) орналасқан.

Жарғыға сәйкес, ұйымның мақсаты-экономикалық дамуға, халықаралық түсіністікке, бейбітшілікке, өркендеуге және өзара құрметке үлес қосу үшін туризмнің дамуына ықпал ету.

Негізгі міндеттері:

− даму жолындағы ынтымақтастық, яғни әлем елдері мен өңірлерін дамыту мақсатында туризм саласындағы ынтымақтастықты кеңейту және тереңдету;

− гуманитарлық ресурстарды дамыту, яғни туристік кадрларды оқыту және кәсіби даярлау сапасын жетілдіру;

− қоршаған орта және жоспарлау, яғни қоршаған ортаны қорғау және ұтымды пайдалану жөніндегі шараларды жоспарлау, әзірлеу және іске асыру;

− туристік қызмет көрсету сапасын арттыру және туристік қызметтерді қамтамасыз ету;

− статистика және маркетингтік зерттеулер, яғни туристік нарықты зерттеу; статистикалық деректерді жинау, талдау және жүйелеу, әлемде туризмнің дамуын болжау;

− коммуникация және құжаттама, яғни туристік дамуға қатысатын елдер мен өңірлер арасындағы байланыстарды қамтамасыз ету; туристік құжаттаманы әзірлеу және тарату.

ЮНВТО қызметі екі жылда бір рет өткізілетін бас ассамблеяларда және алты өңірлік комиссия шеңберінде жүзеге асырылады: Африка, Америка, Еуропа, Орта Шығыс, Шығыс Азия және Океания бойынша. ЮНВТО хатшылығы жыл сайын БҰҰ мойындаған халықаралық туризмнің ресми статистикасын жариялайды.

Ол Халықаралық туризм саласындағы бірқатар декларацияларды қабылдады, олардың ішінде әлемдік туризм бойынша Манила декларациясы, Акапулько құжаты, Туризм Хартиясы және турист кодексі, туризм бойынша Гаага декларациясы, қонақ үй ісі саласындағы, жіктеу стандарттары негізінде қонақ үй жіктемесінің критерийлерін аймақаралық үйлестіру, ЮНВТО аймақтық комиссиялары мақұлдаған, Мадрид (Испания), қараша 1989 ж.

Халықаралық қонақ үй ісін дамыту мәселелеріне қатысты нормативтік-құқықтық актілердің қатарына мыналар жатады:

1) Халықаралық қонақ үй ережелері. Халықаралық қонақ үй қауымдастығының кеңесі мақұлдады. Катманду (Непал), 2 қараша 1981 ж.

2) Дүниежүзілік Туристік агенттіктер қауымдастықтары Федерациясының (УФТАА) және халықаралық қонақ үй қауымдастығының (МГА) Қонақ үйлері мен турагенттіктері арасындағы қарым-қатынас кодексі, 3 шілде 1991 ж.

3) халықаралық қонақ үй конвенциясы қонақ үй иелерімен және турагенттермен келісім-шарт жасасуға қатысты, ААА/ФУААВ Конвенциясы 1979 ж. 15 маусымда күшіне енді.

4) 1994 жылы Халықаралық қонақ үй қауымдастығы (АХМ) мен Халықаралық жол көлігіне Қатысушылар Одағы (ХШЖК) қабылдаған қонақ үй мен тасымалдаушы арасындағы келісім және стандартты келісімшарт.

ЮНВТО-дан басқа туристік ұйымдар, соның ішінде қонақ үйлер бар, оларды келесі бағыттар бойынша жіктеуге болады:

А. ұлттық-аумақтық: халықаралық, аймақтық және ұлттық ұйымдар.

В. қоғамдық-мемлекеттік: үкіметтік, қоғамдық және жеке;

С. қызмет түрі бойынша: реттеуші жеткізушілер, нарықтық агенттер, әзірлеушілер, кеңесшілер, жобалау ұйымдары, оқыту ұйымдары, баспагерлер, кәсіби қауымдастықтар, сауда және тұтыну ұйымдары.

Ұйымдардың әр тобын қарастырыңыз.

А. Халықаралық, өңірлік және ұлттық ұйымдар, олардың қызметі Дүниежүзілік, өңірлік және ұлттық сипатқа ие. Оларға мыналар жатады: Дүниежүзілік туристік ұйым (ЮНВТО), Дүниежүзілік саяхат және туризм кеңесі (ВТТС), халықаралық әлемдік туризм қауымдастығы (МТ) және т. б. Қонақжайлылық индустриясының әлемдік ұйымдарына: Халықаралық қонақ үй қауымдастығы (ХГА), ұлттық қонақ үй қауымдастықтарының халықаралық одағы, мейрамханалар мен кафелер (Хо-Ре-Ка) және басқалары.

В. Қазақстанда Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі - қонақ үй секторын қоса алғанда, туристік сала қызметінің негізгі реттеушісі туризмді дамыту бағдарламаларын іске асыру процестерін ұлттық деңгейде үйлестіруді өңірлік деңгейде жүзеге асырады – кәсіпкерлік басқармасының қалалар мен облыстар әкімдіктері жанындағы туризм бөлімдері. Соңғылары орналастыру объектілері мен жеке кәсіпкерлерді үйлестіруді жүзеге асырады. Бұдан басқа, коммерциялық емес үкіметтік емес ұйымдар - заңды тұлғалар бірлестіктері (ЗТБ) нысанындағы қоғамдық бірлестіктер бар. Бұл қауымдастықтар: Қазақстандық Туристік қауымдастық (ТКТ), Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы (КАГиР), Қазақстандық Туристік қауымдастық (ТКТ) және қазақстандық Франчайзинг Қауымдастығы.

Kazakh Tourism "ұлттық компаниясы" АҚ 2017 жылы Қазақстанды туристік бағыт ретінде әлемдік ауқымда белсенді ілгерілету мақсатында құрылған. "Kazakh Tourism" ҰК АҚ республиканың туризм бойынша бренд-менеджері және елдің халықаралық, сол сияқты ішкі нарықта жан-жақты және тұтас жайғасымын қамтамасыз ететін ҚР Мәдениет және спорт министрлігінің еншілес компаниясы болып табылады. Елдің маркетингі мен ілгерілеуіне, туризмге инвестициялар тартуға және туризмді дамытудың 2025 жылға дейінгі мемлекеттік бағдарламасын іске асыруға ерекше көңіл бөледі. Халықаралық туристік қауымдастықтармен, даму жөніндегі ұйымдармен, туристік бизнесті және медиа-компаниялармен әріптестік қатынастар мен альянстар құрады.

Қазақстан Туристік Ассоциациясы (ҚТҚ) 1999 жылдың мамыр айында Қазақстан Республикасы Президентінің қолдауымен құрылды. ТКТ құрамына қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы (КАГиР), туристік, сақтандыру және авиакомпаниялар, ЖОО мен БАҚ кіреді. ТКТ 270-тен астам мүшесі бар өз мүшелерінің мүдделерін қорғауды жүзеге асырады, ҚР туристік саласын лоббилеуді және насихаттауды жүзеге асырады. ҚТҚ өкілдері Алматы, Нұр-Сұлтан, Ақтау, Өскемен, Мәскеу, Ташкент, Шымкент қалаларында орналасқан. ТКТ ҚР Үкіметі жанындағы Туризм жөніндегі Үйлестіру Кеңесінің; Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігі жанындағы туризм жөніндегі кеңестің; Қазақстан кәсіпкерлері форумының (ҚКФ); Ресей Туризм индустриясы Одағының (РСТ) және "Атамекен"ЗТБ мүшесі болып табылады.

Негізгі мақсаттары: қонақ үй және туризм саласында өз қызметін жүзеге асыратын компанияларды, ұйымдарды, кәсіпкерлерді біріктіру; Қауымдастық мүшелерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау; қауымдастық мүшелерінің мүдделерін үкіметтік және үкіметтік емес мекемелер мен ұйымдарда білдіру; туристік өнімді әлемдік аренада ілгерілету; экотуризмді Қазақстанның негізгі туристік өнімі ретінде ілгерілету; шет елдерде ҚР және ҚР жекелеген өңірлерінің оң туристік имиджін қалыптастыру; туризм проблемалары бойынша ақпараттық, талдамалық және сараптамалық материалдарды дайындау және жариялау; ТКТ Ақпараттық орталығы арқылы туристер-туристік аймақтардың тұсаукесерлерін ұйымдастыруға арналған ақпараттық кеңселер, билік органдары мен барлық мүдделі кәсіпорындар мен ұйымдарды қатыстыра отырып; туристік-қонақ үй бизнесі кадрларын қайта даярлау мен біліктілігін арттырудың заманауи жүйесін құру, ТКТ оқу орталығының қызметтерін ілгерілету; ҚР аумағында қонақ үй және туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының тиімді жұмыс істеуі үшін жағдай жасауға жәрдемдесу; туризм мен шағын кәсіпкерлікті дамыту бағдарламаларын әзірлеуге қатысу; саланың үздік мамандарын марапаттау.

Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы (КАГиР) ҚР қонақ үй кешендерін, халықаралық қонақ үй желілерінің өкілдіктерін, қонақ үй индустриясының өнім берушілерін, БАҚ: "қонақ үй және мейрамхана: бизнес және басқару", ЖОО мен колледждерді біріктіретін коммерциялық емес, үкіметтік емес ұйым (1998 жылы құрылған) болып табылады. КАГиР ҚР Мәдениет және спорт министрлігі жанында аккредиттелген, ҚР Статистика комитетімен (ҰЭМ) жұмыс істейді, Қауымдастық мүшелерінің мүдделерін қорғайды, Қазақстандағы қонақ үй индустриясын қолдап, ілгерілетеді. КАГиР қызметінің негізгі бағыттары: қонақ үй саласының мүдделерін қолдау; Қауымдастық мүшелерінің мүдделерін қорғау бойынша ҚР үкіметтік ведомстволарымен жұмыс; КАГиР қонақ үйлерінде шетелдік азаматтарды тіркеу пункттерін ашу; КАГиР консультациялық – зерттеу орталығы; білім беру орталығы; кадр агенттігі (кадрларды іріктеу); маркетинг; қауымдастық мүшелерін жарнамалау (Сайтта

және "КТА Жаршысы және КАГиР" электрондық газетінде арнайы ұсыныстарды орналастыру); кәсіби журналдарға жазылу; семинарлар, мастер-кластар, кездесулер, инфотурлар өткізу; қауымдастық мүшелеріне жеңілдіктер, преференциялар

"Туристік Қамқор" корпоративтік қоры өз қызметін 2016 жылғы 7 қарашадан бастады. Ол шетелге шығатын қазақстандық туристердің құқықтарына кепілдік беруге арналған.

Қордың басты мақсаты - туроператорлардың, туроператор-әуе кемесімен жалданушылардың орналасу орындары мен кері қайту билетін төлеуі болмаған не төлеу мүмкін болмаған кезде уақытша болатын елден турист болып табылатын Қазақстан Республикасының азаматтарын Қазақстан Республикасының аумағына жедел қайтаруды қамтамасыз ету. Қарапайым азаматтардың құқықтарын қорғаудың негізгі құралы - Қордың сайтында тексеруге болатын бірегей туркод

Астаналық туризм қауымдастығы (АТАК) 2006 жылы Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігі мен кәсіпкерлерінің бастамасы бойынша Қазақстанның бәсекеге қабілетті туристік индустриясын дамытуға үлес қосу мақсатында құрылды. Қауымдастық Қонақ үйлерді, туристік компанияларды, экскурсоводтарды және елорданың көрікті жерлерін біріктіреді.

Бұл ұйымдардың мақсаттары мен міндеттері қонақжайлылық пен туризммен байланысты және нақты функциялары мен құзыреттерімен анықталады.

Осылайша, халықаралық қатынастардың маңызды саласы - қонақжайлылықтың дамуын қамтамасыз етуге арналған әлемде және республикада халықаралық қонақ үй және туристік ұйымдардың жеткілікті кең желісі құрылды және белсенді дамуда. Қонақжайлылық бойынша халықаралық ұйымдардың әртүрлілігі, тармақталуы оның халықтар мен мемлекеттер арасындағы қарым-қатынастардағы рөлін, сондай-ақ көптеген Үкіметтік және үкіметтік емес, ұлттық және халықаралық ұйымдардың оған деген қызығушылығын көрсетеді.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қазақстанда туризм және қонақжайлылық саласындағы қандай коммерциялық емес үкіметтік емес ұйымдар бар? Негізгі сипаттаманы сипаттаңыз, негіздеңіз.
2. "Қазақ туризм" ҰК " АҚ құру мақсаты қандай, қандай міндеттерді шешеді?
3. Дүниежүзілік туризм күні қай күні тойланады? Неліктен?
4. Кагирдің негізгі функциялары қандай?
5. Қазақстан Республикасындағы туризм қызметін үйлестіру мен негізгі реттеушіні атаңыз. Оның негізгі функциясы неде?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы қай жылы құрылды?

a) 1998
b) 1999
c) 2000
d) 2001
e) 2003

2. Қонақ үй қызметкерлері қандай дайындықтан өтуі керек?

a) кәсіби
b) жоғары
c) бастапқы
d) медициналық
e) халықаралық

3. ХОРТЕК-қай салада директиваларды әзірлеумен айналысатын ұйым?

a) қонақжайлылық
b) туризм
c) мейрамхана бизнесі
d) 750 және одан кем
e) 750 және одан кем

4. Дүниежүзілік туризм күні қай күні тойланады?

a) 27 Қыркүйек
b) 30 тамыз
c) 6 шілде
d) 25 мамыр
e) 1 маусым

5. Қазақстанды туристік бағыт ретінде әлемдік ауқымда белсенді ілгерілету мақсатында елімізде қандай ұйым пайда болды?

a) КАГИР
b) КТА
c) Қазақ туризм "ҰК АҚ»
d) ШАБУЫЛДАР
e) Туристік Қамқор " КҚ»

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Сіз өзіңіздің аймағыңыздағы шағын жеке қонақүйдің менеджері екеніңізді елестетіп көріңіз және covid 19 Пандемиясында мемлекеттен, қоғамнан немесе сырттан көмек алу үшін сізге қолдау немесе көмек қажет.

Параграфты оқығаннан кейін сіз қай ұйымға жүгінесіз? Бұл бизнес үшін қандай мақсатпен және не береді? Командаларда негіздеңіз. нұсқа

1.4. Қонақ үй қызметінің құқықтық негіздері

Глоссарий

Қонақ үй қызметін мемлекеттік реттеу-Мемлекеттік органдардың туризм саласына әсер ету мақсаттары, бағыттары мен тәсілдері.

Қонақ үй кәсіпорындары-тамақтану және орналастыру қызметтерін ұсынуға мамандандырылған кәсіпорындар.

Заң-мемлекеттік биліктің жоғары органы Конституцияда белгіленген тәртіппен қабылдаған және басқа нормативтік актілерге қатысты ең жоғары заңды күш болып табылатын нормативтік құқықтық акт.

Заңдылық-мемлекеттің барлық органдарының, лауазымды және өзге де тұлғалардың заңдарды және тиісті нормативтік-құқықтық актілерді мүлтіксіз орындауы.

Сертификатталған қызмет-сәйкестікке сертификаттаудан өткен қызмет.

Теориялық материал

Қонақ үй бизнесі Қазақстан Республикасының туристік саласының маңызды секторы болып табылады, ол қонақтарды орналастырумен, тамақтандырумен, қосымша қызметтермен қамтамасыз ету бойынша функцияларды орындайды. Республика нарығына белгілі қонақ үй желілерінің келуі, инвестициялық тартымдылықты арттыру үшін қолайлы ахуал жасау, шағын және орта бизнесті (ШОБ) дамыту қонақжайлық индустриясын, кәсіпкерлікті дамытудың жүйелі тәсілі, сондай-ақ бәсекелестік артықшылықтар негізінде қонақ үй қызметтерінің сапасын арттыру мүмкіндігі болып табылады.

Қазақстандағы туризмді мемлекеттік реттеу-биліктің заңнамалық, атқарушы және сот органдарының шаралар кешені, сондай-ақ қолданыстағы әлеуметтік-экономикалық жүйені тұрақтандыру мақсатында мемлекеттік мекемелер мен қоғамдық ұйымдар Нормативтік құқықтық актілер негізінде жүзеге асыратын бақылау функциялары. Қонақ үй секторын қоса алғанда, туристік саланың құқықтық аспектілерін регламенттейтін негізгі Заң "Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-II Қазақстан Республикасының Заңы болып табылады.

Қазақстанда Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 мамырдағы №360 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы қабылданды. Мақсаты-2025 жылға қарай Қазақстан

Республикасы ЖІӨ-нің жалпы көлеміндегі туризм үлесін кемінде 8% - бен қамтамасыз ету. [9].

Сонымен қатар, қабылданды:

− Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 30 маусымдағы № 406 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 жылға дейінгі тұжырымдамасы.

− Концепция по переходу Республики Казахстан к "Зеленой экономике". Қазақстан Республикасы Президентінің 2013 жылғы 30 мамырдағы № 577 Жарлығы.

Елдегі қонақ үй бизнесі кәсіпкерлік қызметке жатады және қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметті құқықтық реттеуді зерттеу маңызды бағыт болып табылады, оған қонақ үй қызметтерінің мазмұнына және оларды көрсету тәртібіне, қонақ үй қызметтерін көрсетуге шарт тараптарының құқықтары мен міндеттерін реттейтін құқықтық нормаларға, осындай шарт тараптарының жасасуына, орындалуына және жауапкершілігіне қатысты мәселелер кіреді.

Қонақжайлылық индустриясындағы негізгі құқықтық нысандар:

• Акционерлік қоғамдар (АҚ). Мысалы, "Айт отель" АҚ КТ - Қазақстан-Түрік акционерлік қоғамы – бұл ұйымның заңды атауы, қонақ үйдің атауы - "Интерконтиненталь в Алматы", бұрын "Анкара"халықаралық қонақ үйі. "Рахат Палас" АҚ - ның тағы бір мысалы-заңды атауы ретінде Қазақстан-Австрия акционерлік қоғамы, "Рахат палас"халықаралық қонақ үйі.

• Жауапкершілігі шектеулі серіктестік (ЖШС). Мысалдар көбінесе 3-5 жұлдызды санаттағы қонақ үйлер болып табылады. Мысалы, "Амбассадор" қонақ үйі - "Құрылыс стар" БК ЖШС; "Риксос в Алматы" халықаралық қонақ үйі - " Solis ltd.»

• Жеке кәсіпкерлер (ЖК) заңды тұлға құра отырып немесе онсыз. Мысалы, жатақханалар, пәтерлер жалға беріледі және ЖК ретінде тіркеледі.

Қазақстанда 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексі қабылданды, соның арқасында заңдар тізбесі күшін жойды. Кодекс ШОБ - қа бағытталған.

Әрбір кәсіпорын қызмет саласына қарамастан салық төлейді. Қазақстанда 2018 жылдың 1 қаңтарынан бастап 2017 жылдың 25 желтоқсанындағы № 120-VI "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" ҚР жаңа Кодексі қолданысқа енгізілді. Ол да шағын және орта бизнесті дамытуға бағытталған.

"Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы.

Жеке және заңды тұлғалардың Астана аумағында сауда, ойын-сауық, қонақ үй, Медициналық және өзге де қызметтер көрсету Ережесі, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 21 сәуірдегі N 366 Қаулысы қабылданды. (1 қосымша)

Қонақ үй қызметтерін ұйымдастыру және көрсету кезінде оларды құқықтық реттеу маңызды. Қонақ үй қызметтерін көрсетуді құқықтық реттеудің мәні қонақ үй қызметтерін Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасында қалыптасатын қоғамдық қатынастар болып табылады. Бұл қатынастар қонақ үй қызметін ұсынуға және тұтынуға бағытталған. Қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметті құқықтық реттеу саласындағы нормативтік құқықтық актілер-бұл белгіленген тәртіппен қабылданған және қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қатынастарды реттеуге бағытталған заң нормаларын қамтитын Ресми құжаттар [10].

Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілері:

"Туризм саласындағы мамандарды кәсіптік даярлауға, қайта даярлауға және олардың біліктілігін арттыруға қойылатын жалпы талаптарды бекіту туралы"Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 23 қыркүйектегі № 878 қаулысы.

"Шетелдіктердің Қазақстан Республикасында болуын құқықтық реттеудің жекелеген мәселелері"туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2000 жылғы 28 қаңтардағы № 136 қаулысы.

"Туристерді орналастыру орындарын сыныптау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-08/200 бұйрығы. Алматы қаласында шетел азаматтарының паспорттарын тіркеу пункттері".

Азаматтары Алматы қаласының қонақ үйлерінде тіркеу бойынша қызмет ала алатын елдердің тізбесі.

Ең төменгі мөлшерлемелер "қонақ үйлер, санаторийлер, демалыс үйлері мен пансионаттар (айына көпшілік алдында орындау, көрсету, жалпы жұрттың назарына хабарлау және жеткізу үшін пайдаланылатын техникалық құралдың бірлігі үшін - 0,2 АЕК "редакциясында қабылданған" орындаушыларға және фонограмма шығарушыларға сыйақының ең төменгі ставкаларын бекіту туралы "ҚР Үкіметінің 2011 жылғы 23 қарашадағы № 1373 қаулысына толықтыру енгізу туралы"ҚР Үкіметінің қаулысы.

Шетел азаматтарының Қазақстан Республикасына келуінің және болуының, сондай-ақ олардың Қазақстан Республикасынан кетуінің ережесі

Шетел азаматтарының Қазақстан Республикасының аумағында болу ережесі.

Қазақстан Республикасының жаңа Еңбек кодексінде (23.11.2015 ж. №414-V ҚРЗ) жұмыс берушілер бірлестіктеріне кәсіптік стандарттарды әзірлеу, енгізу, ауыстыру және қайта қарау көзделген. Оларды бекітуді "Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасы еңбек жөніндегі уәкілетті мемлекеттік орган белгілеген тәртіппен салалық біліктілік шеңберлері негізінде жүзеге асырады. Туризм мен қонақ үй шаруашылығында салалық кәсіби стандарттар бекітілді. Бүгінгі таңда 31 Кәсіби стандарт бекітілді.

Көрсетілетін қызметтердің сапасы көрсетілетін қызметтер саласының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. 2004 жылғы 9 қарашадағы №603-II ҚРЗ "Техникалық реттеу туралы" Заңы қабылданды, онда техникалық реттеудің негізгі мақсаттары көзделген:

1. өнімнің, көрсетілетін қызметтің, процестердің адам өмірі мен денсаулығы және қоршаған орта, оның ішінде өсімдіктер мен жануарлар дүниесі үшін қауіпсіздігін қамтамасыз ету;

2. өнімнің, қызметтің қауіпсіздігіне қатысты тұтынушыларды жаңылыстыратын әрекеттердің алдын алу. [11]

Ықтимал қонақтар броньдалған қонақ үйдегі (орналасқан жердегі) қызмет көрсету деңгейі оның барлық үміттеріне сәйкес келетініне сенімді болуы керек. Бұл үшін қонақ үй қызметтерін сертификаттау рәсімі бар, бұл кейбір тәуелсіз ұйым көрсетілетін қызметтердің белгілі бір стандартқа сәйкес келетіндігіне жазбаша кепілдік береді. Латын тілінен сертификаттау "дұрыс жасалды"дегенді білдіреді. Қызметтің "дұрыс көрсетілгеніне" көз жеткізу үшін Сіз оның қандай талаптарға сәйкес келетінін және осы сәйкестіктің сенімді дәлелдерін қалай алуға болатындығын білуіңіз керек. Мұндай дәлелдеудің жалпыға бірдей танылған тәсілі-сәйкестікті сертификаттау.

Сертификаттау-бұл үшінші тарап қызмет көрсетілген талаптарға сәйкес келетіндігіне жазбаша кепілдік беретін рәсім. Үшінші тарап деп қызметтерді өндірушіден (бірінші тараптан) де, оларды тұтынушыдан (екінші тараптан) да тәуелсіз деп танылған тұлға немесе орган түсініледі. Сертификаттау процесінің құрамдас бөлігі ретінде қарастыруға болатын процедуралар, ережелер, сынақтар және басқа да әрекеттер бірқатар факторларға байланысты әр түрлі болуы мүмкін. [12]

Қонақжайлылық индустриясының құқықтық базасын реттейтін заңдардан, жарлықтардан басқа, Қазақстанда қонақ үй қызметтерін сертификаттау рәсімдері бойынша стандарттар қолданылады. Қазақстанда 2008 жылдан бастап сертификаттау рәсімі ерікті болып табылады, басқаша айтқанда, әрбір қонақ үй кәсіпорны өту-өтпеуді өзі шешеді. Сәйкестік сертификатының қолданылу мерзімі-3 жыл. Қазақстанда сәйкестікті растауға алты тәуелсіз орган (метрология, стандарттау және сертификаттау бағыты бар РМК) жұмыс істейді.

Қазақстанда орналастыру қызметтерін анықтайтын келесі нормативтік құжаттар қабылданды және қолданылады:

ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Орналастыру құралдары. Жіктеу және жалпы техникалық талаптар.

ҚР СТ 1142-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Терминдер мен анықтамалар.

МЕМСТ 28681.0-90 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы стандарттау. Негізгі ережелер.

МЕМСТ 28681.1-95 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтерді жобалау.

МЕМСТ 28681.2-95 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтер. Жалпы талаптар).

МЕМСТ 28681.3-95 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристер мен экскурсанттардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі талаптар.

МЕМСТ 28681.4-95 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Қонақ үйлердің жіктелуі.

Қонақжайлылық саласындағы стандарттарды жаңарту және өзектендіру бойынша жұмыс жүргізілуде. Жұмыс топтары құрылды.

ҚР Ұлттық экономика министрлігінің (ҰЭМ) Статистика комитеті әзірлеген - ҚР АК Экономикалық қызмет түрлері бойынша өнім жіктеуіші (ЭҚТӨЖ) Қазақстан Республикасының аумағында 1999 жылғы 23 желтоқсандағы №30 Мемстандарттың қаулысымен қолданысқа енгізілді (өнімдердің жалпы одақтық жіктеуішінің (ӨБК) орнына және Еуропалық қоғамдастықтың экономикалық қызмет түрлері бойынша өнім жіктеуішінің (CPA) теңтүпнұсқалы мәтінін білдіреді. ЭҚТӨЖ салалық тиістілікті белгілеуге мүмкіндік береді және кәсіпорын қызметінің түрлері бойынша есепке алу және ашықтық мақсатында республика жаңартылып отырады.

Жаңартылған ЭҚТӨЖ-2020 2020 жылдың 1 қаңтарында қолданысқа енгізілді [13]

Жіктеуішті ауыстыру қажеттілігі ОКОНХ бойынша салалық жіктемеге сәйкес Қазақстан экономикасының статистикалық сипаттамасы әртүрлі шаруашылық жүргізуші субъектілердің экономикалық қызмет түрлері бойынша жіктеуге сүйене отырып жасалған дамыған елдердің нарықтық экономикасының сипаттамасынан айтарлықтай ерекшеленетіндігімен түсіндіріледі. Қолданысқа енгізілген жіктеуіштің (ЭҚТӨЖ) қалыптасқан экономикалық шындыққа қызмет түрлерін топтастыру мен құрылымдаудың барабарлығы тұрғысынан бірқатар объективті артықшылықтары бар.

Осылайша, Қазақстанда Республиканың туристік қызметін қарқынды серпінді дамыту үшін қызмет ететін қонақ үй кәсіпорындарын қоса алғанда, туризм кәсіпорындарының қызметін құқықтық реттеу жүйесі құрылды.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қазақстанның қонақжайлық индустриясында қандай құқықтық нысандар бар? Өз мысалдарыңызды атаңыз, сипаттаңыз және келтіріңіз.
2. Процедураның негізгі мақсаты-қонақ үй кәсіпорындарын сертификаттау? Тығыздықтың қандай түрлері бар?
3. Бұл конвейер? Мақсаты мен міндеттері?
4. Қонақ үй бизнесін ұйымдастыру тұрғысынан Қазақстан Республикасында қандай негізгі құжат қабылданды? Оның мәні неде?
5. Жеке кәсіпкерлер қонақ үй қызметтерін ұсына ала ма? Жауабыңызды негіздеңіз.

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. "Туристік қызмет туралы" ҚР Заңы қашан қабылданды:
a) 2001ж.
b) Тағы 1676 ж.
c) 1993 ж.
d) 1999 ж.
e) Тағы 1676 ж.

2. ҚР Кәсіпкерлік Кодексі қай жылы қабылданды?
a) Тағы 1676 ж.
b) Тағы 1676 ж.
c) Тағы 1676 ж.
d) Тағы 1676 ж.
e) 2001ж.

3. Үшінші тарап қызметтің белгіленген талаптарға сәйкес келетіндігіне жазбаша кепілдік беретін рәсім қалай аталады?
a) Сертификаттау.
b) Лицензиялау
c) метрология;
d) Эмиссия
e) стандарттау;

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Жатақхана ашу идеясын кәсіпкерлік қызмет түрі ретінде қарастырыңыз. Болашақ Бизнестің артықшылықтарын тұжырымдаңыз, белгілі бір аймақтағы (аймақтағы, аймақтағы) бәсекелестерді қарастырыңыз, баға саясатын анықтаңыз және осы қызметтердің қажеттіліктері туралы зерттеулер жүргізіңіз. Параграф негізінде қызметтің осы түрін тіркеуге қажетті қадамдарды нақты сипаттаңыз және бастапқы капиталды, салықтарды және т. б. анықтаңыз. Бизнес-жоспар түрінде елестетіп көріңіз.

1.5. ТУРИСТІК ИНДУСТРИЯ ОБЪЕКТІЛЕРІ МЕН ПЕРСОНАЛЫНА ҚОЙЫЛАТЫН САНИТАРИЯЛЫҚ-ЭПИДЕМИОЛОГИЯЛЫҚ ТАЛАПТАР

Глоссарий

Карантиндік куәлік-қауіпті жұқпалы аурулары бар елдерден келген қонақтардан талап етілетін құжат.

Санитариялық-эпидемиологиялық қызмет-министрліктердің, ведомстволардың, кәсіпорындардың, ұйымдардың, мекемелер мен азаматтардың белгіленген гигиеналық нормаларды, санитариялық-гигиеналық және санитариялық-эпидемиологиялық ережелерді орындауына алдын ала және ағымдағы қадағалау нысанында мемлекеттік санитариялық қадағалауды жүзеге асыратын органдар мен мекемелер.

СҚА-санитарлық-қорғау аймағы

СР-санитарлық алшақтықтар

Теориялық материал

Қонақжайлылық индустриясында ұйымдық-құқықтық нысанына қарамастан, қолданыстағы заңнамаға сәйкес Қазақстан Республикасының санитариялық заңнамасының талаптарын орындау қажет. Санитарлық-эпидемиологиялық талаптар мемлекеттік санитарлық-эпидемиологиялық ережелер болып табылатын нормативтік құқықтық актілермен белгіленеді:

- халықтың санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылығын, адам ауруларының профилактикасын, оның тұруына, еңбегіне, тұрмысына, тынығуына, оқуына және тамақтануына қолайлы жағдайларды қамтамасыз ету, сондай-ақ оның денсаулығын сақтау және нығайту жөніндегі гигиеналық және эпидемияға қарсы талаптар;
- адам ағзасына қоршаған орта факторларының әсер етуінің оңтайлы және рұқсат етілген деңгейлері;
- адам денсаулығы үшін қауіпсіздік және/немесе зиянсыздық тұрғысынан оның тіршілік ету ортасының қандай да бір факторын сипаттайтын көрсеткіштің ең жоғары немесе ең төменгі жол берілетін сандық және/немесе сапалық мәні.

Қазақстанда Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 3 наурыздағы № 183 бұйрығымен "коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидалары бекітілді (ҚР Денсаулық сақтау министрінің 2020.07.05 № ҚР ДСМ-78/2020 бұйрығына сәйкес толықтырылды)[14].

Осы Қағидаларға сәйкес Коммуналдық мақсаттағы объектілерді жобалауға, орналастыруға, сумен жабдықтауға, су бұруға, жарықтандыруға,

желдетуге, үй-жайларды, жабдықтарды күтіп-ұстауға қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар айқындалады.

Негізгі (жалпы) санитарлық-эпидемиологиялық талаптар бар. Оларға мыналар жатады:

− қонақжайлық индустриясы объектілері үшін халықтың тыныс-тіршілігінің санитариялық-гигиеналық жағдайларын нашарлатуға жол берілмейді;

− объектілерді салу, реконструкциялау және пайдалану халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік орган ведомствосының аумақтық бөлімшелері берген санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды болған кезде жүзеге асырылады;

− объектілер "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" 2009 жылғы 18 қыркүйектегі Қазақстан Республикасы Кодексінің 144-бабының 6-тармағына сәйкес халықтың санитариялық-эпидемиологиялық саламаттылығы саласындағы мемлекеттік орган бекітетін санитариялық-эпидемиологиялық нормалау құжаттарына сәйкес санитариялық-қорғаныш аймағын белгілейді»;

− объектінің аумағы қоршалады, абаттандырылады, көгалдандырылады, жарықтандырылады және таза ұсталады. Аумақты жинау күн сайын жүргізіледі, адамдар немесе көлік жүретін орындар жылдың жылы мезгілінде су себіледі, қысқы уақытта қар мен мұздан тазартылады;

− ғимараттар мүгедектер мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының жүріп-тұруына арналған арнайы құралдармен және құрылғылармен жабдықталады;

− объектілердің ғимараттары жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау, су бұру, желдету, ауа баптау жүйелерімен қамтамасыз етіледі;

− суық және ыстық сумен жабдықтау жүйелері нормалау құжаттарына сәйкес су беруді қамтамасыз етуі тиіс;

− объектілердің су бұру жүйесі сарқынды суларды қауіпсіз бұруды қамтамасыз етеді. Санитариялық-техникалық желілер, құрылғылар мен аспаптар жарамды күйде болады;

− адамдар тұрақты болатын Үй-жайлар табиғи желдетумен және табиғи жарықтандырумен қамтамасыз етіледі. Терезе және есік ойықтарын желдету, терезе ойықтары арқылы табиғи жарықтандыру. Барлық өндірістік және қосалқы үй-жайлар жасанды жарықтандырумен қамтамасыз етіледі;

− жарықтандыру аспаптары ластанудан уақтылы тазартылады, жанып кеткен шамдар ауыстырылады. Шамдар қорғаныш плафондарымен герметикалық түрде жабылады;

− жоғары шу, діріл, ультракүлгін, инфрақызыл, электромагниттік сәулелену көзі болып табылатын Жабдықты пайдалануға жол берілмейді;

− үй-жайларды тікелей функционалдық мақсатынан тыс пайдалануға жол берілмейді;

− объектілердің барлық үй-жайларын ылғалды жинау күн сайын жуу, тазалау құралдарын қолдана отырып жүргізіледі. Дезинфекциялау

құралдарын қолдана отырып күрделі жинау 7 күнде кемінде бір рет жүргізіледі. Жинау мүкәммалы таңбаланады және үй-жайлардың функционалдық мақсаты бойынша қолданылады, сөрелермен немесе стеллаждармен жабдықталған бөлінген орында (үй-жайда) сақталады;

− пайдаланылған киім-кешек пен жұмыс киімін жуу кір жуу орындарында немесе ыстық және суық су келтірілген бөлінген үй-жай, арнайы жабдық болған кезде тікелей объектілерде жүргізіледі. Жеке кір жуу орнын жабдықтау кезінде кір және таза киім-кешектің қарама-қарсы ағындары мен қиылыстарын болдырмайтын Жуудың технологиялық процестерінің бірізділігі (ағымдылығы) сақталады;

− дезинфекциялау ерітінділері құралдың атауы, ерітіндінің концентрациясы және оны дайындау күні көрсетілген таңбасы бар ыдыстарда сақталады. Қазақстан Республикасында пайдалануға рұқсат етілген дезинфекциялау ерітінділері оның дезинфекциялау құралын қолдану жөніндегі нұсқаулығына сәйкес берілген концентрацияға сәйкес дайындалады;

− дезинфекция, дезинсекция және дератизация жөніндегі іс-шараларды ұйымдар "дезинфекция, дезинсекция және дератизация ұйымдастыруға және жүргізуге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларының талаптары сақталған кезде орындайды";

− объектілерде қызметкерлерге арналған демалыс және тамақтану бөлмелері (орындары), жеке және арнайы киімдерді бөлек сақтауға арналған жағдайлар, себезгі және дәретхана көзделеді;

− өндірістік және тұрмыстық үй-жайлар қол жууға арналған раковиналармен жабдықталады;

− үй-жайларды әрлеудегі ақаулар (сынған қаптама тақтайша, линолеум және басқа жабындар мен жабдықтар тұтастығының бұзылуы) кідіріссіз жойылады;

− ғимаратқа кіре берісте қоқысқа арналған урналар, аяқ киімді тазалауға арналған торлар орнатылады;

− қоқысты жинау үшін қатты жабыны бар алаңда орнатылған контейнерлер пайдаланылады, алаң тұрғын үй ғимараттарынан, балалардың ойын алаңдарынан, демалыс және спортпен шұғылдану орындарынан 25 метрден (бұдан әрі - м) және 100 метрден алыс емес орналастырылады. Үш жағынан 1,5 м биіктікке қоршалады;

− үй-жайларды, аумақтарды жинаумен айналысатын қызметкерлер арнайы киіммен қамтамасыз етіледі;

− объект басшылығы жұмысқа қабылдау кезінде алдын ала және міндетті мерзімдік медициналық тексеруден, гигиеналық оқытудан өтуді қамтамасыз етеді. Жұмысқа рұқсаты бар жеке медициналық кітапшалар жұмыс орындарында сақталады;

− жұмыс орындары болып табылатын үй-жайларда темекі шегуге жол берілмейді. Темекі шегуге тыйым салынған орындарда темекі шегуге тыйым салынғаны туралы белгілер орналастырылады.

Жалпы талаптардан басқа қонақ үй кәсіпорындарына қойылатын ерекше санитариялық-эпидемиологиялық талаптар әзірленді және қолданылады (05.07.2020 № ҚР ДСМ-78/2020):

− қонақ үйлер жеке тұрған ғимараттарда орналастырылады немесе дербес кіретін есігі бар көпфункционалды ғимараттардың құрамына кіреді;

− көп функциялы ғимараттар құрамындағы Қонақ үйлерді жобалау кезінде және қонақ үйлердің үй-жайлары басқа ұйымдармен біріктірілген жағдайда қонақ үйлер жоспарлы түрде бөлінеді, оқшауланады және дербес кіреберістермен қамтамасыз етіледі;

− қонақ үйдің тұрғын үй-жайларын жертөле және цокольдық қабаттарда орналастыруға жол берілмейді;

− қоқыс құбырлары 3 қабатты және одан да көп қонақ үй ғимараттарында жобаланады. Қоқыс құбырының оқпаны құрылыс конструкцияларынан ауа өткізбейтін және дыбыс өткізбейтін және адамдар тұрақты болатын тұрғын және қызметтік үй-жайларға жанаспайтын етіп жабдықталады. Қоқыс жинау камерасын тұрғын бөлмелердің астына немесе олармен жапсарлас және адамдар тұрақты болатын үй-жайлардың астына орналастыруға жол берілмейді;

− қонақ үйлердің нөмірлерінде санитариялық тораптар, гардероб көзделеді. Бір тұрғынға шаққандағы тұрғын ауданы кемінде 6 шаршы метрді (бұдан әрі – м2) құрайды);

− қонақ үйлердің тұрғын қабаттарында қоғамдық тамақтану үй-жайларын (барлар, кафелер, буфеттер) тұрғын үй-жайлардың Шу оқшаулауын сақтаған жағдайда орнатуға жол беріледі;

− қонақ үйлердің нөмірлері мен баспалдақ алаңдары табиғи және жасанды жарықтандырумен қамтамасыз етіледі. Қонақ үйлердің үй-жайларын жасанды жарықпен жарықтандырудың ең төменгі нормалары осы Санитариялық қағидаларға 1-қосымшада келтірілген;

− қонақүй ғимаратында ауа баптау жүйесі болмаған жағдайда сору-сыртқа тарату желдеткіші жабдықталады;

− қонақ үйлердің дәретханалары қол жуатын раковиналармен, электр сүлгілермен немесе қолды сүртуге арналған жеке сулықтармен, жуу құралымен, дәретхана қағазын ұстағышпен, унитазға арналған ыдыстағы ысқышпен, қоқысқа арналған себетпен жабдықталады;

− қонақ үйдің нөмірлері мен жалпы пайдалану орындарында күн сайын ылғалды жинау және желдету жүргізіледі. Кілем бұйымдары шаңнан тазартылады, жұмсақ жиһаз шаңсорғышпен немесе арнайы щеткамен тазаланады;

− дәретхананы жинау нөмірдің барлық басқа аймақтарын жинау аяқталғаннан кейін жүзеге асырылады;

− мейманханадағы нөмірлерді және жалпы пайдалану орындарын күрделі жинау айына кемінде бір рет жүргізіледі;

− жуынатын бөлмелер, унитаздың орындықтары мен қақпақтары, биде, суды ағызатын тұтқалар мен дәретханалардың есіктері күн сайын дезинфекциялық ерітіндімен өңделеді;

− дәретханалардың унитаздары мен писсуарлары дезинфекциялау құралдарымен дезинфекциялау ерітіндісімен өңделген арнайы щеткалардың (ысқыштың) көмегімен тазартылады және сумен жуылады;

− қонақ үйлердің қызметкерлері арнайы киіммен қамтамасыз етіледі;

− қонақ үйде тұратындар үшін бір орынға кемінде төрт төсек-орын жиынтығы көзделеді. Қонақ үйлердегі төсек жабдықтары мен сүлгілерді ауыстыру күн сайын жүргізіледі. Тұратын қонақтар нөмірден шыққаннан кейін ылғалды жинау жүргізіледі;

− әрбір қызметші таза және пайдаланылған киім-кешекті, нөмірлерді жинау құралдарын тасымалдауға арналған арбамен, қоқыс жинауға арналған бір реттік пакеттермен қамтамасыз етіледі.

Арбаны жабдықтау жеке үй-жайда жүргізіледі, пайдаланылған киім-кешек пакеттер мен қаптарға жиналады. Таза киім-кешекті ашық күйінде тасымалдауға жол берілмейді.

"Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" Қазақстан Республикасының санитариялық қағидаларына сәйкес қонақ үйлердің үй-жайларын жасанды жарықпен жарықтандырудың ең төменгі нормалары бар, олар 5-кестеде келтірілген.

1.5-кесте-қонақ үй бөлмелерін жасанды жарықпен жарықтандырудың ең төменгі нормалары

№п/п	Үй-жайлардың атауы	Ең аз жарықтандыру (люкстерде) шамдармен		Норматив жататын бет
		қызды ру	люминесцентті	
1	2	3	4	5
1	Нөмірлер (тұрғын үй-жайлар)	30	75	Еденнен 0,8 м
2	Фойе	50	100	жынысы
3	Жалпы қонақ бөлмелер, холлдар, буфеттер, барлар және басқалар	75	150	жынысы
4	Қызмет көрсету бюросы, әкімшілік Үй-жайлар, тұрғындарға қызмет көрсету үй-жайлары	75	200	Еденнен 0,8 м
5	Негізгі баспалдақтар, ортақ дәліздер, орталық киім-кешек, шеберханалар, бөлмелер және үтіктеу	30 (50)*	100	жынысы
6	Жалпы санитариялық тораптар, үй-жайлардағы санитариялық тораптар	30	75	жынысы
7	Жалпы душ	50	-	жынысы
8	Қызмет көрсетуші персоналдың үй-жайлары	75	150	Еденнен 0,8 м
9	Қойма үй-жайлары	20	-	Еденнен 0,8 м
10	Техникалық Үй-жайлар	30	-	жынысы
Ескерту - * жақшадағы Сан-шеберханалар үшін.				

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнына қойылатын санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес республикада қандай Жалпы ережелер белгіленгенін сипаттаңыз?
2. Қонақ үй кәсіпорындарына қандай нақты санитарлық-эпидемиологиялық талаптар қойылады?
3. Таза киім-кешекті ашық күйінде тасымалдауға бола ма? Жауабыңызды негіздеңіз.

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Қай жылы қабылданды Туралы "Қазақстан Республикасының Кодексі халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі"?

a) Тағы 1676 ж.
b) Тағы 1676 ж.
c) Тағы 1676 ж.
d) Тағы 1676 ж.
e) Тағы 1676 ж.

2. Қазақстанда "коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидалары қай жылы қабылданды?

a) 12,5
b) 12,5
c) 12,5
d) 12,5
e) 12,5

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Елестетіп көріңізші, сіз Алматы қ.шағын жеке қонақ үйдің басқарушысы болып табыласыз. Алматы қаласының бас санитарлық дәрігерінің қаулысы негізінде, сондай-ақ ДДҰ ұсынымдарын ескере отырып, осы параграфтың білімі негізінде Covid 19 Карантинінен жүйелі түрде шығудың екі жылға арналған стратегиялық жоспарын ойластырыңыз. Тактикалық әрекеттерді жасаңыз және алдағы екі жылға Гант диаграммасын жасаңыз.

2-БӨЛІМ. "HOUSEKEEPING" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ»

Бұл бөлімде "Housekeeping"департаментінің жұмысын ұйымдастыру үшін қажетті білім, білік және дағдылар сипатталған.

Осы тарауды зерделеу нәтижесінде білім алушылар "Housekeeping" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеуді, "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеуді, "Housekeeping" департаментінің стандарттарын әзірлеуді, "Housekeeping"департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылауды меңгереді. Осы тарауды оқу кезінде студенттер: Департамент қызметкерлерінің типтік лауазымдық нұсқаулықтарын, әлемдік тәжірибені талдауды, қонақ үй қызметкерінің лауазымдық нұсқаулығын әзірлеуді, "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбеті стандартын әзірлеуді, Департамент қызметкерлерінің қауіпсіздік ережелерін сақтауын бақылауды, қонақ үй іш киімдері мен шығын материалдарының есебін жүргізуді үйренеді.

2.1 «Housekeeping» департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу»

Глоссарий

Горничная (орыс. горничная, ағылш. Майд, нем. Magd)-бұл қонақ үй кәсіпорнының қызметкері, ол қонақтардың уақытша келуі үшін үй-жайлардың тиісті санитарлық-гигиеналық және экологиялық жағдайларын қамтамасыз етеді.

Міндет-бұл біреуге жүктелген және орындалуы міндетті әрекеттер шеңбері.

Жауапкершілік дегеніміз-біреудің іс-әрекеті, іс-әрекеті туралы есеп беру қажеттілігі, міндеті. Жауапкершілік ресми және жеке болуы мүмкін.

Супервайзер (ағылш. бақылаушы) - персоналдың қызметін бақылау мен қадағалауды қамтамасыз етеді, әдетте жеке топтың жұмысына жауап береді. Супервайзердің міндеттеріне персоналдың жұмысын ұйымдастыру, міндеттерді бөлу және тапсырмалардың орындалуын бақылау, Департаменттің әрбір қызметкерінің жұмыс сапасын бағалау кіреді.

Теориялық материал

"Housekeeping" департаменті Жоспардың алдыңғы (front of the house) қызметіне жатады, ал деңгейі бойынша техникалық қызметке сәйкес келеді. Негізгі фукнкция-қонақ бөлмелердің, қабаттардың, қонақ үйдің қоғамдық орындарының, тамақтану кәсіпорындарының (Мейрамханалар, Барлар, банкенттік залдар), сондай-ақ қонақ үйдің барлық аумағының тазалығы мен тәртібін қамтамасыз ету.

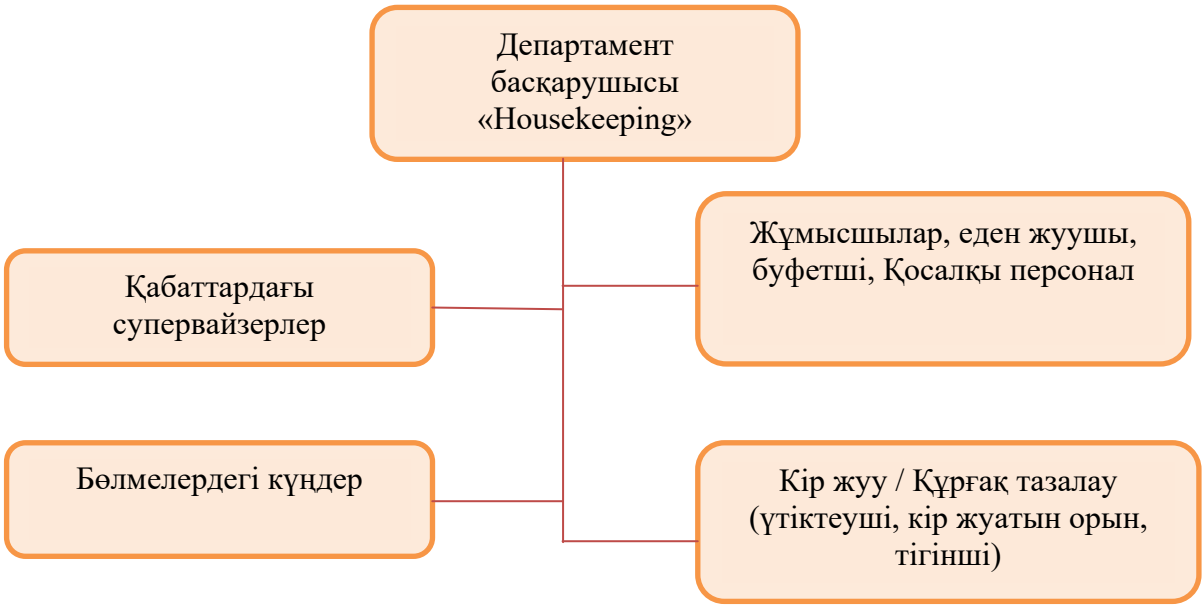
Аталған департаментті басшы-күңдер қызметінің директоры басқарады.Егер шетелдік капитал қатысатын қонақ үй болса, онда атаулар әр түрлі болуы мүмкін, мысалы: басты тұрғын үй, Тұрғын үй менеджері, атқарушы тұрғын үй, Ішкі қызметтер директоры, тұрғын үй операциялары директоры, тұрғын үй департаментінің жетекшісі. Аталған департамент жұмыспен қамтылған персонал саны бойынша айтарлықтай ірі болып табылады және, әдетте, кәсіпорында жұмыс істейтін қызметкерлердің жалпы санының шамамен 25-50% - ын құрайды.

Сурет .1 - Қызметші «Housekeeping»2

Егер кішкентай қонақ үй болса, онда бұл қызметті басқаруды иесінің өзі жүзеге асырады. Бейтараптықты сақтай отырып, әдетте, әйел басқарады, содан кейін лауазым "әкімшілік директор" немесе менеджер деп аталады.

Басшысы жауап береді санитарлық жай-күйі қонақ үй, жауапты орындау бойынша қызмет көрсету және жинау сеніп тапсырылған үй-жайларды қонақ. Басқарушы және бағынышты қызметкерлердің міндеттері нақты тұжырымдалуы керек, олардың жауапкершілігі, ауыстырылуы және ұстанымдары лауазымдық нұсқаулықта көрсетілген. Әдетте, супервайзер болып ең тәжірибелі, жауапты, ең үздік қызметкерлері, тілек білдіруші мансап сатысымен осы департаменттің. Осының арқасында ол жұмыс әдістерін оңтайландыруға және желі стандарттарына (бренд, Тізбек және т. б.) сәйкес келуге мүмкіндік беретін бөлмелер мен қоғамдық аумақтарды, қонақ және қонақ емес бөлмелерді тазарту сапасы туралы үнемі тренингтер өткізеді.)

Қонақ үйдің сәттілігі менеджерге байланысты және барлық тапсырмаларды оңтайлы орындау үшін Департаментті басқарудың нақты ұйымдастырушылық құрылымын құру, сонымен қатар тұрақты бақылау жүйесін құру қажет. Сонымен қатар, менеджер өзінің бағыныштыларына ғана емес, ең алдымен өзіне де үлкен жұмыстың үлгісі болуды талап етуі керек. Қызмет қызметкерінің сыпайылық, әдептілік, сыпайылық, қызметтік міндеттерді орындауы – бұл қонақ үй қызметінің сапасына және қонақтың қонақ үйге деген адалдығын дамытуға әсер ететін барлық компоненттер. 2-суретте Орта және ірі нөмірлік қор қонақ үйі үшін "Housekeeping" департаментінің ұйымдық құрылымы көрсетілген.



2.2-сурет - "Housekeeping" департаментінің ұйымдық құрылымын құру мысалы

Кәсіпорынның ұйымдастырылуы мен ауқымы едендердегі қызметкерлер санын анықтайды.Бүкіл кәсіпорынның тиімді жұмыс істеуі үшін күнделікті қызметкерлердің міндеттері мен функцияларын нақты бөлу қажет. Әдетте, қонақ үйдің жалпы жиналысынан кейін әр дүйсенбіде Департамент жиналысы өтеді, онда менеджер келесі аптаға қызметкерлерге мақсат пен міндеттер қояды. Қызметтің әр қызметкерінің міндеттері мен жұмыс көлемі реттеледі, ал менеджер әрқайсысының жұмысына баға бере алады.

Менеджер едендердегі барлық ұйымдастырушылық мәселелерді шешуді бақылайды, сонымен қатар өз қызметкерлерін жоспарлайды, ұйымдастырады және ынталандырады.Осы бөлімнің әр қызметкерінің лауазымдық міндеттерін қарастырыңыз.

Әр қабатта еденнің жауапты супервайзері бекітілген. Олар бір қабат үшін жауапкершілік көтереді және қызметкерлердің жұмысына тікелей бақылау жасайды.

Күндер-бұл сату үшін бөлмені тазартатын, сондай-ақ бос емес бөлмелерді тазартатын қызметкерлер. Күндер бөлмені тазартуға жауапты, іш киімдерін ауыстырады, мини-барларды тексереді және толықтырады (күндердің тізімі бар). Қызметшілердің міндеттері: бөлмелердің мазмұны қонақ үйдің ішкі стандарттарына сәйкес гигиена, бөлмелердегі түгендеу тәртібімен қамтамасыз етіледі. Содан кейін, қызметшіні тазалағаннан кейін, супервайзер тазалаудың сапасын тексереді және бөлменің күйін "кірден" "таза"күйге өзгертеді. Рация бойынша бұл ақпаратты әрі қарай сату немесе брондау үшін қабылдау және орналастыру қызметіне хабарлайды. Күндердің міндетіне машықтанушыларға және жаңа қызметкерлерге тәлімгерлік (қамқорлық) кіреді.

Кір жуу бөлмесін басқару. Оның функциясына қызмет бөліміне кіретін қызметті үйлестіру және оны басқару кіреді. Тікелей қызметі: киім ауыстыру, тұрақты бақылау, кір жуу және үтіктеу сапасы мен киім қонақтар. Ерекшелік, егер Қонақ үйде кір жуатын бөлме болса (өнеркәсіптік кір жуғыш машиналар, құрғақ тазалау машиналары), онда ол кәсіпорынның менеджеріне бағынады.

Кір жуғыш, үтіктеуші, тігінші. Функциялары: кір мен киімді кәсіби Жуу, кептіру, тазалау, үтіктеу, жөндеу. Сонымен қатар, қызметкерлердің киімдері.

жұмысшылар Бұл қызметкерлер жиһазды, түрлі заттарды ретке келтіруді, қонақ үйде кішігірім жөндеу жұмыстарын жүргізеді.

Тазалаушы. Ірі қонақ үйлерде холлдарды, баспалдақ аралықтарын, баспалдақтарды, қосымша шаруашылық үй-жайларды, персоналға арналған дәретханаларды қоса алғанда, жинаушылардың арнайы командалары жинайды. Олардың тазалықты ұйымдастыруы қонақтар үшін көрінбеуі және мүмкін болса, оларға кедергі келтірмеуі маңызды.

Сурет 2.3-арбамен қонақ үй қызметшісі

Бүкіл команда үшін демалыс бөлмесі, жеке заттарды сақтауға арналған локерлер бар.

"Housekeeping" департаменті бөлімшелерінің құрамына»:

• Департамент кеңсесі-әкімшілік қызмет орталығы және Департамент ішіндегі, сондай-ақ орналастыру бөлімдері мен басқа да қызметтерге арналған Коммуникация орталығы;

• киім бөлмесі-бөлмелерде және басқа да таза киім-кешектерде сақталатын және таратылатын бөлме. Айта кету керек, киім бөлмесіне тек департамент қызметкерлері ғана кіруі керек;

• персоналға арналған униформаны сақтауға және беруге арналған іш киім (орта және ірі нөмірлік қордағы қонақ үйлер үшін)

• ателье немесе киім-кешек пен униформаны, сондай-ақ қонақтардың киімдерін жөндейтін бөлме немесе аутсорсингтік компания (келісім-шарт бойынша қызмет көрсету);

• флористер бөлмесі, жасыл желектерді күту;

• жоғалған және табылған заттарды сақтауға арналған камера;

• төсек жабдықтарын, ванна керек-жарақтарын және жинауға арналған жабдықтарды (шаңсорғыштар, арбалар және т.б.) қабаттарда сақтауға арналған бөлмелер.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Күннің негізгі функциялары қандай? Ол қандай міндеттерді орындауы керек?
2. Қонақ үйдің кір жуатын бөлмесінде қандай міндеттер тұр?
3. Департамент кеңсесінің рөлі мен маңызы?
4. Едендердегі супервайзерлер қандай функцияларды орындайды?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Нөмірлерде қонақтарға қызмет көрсететін, бөлмелердің қажетті санитарлық жағдайын және жайлылық деңгейін қолдайтын қызмет бар:

a) нөмірлік қорға қызмет көрсету қызметі
B)коммерциялық қызмет
C)қаржы қызметі
d) қабылдау және орналастыру қызметі
E)әкімшілік қызмет

2. Қонақ үйдің ең маңызды сипаты кім?

a) қонақ
B)басқарушы
C)әкімші
d) қызметші
E) даяшы

3. Күнделікті бөлмені ағымдағы және аралық тазалауды кім жүргізеді?

a) қызметші
b) кастелиан
c) метрдотель
d) консьерж
e) Дәліз

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Жасыратыны жоқ, барлық қонақ үйлерде әкімшілік қызмет жөніндегі директор кез-келген күтпеген жағдайлардың пайда болуына тез және тиімді жауап бере алуы керек. Гүлнара с., Алматы қаласындағы "Рахат Палас" қонақ үйінің атқарушы директоры әдетте өзінің жұмыс күнін таңғы сағат сегізде өз қызметшілерімен кеңесуден бастайды. Бұл кездесулер оған және оларға күн ішінде шешілуі керек міндеттерді нақты көрсетуге көмектеседі. Бұл күні өте көп жұмыс істейтін Гүлнар с.жұмысқа келді, онда үш күң ауруға байланысты келмеді деп хабарлады. Бұл жағдай қонақ үй үшін үлкен проблемалар туғызды, өйткені қонақтар саны өте көп болды және барлық 282 бөлмені ретке келтіру керек болды.

Талқылауға арналған сұрақ:

1. Гүлнар қызмет көрсету стандарттарын сақтау және барлық нөмірлерді сапалы тазалауға кепілдік беру үшін не істеу керек?
2. Мұндай форс-мажорлық жағдайларды болдырмау үшін қандай шараларды қолдану керек?
3. Қызметкерлерді қорғауды қамтамасыз ету үшін эпидемиологиялық ортаны жақсарту үшін covid 19 карантині кезінде қандай шаралар қолдану керек?

2.2. "Housekeeping" департаментінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу»

Глоссарий

Қызметкерлердің лауазымдық сипаттамасы-ішкі ұйымдастырушылық және әкімшілік процеске қызмет ететін құжат.

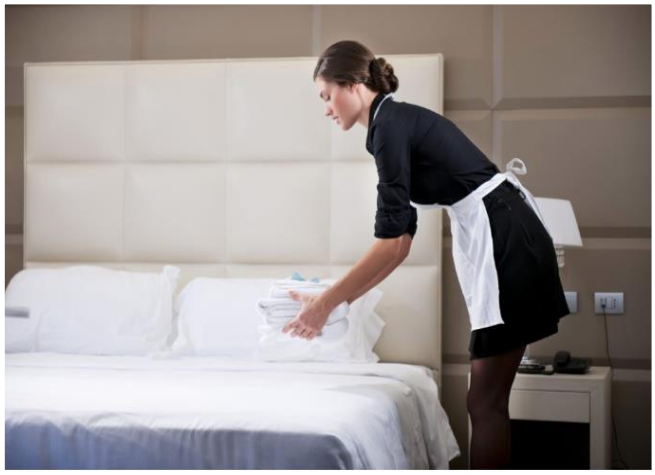
Housekeeping-қонақжайлылықты басқару, бүкіл әлемде қабылданған "үйді күту", оған тәртіп пен жайлылықты құру және қолдау ісінің атауы.

Кәсіптік стандарт-экономикалық қызметтің нақты түрі (кәсіптік қызмет саласы) шеңберінде еңбек мазмұны мен жағдайларына, әртүрлі біліктілік деңгейлері бойынша қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттеріне қойылатын талаптарды айқындайтын көпфункционалды нормативтік құжат [15].

Теориялық материал

Әрбір қонақ үй кәсіпорнында барлық қызметкерлер үшін лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу қажет. Лауазымдық нұсқаулық қызметкердің алдында тұрған міндеттерді, оның еңбек функцияларын және басқаруды, өндірісті, еңбекті, құқықтар мен жауапкершілік шекараларын ұйымдастырудың сипаттамалық белгілері негізінде құрылған қонақ үй кәсіпорны қызметкерінің лауазымдық міндеттерінің нақты тізімін, сондай-ақ "Housekeeping"департаментінің ішіндегі лауазымға қойылатын біліктілік талаптарын қамтиды. Желілік қонақ үйлер қонақ үй тізбегінің кәсіби стандарттарына негізделген нақты еңбек функцияларын, дағдыларды және т.б. қамтиды.

Әдетте, жұмыс сипаттамасы қызметкердің еңбек шартына қосымша ретінде қызмет етеді. Егер лауазымдық нұсқаулыққа өзгерістер енгізілсе, онда еңбек шартына өзгерістер енгізілуі тиіс. Лауазымдық нұсқаулық ереже бойынша екі данада беріледі, оған қызметкер қол қояды, біреуі келісім-шартпен қызметкерге беріледі, ал екінші данасы қонақ үйдің адам ресурстарын басқару бөлімінің жеке ісінде сақталады.



Сурет 2.4-қызметшіні тазалау

Байланыс аймағында жұмыс істейтін күндер үшін жалпы ережелер (ұсынымдық сипат) төмендегілерге жинақталады:

- қызмет қызметкерлері арасында сөйлесулерді азайту керек; қажет болған жағдайда сөйлесуді тыныш жүргізу ұсынылады, қонақтармен емес, көбінесе қонақ үйлер барлық қызметкерлер арасында ішкі рацияларды қолданады, ұялы телефондарға тыйым салынады, едендердегі супервайзерлер мен департамент менеджері;
- кірге және химияға арналған арбаларды, жабдықтарды пайдаланған кезде қонақтардың өтуіне кедергі келтірмейтіндігіне назар аударыңыз;
- кездесу кезінде күндер қонақтарды қарсы алуы керек;
- байланыс аймағына кіретін барлық қызметкерлер қонақ үйде өткізілетін жалпы ақпарат пен ивенттерге ие болуы керек, қажет болған жағдайда осы ақпаратты ұсына алады;
- болмайды дауласа қонақтар, қалыптан тыс жағдайлар туындаған кезде жүру супервайзерге қабатта;
- "мазаламаңыз" флайерін пайдалану кезінде бөлмеге кіруге тыйым салынады»;
- бөлменің есігі тазалау кезінде әрдайым ашық болуы керек;
- егер тазалау кезінде қонақ бөлмеге оралса, тазалауды жалғастыру немесе кейінірек келу мүмкіндігі туралы сұрауыңыз керек;
- егер қызметші қонақ тұрған бөлмеге кірсе, ол кешірім сұрап, шығуы керек;
- сіз әрқашан бөлмеге белгіленген процедураға сәйкес үш рет түрту керек (нөмірлер бос емес болса да), содан кейін ғана электрондық кілттерді немесе әдеттегі кілтті қолданыңыз.

В хаускипинг департаментінің жұмысына әртүрлі заманауи техникалық құралдар қолданылады. Маңызды критерийлердің бірі-тазалауға кететін уақытты дұрыс бөлу. Қызмет қызметкерлерінің тиімді жұмысын ұйымдастыру үшін бөлмелер мен қоғамдық аймақтарды тазарту сапалы, тез,

қызметкерлердің қосымша күш-жігерінсіз жүргізілуі үшін қолайлы жағдайлар жасау қажет.

Сурет 2.5-Зиннер Шеңбері

Тазалау принциптері:

− қабаттарда жұмыс істейтін персонал қонақтар үшін білінбей жұмыс істеуі тиіс (мүмкіндігінше);

− департамент қызметкерлері жинауға арналған қосалқы элементтерді (арба, құрал-саймандар, жабдықтар) қабаттарда және қоғамдық пайдалану орындарында қалдырмауы тиіс;

- Департаменттің қызметшілері мен қызметкерлері ауысым (жұмыс) кезінде жеке істері бойынша кетпеуге тиіс. [16]

Барлық қағидаттардың орындалуы кәсіпорынның қызмет көрсету мәдениетін қалыптастырады.

Қонақ үйді, бөлмені, қоғамдық аймақтарды тазарту жүйелі логикалық тәсілді қажет етеді. Тазалау нәтижесіне әсер ететін 4 фактор бар: механикалық әсер; температура; тазалағыш заттар; уақыт (Зиннер диаграммасы, 2.5 сурет).

Қызметшінің лауазымдық нұсқаулығының мысалы

0-Жалпы ережелер;

1.1. Бөлме қызметінің қызметшісі қонақ үй нөмірлеріндегі, залдардағы, дәліздердегі және бөлме қорының қызметтік үй-жайларындағы тазалық, тәртіп пен жайлылыққа жауап бере отырып, қонақ үйдің жұмыс істеуін тікелей қамтамасыз етеді.

1.2. Қызметші болып табылады материалдық жауапты тұлға, сақталуына жауап беретін мүліктің қонақ үйлер және жеке заттар тұратын, оларға қол жеткізу барысында жұмыстарды орындау қабатында.

1.3. Қызметші қонақ үй әкімшілігі бекіткен жылжымалы кесте бойынша жұмыс істейді және өндіріс мүдделеріне сүйене отырып, қабат

басшысының, ауысым бастығының, қызмет бастығының орынбасарының, қызмет бастығының тапсырмасы бойынша қонақ үйдің кез-келген қабатында жұмыс істейді.

1.4. Нөмірлік Қор қызметінің қызметшісі тікелей қабат меңгерушісіне, ауысым бастығына, қызмет бастығының орынбасарына, қызмет бастығына бағынады.

1.5. Қызметші өз жұмысында қонақ үй шаруашылығы қызметі туралы ережені, ішкі еңбек тәртібі ережелерін, персонал туралы ережені, Бас директордың, нөмірлік Қор қызметі бастығының бұйрықтары мен өкімдерін, осы лауазымдық нұсқаулықты басшылыққа алады.

2. Міндеттері

2.1. Барлық санаттағы қонақ үй нөмірлерінің, қабаттың, холлдардың және қабаттағы қызметтік үй-жайлардың жабдықталуы мен жабдықталуын білу.

2.2. Кәсіпорын стандартына және санитарлық-гигиеналық талаптарға сәйкес қонақ үй нөмірлерін уақытылы және сапалы тазалау және таза және тәртіпте ұстау.

2.3. Жұмыс ауысымына алынған Өндірістік тапсырманы толық көлемде орындау.

2.4. Дәліздер мен холлдарда тұратын бөгде заттар мен қоқыстарды дереу жинау.

2.5. Нөмірлерді Мұқият жинауды жүргізу; жабдық пен жиһаздың жарамдылығын тексеру, олардың істен шыққаны туралы еден меңгерушісіне хабарлау. Нөмірді кіруге дайындау, онда тұру үшін қажет нәрсенің бәрін толтыру.

(2.6) Жинау жүргізілгеннен кейін нөмірді қабат меңгерушісі, ауысым бастығы тапсырады.

(2.7) Жұмыс басталар алдында арбаны күн сайын дайындап, оны нөмірлерді жинауға арналған барлық қажетті жабдықтармен толтырады, жұмыс аяқталғаннан кейін арбаны босатады, шаң шығару құбыршегісін, жұмыс мүкәммалын алып тастайды. Жұмыс арбасын таза және жарамды күйде ұстау керек.

(2.8) Еден меңгерушісінен тазалау үшін бөлмелердің кілттерін алу, ал жинау аяқталғаннан кейін оларды тапсыру.

(2.9) Ауысым басталар алдында еден меңгерушісінен, нөмірлік қор ауысымының бастығынан өндірістік тапсырма алу.

; (2.10) Жиһазды бір бөлмеден екінші бөлмеге, бөлмелерден қоймаға және керісінше жылжытуға қатысу.

(2.11) Кейіннен актіге қол қоя отырып, қонақ үйдің мүлкіне материалдық залал келтіру жағдайлары туралы қабат меңгерушісіне дереу хабарлау.

2.12. Ұмытылған заттар туралы еден меңгерушісіне дереу хабарлау, ал қабат меңгерушісі болмаған жағдайда акт бойынша сақтау камерасына уақтылы тапсыру.

(2.13) Егер жөндеу бос емес бөлмеде жүргізілсе, техникалық қызмет қызметкерлері ағымдағы жөндеу жүргізген кезде нөмірге қатысыңыз және жөндеу аяқталғаннан кейін, Егер жөндеу еркін бөлмеде жүргізілсе, Нөмірді тексеріңіз.

2.14. Бөлмелерді тек қонақтар болмаған кезде, Егер қонақтар бөлмеде болса - олардың келісімімен тазалаңыз.

2.15 еден меңгерушісі болмаған кезде оның міндеттерін орындау.

2.16. Жуғыш заттар мен тазалау материалдарын үнемді пайдалану, электр қуатын, жылу мен суды үнемдеу. Өрт қауіпсіздігі ережелерін, қауіпсіздік техникасы мен санитарлық-гигиеналық талаптарды қатаң сақтау.

2.17. Уақытылы медициналық тексеруден өту.

2.18.Өндірістік қажеттіліксіз дәліздерде, қонақ залдарында болмау керек.

2.19. Қонақтардың өтініші бойынша немесе ауысым бастығының нұсқауы бойынша киім-кешекті жедел жууға және химиялық тазалауға тапсыру, дайын тапсырыстарды алу және қабат меңгерушісінің қатысуынсыз нөмірлерге салу.

2.20. Қызметтік үй-жайларда, сервиз бөлмелерінде, қонақ және қызметтік лифт холлдарында және өрт сатыларында тазалық пен тәртіпті ұдайы ұстау.

2.21. Өрт қауіпсіздігі ережелерін, қонақ үйде тұру ережелерін бұзу, қабатта бөгде адамдардың пайда болу жағдайлары туралы қабат меңгерушісіне дереу хабарлау.

3. Жауапкершілік

3.1. Қызметші осы Нұсқаулықтың толық орындалуы үшін жауап береді.

3.2. Санитарлық-гигиеналық талаптарды сақтағаны үшін

3.3. Тұрғындардың жеке заттары мен мүліктерінің сақталуына, сондай-ақ мейманхананың мүліктері мен материалдық құндылықтарының сақталуына және оларға келтірілген залалға (материалдық жауапкершілікке).

4. Құқық

4.1. Нөмірлік Қор қызметінің қызметшісі қонақтарға қызмет көрсетуді, еңбек жағдайларын және еңбекті қорғауды жақсарту бойынша ұсыныстар енгізуге құқылы.

4.2. Әкімшіліктен санитарлық-гигиеналық талаптарды сақтау, қажетті жұмыс құралдарымен, шығыс материалдарымен, нысанды киіммен қамтамасыз ету үшін қажетті жағдайлар жасауды талап етіңіз.

5. Біліктілік талаптары

5.1. Бөлме қызметінің қызметшісі лауазымға жасына және денсаулығына байланысты осы лауазымда жұмыс істей алатын адамдар қатарынан тағайындалады.

5.2. Тілді білу-ұсынылады.

5.3. Халықаралық этикет пен мінез-құлық нормаларын білу.

5.4. Нөмірлік қор бағасының прейскурантын және қосымша қызметтерді білу.

5.5. Өрт болған жағдайда қонақтар мен қызметкерлерді эвакуациялау ережелерін білу.

5.6. Қонақ үй мен қонақ үйдің орналасқан жерін біліңіз.

5.7. Қонақ үйдің негізгі қызметкерлерінің ішкі телефон нөмірлерін біліңіз.

"Housekeeping"департаментінің басқарушысы____ _ _ аты-жөні

"__"___2020 ж.

Заң бөлімінің бастығы ____ аты-жөні

"__"____2020 ж.

Бекітемін қонақ үй директоры

_____ Аты-жөні

2020 ж.

Супервайзердің лауазымдық нұсқаулығының мысалы
департаментінің «Housekeeping»
Жалпы ережелер.

1. Ауысымдағы қызметшілердің сапалы жұмысын ұйымдастыру, барлық сеніп тапсырылған үй-жайларда қызметкерлердің жұмысын жоспарлау.

2. Қабылдау және орналастыру қызметі, инженерлік-техникалық, қонақ үйдің басқа қызметтері мен қонақтар арасында кез келген шаруашылық және тұрмыстық қызметтерге қажеттілік туындаған жағдайда байланысты жүзеге асыру.

3. Қонақтардың тұруы үшін барынша қолайлы, жайлы және жайлы жағдай жасау.

4. Қонақ үйде тазалықтың жоғары стандарттарын қамтамасыз ету.

5. Нөмірлік қорды, қоғамдық, тұрмыстық, шаруашылық, әкімшілік үй-жайларды жинау сапасын бақылау; қызметтік үй-жайларды тәртіппен ұстауды бақылау (қызметші бөлмелері, киім-кешек бөлмелері, жұмыс күнінің соңында Housekeeping қызметі кеңсесінің жай-күйін, жұмыс арбаларының жинақталуын, шаңсорғыштардың тазалығын және т .б.).

6. Қонақ үй мүліктерінің сақталуын бақылау: интерьер заттары, төсек-орын жабдықтары, ыдыс-аяқ, жабдықтар, жинау механизмдері және т. б.

7. Жабдықтың техникалық жай-күйін бақылау және ақаулықтарды жою үшін инженерлік-техникалық қызметке өтінімдерді уақтылы беру.

8. Қонақ үйдің жағымды имиджін жасау үшін қонақ үй интерьерін абаттандыру және безендіру бойынша жұмыстарды ұйымдастыру.

9. Едендерге қажетті төсек-орын санын, шығын материалдарын, жарнамалық өнімдерді қамтамасыз ету.

10. Жуу құралдары мен басқа да шаруашылық материалдарының ұтымды бөлінуі мен пайдаланылуын бақылау.

11. Материалдық құндылықтарға түгендеу жүргізу, қонақ үй қонақтарының мүлікке зиян келтіру актілерін ресімдеу (қажет болған жағдайда) .

12. Қонақтар ұмытқан заттарды ресімдеу, есепке алу және сақтау.

13. Қызметтің негізгі экономикасы үшін толық жауапкершілік.

14. VIP-персоналардың келуіне арналған нөмірлерді дайындау туралы күндерге нұсқаулық жүргізу және осы нөмірлердің қоныстануға дайындығын тексеру.

15. Күндердің сыртқы түрін бақылау, олардың жұмыс кестесі мен үзілістерді сақтауын бақылау.

16. Санитарлық-гигиеналық ережелерді қатаң сақтау, сондай-ақ олардың бағыныштыларының сақталуын бақылау.

17. Бөлім отырыстарына және өндірістік оқытуға қатысу.

18. Клиенттерге барынша жоғары деңгейде қызмет көрсету мақсатында қол астындағыларға көмек көрсету.

19. Қызметкерлерді оқыту, өзін-өзі тәрбиелеуге, қонақтармен және бір-бірімен қарым-қатынаста сыпайылық пен тілектестікке қойылатын белгіленген жоғары талаптардың мүлтіксіз сақталуын қамтамасыз ету; қызметтің әрбір қызметкеріне өз мамандығы үшін мақтаныш сезімін, бүкіл кәсіпорын қызметінде өз еңбегінің маңыздылығын сезіну тәрбиелеу.

20. Ішкі өкімдерді, нұсқаулықтарды, меморандумдарды, бұйрықтарды, қауіпсіздік техникасы және өртке қарсы қауіпсіздік ережелерін орындау; бағыныстыларымен тоқсан сайын нұсқама өткізу.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қызметшінің лауазымдық сипаттамасы қандай? Негізгі фактілерді атаңыз.

2. Тазалаудың қанша және қандай принциптері бар?

3. Департамент қызметкерлерінің қайсысы едендердегі және бөлме қорындағы киім-кешек мөлшерін, айналымға қажетті материалдарды есептейді? Жауабыңызды негіздеңіз.

4. Департамент қызметкерлерінің қайсысы қонақтар ұмытып кеткен заттарды ресімдеуге, есепке алуға және сақтауға жеке жауапты?

5. VIP-персоналардың келуіне арналған нөмірлерді дайындау және нөмірлердің қоныстануға дайындығын тексеру туралы Нұсқаулық кімнің лауазымдық нұсқаулығына кіреді?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Үй қызметшісіне жасауға рұқсат етіледі.
a) дөңгелектерімен
B) бөлмеде жабу
C) теледидар көру
d) іскери қағаздарды оқыңыз
E) қонақтың заттарын өлшеңіз

2. Қонақтың өтініші бойынша тазалаудың қандай түрі қосымша ақыға беріледі?
a) жедел тазалау
B) ағымдағы тазалау
C) брондалған бөлмені тазалау
d) бұл жоқ
E) жалпы тазалау

3. Бөлмені жинау 7-10-14 күнде 1 рет жүргізіледі
a) Жалпы тазалау
B) Ағымдағы тазалау
C) Броньдалған нөмір
d) Жедел тазалау
E) Қонақ кеткеннен кейін

4. Нөмірді ұйқыға дайындау :
a) Әр кеш сайын
B) Мейман кірер алдында
C) Арқылы күні
d) Үш күннен кейін
E) Түске таман

5. Түнгі ауысым қызметшісі қандай аймақта тазалық жүргізеді?
a) Жалпы пайдалану орындарында
B) Тұрғын бөлмелер
C) Күндер тек күндіз жұмыс істейді
d) Өндірістік үй-жайларда
E) Қойма үй-жайларында

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Танымал, халықаралық қонақ үйде қызметші 7-қабаттағы бөлмені тазалап отырды. Тазалау барысында қонақ оған: "көрші Нөмірді ашыңыз, өйткені мен ол жерде бұрын тұрдым және бөлме шкафында өте қымбат аяқ

киімім қалды. Мен олардың артынан келдім және оны мүмкіндігінше тез жасаңыз".

Сұрақтар

1. Бастапқыда қызметші не істеуі керек. Қонақ пен күң арасындағы диалог алгоритмін жасаңыз?

2. Қызметші қонақ үйдің бет-бейнесі болғандықтан қандай қадамдар жасауы керек?

3. Қонаққа жауаптың 4 нұсқасын көрсетіңіз, рөлдерде көрсетіңіз және қызметшінің лауазымдық кіріспесіне сәйкес дұрыс жауапты көрсетіңіз.

2.3. "HOUSEKEEPING" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ СТАНДАРТТАРЫН ӘЗІРЛЕУ»

Глоссарий

Қызмет көрсету сапасы-қонақтардың белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ететін қызмет көрсету шарттары процесінің сипаттамаларының жиынтығы.

Эргономика-адамды өндірістік қызметте жан-жақты зерттеумен және құралдар мен еңбек жағдайларын оңтайландырумен айналысатын ғылым.

Кадрлардың тұрақтамауы-компания өз қызметкерлерін қандай жылдамдықпен жоғалтатынын көрсететін көрсеткіш [17]

Теориялық материал

Сурет 2.6-Қызметкерлер «Housekeeping»

Тазалық, бөтен иістердің болмауы, бөлмелерді тазарту сапасы – бұл қонақтардың қонақтар болып, қайта-қайта оралуына мүмкіндік беретін барлық өлшемдер. Ол үшін гигиеналық стандарттарды үнемі сақтау қажет. Сонымен қатар, барлық процестер көрінбейтін, белгілі бір "сиқырлы" болуы маңызды, мұның бәрі жұмысты сауатты ұйымдастыруды қажет етеді. Тазалау менеджменті-бұл өнер және кәсіби шеберлікті қажет етеді, бұл бүкіл қонақ үйдің сәттілігіне байланысты. Жұмысты жоспарлау функциясы-бұл жерде бірінші басқару функциясы. Департамент қызметкерлері үшін үнемі тренингтер өткізу қажетті және жеткілікті шарт болып табылады, ол арқылы гигиенаның

жоғары стандарттарына, қонақ үй қызметтерінің сапасына саналы түрде ұмтылу қалыптасады.

Тазалау-тазалау кезеңдері туралы білімді қажет ететін барлық іс-әрекеттерді нақты жоспарлауды қажет ететін қонақ үй қызметі. Міндетті шарт: эргономиканы сақтау.

Бөлмедегі тазалау түрлері: тазалықты сақтау үшін жалпы, мұқият, тазалау. Тазалаудың барлық түрлері келесі критерийлер бойынша ерекшеленеді: тазалаудың әр жеке процесіне кететін уақыт, кәсіпорын стандарттарымен реттелетін әртүрлі жуғыш заттарды қолдану.

Тазалау кезінде әртүрлі әдістерді қолдануға болады. Бұл әдістер материалдар мен беттердің ластану дәрежесіне, жұмыс құралдарына, сондай-ақ техникалық қызметтерге тазалау уақытына байланысты.

Тазалау керек: үнемді, эргономикалық және экологиялық таза!

Үнемді-тұтынылатын жуғыш заттардың, күш пен энергияның мөлшері. Басқару тұрғысынан-химияға ең аз шығындармен тазартудың жоғары сапасына қол жеткізу. Эргономикалық: қызметкерлердің дене жүктемесін сауатты бөлу. Бөлімнің менеджері тазалауға арналған бөлмелердің санын дұрыс бағалауы өте маңызды. Көбінесе қонақүйлер қызметкерлерді үнемдейді және қонақ үй бөлмелерін дамыту нормаларын жоғарылатады, бұл күндердің физикалық және моральдық тозуына әкеледі, нәтижесінде қызметкерлердің жоғалуы (кадрлардың ауысуы). Экологиялық: қоршаған ортаға, қызметкерлер мен қонақтарға зиянды әсер етпейтін жуғыш заттарды қолданыңыз. Су мен электр энергиясын үнемдеуге қамқорлық жасаңыз.

Сурет 2.7-бөлмені жинау менеджменті, түгендеу

Әр қонақ үй бір ауысымда нөмірлерді шығару нормасын белгілейді, тиімді нәтижелерге қол жеткізу үшін уақыт нормалары мен бақылау жүйесін анықтайды. Тазалау кезінде тапсырмаларды дәл қою бақылауды жеңілдетеді, ал жұмыстың көлемі мен сапасын тексеру гигиена стандарттарының сақталуына және еденді тазалауды оңтайлы басқаруға кепілдік береді.

Қонақ үй кәсіпорнын тазалау менеджменті уақытқа, қонақтарға ыңғайлылыққа (көрінбейтін, байқалмайтын), тазалау жиілігіне және тазалаудың сапасына байланысты.

Күнделікті тазалауды жоғары сапалы ұйымдастыру өте маңызды, бірақ қонақтарыңызды мазаламаңыз! Бөлмені тазалауға не әсер етеді? Ең алдымен, тазалықтың немесе ластанудың деңгейі, оның ішінде беті, олардың ерекшеліктері, тазалау сағаттары және адам факторы. Супервайзерлер жуғыш заттарды шығарады, олар әр қонақ үйде 1-ден 5-ке дейін нөмірленеді. Күн сайын ауысым соңында қызметшілер келесі ауысымға қаражат алу үшін қажет болған жағдайда өтініш береді. Жұмыс құралдары жақсы жағдайда болуы керек, жуғыш заттар дұрыс сақталуы және қолданылуы керек.

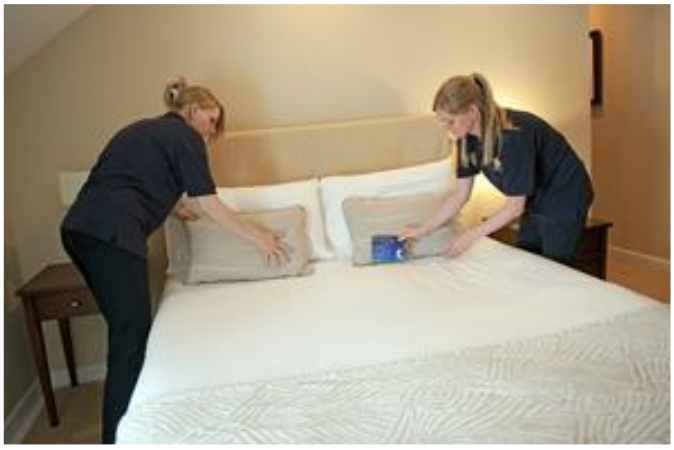
Сурет 2.8-кәсіби химиялық заттар

Әрбір қонақ мүдделі мерзімді біліктілігін арттыру, өз қызметкерлерінің мақсатында неғұрлым сапалы және оңтайлы уақыт өткізу жинау кәсіпорында, жол бермеу тоқтап қалу, жазатайым оқиғалар. Департамент менеджері жуғыш заттардағы, жабдықтардағы және т.б. инновацияларды бақылайды.

Тазалау түрлері:

Күнделікті тазалау күн сайын (қонақ үйдің класына, жабдықталуына байланысты) немесе белгілі бір уақыттан кейін (күн, аптасына бір рет) жүргізіледі.

Мұқият тазалау кестеге сәйкес қолданылады, егер қатты ластану, дақтар пайда болса, көп уақыт пен физикалық күш қажет. Әр түрлі жуғыш заттар қолданылады, мүмкін беттерді, өңделген материалды, ластану түрлерін және тазалау әдістерін құрғақ тазалау.



2.9-сурет-Нөмірді жинау нысаны.

Үнемі мұқият тазалаудың арқасында жалпы тазалауды (кілем, кілем, жұмсақ жиһаз, терезелер) кейінге қалдыруға болады. Арнайы ластану бар, бұл жағдайда арнайы тазалау жүргізіледі.

Жалпы тазарту қонақ үйде қонақтар аз болған кезде немесе маусым жабылғаннан кейін жүзеге асырылады, ал

қонақтарға зиян келтірместен байқаусызда жасалады. Жүргізу қажеттілігі ластану және тозу дәрежесімен анықталады.

Сурет 2.10-қонақ бөлмесінде ванна бөлмесінің жиынтығы

Бөлмені тазалаудың ұйымдастырушылық формалары тұрғысынан үш түрі бар: Ривьер жүйесі, баған жүйесі және аралас жүйе.

Ривьера жүйесі әдетте шағын бөлмелері бар қонақ үйлерде қолданылады. Барлық жинауды бір қызметкер жүргізеді, тазалаудың, жуу құралдарын қолданудың сапасына дербес жауапты болады. Бұл жүйенің екі жағы бар: бір жағынан тазалау нәтижелерін қарапайым бақылау және ауысымға жұмсалған уақыт. Екінші жағынан, тұрақты өнімділік, оны арттырудың күрделілігі, форс-мажор жағдайында қызметкерді ауыстыру жоқ.

Колонна жүйесі-әрбір қызметкер өз жұмысының сеніп тапсырылған учаскесімен ғана айналысатын әдіс. Мысалы, қызметкерге учаске бекітілген - бірінші қабаттағы қонақ дәретханалары (L) жұмыс үшін берілген Жабдықтың техникалық жағдайына жауап береді. Шын мәнінде, жүйе белгілі бір тазарту процестерін автоматтандыру арқылы жүктемені оңтайлы бөлуді ұсынады. Алайда қызметкерлер бір-бірін алмастырмайды.

Аралас жүйе қонақжайлылық индустриясында кең таралған. Мысалы, қонақ бөлмелері Ривьера жүйесі бойынша, ал қоғамдық орындар бағандар жүйесі бойынша тазаланады. Шын мәнінде, тазалықтың, оңтайлы тәсілдің және жақсы нәтиженің ең жақсы әсеріне қол жеткізіледі.

Көбінесе, толық жүктеме (non-stop) опция ретінде қоғамдық орындарды тазарту үшін қосымша қызметкерлерді шақырады (тазарту компаниялары, аутсорсингтік компаниялар, қосымша қызметкерлер). Қосымша мемлекетпен тазарту процесін ұйымдастыру кейбір оқиғаларға, уақытқа байланысты болуы мүмкін және қонақ үй қызметкерлерінің ауысымына байланысты емес.

Қонақ бөлмені тазартудың негізгі стандарттары:

1. Тұрғын бөлмеде жинау жоғарыдан төмен жүргізіледі
2. Тазалау терезеден басталып, дәретхана мен еденге қарай жылжиды.

Төменде департамент қызметкері-қонақ үй қызметшісі қонақ бөлмені ағымдағы тазалаудың стандартталған алгоритмі келтірілген:

1. Егер рация бойынша ақпаратты супервайзерге беру және ұмытылған заттарды сақтау камерасына беру анықталса, қонақтың ұмытылған заттарға Нөмірді тексеруі

2.Дәретханадағы сантехниканы қоса алғанда, бөлмедегі техниканың дұрыстығын тексеріңіз. Егер табылса-қабат жетекшісіне хабарлаңыз

3.Перделерді сырғытыңыз, желдету үшін терезені ашыңыз, егер кондиционер қосулы болса-өшіріңіз

4. Төсек жапқыштарын шешіп, лас кірге арналған арбаны арнайы бөлімге салыңыз, төсек толтыру стандарттарын ескере отырып, таза зығырға ауыстырыңыз.

5.Егер бөлмеде ыдыс-аяқ пен бос орын табылса, Room servis қызметіне хабарласыңыз

6. Унитазды дезинфекциялау құрамымен толтыру

7.Бөлмеде, үстелден, еденнен қоқыс жинаңыз, қоқыс себетін тазалаңыз. Үстелге және төсек үстелдеріне тапсырыс беріңіз.

8. Барлық беттерді құрғақ шүберекпен сүртіңіз (шаң үшін), дақтарды тексеріңіз, еден шамдарын, шамдарды, бөлмедегі айналарды басқа құрғақ шүберекпен сүртіңіз

9. Шаңсорғышты қосыңыз және бөлмеде жұмыс жасаңыз

10. Жиһазды қонақ үй стандарттарына сәйкес орналастырыңыз.

11.Егін жинау науқанына балконда (бар болған жағдайда), пол жуып, онда.

12. Алдыңғы есікті, бөлменің дәлізіндегі сөрелерді және шығатын беттерді сүртіңіз

13.Жуынатын бөлмені жуыңыз, шұңғылшадағы тамшыларды сүртіңіз –дәретханаға жабыстырыңыз-дезинфекцияланған, дәретхана қағазын жаңартыңыз, шетін стандартқа сәйкес бүгіңіз

14. Жуынатын бөлмедегі еденді жуыңыз, аментис жиынтығын жаңартыңыз, жылытуды немесе кондиционерді қосыңыз

15. Нөмірді тексеріңіз. Қашықтан басқару пультін, қалам мен қарапайым қарындашты стандартқа сәйкес салыңыз. Бөлменің жаңа мәртебесін орнатыңыз-таза, қабат жетекшісіне хабарлаңыз

Сурет 2.11-қонақ үй қызметшісін ағымдағы тазалау алгоритмінің стандарттары

"Housekeeping" департаментінде жұмыс істеудің практикалық дағдыларын дамыту үшін желілік қонақ үйде тағылымдамадан өткен жөн, бірақ осы қызметтің қызметшілері мен тазалаушылары үшін қарапайым ережелерді оқыған жағдайда.

Департаменттің болашақ қызметкерлері үшін практикалық дағдылар

Күндерге арналған ережелер
(Негізгі нұсқаулар)

Бөлмеге кірмес бұрын есікті қағып, қонақ бөлмеде болса, оны күтіңіз - кірмеңіз. Қонақ бөлмеден шыққанын күтіңіз, содан кейін ғана кіріңіз. Әрқашан қонақты қарсы алыңыз, яғни "Қайырлы таң", "Қайырлы күн" және т. б.

Қол жетімді бөлмелерден барлық сүлгілерді жинап, кір жуатын бөлмеге апарыңыз.

Ас үйге барлық лас табақтар мен көзілдіріктер (мини-бардан басқа) қайтарылуы керек.

Төсекті қалай толтыруға болады

1.Парақ таза болуы керек, кереуеттің бұрыштарына созылып, әр бұрышта конверт түрінде бүктелген болуы керек.

2.Көрпе таза және бүкіл төсекке жайылуы керек.

3.Жастықтар таза, ұқыпты шайқалып, төсектің алдыңғы артқы жағына, жастықтардың үстіне төсек жапқышының жоғарғы ұшымен Мұқият жабылған болуы керек.

4. Екі-үш күнде бір рет төсек ластанған сайын өзгереді.

Жуынатын бөлмеде тазалау

Дәретхананы дәретхана щеткасымен және тазалағыш ұнтақпен жуу керек, әрқашан оның таза және әлсіз дезинфекциялық ерітіндіде екеніне көз жеткізіңіз.

Дәретхана қақпағы мен орындықты тазалағыш ұнтақпен жуып, мұқият сүрту керек.

Жуынатын бөлмені шүберекпен, тазалағыш ұнтақпен жуып, мұқият сүрту керек.

Жуынатын бөлменің қабырғаларын шүберекпен, жылы сабынды сумен тазартып, жақсылап сүртіңіз.

Егер ваннаның шеттері силиконмен нығайтылуы керек болса, бақылау парағына белгі қойыңыз.

Раковина мен қоршаған құрылғыларды тазалағыш ұнтақпен тазартып, құрғатып сүртіңіз.

Айналарды шыны тазалағышпен тазалаңыз (жолақтар жойылғанша).

Жуынатын бөлмедегі едендерді ыстық сумен, жуғыш затпен және таза шүберекпен жуыңыз, құрғатыңыз.

Экран (бар болса). Құрғатып күн сайын жууға қажет.

Себезгі құбыршегі мен крандар жуылуы және жылтыратылуы (никельмен қапталған беттері) тиіс. Бөлетін әйнек (перде) дақтарсыз кебеді.

Ылғал шүберекпен сүртіңіз, содан кейін ваннадағы шкафтың барлық сөрелерін құрғатыңыз.

Жуынатын бөлмеде әрқашан 2 сүлгі, сабын және қосалқы дәретхана қағазын қалдырыңыз.

Жуынатын бөлменің есігі мен қабырғалары тексеріліп, ыстық сумен, жуғыш затпен жуылуы керек.

Есіктің құлыптарын тексеріңіз, олар дұрыс болуы керек.

Сорғыштың торлы бөлігі таза екеніне көз жеткізіңіз.

Барлық шамдардың қалыпты жұмыс істейтініне көз жеткізіңіз, әйтпесе ауыстырыңыз.

Бөлмені тазалау

1. Барлық ағаш беттерді (үстел, кереуеттің алдыңғы артқы жағы, тартпалардың кеудесі, терезе төсеніштері, төсек үстелі) жуып, содан кейін жылтыратқышпен аздап жылтырату керек.
2. Барлық шыны беттер (қонақ бөлмесіндегі үстел және т.б.) қажет болған жағдайда жуылып, дақтар кеткенше әйнек тазалағышпен жылтыратылуы керек.
3. Орындықтар. Аяқтарын жуу. Отыратын жерін шаңсорғышпен сору немесе шүберекпен сүрту қажет болған дақтарды жуу пайдалана отырып, сусабын.
4. Суреттер шаңды болмауы керек және жақсырақ шыны тазалағышпен тазалануы керек.
5. Қоқыс жәшіктері. Қоқысты алып тастаңыз және қоқыс сөмкелерін ауыстырыңыз.
6. Күл салғыш таза және жылтыратылған болуы керек.
7. Тартпаларды таза шүберекпен, ыстық сумен және жуғыш затпен жуыңыз, құрғатып сүртіңіз.

-8 Қабырғаларды, есіктерді – таза шүберекпен, ыстық сумен және жуғыш затпен жуып, құрғатып сүртіңіз.

+9 Әрқашан нөмірде " мазаламаңыз!». Олар есіктің тұтқасында болуы керек, таза және мыжылмаған.

10.Кілемді вакуумдау. Жеке дақтар болған жағдайда, тиісті құралдарды және ыстық суды қолданып жуыңыз, егер дақтар барлық жерде болса, онда кір жуғыш машинаны пайдалану керек.

11.Егер ол кір болса, терезе пердесін тікелей іліп қою керек алып тастаңыз және жууға беріңіз және қосалқы затты орнына іліп қойыңыз.

12.Есіктің құлыптарын тексеріп, ақаулар туралы хабарлаңыз.

13.Кондиционердің жоғарғы және төменгі торлары таза, вакуумдалған немесе дымқыл шүберекпен сүртілуі керек.

14.Барлық шамдарды тексеріңіз. Олар шаңды болмауы керек және жөндеу қажет болса, хабарлаңыз.

15.Телефонның жұмыс істейтініне көз жеткізіп, дымқыл шүберекпен сүртіңіз.

16.Қонақ үй туралы ақпарат бар Папка дақтарсыз және жазуларсыз, барлық 10 парақты қоса, үстелдің жоғарғы сол жақ бұрышына орналастырылуы керек.

17.Кір жуатын орынға арналған бланктер мен қап (пакет) әрқашан нөмірде болуы тиіс.

18. Гардероб (шкаф) және бөлмедегі жиһаздың қалған бөлігі ыстық сумен, жуғыш затпен және таза шүберекпен жуылуы керек, шкафта бар ілгіштердің жеткілікті екеніне көз жеткізіңіз.

19.Теледидар-құрғақ шүберекпен сүртіңіз, әрқашан басқару тақтасын тексеріңіз, егер ол жұмыс істемесе, бақылау парағына белгі қойыңыз.

20.Диван мен жастықтар таза болуы керек, егер дақтар болса, сусабын қолданыңыз.

21.Жастықтар таза, таза болуы керек және диванның ұзындығы бойымен ромб түрінде орналастырылуы керек.

22.Бөлмелерде және дәліздерде ауа тазартқышты шашыратыңыз.

Ас үйді тазалау

1.Тоңазытқыш таза болуы керек. Егер онда тамақ немесе сусын болмаса. Олай болмаса, ішін және сыртын таза шүберекпен, ыстық сумен және жуғыш затпен құрғатыңыз, тоңазытқышты жібіту керек пе, жоқ па, соны тексеріңіз және мүмкіндігінше жасаңыз. Тексеріңіз барлық сөрелер және оргтехника үшін комплект жасайтын және көз жеткізіңіз олар дұрыс бекітіліп, қажеттілігіне қарай шаң сорғышпен өту үшін тоңазытқышпен.

2.Егер ас үйде лас ыдыс болса, оны жуып, құрғақ шүберекпен сүртіңіз.

3.Тексеріп әр жолы болуы бүкіл ыдыс ас үйде, егер бір нәрсе жетіспесе отельдің эконом қызметшісіне (супервайзерге) хабарлаңыз.

4.Сондай-ақ, газ плитасын тексеріңіз, егер оның дақтары болса, тазалағыш ұнтақпен тазалаңыз және шайыңыз.

5.Ас үйдің тазалығы мен тәртібін қадағалаңыз.

Дәліздер мен қоймалар

Дәліздерді сорып алыңыз, сусабынмен жуу қажет болса, супервайзерге хабарлаңыз.

2.Дәліздегі барлық өрт сөндіргіштер мен басқа да құрылғыларды шаңнан сүртіңіз, қажет болған жағдайда жуыңыз.

3.Дәліздегі күлді босатып, тазалаңыз.

4.Суреттер сүрту құралы шынылардың тазалауы үшін құрал.

5.Барлық шамдарды тексеріп, тиісті әрекеттерді орындаңыз (үй иесіне хабарлаңыз)

6.Қабырғалар мен есіктерді таза шүберекпен, ыстық сумен және жуғыш затпен жуып, құрғатып сүртіңіз.

7.Орындықтар. Аяқтарын жуыңыз, төсеніштерді сорып алыңыз, дақтар пайда болған жағдайда жуыңыз.

8.Кондиционердің жоғарғы және төменгі торлары таза, вакуумдалған немесе дымқыл шүберекпен сүртілуі керек.

9.Терезе перделері-егер кір болса және жуылса, ауыстырыңыз.

10.Барлық шкафтар таза және барлық қоқыстардан және басқа материалдардан бос болуы керек, баспалдақ астындағы шкафтар арба мен шаңсорғышты қоспағанда, толығымен бос болуы керек.

Дәліздерді тазалау

Қонақ дәліздерін қалай тазартуға болады:

Дәліздер қонақтар бөлмеден шыққанға дейін таңертең жиналады.

Ол үшін арнайы тазалағыш затты қолданыңыз және барлық баспалдақтар мен едендердегі кіреберістерді жуыңыз.

Суреттерде, қабырға шамдарында және терезе төсеніштерінде шаңды сүртіңіз.

Егер қабырғаларда дақ пайда болса, оны сүрту керек.

Әр жексенбіде жалпы тазарту жұмыстары жүргізіледі.

Аптасына бір рет кілемді арнайы жуғыш затпен жуыңыз, әдетте 200 грамм ерітінді 10 литр суға сұйылтылады.

Баспалдақтар мен баспалдақтарды тазарту

Баспалдақтар мен баспалдақтар күн сайын жуылады, рельстер мен қабырғалардағы жарықтар сүртіледі.

Қадамдардағы жолақтар түріндегі ойықтар бітеліп қалмас үшін оларды аптасына бір рет мұқият щеткамен тазалау керек.

Едендегі баспалдақтарды, дәліздерді және холлдарды жинау кезінде "Абайлаңыз тайғақ"деген жазуы бар тақтайшаны орнату міндетті.

Лифтілерді жинау

Лифт тазалығын қалай бақылауға болады:

Лифтті ашыңыз.

Элеватордың ішін арнайы тазалағыш затпен сорып, жуыңыз.

Барлық шамдардың жарықтандырылуын тексеріңіз, егер бірдеңе дұрыс болмаса, техникалық ақаулар туралы супервайзерге хабарлаңыз.

Лифтіні тазалау күніне 2 рет жүргізіледі.

Қалай тазалауға кілемдер?

Кілем аптасына бір рет арнайы жуғыш затпен жуылады, ол үшін 10 литр суға 200 грамм ерітінді сұйылтып, щеткамен тазарту керек.

Егер кілемде дақтар болса, оны ерітіндімен тазалаңыз (департамент ұсынған). Мұны істеу үшін ерітіндіні көбік түрінде даққа таратып, 5 минуттан кейін щеткамен мұқият сүртіңіз. Соңында таза сумен шайыңыз.

Қоқыс шелегін жинау

Ас үйдегі қоқыс шелегін жинау күн сайын бөлмені тазалау кезінде жүргізіледі.

1. Қақпағын ашамыз.
2. Сөмкені қоқыспен абайлап алыңыз.
3. Ішін таза тексеріңіз, ішкі және сыртқы жағынан R2 тазалағышымен сүртіңіз.
4. Қоқыс ішке кірмеуі үшін шелектің бүйірлерін тартып, таза сөмкені кигізіп, қақпақпен жабыңыз.

Қызмет көрсету бөлмесін тазалау

Қызмет көрсету бөлмесін жинау жұмыс аяқталғаннан кейін күн сайын жүргізілуі керек.

1. Қажетсіз және қажетсіз заттарды алып тастаңыз.
2. Сөрелердегі шаңды сүртіңіз.
3. Едендерді жуыңыз.
4. Төсек - орын керек-жарақтары Мұқият салынып, есептеліп, жеке-жеке жинақталуы керек.
5. Жұмыс күнінің соңында күңдер сервис бөлмесіне шаңсорғыш пен арбаны орнатып, бөгде адамдардың кіруін болдырмау үшін құлыпқа жабуы тиіс.

Дәретхана бөлмелерін тазалау

Дәретханаларды жинау күн сайын, ал жалпы жинау аптасына бір рет жүргізіледі.

Жалпы тазалауды қалай жүргізу керек?

1. Дәретхананың шеттеріне әк қалдықтарын кетіретін күшті R6 сілтілі ерітіндісін құйыңыз. Бірнеше минутқа қалдырыңыз.
2. Қабырғаларды R2 тазалағышымен жуып, плитканы құрғатыңыз.
3. Ішкі жағынан қағаз диспенсерін сүртіңіз.
4. Қоқысты тазалаңыз, қоқысты алыңыз.
5. Дәретхананы ішінен щеткамен, ал екінші жағынан R6 тазартқыш құралымен щеткамен тазалаңыз.Сумен жуып, құрғақ шүберекпен сүртіңіз.

Күнделікті тазалауды қалай жүргізу керек?

1. Күнделікті дәретхананы тазарту кезінде R1 тазартқыш қолданылады.
2. Кіру есіктері және есік жылғы себезгі кабиналарын сүрту.
3. Раковиналардың айналасындағы раковиналар мен мәрмәрді R2 көмегімен тазалаңыз.
4. Айналар мен барлық никельмен қапталған беттер R3 тазартқышымен сүртіліп, таза, құрғақ жылтыр шүберекпен жылтыратылады.
5. Еденді мұқият жуыңыз.

Қалай жинауға жарықтандыру аппаратурасын?

Бөлмені тазалау кезінде күндер барлық жарықтандыру жабдықтарын таза күйінде ұстауы керек, атап айтқанда еден шамдарынан, бөренелерден, үстел мен қабырға шамдарынан шаңды сүрту керек. Ол үшін R2 тазалағыш қолданылады, ол аяқтар мен тіректерді сүртеді, ал шүберек шаң желдеткішімен тазаланады. Ол үшін желдеткішті электрлендіру керек: теледидарды 2-3 минутқа қосыңыз, өшіріңіз және желдеткішті экранның алдына қойыңыз. Осыдан кейін қолданыңыз.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Қонақ үй бөлмесін қазіргі тазарту неден басталады?
2. Жуынатын бөлмені тазарту алгоритмі қандай?
3. Төсек толтырудың негізгі ережелері қандай?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Көп орынды Нөмірді тазалау реттілігінің дұрыс алгоритмін көрсетіңіз?

a) жатын бөлме, қонақ бөлме, асхана, кеңсе, жуынатын бөлме

B)жуынатын бөлме, кеңсе, қонақ бөлме, жатын бөлме, асхана.

C)жатын бөлме, қонақ бөлме, кеңсе, жуынатын бөлме, асхана.

d) жатын бөлме, кеңсе, жуынатын бөлме, асхана, қонақ бөлме

E)асхана, қонақ бөлме, кеңсе, жуынатын бөлме, жатын бөлме

2. Тазалау түрлері бойынша жүргізілетін реттілікті көрсетіңіз?

a) брондалған бөлме, ағымдағы тазалау, қонақ кеткеннен кейін, экспресс.

B)экспресс, брондалған бөлме, ағымдағы тазалау, қонақ кеткеннен кейін.

C)қонақ кеткеннен кейін, экспресс, ағымдағы, брондалған бөлмені тазалау.

d) маңызы жоқ.

E)ағымдағы тазалау, брондалған бөлме, экспресс, қонақ кеткеннен кейін.

3. Жеке ванна бөлмелерін тазалаудың дұрыс реттілігін көрсетіңіз?

a) айна, сөре, жуғыш, ванна, Дәретхана.

B)қол жуғыш, айна, ванна, унитаз

C)ванна, қолжуғыш, айна, сөре, унитаз.

d) маңызы жоқ

E)сөре, айна, ванна, унитаз, қолжуғыш

4. Төсек тазалаған кезде қонақтың түнгі көйлегін қайда қою керек?
a) жоқ орын
B)төсек жанындағы үстелге
C)чемоданға
d) астына жастық
E) орындыққа

5. Бөлмені жалпы тазарту қанша күнде 1 рет жүргізіледі?
a) 7-14 күн
B)9-18 күн
C)Тоқсанына бір рет
d) 2-4 күн
E) 3-7 күн

6. Броньдалған нөмірлерді жинау жұмыстарының көлеміне мыналар кіреді:
a) Құрғақ және дымқыл сүрту, еденді ылғалды тазалау
B)нөмірлерден қоқысты жинау, ыдысты жинау және жуу
C)асхана үстелін сүрту, нөмірлерден қоқысты жинау
d) қабырғаларды жуу, драперлерді тазалау, терезелерді жуу
E) ваннаны дайындау, сүлгілерді ауыстыру, төсек жабдықтарын тоқтату

7. Күн сайын шығарылатын тазалау түрі қалай аталады?
a) ағымдағы тазалау
B)қонақ кеткеннен кейін
C)жедел тазалау
d) жалпы тазалау
E) брондалған нөмірлерді жинау

3-тапсырма. Housekeeping қонақ бөлмесін тазарту стандарттарын оқып шығыңыз. №1 және №2 мысалдармен танысыңыз, олар несімен ерекшеленеді және неге? Жауабыңызды негіздеңіз.

Мысал 1.

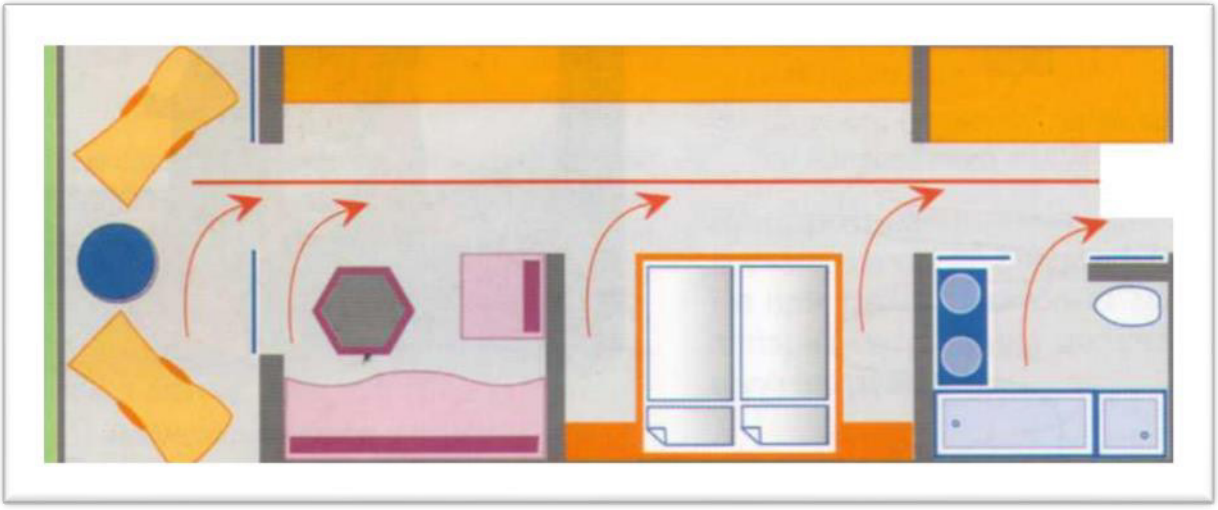
Housekeeper _____ **Room №** _____	**Housekeeper** _____ **Room №** _____	**Check-list quality of service (Housekeeping)**
+/-	+/-	
		TIME OF GUEST'S ADDRESS
		Housekeeper welcomes guest first, smiling: "Good morning / day / evening! My name is ... Can I help you? "(These phrases housekeeper must know English)
		If housekeeper sees that guest needs help, she must help him willingly.
		If housekeeper can't help guest by herself, she should advise him to call to reception: "Please, contact with reception".
		After helping housekeeper must ensure that guest is happy and wish him: "Have a nice day! "
		TIME PARTING WITH GUEST
		TOTAL TIME OF SERVICE
Comments:		

Мысал 2.

Housekeeper _____ **Room №** _____	**Housekeeper** _____ **Room №** _____	**Check-list checking Quality of room cleaning (Housekeeping)**
+/-	+/-	DATE AND TIME OF CHECKING:
		There aren't unpleasant odors in room
		There isn't dust on surfaces
		Carpeting is clean
		Upholstered furniture is without blemishes
		Curtains are clean, ironed, hooks are in place
		Towel for feet is in presence, it is clean, free from blemishes
		Two large towels are in presence
		Shower gel, shampoo, soap, toilet paper are in presence

		Bed is tucked neatly
		Mattress is in order
		4 pillows are in presence
		Wooden hangers are in closet
		Extra blanket is in presence (apartment)
		Cloth bag for laundry and price list are in presence
		Phone is in good working condition
		TV / Remote is operable
		Lighting is properly
		Refrigerator is operable
		Locker is operable
		Information book is in presence
		Signs "Do Not Disturb" and "Take things to laundry" are in presence
		Form "Technical difficulties", a notepad, a pencil are in presence
		Evacuation plan and ecological map are in presence
		Rag for footwear and information sheet are in presence
		Sheet of TV channels is in presence
		Trash cans are clean with packages
		Two cups are in presence
		Mirrors are clean, without stains and blemishes
		Sink and faucet are clean
		Toilet is clean, serviceable
		Bath and shower faucet are clean and serviceable
		Tiles and glass partition are clean
		Brush is clean
		Stopper for bath is in presence
		Rubber mat for bath is in presence
Comments:		

4-тапсырма. Ұсынылған Сурет схемасына сәйкес Нөмірді тазартудың дәйекті алгоритмін жасаңыз12.



Сурет 2.12-қонақ үй бөлмесін тазарту алгоритмі.

5-тапсырма. "Үздік қызметші" бейнесін қараңыз

Қандай негізгі функциялар негізгі болып табылады? Тазалаудың сәттілігі мен тиімділігі неде?

2.4 "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылау»

Глоссарий

Қызмет көрсету саласындағы қауіпсіздік-Қызмет көрсету саласының тиімді жұмыс істеуіне байланысты әлеуметтік қауіпсіздіктің бір түрі.

Құпиялылық-кез-келген ақпараттың жария етілуіне, жария етілуіне жол бермеу қажеттілігі [17]

Құпия ақпарат-құпия болып табылатын, яғни "құпия, жария етілмейтін, құпия" ақпарат; бұл ұғым құпия немесе құпия ұғымдарымен тең [17].

Теориялық материал

Қонақтардың жақсы көңіл-күйі, олардың денсаулығына қамқорлық жасау басқарманың басты міндеті болуы керек. Қонақ үйден жоғары қауіпсіздік стандартын сақтауды күтеді. Кім өзін қауіпсіз сезінсе, ол тыныш және демалуға болады. Қонақтардың жеке қауіпсіздігін қамтамасыз ету және құнды заттарды сақтау, сондай-ақ қонақүй қызметкерлерінің қауіпсіздігі үшін әртүрлі шаралар қабылдануы мүмкін.

Қонақ үйді қауіпсіз деп атауға болады, егер:

- қонақ үйге кіру қауіпсіздік жүйесімен жабдықталған;
- жеке заттар сенімді сақталған;

− өрт қауіпсіздігі шаралары туралы заңнамалық ұйғарымдар толық сақталады;

− барлық қызметкерлер тиісті дайындықтан өтті және қажет болған жағдайда алғашқы көмек көрсете алады.

Тиімді басқару-бұл барлық элементтер жүйе ретінде жұмыс істеген кезде. Еш нәрседен толықтай сақтандыруға болмайды, бірақ бұзып кіруден сигнализация жүйесі, қонақ үйдің есігіндегі күзет, сондай-ақ бағалы заттарды сауатты сақтау жеткілікті қауіпсіздікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Қауіпсіздік ұғымы қонақ үйді таңдауда маңызды фактор болып табылады. Әйел Қонақтар қонақ үйді таңдауға жақындайды және бұл ең маңызды критерий деп санайды. Қазіргі заманғы шындықта қонақүйлер әрқашан өз қонақтарының, қызметкерлерінің, кәсіпорынның форс-мажор (пандемия, карантин, табиғи апаттар - өрт, су тасқыны және т.б.) қауіпсіздігі туралы ұғымға алаңдайды. Алайда, бұл қонақ үй кәсіпорнының менеджерлерінің алаңдаушылығының толық спектрі емес. Алаяқтық, ұрлық, терроризм, қонақтардың ағып кетуі және бизнес сияқты басқа факторлар қонақ үйдің беделіне әсер етуі мүмкін.

"Housekeeping" қызметінің қызметі қонақүйдің қауіпсіздік қызметімен қатар қонақ үй қонақтарының және қызметкерлердің өмірі мен денсаулығын, қонақтардың мүлкін, ғимарат пен активтерді, қонақ үйді, қонақ үй мен қонақ үйдің қаржысын, қонақтар туралы Жеке ақпаратты қорғауды көздейтін шараларды әзірлеуге және қолдануға бағытталуы тиіс.

Әрбір қонақ үйде қонақ үй кәсіпорнының жан – жақты қауіпсіздік жүйесін қамтитын қонақ үй қауіпсіздігі стратегиясы бар. Бұл ереже бірқатар факторлар негізінде әзірленеді: қонақ үйдің орналасқан жері, нөмірлік қор және тамақтану кәсіпорындары, қабаттылығы мен сыйымдылығы, қонақ үйге кіреберістің болуы, өрт қауіпсіздігі жүйесі, ал қазіргі уақытта эпидемияға қарсы шараларды күшейту мүмкіндігі (Covid 19 пандемиясы).

Қонақ үй кәсіпорнының негізгі қауіпсіздік стандарттарына мыналар кіреді:

Өртке қарсы қауіпсізідік. Департаменттің барлық қызметкерлері жылына бір рет өртке қарсы қауіпсіздік бойынша оқудан өтеді, қонақтар мен қызметкерлерді қабаттарда эвакуациялау жоспарына сәйкес оқиды. Жылына бір рет жоғары түтіндеу кезінде қонақтарды қабаттардан қауіпсіз эвакуациялау, өрт сөндіргішті пайдалану және құлақтандыру жүйесін қосу, қонақтарға электр жабдықтарын қолдану және жүріс-тұрыс ережелері, сондай-ақ кәсіпорында өрт туындаған жағдайда күндердің мінез-құлқы туралы Нұсқаулықты қалай дұрыс өткізу бойынша оқу-жаттығу өтеді.

Өрт немесе жер сілкінісі туындаған кездегі тәртіп ережелері:

− өрт шығу жолдары қонақ үйдің бірінші қабаты деңгейінде көшеге шығуға әкелуі керек;

− өрт және түтіндеу кезінде нұсқаманы сақтау, қонақтарды қабаттан қауіпсіз шығару (баспалдақтар, аралықтар, оттегінің ауа блокадасы));

− қонақ бөлмелері түтін шығаратын детекторлармен жабдықталуы керек;

− өрт қауіпсіздігі жүйелері жүйелі түрде тексерілуі тиіс-өрт сөндіргіштер (ұнтақты, көбікті) тоқсан сайын, хабарлау жүйелері жарты жылда бір рет тексерілуі тиіс;

− кептіру камераларына және кір жуу машиналарын, нөмірлердегі, үтіктеу бөлмелеріндегі электр шәйнектерін сымдарға жүйелі аудит жүргізу;

− қабаттарда өрт шығуына әкелетін көрсеткіштер болуы тиіс;

− қонақ үйдің әр қабатында өрт кезінде эвакуация жоспарлары, жер сілкінісі кезінде қауіпсіз орындар болуы керек, онда қонақтар мен қызметкерлердің қауіпсіз шығу бағыттары көрсетілген нақты ақпарат бар;

− егер Қонақ үйде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жабдықталған бөлмелер болса, бөлмеде эвакуация жоспарлары және өрт сөндіргіш жабдықтары болуы керек, жақсырақ ұнтақ;

− эвакуациялау жоспарлары әрбір нөмірде болуы тиіс;

− қонақтарды орналастыру кезінде қолшатырлардың орналасуы туралы ақпарат беру керек (жер сілкінісі кезінде қабаттағы қауіпсіз орындар);

− қонақ үй ғимараттарында өрт сөндіргіштер бір-бірінен кемінде 25-30 м қашықтықта орналасуы керек.

Қауіпсіздік ережелері бойынша осы департамент қызметкерлері арасында жыл сайынғы оқу-жаттығулар көзделген, оған өрт кезінде және жер сілкінісі кезінде қонақты эвакуациялау бойынша қызметшілердің оқу-жаттығулары кіреді. Әрбір қызметші өртті анықтаған кезде келесі іс-қимыл жоспарын білуі керек:

• қабаттағы дабыл түймесін дереу іске қосыңыз;

• орналастыру қызметіне өрт туралы, оның пайда болуының нақты орны (нөмірі) туралы ақпаратпен хабарлау;

• дәліз өткелінен күннің арбасын алып тастау;

• егер қабатта адамдар болса, оларға еденнен эвакуациялауға көмектесіңіз.

Мүліктің қол жетімділігін және сақталуын бақылау. Әрбір қонақ өз қонақтарының беделін және кәсіпорынның беделін бағалайды. Басқару тұрғысынан кәсіпорынға және нөмірлік қорға қол жеткізуді бақылау рәсімі қарастырылған. Ол ұрлық, бұзу немесе ұрлау, терроризм және т.б. мақсатында қонақүйге бөгде адамдардың кіруіне жол бермеуге арналған. Қазіргі заманғы қонақ үйлер едендердегі, қоғамдық орындардағы бейнебақылау камералары арқылы қауіпсіздікті қамтамасыз етеді. Әрине, ұрлықтың алдын алу-бұл қонақ үй қауіпсіздігі қызметінің міндеті, бейнебақылау, тексеру, қонақтарды бақылау, бақылау және т.б. арқылы. Алайда, едендерде жұмыс істейтін күндер қонақтарды мүмкіндігінше жеке-жеке білуі керек және күмәнданған кезде супервайзерге немесе тікелей қауіпсіздік қызметіне хабарлауы керек.

Күндерге электрондық кілттерді немесе сеніп тапсырылған нөмірлік Қордың кілттерін беруге тыйым салынады, олар дербес жауапты болады.

Шағын тоңазытқышты толтыру және оны бақылау үшін Room Service қызметкерлері нөмірге қол жеткізе алады.

Маңызды үй қызметшісі жинау кезінде нөмірді тағы есік нөмірлері ашылған кезде арба орналастырылуы тиіс көлденең есіктер, осылайша бөгде адамдардың нөмірге кіруіне жол бермеу.

Қауіпсіздікті бақылауды жақсарту үшін қонақ үйде әр алты ай сайын электронды кілттерді қайта кодтау процедурасы қарастырылған. Сонымен қатар, бас менеджер туралы хабардар болуы керек қызметкерлердің қайсысы нөмір қорына кіру үшін мастер-кілттермен (Әмбебап) қол жеткізе алады. Қызметшілер қабаттағы адамдар туралы ақпаратты хабарлауы, қызметтік сатылар бойынша орын ауыстыратын адамдарға мұқият және ескерту болуы тиіс.

Ақпараттың құпиялылығы. Бұл қонақ үй, оның қызметкерлері мен қонақтары туралы ақпаратты жинау, сақтау және пайдалану, бұл ақпараттың ағып кетуіне және оны зиянды пайдалануға кез-келген мүмкіндік болмайтындай немесе болдырмайтындай етеді. Әдетте, бұл қонақтар мен қызметкерлер туралы жеке мәліметтерге, құпия ақпаратқа қатысты. Келесі ережелер барлық қонақ үйлерде орындалуы керек:

• қонақтар туралы кез келген ақпаратты бөгде адамдарға таратуға қатаң тыйым салынуға тиіс;

• қонақ үйдің барлық қызметкерлері, әсіресе қонақтармен тікелей жұмыс істейтіндер, тексеруден өтуі керек, сотталмағандығы туралы анықтама беруі керек, сұраныс бойынша жаңартылуы керек және адам ресурстарын басқару бөлімінде сақталады;

• компаниялар жоғары талаптар мен нормаларды қарастыратын корпоративтік клиенттерге, әсіресе қонақтардың мүлкін сақтауға қатысты жоғары қауіпсіздік ережелерін сақтау қажет;

• едендерді ылғалды жинау кезінде қызметкерлер тарапынан ескерту әрекеттері, "Абайлаңыз дымқыл" немесе "тайғақ"деген жылжымалы белгі қою қажет.

Қонақтардың тыныштығын сақтау және қолайлы жағдай жасау.

Бөлмеде және қабатта электр қауіпсіздігін қамтамасыз ету. Қызметшілер әр ауысымда үнемі бөлмедегі барлық электр жабдықтарын (электр шайнек, фен, теледидар, розеткалар және т. б.) үнемі қадағалап отыруы керек.)

Әрбір қызметші жыл сайын электр тоғымен зақымданған жағдайда қонаққа алғашқы медициналық көмек көрсету бойынша оқу-жаттығулардан өтуі тиіс.

"Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарын сақтау және қажетті тренингтер мен оқу-жаттығуларды өткізу, жабдықтардың қауіпсіздік нормаларын тұрақты сақтау маңызды.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Департамент қызметкерлерінің қайсысы жылына бір рет оқудан өтуі тиіс?
2. Қызметшілер қонақ үй бөлмелеріндегі барлық электр жабдықтарын қаншалықты жиі бақылауы керек?
3. Күндер электронды кілттерді немесе нөмірлік кілттерді беру үшін жауап бере ме?
4. Неліктен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіпорын мен нөмірлік қорға қол жетімділікті бақылау бар? Барлық бағыттарды атаңыз.

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Қауіпсіздік техникасына сәйкес, киім қалай ауыстырылады?
a) резеңке қолғаппен
B)маскада
C)резеңке алжапқыш пен маскада
d) ештеңе жоқ
E)резеңке алжапқышта

2. Объектідегі өрт қауіпсіздігі үшін жауапкершілік:
a) кәсіпорынды басқарушы
B)Аспазшы
C)Басқарушы хаускипинг
d) Цех меңгерушісі
E)Бригада мүшелері

3. Өрт қауіпсіздігі бойынша кіріспе нұсқаулықтан кім өтуі керек?
a) жаңа қызметкерлер
B)тұрақты жұмыс істейтін
C)ауысыммен жұмыс істейтіндер
d) кәсіпорын басшысы;
E)жұмыстан босатушы қызметкерлер

4. Жұмысқа қандай нұсқаулықтан өткен адамдар жіберіледі?
a) Кіріспе нұсқаулық
B)Жоспардан тыс нұсқама жүргізіледі:
C)Барлық нұсқаулықтар
d) Қорытынды Нұсқаулық
E)Ағымдағы Нұсқаулық

5. Қауіпсіздік техникасы бойынша химиялық заттармен тазалау жүргізіледі
a) Резеңке қолғаппен және маскамен

B)Маска және резеңке етік
C)Резеңке алжапқыш пен маскада
d) униформа
E)Резеңке алжапқышта

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Қонақ Нұр-Сұлтан қаласында оң жағалаудағы қонақ үйде тұрды, қонақ үй танымал қонақ үй желісіне тиесілі. Ол іскерлік мақсатпен - іссапарға келді. Тұру 5 күн және 4 түн болды. Бір түнде оның ваннасында апат болды, ыстық су құбыры ағып кетті.

Қонақ бөлме ауадағы дымқыл мазмұнға толып, жедел тіркеуге қоңырау шалған кезде табылды. Ол өтінімді тастап, бөлмеге техникалық қызметкерлер келді: қабаттың қызметшісі, слесарь және қабаттың супервайзері. Слесарь Апатты жою біраз уақытты алатынын және бөлмені жалпы тазарту қажет екенін айтты. Супервайзер қонақты дыбыстады және екі нұсқаны ұсынды. Біріншісі – қонақ үйдің бизнес орталығында жою және тазарту, ал екінші нұсқа-басқа бөлмеге көшу. Қонақ екінші нұсқаға келісті, ал супервайзер бұл опцияны орналастыру қызметі арқылы келісе бастады. Бірақ, өкінішке орай, барлық стандартты нөмірлер бос емес.

Сұрақтар

1. Сіздің ойыңызша, қонақ ыңғайсыздықты сезінбеуі және қанағаттанбауы үшін бұл жағдайды қалай шешуге болады?
2. Егер сіз шешім тапсаңыз, кім шешім қабылдап, оған жауап беруі керек?

2.5 "Housekeeping" департаментінде жабдықтар мен құрал-саймандардың пайдаланылуын бақылау»

Глоссарий

Жуғыш заттар - кәсіби химиялық заттар және Беттерді жууға, ластанудан тазартуға және күтуге арналған тұрмыстық химиялық заттар.
Жинау мүкәммалы-бұл қонақ үй бөлмесін, қоғамдық аумақтарды, қонақ үйдің іргелес аумағын тазалауға арналған керек-жарақтар.

Теориялық материал

"Housekeeping" Департаментін басқару жуу құралдарының шығыстарын, жабдықтар мен Мүкәммалдың пайдаланылуын бақылауды қамтиды. Бұл функцияны басқарушы Департамент жүзеге асырады.

Тазалау процесінде департамент қызметкерлері әртүрлі жинау материалдарын қолданады: тазалау, жуу құралдары, гельдер мен ұнтақтар, әр

түрлі беттерге арналған шүберектер. Қазіргі уақытта әртүрлі өндірушілердің жинау материалдарының үлкен ассортименті мен ассортименті. Таңдауды басқару қызметі жүзеге асырады, таңдау критерийлері: тазалауды қаншалықты жеңілдетеді және тездетеді; басқаларға қауіпсіз және қоршаған ортаға зиян келтірмейді; тазалаудың жоғары стандарттарын қамтамасыз етеді; үнемді және тиімді.

"Риксос", "Интерконтиненталь", "Рахат Палас" және т.б. сәнді қонақ үйлерде қонақ үй бөлмелері мен бөлмелерді тазарту үшін арнайы жасалған жуу және тазалау препараттарының барлық кешенді жүйелері қолданылады. Бұл жүйелер қызметкерлерге ыңғайлы болу үшін нөмірленген қонақ үй бөлмелері мен қоғамдық бөлмелерді тазалауға арналған негізгі құралдарды қамтиды: R1.....R5. Мысалы: санитарлық-техникалық жабдықты жууға және өңдеуге арналған құрал (дезинфекциялаушы); шыны және айна беттерін тазалауға арналған құрал; ағаш және синтетикалық беттерден шаң мен кірді кетіруге арналған құрал; кафель плиткаларынан ластануды кетіруге арналған құрал. Сондай-ақ ауа тазартқыштар қолданылады.

Тазалау кезінде тазалағыш заттарды қолдану мысалы

- R1 тазалағыш дәретхананы тазарту үшін қолданылады.

R1-мен қалай қолдануға болады:мұны істеу үшін қақпақты ашып, суды ағызып, R1 дәретхана шеңберінің қабырғаларына құйып, қақпақты бірнеше минутқа жабыңыз (20 мин.).

Содан кейін дәретхана қақпағын ашып, щеткамен тазартып, сумен шайыңыз. Соңында құрғатып сүртіңіз.

- R2 тазалағыш-бұл әмбебап құрал және қатты беттерді тазарту үшін қолданылады, атап айтқанда қабырға плиткаларын, ванна мен раковинаны тазарту үшін қолданылады.

Күн сайын R2 жиһазын сүртеді, ал аптасына бір рет жиһазды жылтырату үшін басқа R4 тазалағыш қолданылады.

R2 және R4 құралдарын қалай пайдалануға болады:

Жиһазды жылтырату үшін өнім шүберекке 2-3 рет шашырайды, содан кейін бүкіл бетіне сүртіледі.

Ваннаны және раковинаны тазарту үшін құрал ластануға байланысты бетіне таратылады. Әдетте ванна мен раковинаның бетіне 2-3 рет, ал ластанған беттерге 5-6 рет шашырату жеткілікті. Губкамен немесе щеткамен жуып, таза сумен шайыңыз. Құрғақтай сүртеді.

- R3 тазалағыш-әйнек пен айна беттерін тазарту үшін қолданылады.

Мұны істеу үшін өнімді шүберекке шашыратып, дақтар болмауы үшін айна немесе әйнекті сүрту керек.

- R5 құралы-ауа тазартқыш.

Ол бөлмелердегі немесе кеңселердегі ауаны сергіту және қонақтардың демалу орындарында жағымды хош иіс беру үшін қолданылады.

Ол үшін бүріккіш тұтқаны бір рет басып, R5-ті 1 шаршы метр радиуста шашыратыңыз.метр. Және т.б. бөлмедегі қозғалыс бағыты бойынша.

R5-ті еденге және тікелей өзінен шашыратуға болмайды, бұл өнімнің көзге және киімге жақын жерде өтіп кетуіне жол бермейді.

• R6 тазартқыш-бұл дезинфекциялық құрал.

Ол ванналардағы душ бастары мен штепсельдерді жөндеу үшін қолданылады. R6-мен қалай қолдануға болады: заттарды R6 ерітіндісінде 1-2 минутқа жібітіп, содан кейін щеткамен тазалаңыз. Соңында сумен шайыңыз. Дәретхананы өңдеу үшін 2-3 минут құйыңыз, щеткамен тазалаңыз және сумен шайыңыз.

Есте сақтау керек, R6 - бұл күшті дезинфекциялық құрал және алдын-алу үшін қолданылады және айына 1-2 реттен көп емес.

• Z13 тазартқыш-мәрмәр едендерді тазарту үшін қолданылады.

Едендерді жуу үшін екі шелек қолданылады. Z13 ерітіндісі бір шелекке, ал таза су басқа шелекке құйылады. Мәрмәр еден z13 ерітіндісімен жуыла бастайды, сәйкесінше шүберек таза суға жуылады және үстіне сүртіледі.

Кешенді тазалау жүйелері көптеген артықшылықтарға ие, үлкен контейнерлерге ие, шоғырланған түрінде болуы мүмкін, үнемді және басқалар үшін қауіпсіз, шығындарды азайтады, жағымды иісі бар. Ыңғайлы және түсінікті болу үшін ыдыстар сандық кодталған және түсі бойынша, қолдану жөніндегі толық нұсқаулықпен ерекшеленеді.

2.13 - сурет-қабаттағы қызметшіге арналған арба

Нысанға байланысты қонақ үй қызметкерлері әртүрлі жуғыш заттар мен тазалағыш заттарды қолданады. Оларды келесі топтарға бөлуге болады: күнделікті тазалауға арналған құралдар; қатты едендерді күтуге арналған құралдар; Көп мақсатты тазалауға арналған құралдар; арнайы өңдеуге арналған құралдар; кілем мен тоқыма тазалауға арналған құралдар; санитарлық-гигиеналық тазалауға арналған құралдар.

Жинау мүкәммалы. Техникаға мыналар жатады: барлық сервистік арбалар, құрғақ тазалауға арналған шаңсорғыштар, шаң сорғыштар, кілем тазалағыштар мен кілем жуғыштар, бір дискілі машиналар/полотнолар, еден жуғыштар, сыпырғыштар, эскалатор сатыларын жууға арналған автоматтар.

Қазіргі заманғы қонақ үй кәсіпорындарында әртүрлі мақсаттағы және әртүрлі модификациядағы жинау және қызмет көрсету арбалары қолданылады. Осындай жинау техникасын сатып алғанда, белгілі бір қонақ үй кәсіпорнының жұмыс ерекшелігін, дәліздердің мөлшерін, әр қабатқа сатып алу мүмкіндігін ескеру қажет. Қонақ үй арбалары келесі сипаттамаларға ие болуы керек:

Сурет 2.14-қызметші арбасының жиынтығы

– олар ұзақ қызмет ету мерзімі мен сенімділігіне кепілдік беретін жоғары сапалы материалдардан жасалуы керек;

– сөмке матасы жоғары берік және берік матадан жасалған болуы керек;

– арбаларда қонақ үй бөлмелерінің қабырғаларын зақымданудан қорғау үшін қорғаныс бамперлері болуы керек;

– арбалардың доңғалақтары сапалы материалдардан жасалуы керек;

– шелектер мен науалар соққыға төзімді және ыстыққа төзімді пластиктен жасалуы керек.

Қонақ үйде әртүрлі егін жинау жұмыстарын жүргізу үшін максималды жабдықтар жиынтығы бар арбалар қажет. Нөмірлік қорды жинау кезінде жуу құралдарын, мүкәммалды, шығыс материалдарын және т. б. тасымалдау үшін ыңғайлы көп функциялы арбалар пайдаланылады.

2.15-сурет-қызметкерлердің жұмысына арналған өнеркәсіптік

Жинақтау ережелері.

Қайта пайдалануға болатын лас кір жуатын қаппен және қайырмалы ұстағыштардағы қоқысқа арналған қаппен жабдықталуы тиіс. Арбада бірқатар сөрелер болуы керек. Төменгі сөрелерде таза киім-кешек, жоғарғы сөрелерде нөмірленген тазалағыш заттар орналастырылған. Жоғарғы сөрелерде қонақтардың денесі мен шашына арналған бір реттік заттар бар. Қосымша сөрелер арбаның пайдалы көлемін арттырады, эргономиканы жақсартады. Өте ыңғайлы-кез-келген арбаға бекіту мүмкіндігі бар моп, щеткалар, флаундерлер, қалақтар және т.б. үшін әмбебап ұстаушы. Арбаны жабдықтауда лас кір мен қоқыс астындағы сөмкелерге арналған пластикалық қақпақтар болған жөн.

Қоршаған ортаға, эстетикаға, гигиенаға сәйкес келу үшін кір арбасының сөрелері арнайы пердемен немесе арнайы панельдермен жабылған жөн. Әдетте, қонақтарға арналған керек-жарақтары бар жоғарғы сөрені шаңнан зығыр матамен жабу керек.

Қызметші үнемі жұмыс арбасын мінсіз күйде ұстауға, ұқыпты көрінуге міндетті, барлық қажетті заттар қонақ үйде жасалған тәртіпке сәйкес қатаң түрде орналастырылуы керек. Арбаны жұмыс уақытынан тыс қабаттағы арнайы қызмет бөлмесінде сақтау керек.

Қазіргі заманғы қонақ үйлердегі егін жинау техникасы жоғары өнімділікке, ерекше сенімділікке, беріктікке және беріктікке ие болуы керек. Сатып алу кезінде соққылардың өлшемдері мен амортизациясы, жиһаз бен қонақ үйдің қабырғаларына зақым келтірмеу ескеріледі. Қонақ үйлерде қолданылатын тазалау техникасы қонақтар мен қызметкерлерге ыңғайсыздық туғызбау, ыңғайлы және оңай жұмыс істеу, жоғары маневрлік пен тұрақтылықты қамтамасыз ету үшін шу деңгейі төмен болуы керек.

Құрғақ тазалауға арналған шаңсорғыштар. Қазіргі уақытта әртүрлі жеткізушілер ұсынатын көптеген шаңсорғыштар бар. Жоғары деңгейлі қонақ үйлердің арсеналында шағын аумақтарды тазалауға арналған шағын шаңсорғыштар бар; орташа және үлкен аумақтарды тазалауға арналған шаңсорғыштар, кіріктірілген электр щеткасы бар шаңсорғыштар деп аталады. Шаңсорғыштар арнайы жұмыстарға қажетті қосымша керек-жарақтармен жабдықталған. Қазіргі шаңсорғыштарда көп сатылы ауаны сүзу жүйесі бар.

Шаң сорғыштар-бұл құрғақ тазалау үшін де, жуғыш затты еденнен шығару үшін де қолданылатын әмбебап жинау әдісі. Оларға қосымша керек-жарақтар: терезелер мен қабырғаларды жууға арналған жинақтар, қадамдарды тазалауға арналған жинақтар және т. б.

Кілем тазалағыштар мен кілем жуғыштар. Кілем беттерін осындай машиналармен тазалау құрғақ көбікті тазалау әдісімен жүзеге асырылады. Көбік генераторы ылғалдың ең аз мөлшері бар көбік шығарады, бұл кілемнің тез кебуіне мүмкіндік береді. Машина сонымен бірге кілем беттерін химиялық және механикалық өңдеуді жүзеге асырады, тазалықтың ең жоғары нәтижелеріне қол жеткізеді. Бұл жоғары өнімді машиналар табиғи талшықтардың жабындарын өте жұмсақ өңдейді және аллергендермен тиімді күреседі.

Еден жуу комбайндары еден жууға арналған ең өнімді және тиімді машиналар болып табылады.

Жинау техникасымен жұмыс істеу қызметкерлерден қауіпсіздік техникасы ережелерін сақтауды және білімді талап етеді. Жинау Электротехникасы жұмыстағы үзілістер кезінде электр желісінен ажыратылуы тиіс. Зақымдалған электр сымдары бар, ақаулы, қатты қыздырылған шанышқысы бар жинау техникасын қолдануға болмайды. Құрылғыларды электр желісінен ажыратқан кезде, электр сымын тартып емес, шанышқымен алу керек. Электр розеткаларының жарамдылығын жүйелі түрде бақылау қажет. Жинау техникасын қараусыз қалдыруға тыйым

салынады. Электр сымдары, шлангтар және басқа заттар қонақтар мен қонақ үй қызметкерлерінің өтуіне кедергі келтіретін жағдайларға жол бермеу керек. Барлық жинау тетіктері жазатайым оқиғаларды болдырмау үшін толық жарамды болуы тиіс.

Құрал-саймандар. Тазалаудың керемет нәтижелеріне қол жеткізу үшін экономикалық қамтамасыз ету қызметкерлері жұмыста Әртүрлі жабдықты пайдаланады.

Құрғақ және ылғалды жинауға арналған құрылғылар. Бұл, ең алдымен, моп. Олар әртүрлі мөлшерде, дизайнда, қарапайым және тартылатын (телескопиялық) тұтқалармен келеді. Сығымдалған швабралар саптаманы қолды жуу ерітіндісі бар ыдысқа түсірмей сығуға мүмкіндік береді. Кейбір моп модельдерінде еденді қол жетімді жерлерде жууға мүмкіндік беретін айналмалы Бас бар. Саптамаларды мопқа велкро немесе арнайы қысқышпен бекітуге болады. Моптар жеңіл және ыңғайлы болуы керек.

Терезелерді, витриналарды жууға арналған құрылғылар. Әдетте, терезелерді, витриналарды жууға арналған жиынтық (жиынтық) мыналардан тұрады: әйнектерді ылғалдандыруға арналған құрал немесе басқаша айтқанда, ерітіндіні жағуға арналған "губка"; тікелей әйнекті тазалауға арналған арнайы құрал (айдау) және телескопиялық тұтқа.

Қонақ үйді тез және сапалы тазарту үшін сізге әр түрлі щеткалар қажет: терезе тазартқыш щеткасы, душ щеткасын тазалауға арналған щетка, кез-келген қол жетімді беттерден шаңды кетіруге арналған әмбебап щетка, жалюзи шаңы мен кірді кетіруге арналған щетка, жылыту радиаторларының беті мен ішкі қуыстарынан шаң мен кірді кетіруге арналған щетка, жиһаз щеткасы.

Шүберектерді сығуға арналған шелектер. Олар жоғары берік пластиктен жасалған.

Шүберектер, майлықтар. Еденді тазалауға арналған шүберектер. Еденді құрғақ тазалау үшін қайта пайдалануға болатын және бір рет қолданылатын шүберектерді пайдаланыңыз. Қонақүйлер қайта пайдалануға болатын шүберектері бар қаптамаларды (қаптамада үш немесе одан да көп) және бір рет қолданылатын шүберектері бар арнайы диспенсерлерді сатып алады. Еденді дымқыл тазарту үшін бөртпелердің тамаша сіңіргіш қасиеттері болуы өте маңызды. Гигиенаның жоғары стандарттарына қол жеткізу үшін тазалау жұмыстарынан кейін қайта пайдалануға болатын шүберектерді 90 және одан да көп градус температурада жуу керек. Қайта жуу кезінде олардың сапасын жоғалтпауы маңызды.

Басқа беттерден кірді кетіру үшін дымқыл және құрғақ тазалауға жарамды әмбебап микрофибра майлықтары қолданылады. Олар беттерге жылтыр береді, түсі әртүрлі, оларды жоғары температурада жууға болады.

Баспалдақтар. Негізгі талаптар: тұрақтылық пен қауіпсіздік, Жеңіл, аз орын алды және қауіпсіз болды.

Сонымен қатар, қонақ үйді тазарту үшін: еден жууға арналған шелектер, күректер, сыпырғыштар, жинау керек-жарақтарына арналған себеттер қажет.

Осылайша, бір қарағанда тазалық аз шығындарды талап етеді, ал егер Сіз қарап, батып кетсеңіз, ол кәсібилікті, білім мен тәжірибені қажет етеді.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Егін жинау техникасының сипаттамаларына қандай талаптар қойылады?
2. Сабақтан тыс уақытта қызметші арбасының қабатында қайда болу керек?
3. Тазалау кезінде арбаны қонақ бөлмесінің есігінде қалдыруға бола ма? Олай болса, жауабыңызды негіздеңіз.
4. Егін жинау техникасын сатып алу кезінде нені ескеру керек?
5. Қонақ үй арбалары қандай сипаттамаларға ие болуы керек?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Жинау түгендеуіне не жатады?

a) моп, шелек, қалақ
b) тазалау құралдары, жуу құралдары
c) лас кірге арналған қап, щеткалар, сұйық сабын
d) қоқыс сөмкесі, шүберек, резеңке қолғап
e) дезинфекциялық құралдар, қоқыс сөмкесі

2. Қонақ үйлерде нөмірлерді жинауға қолданылатын жабдық пен мүкәммал

a) таза киім-кешекті, бір жолғы косметика мен заттарды, ақпараттық материалдарды, химиялық құралдарды, жинау мүкәммалын тасымалдау
b) таза киім-кешекті, шикізатты, бір жолғы косметика мен заттарды, ақпараттық материалдарды, химиялық құралдарды, жинау мүкәммалын тасымалдау
c) таза киім-кешекті, бір реттік косметика мен заттарды, ақпараттық материалдарды, химиялық құралдарды, жинау мүкәммалын, бақша мүкәммалын тасымалдау
d) таза киім-кешекті, бір жолғы косметика мен заттарды, ақпараттық материалдарды, химиялық құралдарды, дайын өнімді, жинау мүкәммалын тасымалдау
e) таза киім-кешекті, біржолғы косметика мен заттарды, ақпараттық материалдарды, химиялық құралдарды тасымалдау, багажды, жинау мүкәммалын тасымалдау

3. Қызметші арбасын толтырудың құрамдас заттары:

a) таза киім-кешекпен, бір реттік косметикамен және заттармен, чемодандармен, ақпараттық материалдармен, химиялық құралдармен, жинау мүкәммалымен

b) таза киім-кешекпен, асханалық киім-кешекпен, бір жолғы косметикамен және заттармен, ақпараттық материалдармен, химиялық құралдармен, жинау мүкәммалымен

c) таза киім-кешекпен, бір реттік косметикамен және заттармен, ақпараттық материалдармен, химиялық құралдармен, жинау мүкәммалымен, арнайы киіммен

d) таза киім-кешекпен, бір реттік косметикамен және заттармен, ыдыстармен, ақпараттық материалдармен, химиялық құралдармен, жинау мүкәммалымен

e) таза киім-кешекпен, бір жолғы косметикамен және заттармен, ақпараттық материалдармен, химиялық құралдармен, асханалық Мүкәммалмен, жинау мүкәммалымен

4. Моп пен шелек қандай түгендеуге жатады?

a) Жинау мүкәммалы

b) Тазалау құралдары,

c) Жуғыш заттар

d) Бақша құралдары

e) Дезинфекциялық құралдар

2.6 "Housekeeping" Департаментінде қонақ үй іш киімі мен шығын материалдарының қозғалысын бақылау»

Глоссарий

Гигроскопия - кейбір заттардың ауадан су буын сіңіру қабілеті.

Қонақ үй қызметтерінің сапа стандарттары-бұл қонақтардың белгіленген немесе күтілетін қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетімен анықталатын сипаттамалардың жиынтығы.

Теориялық материал

Кез-келген қонақ үй компаниясы өзінің беделін бағалайды және тәулік бойы қонақ үй қызметтері сапасының жоғары стандарттарын сақтауға тырысады. Қонақтар бөлмеде кейде күніне 10 сағаттан артық уақыт өткізеді, ал қонақ үй іш киімдерінің сапасына мән бермейді. Жақсы гигроскопиялық, жайлылық, жұмсақтық, мінсіз күй, дақтардың болмауы, ыңғайлылық – осы факторлардың барлығы арнайы бақылауды және дұрыс бөлуді қажет етеді.

Департамент менеджері кәсіпорындағы қонақ үй іш киімдерінің қозғалысын ұйымдастырудың және басқарудың тиімді процесін талап етеді. Оған мыналар жатады: төсек-орын жабдықтары, төсек-орын жабдықтары, монша жабдықтары, қызметкерлердің киімдері. Басшының міндеті-лас кірді, ванна керек-жарақтарын және т.б. ауыстыру үшін қанша бөлме қажет екенін білу ғана емес. Сәнді қонақ үйлерде, стандарттар бойынша – киім-кешек күн сайын, төмен қонақ үйлерде-2-3 күнде бір рет, талап бойынша ауыстырылады. Кейде 1-2 жұлдызды қонақ үйлер түрлі-түсті төсек-орын сатып алады, оған күтім жасау оңай, аз шығындарды талап етеді, өйткені олардың көпшілігінде кір жуатын орындар мен құрғақ тазалау жоқ. Түсті зығырды ұстау аз шығынды қажет етеді.

Қонақ үй кәсіпорнындағы зығырға қойылатын талаптар.

Қонақ үйдегі төсек-орын гигиена тұрғысынан мүлдем таза, мінсіз болуы керек. Сапасы мен үлгілері қонақ үйдің класы мен стиліне сәйкес келуі керек. Сатып алу кезінде сіз келесі факторларды ұстануыңыз керек:

- жастықтар мен көрпелердің өлшемдері бір-біріне сәйкес келуі керек;
- материал берік және берік болуы керек;
- кірді 60°С температурада жуу керек, содан кейін үтіктеу кезінде жоғары температураны таңдауға болады;
- кірді үтіктеу оңай болуы керек;
- киімді ауыстыру қарапайым болуы керек.

Бұл талаптар мақта мен зығырдан жасалған зығырға сәйкес келеді. Әсіресе арнайы өңделген мақта жиі қолданылады.

Қонақтар ванна іш киімінің сапасына жоғары талаптар қояды. Олар іш киімнің гигроскопиясын бағалайды.

Ванна бөлмесі үшін төсек:

- қолға арналған сүлгі;
- душ сүлгілері;
- монша сүлгілері;
- бетке арналған сүлгілер;
- бидедегі Сүлгілер;
- еденге арналған сүлгі;
- монша немесе сауна халаты.

Жуынатын бөлмені жабдықтау

Жуынатын бөлмедегі тоқыма бұйымдарының саны қонақ үй кәсіпорнының санатына, кірдің өзгеру жиілігіне, сүлгілердің жалпы санына және қонақ үйдегі қонақтардың өзгеру жиілігіне байланысты. Міндетті түрде қарастыру қажет болуы резерв.

Екі орынды бөлмені жабдықтау мысалы:

- 2 қол сүлгілері;
- 2 бет сүлгілері;
- 2 Ванна немесе душ сүлгілері;
- 2 биде сүлгілері;
- 2 төсек;

- мүмкін халаттар мен тапочкалар.

Жуынатын бөлме бірнеше сапа деңгейіне ие. Материалдың беріктігі мен қалыңдығы өнімді ыңғайлы пайдалану үшін негіз болып табылады. Мақта өнімдері мен табиғи жіптерге артықшылық беріледі. Негізгі жіптердегі синтетикалық талшықтардың шағын қоспалары өнімнің беріктігін арттырады. Жоғары сапалы тоқыма бұйымдарының салмағы 400-450 г/м2, төсек – орындары 590-850 г/м2 болуы керек.

Өлшем стандарттары

- Қолға арналған сүлгі 500 х 1000 мм
- Монша сүлгі 1000 х 1500 мм
- Душ сүлгі 700 х 1400 мм
- Саунаға арналған сүлгі 700/800 х 1700/2000 мм
- Төсеніш 500 х /700, 500 х 900/ 600 х 600 немесе 600 х 1000

Көбінесе демалыс аймақтары мен курорттық қонақ үйлердегі санитарлық бөлмелерге арналған іш киімдер ванна сүлгілерінен түсі бойынша ерекшеленеді. Көптеген қонақ үйлерде мұндай сүлгілер сөреде беріледі, ал кеткен кезде қонақ оларды қайтадан сол жерге қайтаруы керек. Бұл ванна бөлмесі мен саунаға арналған халаттарға да қатысты, егер олар қонақ бөлмесінің жабдықтар жиынтығына кірмесе. Демалуға арналған үй-жайларда немесе бассейнде тоқыма бұйымдары еркін пайдалану үшін жатуы мүмкін, пайдаланғаннан кейін оларды арнайы бөлінген орындарға қою керек. Бұл сүлгілерді сіңіретін иістер қонақ бөлмелеріне және қонақ бөлмелерінің Ванна бөлмелеріне енбейді.

Қызметтік киім

Қызметтік киімді сатып алғанда, оны жуу және күту бойынша ұсыныстарға назар аудару керек. Нысанды киімнің түрі мен сапасы персонал жөніндегі бөліммен келісіледі. Көптеген сәнді қонақ үйлер, мысалы, "Алматыдағы Риксос" сияқты қызметкерлер Департаменттің әртүрлі қызметтерінің қызметкерлерінде әртүрлі қызметтік киімдерге ие. Бұл, ең алдымен, қызметкерлер үшін жайлылыққа, сыртқы келбетке, түске байланысты, сонымен қатар бірден қызметке деген айырмашылықтың белгісі ретінде қызмет етеді.

Қызметшілер жұмыс ауысымының соңында супервайзерге шығын материалдары туралы наряд – өтінім береді, келесі ауысымға барлық жуу құралдары, Дәретхана қағазы, қонақтарға арналған бір реттік жиынтықтар, қарындаштар, қаламдар, блокноттар және өзге де шығыс материалдары болуы тиіс. Шығыс материалдарын бақылау және есепке алу толығымен басқару департаментіне жүктеледі.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Кәсіпорындағы қонақ үй киімдеріне қойылатын негізгі талаптар қандай?
2. Департамент қызметкерлері үшін нысанды киімнің түрі мен сапасын қандай бөліммен келісу қажет?
3. Жуынатын бөлмедегі тоқыма бұйымдарының саны қандай өлшемдерге байланысты?
4. Сапасы мен үлгілері қонақ үйдің класы мен стиліне сәйкес келуі керек пе? Егер негіз болса.
5. Егер қызметшіде жуғыш және тазалағыш заттар таусылып қалса, қаражат не негізінде толтырылады және кімге ескерту керек және қашан?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. Егер іш киім тұратын қонақтың кінәсінен бүлінсе, бұл жағдайда іш киім үшін кім төлейді?

a) қонақ
B)қызметші
C)қонақ үй әкімшілігі төлемді өз мойнына алады
d) мұндай жағдайлар болмайды
E)әкімші

2. Қонақ шағыммен жүгінді-нөмір тазаланбаған, ал ол жақында нөмірде серіктесімен кездеседі (іскерлік түскі ас). Бұл мәселені қалай шешуге болады?

a) Сіз күндер бөліміне хабарласып, нөмірді қысқа мерзімде алып тастауыңыз керек
b) Әкімші қонаққа күндер жоқ екенін айтып, кешірім сұрауы керек
c) Қонақтан кешірім сұрап, оны шұғыл түрде басқа нөмірге көшіріңіз
d) Қонаққа бөлмені тазарту белгілі бір уақытта болатынын хабарлаңыз
e) Бұрынғы бағаны сақтай отырып, қонақты басқа жоғары санаттағы нөмірге көшіру қажет

3. Қонақ үйге келтірілген залал қандай құжаттың негізінде төленеді

a) Акт
b) Шот
c) Репорт
d) құжаттар;
e) Фискалды чек

4. Әкімші қонақ үйге зиян келтіру туралы актіні қанша данада жасауы керек

a) 3
b) 2
c) 1

d) 5
e) 4

5. Заттар жоғалған немесе олар толық жарамсыз болған жағдайда әкімгер мейманнан қандай соманы өндіріп алуы тиіс

a) Амортизацияны ескере отырып құны
b) Құны екі есе
c) Айыппұл санкцияларын ескере отырып құны
d) Құны 3 есе мөлшерде
e) Амортизацияны есепке алмағандағы құны

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Қонақтар Ақтау жағалауында бірінші желідегі (жағалаудағы) тамаша қонақ үйге демалуға келді. Қонақтар 5 адамнан тұратын отбасын таныстырды, олардың үшеуі балалар болды. Екі күн болғаннан кейін олар қосымша сүлгілер мен екі ересек Терри халатқа тапсырыс берді. 4 күннен кейін қонақтар бөлмеден шығып, есептеу үшін төмен түсті. Қызметші бөлмеде екі халат пен үш ванна сүлгілері жоқ екенін анықтады.

Сұрақтар

1. Сіздің ойыңызша, қонақтардан қонақ үйге тиесілі жоғалған заттарды қалпына келтіруді талап ету керек пе және оны қандай түрде жасау керек?
2. Күндер үшін мұндай жағдайлардың бұдан былай туындамауы үшін қандай шараларды (рәсімдерді) пысықтау қажет?

2.7 "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек тәртібін сақтауын бақылау»

Глоссарий

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) - бұл өндірілетін өнім мен көрсетілетін қызметтердің тұрақты сапасын қамтамасыз ету мақсатында жұмыс істейтін компанияны басқарудың жалпы жүйесінің бөлігі. [18]
Еңбек тәртібі-бұл еңбек тиімділігі мен үздіксіз жұмыс процесін жақсартуға арналған шаралар жиынтығы.

Теориялық материал

Қызметкерлердің еңбек тәртібін басқару қазіргі уақытта қонақ үй кәсіпорнының тиімділігінің факторларының бірі болып табылады. Тәртіпті сақтау тұрғысынан басқару мен бақылауды персонал қызметінің негізгі реттеушісі ретінде адами ресурстарды басқару бөлімі жүзеге асырады. Алайда, жоспарлау, ұйымдастыру, ынталандыру, еңбекті ынталандыру және бақылау процесін тікелей бөлімшені басқаратын басқарушы Департамент

жүзеге асырады. "Housekeeping" департаментінің басқарушысы өзіне(өзіне) сеніп тапсырылған персоналдың еңбек тәртібінің сақталуын бақылауды жүзеге асырады. Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) ішкі процедураларына және кәсіпорын стандарттарына сәйкес менеджер едендер мен кір жуатын орындарға супервайзерлерді тағайындайды.

Департаменттің әрбір қызметкері жеке шартқа және лауазымдық міндеттеріне сәйкес өзінің функционалдық міндеттерін орындауға тиіс.

Қонақ үй қызметкерлері арасында тәртіп пен тәртіп ережелері бар.

Қызметкер мейманның ана тілінде сөйлейтін жағдайларды қоспағанда, қонақтармен қарым-қатынас жасау кезінде пайдаланылатын Қазақ (мемлекеттік), орыс және ағылшын тілдері кәсіпорынның ресми тілдері болып табылады.

Байланыс аймағында бір – біріне (қызметкерлер арасында) толық есімдерді қолдана отырып хабарласу керек (Гүлнар - Гуля орнына, Бақытгүл-Бахтың орнына және т.б.).

Әріптестеріңізге немесе қонақтарыңызға, егер олар сізден алыс болса, бүкіл зал арқылы айқайламаңыз. Байланыс аймағындағы Интонация тыныш, төмен реңктерде болуы керек.

Қонақтармен және әріптестермен қарым-қатынас жасау кезінде "жаргонды" пайдаланбаңыз.

Ымдау тілі-қонақ үй қызметтерін көрсету стандарттарына сәйкес.

Қонақ үй кәсіпорнының барлық қоғамдық орындары тек қонақтарға арналған. Барлық бөлімшелердің қызметкерлері (маркетинг және сату департаментін қоспағанда) тек қонақтарға арналған орындарда болады. Бұл ережеден кез-келген ерекшелік тек басшылықтың рұқсатымен мүмкін.

Басшылықпен алдын ала келісілген жағдайларды қоспағанда, қонақ үй қызметкерлеріне қонақ үй аумағында өз жұмыс уақытынан тыс уақыт өткізуге тыйым салынады.

Кәсіпорын қызметкерлеріне аумаққа бөтен (таныстар және т.б.) адамдарды өткізуге тыйым салынады.

Темекі шегуге тек арнайы бөлінген жерде рұқсат етіледі.

Түскі үзіліс-кестеге сәйкес 30 минут.

Жеке телефон қоңырауларына тыйым салынады.

Ұялы телефонды пайдалануға тыйым салынады. Ұялы телефон қызметкердің жұмыс орнында болмауы керек. Әдетте, кіреберістегі барлық заманауи қонақ үйлерде (қызметке кіру) қызметкерлерге жұмыс уақытында сақтауға арналған жеке ұяшықтар бар, жұмыс аяқталған кезде, жұмыстан шыққан кезде қызметкерлер ұялы телефондарын алады.

Қызметтік телефонды тек шұғыл жағдайларда ғана жеке қоңырау шалу үшін пайдалануға рұқсат етіледі. Ережеге сәйкес, едендердегі супервайзерлер үшін қызметтік ұялы телефонды пайдалануға рұқсат етіледі.

Жеке хат-хабарды алу және жіберу үшін қонақ үй кәсіпорнының мекенжайын пайдалануға тыйым салынады.

Қызметтік кілттерді тек нұсқаулыққа сәйкес және қауіпсіздік шараларын сақтай отырып пайдалануға болады. Егер қызметкерге жеке қызметтік кілт берілсе, оның оны әріптестерінің біреуіне беруге құқығы жоқ, өйткені қызметкер кез-келген жоғалу үшін жауап береді, өйткені кілт оның жеке атына жазылады. Жұмыс ауысымының соңында әр қызметкер барлық кілттердің орнында болуын және сақталуын тексеруі керек.

Қонақтардың барлық жоғалған заттары супервайзерге беріледі және міндетті түрде жоғалған заттар журналына жазылады (күні, нөмірі, тұратын қонақтың аты-жөні), пакетке салынып, ақпараты бар стикер жапсырылады.

Қонақ үй кәсіпорнының қызметкерлері қонақтардан, серіктес компаниялардан немесе басқа ұйымдардан сыйлықтар қабылдауға құқылы емес. Қызметкер кез-келген сыйлық ұсыныстары туралы кезекші менеджерге/әкімшіге хабарлауы керек.

Қызметкерлердің жұмыс кезінде алкогольдік ішімдіктерді ішуге немесе оларды жұмысқа әкелуге құқығы жоқ. Ескерту шараларынсыз жұмыстан босатуға дейін мас күйінде жұмысқа келуге тыйым салынады.

Қонақ үй кәсіпорындары қызметкерлерінің кәсіби этикасы.

Қонақ үй кәсіпорнының қызметкерлері қонақтарға ұқыпты, сыпайы, мұқият және ескерту болуы керек!!!

Қонақжайлылық индустриясының ерекшелігі-өз міндеттерін адал орындау олардың өкілеттіктері мен жауапкершілігінің бір бөлігі ғана.

Тағы бір компонент - қызмет көрсетудің жоғары мәдениеті: әдептілік, ізгілік, психологияны білу, халықаралық этикет нормаларын сақтау және т. б.

Қонақжайлылық индустриясы қызметкерлеріне сапа:

Тиімділік-жұмыс кестесін тиімді құру және оның сапасын жақсарту мүмкіндігі.

Тәртіптілік, қызметкерлер сөздерінің және олардың нақты істерінің сәйкестігі, ұқыптылық, еңбек тәртібі мен тәртіптемені сақтау.

Сана-іс-әрекеттер мен дағдыларды түсіну, міндеттерді адал орындау.

Адалдық - қабылданған міндеттемелерге адалдық, өз ісінің дұрыстығына сенімділік, басқаларға және өзіне деген шынайылық.

Ұйымшылдық-өз жұмысын нақты орындау.

Құрмет-адамның қадір-қасиетін тану, мүмкін адамдардың мүдделерін толық қанағаттандыру, басқалардың сенімдеріне мұқият қарау, сезімталдық, нәзіктік, қарапайымдылық.

Сыпайылық-ұқыптылық, барлығына мейірімділіктің сыртқы көрінісі, оған мұқтаж адамға қызмет көрсетуге дайын болу, нәзіктік, әдептілік.

Әдептілік-бұл сыртқы мінез-құлықтың нақты өлшемі.

Төзімділік-эмоцияларды бақылау, тітіркенуді басу мүмкіндігі.

Әдептілік - байсалдылық, ұсынды.

Жанжалдың болмауы-жағдайларда жанжал туғызбау, "бұрыштарды тегістеу" мүмкіндігі. Қонақ алынған қонақ үй қызметтері үшін жағымсыз эмоцияларды білдіре алады, оған тыныш, анық жауап бере алады, дауысын көтермей, өзінен емес, өзі жұмыс істейтін ұйым үшін кешірім сұрай алады.

Өзіңіздің мінез-құлқыңыз бен әдептілігіңізбен жағдайдың сарқылу деңгейіне жетуге тырысыңыз.

Әдептілік-көрінбейтін, қонақтың қатысуымен өзінің жаман көңіл-күйін немесе бос уақытын жасыру мүмкіндігі. Бөтен адамдарға түсініктеме беру немесе бағыныштыларға нұсқау беру әдепсіз.

Төзімділік-түсіндіру және сендіру әдістерімен гетерогенді мүдделер мен көзқарастарды өзара түсінуге және үйлестіруге ұмтылу.

Тұтынушыны сіздің компанияңызға тартудың тәсілдері мен құралдарының арсеналын игеру өте маңызды. Тілектерді тыңдау және қызметтерге Тапсырыс беру олардың клиент үшін маңыздылығын толық түсіну керек. Сіз өз қызметтеріңізді кедергісіз ұсына білуіңіз керек, қонақтың тілегін ескертуіңіз керек, ал егер сіз оны орындай алатындығыңызға сенімді болмасаңыз, осы немесе басқа өтінішті орындауға уәде беруге асықпаңыз.

Шетелдік туристерді қарсы алу үшін қонақжайлылық таныту керек, бірақ оны өз елінің әдет-ғұрпы мен әдет-ғұрпын құрметтей отырып, абыроймен орындау керек. "Мәдениет" сөзінің мағыналарының бірі - дамудың, шеберліктің жоғары деңгейі.

Қызмет көрсету мәдениеті-бұл мінсіз адалдық пен дәлдік, басқа адамдардың уақытын және өз уақытын бағалай білу, қонақтардың көз алдында өздерінің жаман көңіл-күйлерін немесе бос уақытын жасыру қабілеті.

Департамент менеджері үшін қызметтік этикеттің негізгі талаптары: ұжымдағы қарым-қатынастың әділ стилін сақтау үшін орындалуы керек, іске адал қараудың үлгісі болуы керек. Басшы өзінің біліктілік деңгейін, тілін үнемі жетілдіріп отыруы, еңбектің озық әдістерін игеруі, қонақ үй қызметтерінің сапасын сақтаудың жаңа тәсілдерін, соның ішінде тазарту мен кәсіпорынның тазалығын сақтау тәжірибесін үйренуі керек. Қонақ үй кәсіпорны туралы қонақты қабылдау оған байланысты. Сеніп тапсырылған персоналдың жұмысына уақтылы талдау жүргізу, қызметкердің біліктілігін арттыру бойынша техникалық тапсырмалар дайындау.

Сурет 2.16. Сыртқы түрі горничной

Қызметкерлердің нысанды киімін қоса алғанда, персоналдың жай-күйі мен сыртқы түрін, лауазымы, аты және тегі көрсетілген төсбелгінің болуын қадағалау. Қызметкерлердің жұмысқа деген қызығушылығын ынталандыру, бөлімше ішіндегі психологиялық климатты байқау және байқау. Тәлімгерлік көрсету және қызметкерлер мен қонақтарға әдептілік сезімін көрсету.

Әдептілік дегеніміз-мінез-құлықтың жалпы ережелеріне сәйкес ғана емес, сонымен қатар эстетикалық және этикалық талаптарға сай болу үшін әртүрлі ортада өзін-өзі ұстау мүмкіндігі. Әдепті адам ыңғайсыздық

тудыратын жағдайларды болдырмауға тырысады. Әдептілік адамнан, егер ол қоғамға, өзіне немесе басқа біреуге қауіп төндірмесе, басқа адамдардың істеріне араласудан аулақ болуды талап етеді.

Әдепті адам қозғалады және өзін қарапайым ұстайды, ешқашан мазаламайды немесе ашуланбайды. Ол өзінің артықшылығын немесе әлеуметтік жағдайын баса көрсетпейді. Ол ашуланбайды және шешілмейді, кез-келген жағдайға бейімделеді, әрқашан басқалармен және жағдаймен есептеледі. Әдепті адам өзінің бір немесе басқа адамға деген дұшпандығын көрсетпейді және басқаларды ыңғайсыз жағдайға душар етуі мүмкін шамадан тыс жанашырлық танытпайды. Нетактично атап көрсетудің өзінің " жұмыспен қамту, шаршау, алаңдаушылық, нашар көңіл-күй немесе артық приподнятость сезім.

Өз қызметкерлеріне сыпайылықты басқа адамдармен қарым-қатынас нысаны ретінде насихаттау, қоғамда қабылданған әдептілік, сыпайылық, құрмет ережелерін сақтау. Адамдарға құрмет көрсету, әртүрлі нысандарда басқа адамға, көшбасшыға және бағыныштыға, қонаққа және әріптеске деген жақсы қарым-қатынасты көрсетуге мүмкіндік беру.

Сыпайылық сәлемдесу сөздері мен ым-ишараларында, сондай-ақ бір-біріне жүгіну түрінде, жақсы тілектерде, сақтық пен ыңғайлылық пен пайдадан бас тарту қабілетінде көрінеді. Басқаларға назар аударып, олардың мүдделерін ескеру керек, көмекке келуге, қызмет көрсетуге, үлкендерді құрметтеуге, сөйлеу үніне, қабылданған әдептілік ережелерін сақтауға және басқаларға дайын болу керек.

Қызмет көрсетуші персоналды тұрғын қабаттарда келген қонақты тік тұрып қарсы алу, оны бірінші болып қарсы алу және сол сәтте оған бөлінген нөмірде өткізуге дайын болу қажет екенін үйрету. Күндізгі уақытта мейманды бөлмеге бірінші болып өтуге шақырады, қажет болған жағдайда қонақ үйдің өкілі екінші бөлмеге кіруге шақырады. Егер бөлме қараңғы болса, алдымен қонақ үй қызметкері кіріп, жарық жағып, қонақты шақырады. Бөлмеде ұзақ тұрудың қажеті жоқ. Сіз қонаққа қажетті қызметтерді ұсынуға, оған жақсы демалыс тілеп, содан кейін бөлмеден кетуге кеңес беруіңіз керек.

Тұру кезеңінде, егер қонақ бөлмеде болса, қызметкерлер бөлмені жоспарлы тазартуға байланысты болса да, ол жерге бармауы керек. Нөмірге бару төтенше қажеттіліктен (апат, тұру ережелерін бұзу және т.б.) немесе қонақтың өтінішінен туындаған жағдайда, кіруге рұқсат сұрап есікті қағу немесе телефон арқылы қоңырау шалу керек. Егер жауап орындалмаса, жеделдік пен қажеттілікке байланысты бірнеше минуттан кейін (3 минут) қайта соғуға немесе қоңырау шалуға болады.

Қонақ үйдегі сыпайылық сақтықты білдіреді. Қабаттағы қызметші өтінішті күтпей-ақ, қонаққа немесе мүмкіндігі шектеулі адамдарға көбірек көңіл бөлуге көмектеседі.

Егер Қонақ үйде техникалық себептер бойынша су немесе жылу өшірілсе, онда департамент қызметкерлері қонақтарды ауызша алдын-ала

ескертуі керек, белгілі бір мерзімге судың жоқтығы туралы хабарлама арқылы қонақтарды қабылдау және тіркеу бөлімі ескертеді.

Тыңдау қабілеті қызмет көрсету мәдениетінің маңызды компоненттерінің бірі болып табылады. Супервайзерлер, едендердегі күндер сөйлейтін қонаққа ерекше назар аударуы керек. Тыңдау және есту қабілеті сенімді байланыс орнатуда қажет, мұнда басты рөл спикерге тиесілі.

Қонақ үй индустриясында маңызды Сапа - бұл тектілік, яғни қонақтар мен қызметкерлердің пайдасына жеке мүдделерді құрбан ету, адал, ашық, батыл әрекет ету, жеке пайда үшін қорланбау. Тану және марапаттау үшін емес, өз жұмысыңызды байқамай орындау маңызды. Әрбір адамға адал, онымен саналған, оның пікірінше прислушивались, ақылдасып отырдық. Мұның бәрі басқалардың оған деген құрметінің белгілері.

Құрмет-біреудің қадір-қасиетін, жоғары қасиеттерін тануға негізделген құрмет сезімі. Бұл туралы қызмет көрсету саласының қызметкерлері үнемі есте сақтауы керек. Адамдар ерекше сыйлық немесе талант үшін ғана емес, сонымен қатар жұмыс істеу қабілеті, шыншылдық, өзін-өзі дамытуға болатын моральдық қасиеттер үшін, басқалардың құрметіне ие болу үшін де құрметтеледі.

Тәртіп, тыныштық, қонақ үйде белгіленген ережелерді сақтау үлкен маңызға ие. Қонақ үй қызметкері сыпайы түрде қонақты тәртіпті бұзуға жол бермеу туралы ескертуге, осындай бұзушылықтардың әртүрлі көріністерін болдырмауға қабілетті болуы керек. Қонақ үйден кетіп бара жатып, қонақтар қызметкерлермен қоштасады, қонақжайлылық үшін рахмет, барлық жақсылықты тілейді. Қызметкерлер өз кезегінде қонаққа қонақ үйге барғаны үшін алғыс айтып, оған жақсы жол тілеуі керек.

Қонақ үй қызметі саласының қызметкері дәлдік сияқты маңызды ерекшелікпен сипатталуы керек. Адамдар арасындағы қарым-қатынастың бір түрі ретінде, дұрыстық кез-келген жағдайда өзін жалпы қабылданған әдептілік ережелеріне сәйкес ұстау мүмкіндігін қамтиды.

Дұрыстық-бұл сыпайылықтың ресми, ерекше көрінісі. Егер қандай да бір себептермен адамдар арасында қолайсыз қарым-қатынас пайда болса немесе дамыса, дұрыстық өте қажет. Қонақ үйде тұратын қонақтар қызмет көрсететін персоналға, қызметшіге деген немқұрайдылығын баса алатын жағдайлар болуы мүмкін. Қалып, сыпайы - демек сақтап қадір-қасиетіне, астын сызу, өз моральдық үстемдігі.

Қонақ үй қызметкері ұстамдылыққа ие болуы керек-кездесетін адамдардың көптеген кейіпкерлерінің әсерінен жағымсыз эмоциялардың дамуына жол бермейтін эмоционалды реакцияларды басқару мүмкіндігі. Шаршау, Инерция, абайсыздық, сондай-ақ шамадан тыс қозу мен айқындықтың көріністері тек өрнектерде ғана емес, сонымен қатар сөйлеу тонында, қозғалыстарда, эмоцияларда, бет-әлпеттерде, иронияда да қолайсыз. Мұның бәрі басқа адамды, сондай-ақ қонақ үй қызметкерінің қадір-қасиетін қорлауы және қорлауы мүмкін.

Маңызды компонент-ұқыптылық, яғни қызметтерді орындауда өте дәл, ұқыпты қызметкер. Бөлмені тазалау, қонақтардың өтініштері, ақпараттандыру уақытында жасалуы керек. Қонақтар неғұрлым көп болса, қонақ үй қызметкерлері дәлірек болуы керек. Ұқыпты және әдепті қызметші Нөмірді алдын ала алып тастайды, өзін тәртіпке келтіреді. Клиенттерге кешіктірілген қызметтен гөрі әдепсіз көзқарас жоқ.

Күндер сақтауға тиісті арнайы қауіпсіздік ережелері бар:

− нөмірдегі кілтті ұмытып қалған қонақтарға немесе жұмысшыларға нөмір есігін ашпау;

− әрқашан жұмыс арбасына оларды қалдыру емес, өзіңізбен бірге бөлме кілтін ұстап;

− Нөмірді тазалаған кезде оның есігі ашық болуы керек, бірақ кіреберіс жұмыс арбасымен жабылған;

− қызметші күдікті клиенттер туралы есеп беруі керек (багаж аз, бөлмеде түнемеген).

Осылайша, "Housekeeping" департаменті қызметкерлерінің еңбек тәртібін сақтауы бүкіл қонақ үй кәсіпорнының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Осы департаменттің қызметкерлері кәсібилігімен, өздеріне және қонақтарға қойылатын жоғары талаптарымен ерекшеленуі, қызмет көрсету кәсіпорнында мәдениеттің және мінез-құлық этикасының барлық қасиеттеріне ие болуы тиіс.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Housekeeping департаментінің менеджері үшін қызметтік этикетке қойылатын негізгі талаптар қандай?
2. Қызмет көрсету мәдениеті дегеніміз не?
3. Қонақ үй кәсіпорындары қызметкерлерінің кәсіби этикасы қандай?
4. Қонақ үйдің байланыс аймағының қызметкерлері қандай интонацияға ие болуы керек? Және неге?
5. Егер қонақ өзінің қонақ бөлмесінде болса, қызметші бөлмені жоспарлы түрде тазалай ала ма? Түсіндіріңіз.

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

1. *Housekeeping бөлімінің менеджерінің негізгі функцияларын бөлектеңіз бе?*

a) Нөмірлер мен қоғамдық үй-жайлардың ұсталуына және сыртқы түріне қадағалауды жүзеге асыру

b) Қонақ үй кәсіпорнының шаруашылық қызметін қамтамасыз ету

c) Жұмысшылардың кадрларын іріктеу, орналастыру және пайдалану жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру

d) Максималды пайда алу мақсатында қонақ үй нөмірлерін сатуды жүзеге асыру

e) Шаруашылық қызметтің барлық тараптарына басшылықты қамтамасыз ету

2. Laundry бөлім менеджерінің негізгі функциялары қандай

a) Кір жуу және химиялық тазалау қызметтерінің тиімді жұмысын қамтамасыз ету

b) Шаруашылық қызметтің барлық тараптарына басшылықты қамтамасыз ету

c) Жұмысшылардың кадрларын іріктеу, орналастыру және пайдалану жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру

d) Нөмірлер мен қоғамдық үй-жайлардың ұсталуына және сыртқы түріне қадағалауды жүзеге асыру

e) Максималды пайда алу мақсатында қонақ үй нөмірлерін сатуды жүзеге асыру

3. Күндізгі ауысымның негізгі функциясы қандай?

a) Стандарттарға сәйкес тапсырылған нөмірлер санын жинау

b) Нөмірлер мен қоғамдық үй-жайлардың ұсталуына және сыртқы түріне қадағалауды жүзеге асыру

c) Кір жуу және химиялық тазалау қызметтерінің тиімді жұмысын қамтамасыз ету

d) Жеке қауіпсіздікті қамтамасыз ету қонақтардың кепілді сақталуы

e) Максималды пайда алу мақсатында қонақ үй нөмірлерін сатуды жүзеге асыру

Сурет 2.17. Қонақ үй бөлмесін тазарту процесі

4. Түнгі ауысымның негізгі функциялары қандай?

a) Тапсырылған нөмірлер санын жинау, ұйқыға келушілердің нөмірлерін дайындау

b) Стандарттарға сәйкес тапсырылған нөмірлер санын жинау

c) Нөмірлер мен қоғамдық үй-жайлардың ұсталуына және сыртқы түріне қадағалауды жүзеге асыру

d) Кір жуу және химиялық тазалау қызметтерінің тиімді жұмысын қамтамасыз ету

e) Жеке қауіпсіздікті қамтамасыз ету қонақтардың кепілді сақталуы

5. Тазартқыштың негізгі функцияларын анықтаңыз?

a) Қонақ үйдің қоғамдық, қызметтік және басқа көрсетілген үй-жайларын стандарттарға сәйкес тазарту

b) Нөмірлер мен қоғамдық үй-жайлардың ұсталуына және сыртқы түріне қадағалауды жүзеге асыру

c) Максималды пайда алу мақсатында қонақ үй нөмірлерін сатуды жүзеге асыру

d) Кір жуу және химиялық тазалау қызметтерінің тиімді жұмысын қамтамасыз ету

e) Жеке қауіпсіздікті қамтамасыз ету қонақтардың кепілді сақталуы

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Айя Әбдірашқызы Алматы қаласындағы қонақ үйдің тұрақты қонағы. Ол ай сайын Нұр-Сұлтан қаласынан іссапарға келеді және корпоративтік қонақ ретінде 3 қабатта, 321 нөмірде барлық кезеңге тоқтағанды жөн көреді. Бөлмеде таулар мен қонақтың керемет көрінісі өте ұнайды, сонымен қатар нөмірдің жанында лифт пен үтіктеу бар. Осылайша, 2019 жылдың күзі Айя Әбдірашқызы өзінің сүйікті нөміріне қайта тоқтады. Барлық қызметкерлер таныс болды.

Бір күні таңертең, таңғы астан кейін Айя Әбдірашқызы кездесулер алдында біраз тынығуды шешті және оған жақын болды. Бөлме кілтімен ашылып, еден күңі Бақыт Б.

Бақыт әрқашан өзінің кәсіби қасиеттерімен ерекшеленді, ол өмір бойы қонақ үйлерде қызметші болып жұмыс істеді.

Кіріп, қызметші қонақты қарсы алды, тазалауды одан рұқсат сұрамай бастады. Кездесу кезінде қонақ әрқашан жылы шыраймен қарсы алғандықтан, әрқашан жақсы сөз тапты, кету кезінде "Рахат" АҚ-нан зиянсыз "қазақстандық" шоколад түрінде кішкентай сыйлық жасады, бірақ өте жағымды болды.

Қызметші үстелді сүртіп, өзінің жеке проблемалары туралы айта бастады, жалақы аз болды және балама табыс көздерін іздеу керек. Аңызды аяқтағаннан кейін ол: "қонақтың сүйікті ересек ұлы үйленді ме?». Диалогты қолдауға шақыру.

Айя Абдрашевна білімді, зиялы адам жанжалға ауыса алмады, бірақ қысқа және тілексіз жауап берді. Содан кейін қызметші көрші төсекке отырды және оның қандай керемет иесі екенін айта бастады. Шыдамай, қонақ бөлмеден кетуді өтінді, өйткені ол демалғысы келеді. Горничная извинившись, удалилась емес бітіріп, өзінің негізгі жұмысы.

Сұрақтар

1. Қызметші тұрақты қонаққа қатысты дұрыс әрекет етті ме?

2. "Housekeeping" қызметінің қызметкері қандай дұрыс қадамдар жасады, ал қайсысы қолайлы емес деп ойлайсыз?

3. Егер Қонақ өз бөлмесінде болса, қызмет қызметкерінің мінез-құлық алгоритмін тұжырымдаңыз.

2.8 Housekeeping " департаменті қызметінің тиімділігін талдау»

Глоссарий

Жұмыс жоспары - "Housekeeping" қызметкерлері өз мақсаттарына қол жеткізе алатын міндеттер мен әрекеттердің қысқаша сипаттамасы.
Қызметкерлерді ынталандыру-бұл қызметкерді өз міндеттерін сапалы орындауға, қойылған мақсаттарға қол жеткізуге итермелейтін Департамент ішіндегі ерекше жұмыс жағдайлары мен ынталандырулар жасау.

Теориялық материал

Қонақ үй кәсіпорнының күндер қызметінің жалпы мақсаты-жұмыс жоспарына және басқару департаментінің өкімдеріне сәйкес нөмірлерді Күнделікті тазалау. Күндер қызметі күн сайын нөмірлік Қордың жүктемесі туралы деректерді қабылдау және орналастыру қызметінің деректерімен салыстырып тексереді. Мейманды нөмірден шығару туралы қабылдау және орналастыру қызметінің деректері нөмірлерді жинау жөніндегі журналдың тиісті бағанында тіркеледі. Сондай-ақ, бұл журналда тазалау тапсырылған қызметкердің аты-жөні жазылады, оның соңында тиісті белгі қойылады. Барлық қызметшілерге қабылдау және орналастыру қызметіне нөмірдің дайындығы туралы хабарлама беру қажеттілігі туралы ескертілді.

Қонақ үй кәсіпорындарында қызметшілер ауысымдар бойынша, екі ауысымда 1-ден 3 жұлдызға дейін, екі ауысымнан кейін: 7.00-ден 7.00-ге дейін жұмыс істейді. Ауысымда бір қызметші 9-15 нөмірді алып тастайды, 4-5 жұлдыз санатында қызметшілер үш ауысымда жұмыс істейді, күндізгі қызметшілер 12-16 нөмірден жинайды.

Қызметшілердің лауазымдық міндеттері: қонақ үй нөмірлері мен басқа да үй-жайларды таза ұстау, мүліктің, жабдықтар мен жабдықтардың сақталуын бақылау, қонақ үй қызметтерінің тізімі аясында тұратын қонақтардың өтініштерін орындау. Жұмысты жүктеме бақылайды супервайзерлер және басқарушы қызметі мақсатында қолданғанда қателер және жұмысындағы қателіктерді, олар мыналарға горничными салдарынан однообразия және монотонности жұмыс. Нөмірлерді күн сайын қабаттағы супервайзерлер тексереді, сондай-ақ басқарушы қызметтің нөмірлерін іріктеп тексеру жүргізіледі.

Сонымен қатар, қонақ үй кәсіпорнындағы қызметшінің тиімділігін бағалау тестілеу түрінде өткізіледі, ол қонақ үйде сәтті жұмыс істеу үшін қызмет көрсететін персоналдың білімі жеткілікті екенін анықтау мақсатында өткізіледі. Қызметшіге тексеру тапсырмалары беріледі (жауап беруге уақыты шектеулі болған кезде қағаз жүзінде тестілеу). Тапсырмалар, әдетте, әртүрлі сұрақтар мен жағдайларды қамтиды. Мұндай жүйе біліктілікті арттыру және қосымша оқыту үшін негізгі мәселелерді бөліп көрсетуге мүмкіндік береді.

Қызмет қызметкерлерінің жұмыс сапасын жан-жақты зерттеу үшін қонақтардың пікірлері түрінде сапалы зерттеулер қолданылады, олар "пікірлер мен ұсыныстар" журналында немесе қонақ үй сайтында қалдыра алады. Әрбір қонақ бөлмеде және жалпы қонақ үйде қызметшінің жұмысы және тазалық туралы оң немесе теріс пікір қалдыруға құқылы. Қонақ үй журналы мен сайтын күн сайын қонақ үй қызметкерлері бағалайды және түсініктемелер қызмет басшысына жіберіледі.

Маркетинг және сату бөлімі" қонақтың сауалнамасын " әзірлейді, оны әр қонаққа онлайн немесе қағаз түрінде өту ұсынылады. Күндердің міндеттері бөлмеде қонақтың сауалнамасын орналастыру және нөмірден шыққаннан кейін толтырылған сауалнамалар өңдеу үшін маркетинг қызметіне жіберіледі. Сонымен қатар, қонақ анкетасы қонақ үйдің тіркеу орнында ұсынылады. Барлық сауалнамалар талданады, қызмет басшыларының жалпы жиналысында түсіндіру нәтижелері талқыланады, персоналды басқару бөлімі көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту мақсатында теріс пікірлер бойынша тренингтер әзірлейді.

Көптеген қонақ үйлер, көлеміне қарамастан, "айдың үздік қызметкері", содан кейін "Жылдың үздік қызметкері" конкурсын өткізіп, еңбекті ынталандыруды арттыру, сондай-ақ қызметкерлер арасында салауатты бәсекелестік жағдай жасау мақсатында өткізеді. Әр желтоқсанның соңында қорытынды шығарылғаннан кейін" Жылдың үздік қызметкері " бағалы сыйлықтармен марапатталады. Бұл байқау қосымша "Құрмет тақтасын" қолдана алады және ай сайын жеңімпаздардың аты-жөні мен олардың фотосуреттері өзгереді.

Жыл сайын Алматы қаласындағы қонақ үйлер конкурсы қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығымен (КАГиР) өткізіледі, онда нәтижелерден кейін қаланың "үздік қызметшілері" алғыс хаттармен және бағалы сыйлықтармен марапатталады, бұл "Housekeeping"қызметі қызметкерлерінің уәждемесі болып табылады.

Сурет 2.18-жыл сайынғы "Үздік қызметші" байқауы»
Алматы қ.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Департамент қызметкерлерін ынталандыру қалай жүзеге асырылады?
2. Қонақ үй кәсіпорнында қызметшінің тиімділігін бағалаудың қандай әдістері қолданылады? Өз мысалдарыңызды келтіріңіз.
3. Бөлмені тазарту сапасын жақсарту және сақтау үшін қонақтармен кері байланыс қалай жүзеге асырылады және сақталады?
4. "Айдың үздік қызметкері" - "Жылдың үздік қызметкері"қонақ үйінің қызметкерлері арасындағы ішкі байқаудың қандай артықшылықтары бар?
5. Сіздің ойыңызша, Алматы қаласында жыл сайынғы "Үздік қызметші" конкурсын өткізудің мақсаты не?

2-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

Құралай Р., 26 жаста, Нұр-Сұлтан қаласында тұрады. Қаржыгер біліктілігі бойынша жоғары білімі бар. Үш тілде еркін сөйлейді: орыс, қазақ және ағылшын. Жоғары оқу орнында оқуды аяқтағаннан кейін мамандығы бойынша бос орын алғым келді, бірақ нәтиже болмады.

Құралай р. қызметші болып жұмыс істей бастады, физикалық жұмыс болғандықтан, бұл өте қиын болды. Қазір қонақжайлылық индустриясында мансап жасауды армандайды. Бір жыл ішінде ол бейімделіп, қанша қызықты адамдарды көрді, үнемі тілдерді қолданады. Жақын арада "Housekeeping"департаментінің супервайзері лауазымына жетуді қалайды.

Құралайдың жұмыс күні таңғы алтыда басталады. Ол киім ауыстырады, қонақ үйдің сыртқы түріне қойылатын талаптарға сәйкес келеді, содан кейін қызметкерлерге арналған асханада таңғы ас ішеді.

Ауысым үшін қызметші жиырма нөмірді алып тастайды. Тазалау уақыты бойынша стандарттар бар: Deluxe нөмірі – 15 минут; Junior Suite (64 шаршы метр) – 30 минут, ал президенттік нөмір (105 шаршы метр) - бір сағат (60 минут).

Жұмыс кестесіне сәйкес сағат 14.00-де барлық нөмірлер алынып тасталуы тиіс. Сағат 14.00-ден 15.00-ге дейін дәлізді тазалауға бөлінеді. Жұмыс күні сағат 15.00-де аяқталады.

Қонақ үйде еуропалық стандарттар қолданылады. Қызметші есікті үш рет қағуы керек. Тазалау үй-жайды міндетті түрде желдетуден, иістерді жоюдан, күл салғыштар мен қоқыс себеттерін қоқыстан тазартудан басталады. Содан кейін ванна химиялық ерітінділермен өңделеді және біраз уақытқа қалдырылады (қышқылдану). Төсек жабдықтарын таза, сүлгілерге, бір рет қолданылатын ванна құралдарына және т. б. ауыстырыңыз. Осыдан кейін олар ваннаға оралып, бәрін сумен жуып, құрғатып сүртеді. Көзілдіріктер жылтыратады. Тазалаудың соңында еденді жуып, сорып, шаңды сүрту керек. Каустикалық химикаттарды қолдана отырып, жалпы тазарту тек бір рет жасалады, қонақтар тұрған кезде олар қолданылмайды.

Қағаз, үстелдегі жеке құжаттар тасталмайды, тек үстелге Мұқият ауыстырылады.

Сұрақтар

1. Жұмыс ауысымындағы жағдайға байланысты қызметші кестесін құрыңыз.
2. Қонақ үйге енгізілген стандарттарға сәйкес бөлмені тазарту алгоритмін жасаңыз.

3-БӨЛІМ. "FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ»

Бұл тарауда "Food and beverage"департаментінің жұмысын ұйымдастыруға қажетті білім, білік және дағдылар сипатталған.

Осы тарауды оқып-үйрену нәтижесінде студенттер "Food and beverage" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеуді, "Food and Beverage" департаменті қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеуді, "Food and beverage" департаментінің стандарттарын әзірлеуді, "Food and beverage"департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылауды меңгереді.

Осы тарауды оқу барысында студенттер "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің құрамын талдауды, Департаменттің әрбір қызметкерінің рөлін анықтауды, Департамент қызметкерлерінің үлгілік лауазымдық нұсқаулықтарын, әлемдік тәжірибені талдауды, қонақ үй қызметшісінің лауазымдық нұсқаулығын әзірлеуді, "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбетінің стандартын әзірлеуді, Департамент қызметкерлерінің қауіпсіздік техникасы қағидаларының сақталуын бақылауды, қонақ үй іш киімдері мен шығыс материалдарын есепке алуды, "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің»

3.1. "Food and beverage" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу»

3.1.1 FOOD & BEVERAGE департаментінің құрылымы мен ерекшеліктерін талдайды.

Глоссарий

Банкет (фр. banquet) - белгілі бір адамның немесе оқиғаның (мысалы, мерейтой немесе үйлену тойы) құрметіне ұйымдастырылатын салтанатты шеңбердегі кешкі ас немесе кешкі ас.

Конференция (лат. confercio "бір орынға жинау") — белгілі бір тақырыптарды талқылау үшін адамдар топтарының, жеке тұлғалардың, ұйымдардың жиналысы.

Семинар (лат. seminarium — көшетхана, жылыжай) - білім алушылар (студенттер, тағылымгерлер) оқытушының жетекшілік етуімен оқу немесе ғылыми зерттеулердің нәтижелері бойынша өздері орындаған хабарламаларды, баяндамалар мен рефераттарды талқылайтын оқу-практикалық сабақтардың нысаны.

Вендингтік қызмет көрсету-бұл автоматтандырылған жабдық (вендинг автоматтары) арқылы өткізілетін заманауи технологиялық бизнестің түрі, оның көмегімен сатушының қатысуынсыз қысқа мерзімді уақыт кезеңі ішінде (бірнеше секундтан 2 минутқа дейін) қоғамдық тамақтандыру өнімдерін сату жүзеге асырылады.

Теориялық материал

Әрбір заманауи қонақ үйдің өзіндік ұйымдастырушылық құрылымы бар, ол көптеген факторларға байланысты, бірақ қонақ үйде әрқашан негізгі құрылымдық бөлімшелер болады. Қонақ үйдің барлық бөлімдерін екі үлкен топқа бөлуге болады: қонақ үйдің беті (үйдің алдыңғы жағы) — қызметкерлері қонақтарға қызмет көрсетумен тікелей айналысатын бөлімдер (қабылдау және орналастыру қызметі, мейрамхана қызметтері, бар және т.б.) және қонақ үйдің жүрегі (үйдің жүрегі) — қызметкерлері клиенттермен тікелей байланысы жоқ бөлімдер (есеп айырысу бөлімі, кадрлар бөлімі, инженерлік-техникалық қызмет және т. б.).

Қаржылық негізде қонақ үй қызметтері пайда орталықтарына (қабылдау және орналастыру қызметі, мейрамхана, бар, кафе және т.б.) және қолдау орталықтарына (бухгалтерлік есеп, хатшылық, оқу бөлімі, жарнама бөлімі және т. б.) бөлінеді.

F & B бұл азық-түлік және сыра (тамақ және сусындар) бөліміне, яғни мейрамханалар, барлар, кафелер және тамақпен байланысты барлық нәрселерге қысқа. Тамақтандыруды ұйымдастыру-Қонақ үйлер ұсынатын қазіргі заманғы қонақжайлылық индустриясындағы маңызды және ажырамас қызметтердің бірі. Бүгінгі таңда кез-келген қонақ үй өзінің ассортимент саясатында осы қызметті ұсынады. Ерекшелік-1-2 жұлдызды қонақ үйлер. Бұл қонақ үйлерде көбінесе ұйымдық құрылымда тамақтану қызметі болмайды, бірақ тамақтану қызметтері әлі де қамтамасыз етіледі:

* бөгде қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қызметтерін пайдалану;

* қонақ үй әкімшілерінің және арнайы бөлінген штаттық бірліктің күшімен" суық " таңғы ас ұйымдастыру;

* сусындар, снектер, вакуумдық бутербродтар және т. б. ең аз жиынтығы бар қабылдау сөресінің жанында сауда дүңгіршегін ұйымдастыру;

* қонақ үйдің холлдарында және ресепшен тіреулерінде вендингтік қызмет көрсетуді енгізу және вендингтік автоматтарды орнату.

FOOD & BEVERAGE департаментінің жұмыс деңгейі қонақ үй деңгейінің негізгі көрсеткіштерінің бірі болып табылады. Оның дұрыс ұйымдастырылуы қонақ үйдің имиджін сақтауға, тұтынушылардың адалдығына қол жеткізуге және жаңа клиенттерді тартуға мүмкіндік береді.

FOOD & BEVERAGE — бұл қонақ үй қонақтарының, сондай-ақ онда тұрмайтын азаматтардың тамақтануын ұйымдастырумен айналысатын өзара іс-қимылдың бірінші желісі департаменті тамақ дайындауға, азық-түлік пен сусындарды сақтауға, ас үйдегі үй-жайларды тазалауға, ыдыс жууға жауап береді; тапсырыстарды қабылдаумен және оларды нөмірлерге жеткізумен, кейбір қонақ үйлерде-шағын барларда өнімдер мен сусындарды бақылаумен және толықтырумен айналысады; қызметкерлерге арналған асханада қызмет көрсетуді ұйымдастыруға жауап береді.

FOOD & BEVERAGE департаменті қосымша түрде қонақ үйде және одан тыс жерлерде банкеттер, үйлену тойлары, түрлі мерекелер, конференциялар, семинарлар, келіссөздер ұйымдастырады және өткізеді.

Мейрамханалар қызметі орындалатын сервистік міндеттердің көлемі, күрделілігі және көп қырлылығы бойынша екінші орын алады және қонақ үй - мейрамхана кешендерінің кіріс құрылымында соңғы орын емес.

Бұл қызметтің құрылымында үш негізгі бөлімді бөлуге болады (Қызметтер):

3. мейрамханалық қызмет көрсету қызметі (Restaurant department);
4. нөмір қызметі (Room Service);
5. конференциялар мен банкеттер бөлімі (Conference & Banqueting department).

Алайда, ірі қонақүйде тамақтандыруды ұйымдастыру қызметі мыналарды қамтуы мүмкін: ас үй (Kitchen), банкеттік қызмет көрсету бөлімі (Banqueting), мейрамханалық қызмет көрсету бөлімі (Restaurants), қабаттарға қызмет көрсету қызметі (Room service), бар қызметі бөлімі (Bars), кейтеринг бөлімі (Catering), стюардинг қызметі (Stewarding), қызметкерлерге арналған асхана (Canteen).

Тамақтану қызметі ынтымақтасады:

1. нөмірлік қорды басқару қызметімен - асханалық киім-кешектер мен униформаларды жуу, үтіктеу және жөндеу, кейде шағын бар қызметін жүзеге асыру, балаларды қарау;
2. әкімшілік қызметпен-басқару, ұйымдастыру, кадр мәселелері;
3. коммерциялық қызметпен-қаржылық қызмет, жарнама және PR, маркетингтік зерттеулер;
4. инженерлік-техникалық қызметпен-тамақтандыру кәсіпорындарының жиһаздары мен жабдықтарын жөндеу, барлық инженерлік жүйелерді (су құбыры, жылыту, энергиямен жабдықтау, Кондиционерлеу және желдету) тиісті жағдайда ұстау);
5. қосымша қызметтермен-сауда залдарын гүлмен безендіру, фото-қызметтер, мерзімді басылымдарды сату, валюта айырбастау және т. б.

Қонақтарға тамақ ұсыну бойынша қызметтер әр түрлі процестердің комбинациясынан тұрады: өндірістік (ас үйде тамақ дайындау), сауда (дайын өнімдерді, алкогольді және алкогольсіз сусындарды сату), Қызмет көрсету (мейрамханада, барда, кафеде, қонақ үй бөлмелерінде даяшыларға қызмет көрсету).

Қонақ үй гастрономиясының рөлі мен қазіргі тенденциялары туралы айта отырып, соңғы жылдары көптеген қонақ үй компаниялары outsorsing - аутсорсинг деп аталатын стратегияны қолдана бастағанын атап өткен жөн. Гастрономияға қатысты outsorsing оны қонақ үй кәсіпорнының құрылымынан бөлуге және осы қызмет саласында тәжірибесі бар басқа кәсіпорын арқылы осы қызметті жүзеге асыруға негізделген. Әдетте аутсорсинг шартына қонақ үй мен мейрамхана қызметтері нарығында жоғары беделге ие компания

арасында қол қойылады.

1-тапсырма. Сілтеме бойынша қонақ үйде таңғы ас туралы бейнені қараңыз немесе суретке смартфонның камерасын апарыңыз
Келесі сұрақтар туралы ойланыңыз:

1. Неліктен қонақ үйдегі тағамның сапасы оның имиджі мен "жұлдыздығына"әсер етеді деп ойлайсыз?
2. Қонақтарға таңғы ас дайындауға қандай тамақ және БЕВЕРАЖ бөлімдері қатысады деп ойлайсыз?

2-тапсырма. Теориялық материалды мұқият зерттеп, үлкен қонақүйде тамақ және БЕВЕРАЖ бөлімінің функционалды құрылымын жасаңыз.

3-тапсырма. "Food and beverage" департаменті қандай қызметтер мен департаменттермен ынтымақтасады және кестені толтыру арқылы өзара әрекеттесу себептері мен нәтижесін анықтаңыз.

Қызметтің (Департаменттің) атауы)	**Өзара әрекеттесу себептері**	**Нәтижесі**
- техникалық қызмет		
N….		

4-тапсырма. Азық-түлік кәсіпорындарының ұсынылған түрлерін зерттеңіз, әртүрлі санаттағы қонақ үйлерде қандай болуы мүмкін екенін қарастырыңыз. Дуние тамақтану кәсіпорнының толтырып, кесте.

Жұлдызсыз қонақ үй	**Қонақ үй 3***	**Қонақ үй 4***	**Қонақ үй 5 ***

Street food, Fast food, food Court,Free flow, fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Вендинг, Бар, Кафе, түнгі клуб, негізгі мейрамхана: all day dinning, кешкі мейрамхана: fine dinning, Lobby bar, дәмхана, аспаздық дүкені, асхана, "a la Carte" мейрамханасы, lounge-bar.

5-тапсырма. Бағалау. Барлық дұрыс жауаптарды белгілеп, сұрақтарға тест түрінде жауап беріңіз.

1. "Food and beverage" департаментінің құрылымына мына бөлімшелер кіреді
   a. қабылдау және орналастыру қызметі
   b. Мейрамхана қызметі
   c. нөмірлерге қызмет көрсету қызметі
   d. конференциялар және банкеттер бөлімі
   e. бөлмені тазалау қызметі

2. FOOD & BEVERAGE департаменті қосымша ұйымдастырумен және өткізумен айналысады
   a. банкеттер
   b. үйлену
   c. түрлі мерекелер
   d. конференциялар
   e. семинарлар
   f. нөмірлерді жинау
   g. Жарнама
   h. техника жөндеу
   i. аумақты көгалдандыру

3. Вендинговое қызмет көрсету — бұл
   a. автомат арқылы тамақ сату
   b. даяшылардың қызмет көрсетуі
   c. бөлмеге тамақ жеткізу
   d. сусындарды жеткізу

4. FOOD & BEVERAGE департаментінің жұмыс деңгейі қонақ үй деңгейінің негізгі көрсеткіштерінің бірі болып табылады
   a. Иә
   b. жоқ

5. Қабаттарға қызмет көрсету қызметі (Room service) Департаментке жатады
   - FOOD & BEVERAGE
   - FRONT OFFICE
   - BACK-OFFICE
   - HOUSEKEEPING

3.1.2. "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің құрамын талдайды және рөлін айқындайды»

Теориялық материал

"Food and beverage" департаментін менеджер, супервайзер немесе департамент директоры басқарады, мөлшеріне, "жұлдызына" және қонақ үй құрылымына байланысты.

Қонақ үйдің құрылымы мен мөлшеріне байланысты қызмет құрамы: аспазшы (бас аспазшы), аспазшылар, метрдотельдер, даяшылар, бармендер, бөлме қызметі, мейрамханалар мен кафелердегі кассирлер, ас үйдегі әртүрлі цехтардың қызметкерлері, асхана қызметкерлері, стюардинг қызметкерлері, тазалаушылар және т. б.

"Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің негізгі лауазымдарын олардың поли, кәсіби және психологиялық талаптарын анықтай отырып қарастырыңыз.

1. Қоғамдық тамақтандыру ұйымының директоры (меңгерушісі) - Бұл қонақ үйдің мейрамхана сегментін басқарумен және үйлестірумен айналысатын қонақ үй қызметкері. Мейрамхана / бар / кафе / қонақүйдің түнгі клубын басқарушының негізгі міндеттері::

- мекеменің даму тұжырымдамасын әзірлеу;
- мәзірді құрастыруға қатысу;
- корпоративтік мәдениетті анықтау;
- мейрамхана және қонақ үй қызметтері нарығындағы орналасу стратегиясын анықтау;
- бөлімшенің қызметіне қаржылық бақылауды жүзеге асыру және қонақ үйдің Қаржы менеджерімен бірге кәсіпорынның қаржылық саясатын жүргізу;
- маркетинг бөлімімен маркетингтік, жарнамалық, PR-іс-шаралар, қонақ үйді тамақтандыру кәсіпорнын жылжыту және жылжыту саласында өзара әрекеттесу;
- кадрлық жоспарлауды жүзеге асыру (қонақүйдің кадр бөлімімен персоналды іріктеуге қатысу және оны ынталандыру);
- қадағалау қызметтерімен өзара іс-қимыл жасау;
- қоғамдық тамақтандыру өнімдерінің сапасын бақылау;
- F&қонақ үй қызметінің басшылығына өзіне сеніп тапсырылған қонақ үй құрылымының жұмыс нәтижелері туралы есептер дайындау.

2. Шеф-аспаз-бұл қонақ үй жанындағы Азық-түлік өндірісін басқаратын және оларды дайындаудың технологиялық процесін ұйымдастыратын және бақылайтын қонақ үй қызметкері.

Айта кету керек, аспазшы өндірістегі маңызды тұлға (ас үйде). Мысалы, Францияда жақсы аспаз 12 жыл оқиды және айына шамамен 30 мың доллар табады.

Қонақ үйдің бас аспазшысының негізгі міндеттері:

- ас үйдің жұмысын ұйымдастыру (шеф-кондитер үшін наубайхана-кондитер) және техникалық процестерді оңтайландыру;
- мәзір мен технологиялық карталарды әзірлеу (әсіресе қонақ үй мейрамханасының қалыптасу кезеңінде) және оларды жаңарту; десерт мәзірін әзірлеу (аспазшы үшін);
- өнімдер мен дайын тағамдарды сатып алу сапасын бақылау;
- есептеу және есептеу;
- ас үй персоналын жалдау қызметі және қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының басқарушысымен бірге іріктеу және оқыту;
- өндірістік персоналды басқару және оның жұмысын бақылау;
- санитарлық-гигиеналық нормалар мен қауіпсіздік техникасы ережелерінің сақталуын бақылау;
- жеткізушілермен қонақ үйдің сатып алу бөлімімен бірлесіп жұмыс жасау;
- өз жұмыс учаскесінде түгендеу жүргізу.

3. Аспаз-қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнындағы жұмыс учаскесіне байланысты тағамдар мен сусындар дайындаумен айналысатын қонақ үй қызметкері.

Негізгі міндеттері аспаз қонақ мынадай:

- тағамдарды дайындау (разрядқа сәйкес));
- тапсырыс берілген тағамдарды порциялау, ресімдеу және сатуға беру;
- жаңа тағамдар мен есептеу карталарын әзірлеуге қатысу;
- өнімдерге өтінім жасауға қатысу.

4. Ас үй жұмысшысы-аспаздың көмекшісі болып табылатын және тамақтану өнімдерін дайындаудың қарапайым технологиялық операцияларын орындайтын қонақ үй қызметкері.

Қонақ үйдің жұмыс асханасының негізгі міндеттері::

- қонақ үйдің қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының өндірістік цехтарына жартылай фабрикаттар мен шикізатты жеткізу;
- қоғамдық тамақтану өнімдерін ыдыс пен орамнан түсіру;
- шикізатты, жартылай фабрикаттарды, өнімдерді, ыдыстарды, мүкәммалды, ыдыстарды цехішілік тасымалдау;
- тағамдар мен сусындарды дайындау бойынша күрделі емес технологиялық операцияларды орындау;
- тамақ қалдықтарын жинау;
- ауысымды қабылдау және тапсыру, Қызмет көрсетілетін жабдықтар мен коммуникацияларды тазалау және жуу, дезинфекциялау, жұмыс орнын, айлабұйымдарды, құралдарды жинау, сондай-ақ оларды тиісті жағдайда ұстау жөніндегі жұмыстарды орындау.

5. Ыдыс жуушы-бұл қонақ үйдің қызметшісі, оның қарамағында қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында асхана мен өндірістік ыдыс-аяқтың тазалығы бар.

Қонақ үйдегі ыдыс жуушының негізгі міндеттері:

- асхана және ас үй ыдыстарын жуу құралдарын қолдана отырып, жұмыс күні бойы жуу;
- асхана мен ас үй аспаптарын тамақ қалдықтарынан тазарту және оларды жуу;
- санитарлық нормаларға сәйкес дезинфекциялық ерітінділерді дайындау;
- тарату үстелдеріне таза ыдыстарды жеткізу;
- жуу үй-жайын таза ұстау;
- қонақ үй мейрамханасы ыдыстарының түсуі мен соғысын есепке алуды жүргізу.

6. Метрдотель (зал әкімшісі) — қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының сауда алаңдары қызметкерлерінің қызметін үйлестіретін қонақ үй қызметшісі.

Қонақ үйдің негізгі міндеттері::

- келушілерге тиімді және мәдени қызмет көрсету, оларға қолайлы жағдай жасау бойынша жұмыстарды жүзеге асыру;
- материалдық құндылықтардың сақталуына бақылауды қамтамасыз ету;
- тамақтану қызметтері бойынша клиенттерге және қонақтарға кеңес беру;
- жанжалды жағдайларды шешу;
- келушілерге қызмет көрсетудегі кемшіліктер, оларды жою бойынша қабылданған шаралар туралы басшылықты хабардар ету;
- үй-жайдың жай-күйін бақылауды жүзеге асыру;
- қызметкерлердің еңбек және өндірістік тәртіпті, еңбекті қорғау ережелері мен нормаларын, өндірістік санитария мен гигиена талаптарын сақтауына бақылауды жүзеге асыру;

7. Хостес (hostes) — бұл қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының сауда залында жұмыс істейтін және қонақ үй қонақтарын қарсы алуды және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыратын қонақ үй қызметкері.

Қонақ үй хостесінің негізгі міндеттері::

8. қонақ үй қонақтарын қарсы алу және қабылдау және оларды үстелге алып жүру;
9. оларға қызмет ететін даяшы қонақтарға мәзір ұсыну және ұсыну;
10. мейрамханада болудың бастапқы сәтінде және қажет болған жағдайда клиенттің назарын басқару;
11. отырғызу орындарын толтыру бойынша ағымдағы жағдайды бақылау.

- Сомелье (Sommelier) — шараптарды сатып алуға, сақтауға және қонақ үй қонақтарына тағамдар мен аспаздық бұйымдарға арналған шараптарды таңдауда ақпараттық көмек көрсетуге жауапты қонақ үй маманы. Сомелье лауазымы әдетте тек қонақ үй мейрамханаларында болады және 4-5*санаттағы жақсы қонақ үй мейрамханаларына тән.

Қонақ үй хостесінің негізгі міндеттері::

- шарап картасын жасау және оған сәйкес қонақ үй мейрамханасында шарап қорын сақтау;
- егер Қонақ үйде болса, шарап жертөлесіне күтім жасау;
- белгілі бір шараптарды сатып алуға сатып алу бөліміне өтінім жасау;
- сусындарды таңдау бойынша ұсыныстар және оларды қонақтарға сауатты ұсынуды қамтамасыз ету (шарап беру рәсімін жасай білу).

9. Бармен-бардың артында келушілерге қызмет көрсететін қонақ үй маманы.

Қонақ үй барменінің негізгі міндеттері::

10. ішуге дайын алкогольсіз және әлсіз алкогольді сусындардың бар сөресінің артына келушілерге қызмет көрсету;
11. витрина мен бар тіреуін безендіру, оларды үлгілі жағдайда ұстау;
12. ақшаны, ыдыс-аяқты және мүкәммалды есепке алу;
13. сусындар, жеңіл тағамдар және т. б. сатып алуға өтінім жасау.;
14. өнімдер мен сусындарды сақтауды және өткізуді ұйымдастыру және бақылау;
15. сатылатын тауар туралы толық ақпаратты иелену, тауар қалдықтарының қозғалысын бақылау;
16. барлық қажетті бар жабдығының барын ашқанға дейін жұмысқа дайындық.

- Даяшы-бұл желілік қызметкерлерге жататын қонақ үй қызметкері және қонақ үйдің тамақтану кәсіпорнының сауда залындағы қонақтар мен клиенттерге қызмет көрсетумен айналысады.

Негізгі лауазымдық міндеттері даяшы қонақ мынадай:

- қонақ үйдің белгіленген стандарттарына сәйкес үстелдерді орнату;
- даяшыға бекітілген үстелдердегі аспаптардың, ыдыстардың, дастархандардың, майлықтардың тазалығын, жай-күйін және жиынтықтылығын бақылау;
- мейрамхана қонақтарына тағамдар мен сусындардың ерекшеліктері туралы кеңес беру, тапсырысты құрастыруға көмек көрсету;
- қонақ үй мейрамханасының клиенттерінен тапсырыстар қабылдау;
- қонақ үйдің қоғамдық тамақтану орындарында белгіленген қызмет көрсету ережелеріне сәйкес тағамдар мен сусындарды ұсыну;
- клиенттерде туындаған проблемаларды шешу бойынша өз құзыреті шеңберінде шаралар қабылдау;
- мекемеде қонақжайлылық атмосферасын құру (қонақтарға деген қарым-қатынас, жүріс-тұрыс мәнері, сыртқы келбеті);

- қонақтарға шот ұсыну және шоттар бойынша төлем алу.
- Room Service қызметінің супервайзері-бұл бөлме қызметін ұйымдастыратын және department-тегі F &директорына бағынатын қонақ үй қызметкері.

Room Service қызметі директорының негізгі міндеттері::

- қызмет даяшыларының жұмыс кестесін жасау;
- жұмыс көлемін бөлу;
- қызмет мәзірін әзірлеу. Мысалы, сарапшылар алдын-ала тапсырыс берген кезде қонақ үй нөмірлеріне ұсынылатын таңғы ас мәзірін жасауға ерекше назар аударуға кеңес береді. Осы мақсатта таңғы астың 5-8 нұсқасы әзірленеді, олар әдетте қонақ үй бизнесінің халықаралық практикасында пайдаланылады;
- F&B department директоры үшін сату есептерін қалыптастыру;
- қызметті жылжыту мақсатында қонақүйдің маркетингтік қызметімен өзара әрекеттесу.
- қызметтің жұмыс істеуіне және қонақ үй қонақтарының жұмысына шағым жасауға байланысты туындайтын проблемалық жағдайларды шешу.
- Room Service қызметінің Тапсырыстарын қабылдау жөніндегі маман-бұл Room Service қызметіне қонақ үй қонақтарынан тапсырыс қабылдайтын және қонақүйде белгіленген уақыт нормативтерінде олардың сапалы орындалуы бойынша жұмысты үйлестіретін маман.

Room Service қызметіне тапсырыс қабылдау бойынша маманның негізгі міндеттері::

- қонақ үй қонақтарынан тапсырыс қабылдау және оларға тамақ немесе сусын таңдау кезінде көмек көрсету, мұнда да тапсырысты орындау уақыты міндетті түрде келісіледі. Менеджер тапсырыстарды жеткізу уақытын есте ұстауы керек, әдетте қонақ үй бизнесінде келесі параметрлер бар: картадағы таңғы ас 15 минут ішінде, таңғы ас 15-30 минут ішінде, түскі ас 15-30 минут ішінде, кешкі ас қонақ қоңырау шалғаннан кейін 45 минуттан аспауы керек, егер қонақ тек сусындарға тапсырыс берсе, жеткізу уақыты — 15 минут.
- үстелдердің, науалардың дұрыс қызмет көрсетілуін бақылау;
- Room Service мәзірі бойынша тапсырыстардың дұрыс қалыптасуын тексеру;
- оның құзыретіндегі ағымдағы проблемалық жағдайларды шешу.
- Room Service бөлімінің даяшысы-бұл нөмірге тамақ пен сусын тапсырысын жеткізу бойынша қонақтың тілегін орындайтын және онымен тікелей жеке байланысқа түсетін қызметтің желілік қызметкері.

Room Service даяшысының негізгі міндеттері::

- қонақ үй қонақтарына тамақ пен сусындарға тапсырыс беру. Сонымен қатар, көптеген қонақ үйлерде қонақтардың тапсырыстары тек

нөмірлерге ғана емес, сонымен қатар қонақүйлерде орналасқан сауықтыру клубтарына, сұлулық салондарына және т. б. жеткізіледі.);

- Room Service үй-жайындағы тазалық пен тәртіпті сақтау;
- көрсетілген қызмет үшін қонақ үй қонағын есептеу (егер Тапсырыс құны клиенттің шотына автоматты түрде жазылмаса және кейіннен қонақ үйден шығарылған кезде оларға төленбесе);
- лас ыдыстарды уақтылы жинау.
- Мини-бар қызметкері-Бұл қонақ үй бөлмесінің шағын барларына қызмет көрсететін және олардың уақтылы толтырылуына жауап беретін қонақ үй қызметкері.

Room Service mini bar қызметкерінің негізгі міндеттері::

- қонақ үйдің шағын барларын тексеру және оларды толтыру;
- тұтынылған азық-түлік пен сусындардың құнын мейманның есебіне есепке алу (егер Қонақ үйде автоматты шағын-барлар қолданылмаса);
- қонақ үй қарызы болған жағдайда шағын барды бұғаттау;
- шағын барларды тазалау және таза ұстау;
- минибардың техникалық жағдайын және жұмыс режимін бақылау.
- Банкет қызметінің басшысы (Head of Conference & Banqueting department) — қонақ үйде өткізілетін банкеттік және конференц-іс-шараларға қызмет көрсету процесін ұйымдастыруға жауапты қонақ үй қызметкері.

  Банкет қызметі басшысының негізгі міндеттері::

- клиенттермен келіссөздер жүргізу және қонақ үйде бар залдардың нұсқаларын (банкеттік және іскерлік) ұсыну және шарттар жасасу;
- алдағы іс-шаралар кестесін бекіту және банкеттік және өзге де іс-шараларды өткізу уақытын жоспарлау;
- банкеттер, фуршеттер мәзірін жасау;
- банкет және өзге де іс-шараларға залдарды дайындауды ұйымдастыру;
- қонақ үйдің конференц-залдарында іскерлік іс-шаралар, келіссөздер, конференциялар және т. б. өткізу кезінде кофе-брейктер дайындауды ұйымдастыру.;
- банкет және конференц-іс-шараларды дайындауға қатысты қонақ үй ішіндегі қызметтердің жұмысын үйлестіру және;
- персоналды жұмыс учаскелері бойынша бөлу;
- жиһаздың, мүкәммалдың және т. б. сақталуын қамтамасыз ету.;
- іс-шаралардың өткізілуін және қонақ үй сервисі стандарттарының сақталуын бақылау;
- құны мен сапасы жағынан ең тиімді бөгде ұйымдарды іздеу;
- құжат айналымы қызметінің функционалы үшін қажетті құжат айналымын жүргізу (жоспарлар, бюджеттер, есептер, кестелер, шарттар және т. б.));
- банкеттік іс-шараларды ұйымдастыру бойынша қазіргі тенденциялар мен жаңалықтарды қадағалау;

- қонақ үйдің F&B қызметінің басшылығына іс-шаралар кезінде қатысушылармен болған төтенше жағдайлар туралы хабарлау;
- Банкет қызметі басшысының көмекшісі (көмекшісі) банкет қызметінің басшысына бағынады және іс жүзінде жоғарыда аталған міндеттердің бір бөлігін онымен бөліседі.
- Конференц-сервис маманы-Бұл қонақ үйдің конференц-залдарының тиімді жұмыс істеуіне және олардың негізінде өткізілетін іскерлік іс-шараларға қатысты ағымдағы ұйымдастырушылық мәселелерді қамтитын қонақ үй қызметкері.

Банкет қызметінің конференц-сервис маманының негізгі міндеттері::

1. конференц-залдардың іскерлік іс-шараларға дайындығын бақылау (конференц-залдарды жинау, залдарды техникалық жарақтандыруды дайындау және т. б.).);
2. конференцияға қатысушылар үшін үлестірме материалдарды, кеңсе керек-жарақтарын, суды және т. б. дайындау;
3. қонақ үйде өткізілетін іскерлік іс-шараларға қатысушыларды қарсы алу және қажет болған жағдайда оларды қонақ үйге орналастыруға көмектесу;
4. тамақтандыруды, кофе-брейктерді ұйымдастыру;
5. іскерлік іс-шаралардың барлық элементтерінің іс-қимылын үйлестіру;

Конференц-сервис маманына қойылатын негізгі кәсіби талаптар-іскерлік Этикет негіздерін білу, іскерлік (оның ішінде телефон арқылы) сөйлесулерді жүргізу тәжірибесі, іс жүргізу негіздерін білу, ұйымдастыру техникасы мен ДК пайдалану қағидалары, еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы және өртке қарсы қорғау қағидалары мен нормалары және шет тілін жақсы білу.

1-тапсырма. Қонақ үйдегі таңғы ас туралы бейнені сілтеме бойынша қараңыз немесе смартфонды суретке түсіру арқылы. Осы видеодағы қонақ үй қызметкерлерінің лауазымдары мен негізгі функцияларын анықтаңыз.

Задание 2. Келесі сұрақтар туралы ойланыңыз:

- Қонақ үйдегі негізгі рөлді FOOD & BEVERAGE департаментінің қызметкерлері атқарады?
- Сіздің ойыңызша, FOOD & BEVERAGE департаментінің қызметкерлері қандай негізгі қасиеттерге ие болуы керек?

3-тапсырма. Теориялық материалды мұқият оқып шығыңыз, FOOD & Beverage департаментінің әр қызметкерінің рөлі мен функцияларын анықтаңыз. Атаңыз барлық қызметкерлер мен рөлдерді, олардың үш негізгі бөлімшелері (қызметінің):

- мейрамханалық қызмет көрсету қызметі (Restaurant department);
- нөмір қызметі (Room Service);

• конференциялар мен банкеттер бөлімі (Conference & Banqueting department).

Мейрамхана қызметі	нөмірлерге қызмет көрсету қызметі	конференциялар және банкеттер бөлімі
1	2	3

4-тапсырма.

Сізді Rixos Borovoe қонақ үйінің алты мейрамханасының бірінің басқарушы бос лауазымына орналасу конкурсына қатысуға шақырды. Сізге ұсынылған мейрамханалардың біреуін таңдау арқылы персоналдың қажеттілігін анықтау керек.

RIXOS BOROVOE ҚОНАҚ ҮЙІНІҢ АУМАҒЫНДА 6 МЕЙРАМХАНА

Masala
Тағамдар: Үнді, Тай
Ашық: түскі ас, кешкі ас
Мәзір: мәзір бойынша қызмет көрсету

Chalet
Тағамдар: Стейк-хаус, Түрік, Халықаралық
Мәзір: мәзір бойынша қызмет көрсету

Shamrock Karaoke Bar
Тағамдар: Халықаралық
Мәзір: тағамдар, сусындар

Olivo
Тағамдар: Жерорта Теңізі, Пицца, Теңіз Өнімдері, Түрік, Халықаралық, Еуропалық
Мәзір: "буфет»

The Bar
Тағамдар: Халықаралық
Мәзір: мәзір бойынша қызмет көрсету

Summer Cafe
Тағамдар: Теңіз Өнімдері
Мәзір: мәзір бойынша қызмет көрсету

"FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫН ӘЗІРЛЕУ»

Глоссарий

Кейтеринг-қоғамдық тамақтандыру (тамақтандыру индустриясы) кәсіпорнының әртүрлі мақсаттағы іс-шараларға Көшпелі қызмет көрсетуді ұйымдастыруды және қоғамдық тамақтандыру өнімдерін бөлшек саудада сатуды қоса алғанда, тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша мердігерлік қызметтер көрсететін барлық кәсіпорындар мен қызметтерді тарта отырып, бөгде ұйымдар мен жеке тұлғалар таңдаған орналасқан жері бойынша тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер көрсетуден тұратын қызметі.

Қоғамдық тамақтану өнімдері (Индустрия тамақтану) - аспаздық өнімдердің, нан-тоқаш, кондитерлік өнімдер мен сусындардың жиынтығы.

Теориялық материал

"Food and beverage" департаменті басқармасының функционалдық құрылымында үш негізгі бөлімшені (қызметтерді) бөліп көрсетуге болады):

1. мейрамханалық қызмет көрсету қызметі (Restaurant department);
2. нөмір қызметі (Room Service);
3. конференциялар мен банкеттер бөлімі (Conference & Banqueting department).

Алайда, ірі қонақүйде тамақтандыруды ұйымдастыру қызметі мыналарды қамтуы мүмкін: ас үй (Kitchen), банкеттік қызмет көрсету бөлімі (Banqueting), мейрамханалық қызмет көрсету бөлімі (Restaurants), қабаттарға қызмет көрсету қызметі (Room service), бар қызметі бөлімі (Bars), кейтеринг бөлімі (Catering), стюардинг қызметі (Stewarding), қызметкерлерге арналған асхана (Canteen). 1.44 сурет -Пьезоэлемент

Сурет 3.1. Ұйымдастыру құрылымы бұл?

Конференциялар мен банкеттер бөлімі (Conference & Banqueting department)

Әр түрлі қонақ үйлердегі осы бөлімнің атауы Әр түрлі болады — банкеттер мен қабылдауларды ұйымдастыру бөлімі, банкет қызметі және т.б., бірақ функциялары әрдайым бірдей. Тамақтану саласындағы осы қызмет жауап беретін негізгі іс-шараларды келесі төрт түрге бөлуге болады:

- банкеттер ұйымдастыру (banquet), яғни белгілі бір адамның немесе оқиғаның (мысалы, үйлену тойы, мерейтой, туған күн) құрметіне ұйымдастырылған түскі астар немесе салтанатты кешкі астар, оларды өткізу үшін арнайы банкет залдары жиі пайдаланылады;
- фуршеттерді ұйымдастыру (fourchette), яғни тағамдар мен сусындарды еркін таңдап тұрып және өзіне-өзі қызмет көрсету негізінде тамақ қабылдауды ұйымдастыру, Мұнда негізгі аспап шанышқы болып табылады;
- кофе-брейктерді ұйымдастыру (coffee break), ағылшын тілінен аударғанда "кофеге қысқа үзіліс" дегенді білдіреді, бұл әдетте 15-тен 30 минутқа дейін созылатын келіссөздер, тренингтер, конференциялар және басқа да іскерлік іс-шаралар кезіндегі үзіліс;
- кейтерингті (catering) ұйымдастыру, яғни қонақ үйдің банкет қызметі тапсырыс берушілердің талабы бойынша алыс алаңдарда (мысалы, плейерде, мұражайда және т.б.) қонақ үй қабырғаларынан тыс тамақтандыру қызметтерін көрсеткен кезде көшпелі қызмет көрсету.

Қонақ үй бизнесінде осы қызмет басшысының жеке қызмет көрсету штаты жоқ және ол аспазшылардың, даяшылардың, қонақ үйдің мейрамхана қызметінің метрдотельдерінің жұмысы арқылы жүзеге асырылады. Сондықтан банкет қызметі көптеген қонақ үй қызметтерімен, мысалы, мейрамхана қызметімен (қызмет көрсетуші персонал), қонақ үйдің IT-бөлімімен (іс-шараларды техникалық жарақтандыру), шаруашылық қызметпен (банкет және іскерлік іс-шараларды ұйымдастыруға арналған үй-жайларды жинау) және т. б. тығыз ынтымақтастықта.

Мейрамхана және мейрамханада тамақ пен сусын өндірісі

F & B қонақ үй ісінің ажырамас бөлігі болып табылады. Қонақ үй мейрамханасындағы қызмет әрқашан қонақ үйдің деңгейіне сәйкес келуі керек. Сондықтан әлемдегі ең жақсы мейрамханалар қонақүйлерде орналасқан. Әлемде біз Гордон Рамзи және Аллен Дукасс сияқты әйгілі аспазшылардың мейрамханаларын қонақ үйлерден таба аламыз.

Нөмір қызметі (Room Service)

Қонақ үй бизнесінде Room Service қызметі әдетте 3-4 * санаттағы қонақ үйлермен байланысты. Бұл қызмет XX ғасырдың 30-шы жылдарының басында алғаш рет жарық көрген бұрыннан таныс өнім.

Әр түрлі санаттағы қонақ үйге арналған Room Service қызметін ұйымдастырудың ерекшелігі

Көрсеткіші	Қонақ үйлердің санаты (жұлдыз)		
	3.	4.	5.
таңғы ас кезінде бөлімшенің жұмысы	талап міндетті емес Колва бөлмелері бар қонақ үйлер үшін 50-ден кем	-	-
бөлімшенің жұмысы тәулік бойы	-	+	+
нөмірде Room service мәзірінің болуы	+	+	+

Room Service қызметінің мақсатты аудиториясы көбінесе:

- қиын жұмыс күнінен кейін шаршаған және мейрамханаға барғысы келмейтін іскер адамдар;
- кішкентай балалары бар отбасылар (өйткені балалар күннің кез-келген уақытында аш бола алады, ал балаларға арналған тағамдар жиі сұралады);
- романтикалық кешті жалғыз өткізуді шешкен жұптар.

Үлкен және кіші қонақ үйлерде Room Service бөлімшесінің өз директоры бар, ол тек клиенттерге қызмет көрсетудің осы саласына жауап береді.

Әдетте, қызмет қызметкерлері төрт ауысымда жұмыс істейді: 1 — ауысым-06.30 — дан 14.30-ға дейін; 2 — ауысым-14.30 — дан 23.30-ға дейін; 3-ауысым-16.30-дан 01.30-ға дейін; 4-ауысым-20.30-дан 08.30-ға дейін. Бұл қызметті ұйымдастырған кезде келесі факторларды ескеру қажет:

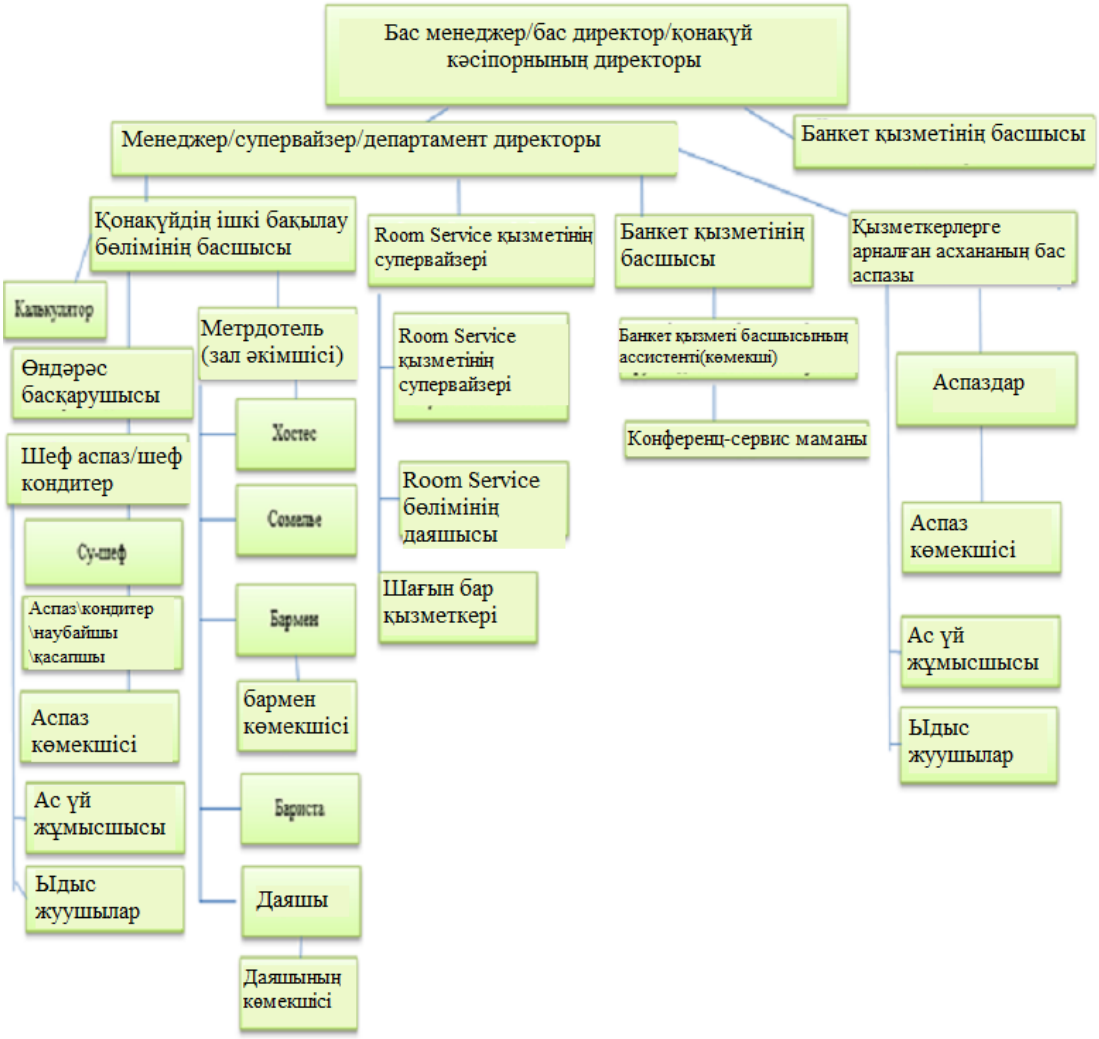
- мәзір қонақ үй мейрамханасында ұсынылған тағамдардан тұрады, бірақ қысқартылған нұсқада;
- таңертеңгі сағаттардағы негізгі жұмыс жүктемесіне байланысты қызмет қызметкерлері үшін жұмыс кестесін жасау қажет;
- даяшылардың жұмысының ерекшелігі, атап айтқанда клиенттің ас үйден алыстығы белгілі бір жабдықтар мен жабдықтарды қолдануға мәжбүр етеді, оған мыналар жатады: арнайы сервистік лифт, қызмет көрсететін науалар, қызмет көрсететін арбалар, төсек жапқыштары және т. б.

Бөлмеге тағамға тапсырыс беруді қонақ үй қонақтары келесі жолдармен жүзеге асыра алады:

- телефон арқылы немесе бөлмеде арнайы жабдықталған түймені басу арқылы даяшыны шақыру арқылы. Мұндай жағдайларда Room Service қызметкері қонақ бөлмесінің нөмірін, адамдар санын, қажетті тағамдар мен сусындардың толық атауын, тапсырысты қабылдау уақыты мен оны беру уақытын жазады;
- интерактивті теледидар жүйелері арқылы (олар қолданылатын қонақ үйлерде). Бұл әдіс теледидар қашықтан басқару түймесін басу арқылы бөлмеге тағамға тапсырыс беруге мүмкіндік береді. Таңдалған мәзірді қонақтың растауы оған қызмет көрсетудегі қатені жояды;

- Тапсырыс картасы арқылы (тек таңғы ас үшін). Тапсырыс карталарының нысандары тіркеу кезінде қабылдау үшін беріледі немесе қонақ бөлмесінде болады. Бұл жағдайда клиент келесі бағандарды толтыруы керек: таңғы ас беру уақыты (уақыт аралығы), клиенттің тегі, бөлме нөмірі, Тапсырыс күні, адамдар саны, клиенттің қолы. Қонақтар "нөмірге Таңғы асқа тапсырыс беру картасы" (Room Service Breakfast) бланкісін есіктің тұтқасына сыртынан шамамен түнгі сағат үшке дейін іліп қояды. Түнгі немесе таңертеңгі уақытта Room Service қызметкерлері қонақ үйдің дәліздерін айналып өтіп, бланкілерді жинап, оларды кейіннен таңғы ас дайындау үшін қызмет көрсету секциясына жібереді.

Бөлмеге сусындар мен тағамдарды жеткізуден басқа, Room Service қызметінің функциялары бөлмелердегі шағын барларды тексеруді және қажет болған жағдайда оларды толтыруды қамтуы мүмкін. Бұл жағдайда Room Service қызметінің құрамында шағын бар қызметкерінің лауазымы бөлінеді.



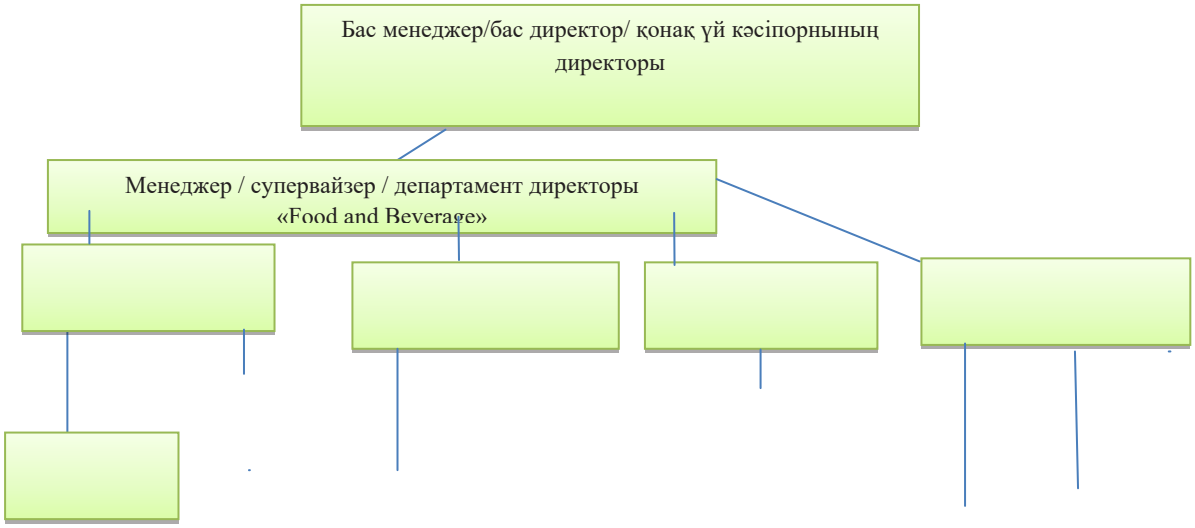
Сурет 3.2. Қонақ үйді басқарудың сызықтық және функционалды құрылымы.

Қонақ үйді басқарудың сызықтық және функционалды құрылымы. Сурет 2. Сызықтық-функционалды құрылымға желілік менеджерлердің арнайы бөлімшелері кіреді. Қарастырылған Ұйымдық құрылым негізгі болып табылады және белгілі бір басқару объектісіне қатысты егжей-тегжейлі көрсетілуі мүмкін. Қонақ үй кәсіпорнының ұйымдық құрылымы оның мақсатымен, бөлме сыйымдылығымен, қонақтардың ерекшелігімен және басқа да факторлармен анықталады. Ұйымның мөлшері мен түріне, оның салалық және аумақтық ерекшеліктеріне, басқа факторларға байланысты басқару деңгейлерінің әрқайсысында менеджерлердің құрамы мен функциясының сипаттамасы айтарлықтай өзгеруі мүмкін. Қонақ үйдің барлық басшылары басқару функцияларын атқаратынына қарамастан, олар бірдей жұмыс түрімен айналысады деп айтуға болмайды. Жеке менеджерлер басқа менеджерлердің жұмысын үйлестіруге уақыт бөлуі керек, олар өз кезегінде төменгі деңгейдегі менеджерлердің жұмысын үйлестіреді, сондықтан басқарылмайтын персоналдың — өнім шығаратын және қызмет көрсететін адамдардың жұмысын үйлестіретін көшбасшы деңгейіне дейін.

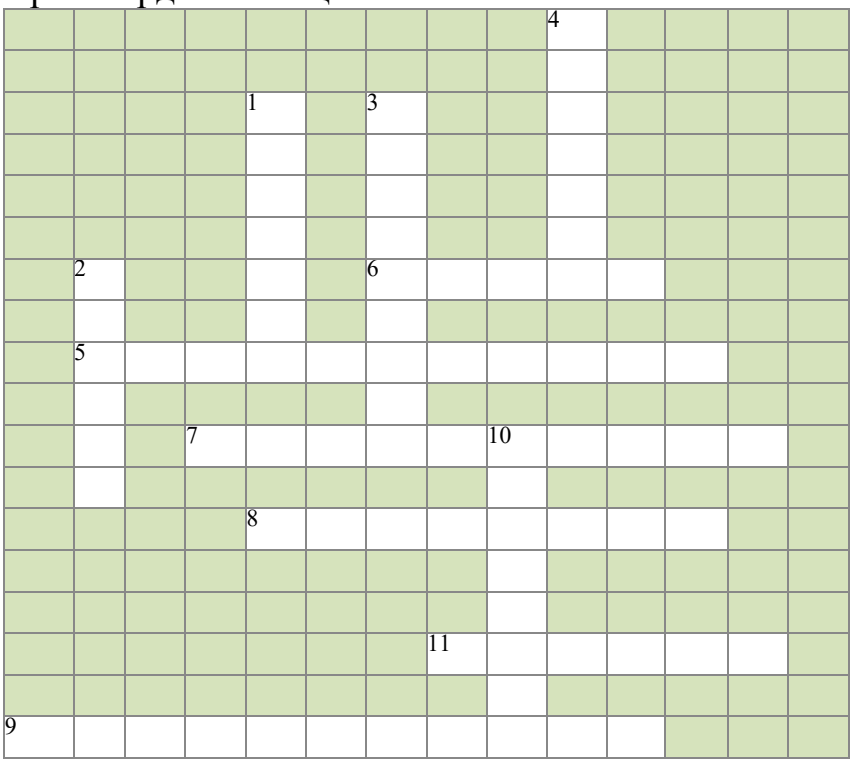
Задание 1. "Атамекен" Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының ресми сайтында Қазақстан Республикасының "қонақ үй шаруашылығы"біліктілігінің салалық шеңберін зерттеңіз. "Тамақтану және сусындар" қызметіне қандай мамандықтар жататынын анықтаңыз.

2-тапсырма. Салалық біліктілік шеңбері мен қонақ үйді басқарудың ұйымдық құрылымының деңгейлері арасындағы байланысты қарастырыңыз. Салалық біліктілік шеңберіне негізделген "тамақ және сусындар" департаментінің қызметкерлерінің тізімін жасаңыз.

3-тапсырма. Ұсынылған салалық біліктілік шеңберіне сүйене отырып, "азық-түлік және БЕВЕРАЖ" департаментінің ұйымдық құрылымын жасаңыз. Нәтижені графикалық түрде көрсетіңіз.



4-тапсырма. Кроссвордты шешіңіз



Көлденеңінен:

5. Бұл бөлме қызметін ұйымдастыратын және department-тегі F &директорына бағынатын қонақ үй қызметкері.

6. Бұл қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнындағы жұмыс учаскесіне байланысты тағамдар мен сусындар дайындаумен айналысатын қонақ үй қызметкері

7. Бұл қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының сауда залында жұмыс істейтін және қонақ үй қонақтарын қарсы алуды және олардың қызметін үйлестіруді ұйымдастыратын қонақ үй қызметкері.

8. Бұл кондитерлік өнімдерді дайындаумен айналысатын қонақ үй қызметкері.

9. Бұл тағамдар мен сусындардың құнын есептеумен айналысатын қонақ үй қызметкері.

11. Бұл барда келушілерге қызмет көрсететін қонақ үй маманы.

Тігінен:

1. Бұл шараптарды сатып алуға, сақтауға және қонақ үй қонақтарына тағамдар мен аспаздық өнімдерді таңдауға ақпараттық көмек көрсетуге жауапты қонақ үй маманы, бұл қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының сауда алаңдары қызметкерлерінің қызметін үйлестіретін қонақ үй қызметкері.

2. Бұл қонақ үй қызметшісі, қонақ үйдің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының сауда залында жұмыс істейді және қонақ үй қонақтарын қарсы алуды және қызмет көрсетуді үйлестіруді ұйымдастырады

3. Бұл қонақ үйде тамақ өндірісін басқаратын және оларды дайындаудың технологиялық процесін ұйымдастыратын және басқаратын қонақ үй қызметкері.

4. Бұл кофе дайындаумен айналысатын қонақ үй қызметкері.

10. Бұл желілік қызметкерлерге жататын және қонақ үй қонақтары мен клиенттерге қызмет көрсететін қонақ үй қызметкері.

3.2. "FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҚТАРДЫ ӘЗІРЛЕУ»

3.2.1. "FOOD AND beverage" департаменті лауазымдарының тізбесін және Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарына сілтемелерді пайдалану

Глоссарий

Кәсіби стандарт-Кәсіби қызметтің белгілі бір түрін жүзеге асыру, оның ішінде белгілі бір еңбек функциясын орындау үшін қажетті біліктілік сипаттамасы.
Лауазымдық нұсқаулық-бұл қызметкердің лауазымдағы өкілеттіктерін, жауапкершілігін және лауазымдық міндеттерін реттейтін ішкі ұйымдастырушылық және әкімшілік құжат.

Қоғамдық тамақтанудағы қызмет көрсету процесі-бұл
қоғамдық тамақтандыру өнімдерін сату және/немесе тұтынуды ұйымдастыру және/немесе бос уақытты ұйымдастыру процесінде қызметті тұтынушымен (қонақпен) тікелей байланыс кезінде қоғамдық тамақтандыру қызметтерін Орындаушы орындайтын операциялар/әрекеттер.
Тамақтану рационы-тұтынушыға ұсынылатын тағамдар мен бұйымдар жиынтығы,
ұтымды тамақтану талаптарына сәйкес тамақ қабылдау түрлері бойынша жинақталған.
Конференц-зал - кеңестер, бизнес-келіссөздер, салтанатты өткізуге арналған үй-жай.
Мәзір-әдетте белгілі бір ретпен орналасқан массаны/көлемді және бағаны көрсете отырып, тамақ кәсіпорнында тұтынушыға (қонаққа) ұсынылатын тағамдардың, аспаздық, кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерінің, сусындардың, сатып алынатын тауарлардың тізбесі.

Теориялық материал

Дұрыс құрастырылған Жұмыс сипаттамасы қызметкердің еңбек міндеттері туралы нақты түсінік береді және туындаған еңбек дауларын шешуге көмектеседі.

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 101-бабының 8-тармағына сәйкес жұмыскерлерге қойылатын біліктілік талаптары мен белгілі бір жұмыс түрлерінің күрделілігі кәсіптік стандарттар негізінде, ал олар болмаған кезде жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің Бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығы, басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының, жұмысшы кәсіптерінің тарифтік-біліктілік сипаттамаларының біліктілік анықтамалығы және ұйымдар басшылары,

мамандары және басқа да қызметшілері лауазымдарының үлгілік біліктілік сипаттамалары негізінде белгіленеді. [1]

"Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы ҚР Еңбек кодексіне сәйкес 2016 жылдың 1 қаңтарынан бастап жұмыс берушілердің салалық бірлестіктері әзірлеген кәсіби стандарттарды бекітеді. [2] қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы (КАГиР) қонақ үй саласындағы кәсіби стандарттарды әзірледі, олар Қазақстан Республикасы қонақ үйлерінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу үшін негіз болуы тиіс. Бұл кәсіби стандарттар жүктеу және сілтеме бойынша танысу үшін қол жетімді

ТУРИЗМ И ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

- Индустрия питания
- Организация питания
- Туризм
- Гостиничное хозяйство
- «Управление дестинацией»
- Организация деловых мероприятий
- 29 ПС Оформление миграционной документации
- Организация отдыха и досуга
- Управление развитием туристской индустрии в регионе -области
- Организация бронирования авиабилетов
- Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма
- Организация туристских услуг в сфере выездного туризма
- Предоставление туристских услуг v3.0
- 36 ПС Предоставление экскурсионных услуг
- Организация и проведение активных видов туризма
- Организация деловых бизнес поездок и MICE-услуг
- Управление туристским предприятием
- Продвижение туристского продукта
- Обеспечение чистоты в номерах и общественных помещений
- Обслуживание банкетов и конференций
- Обслуживание в ресторане и баре
- Обслуживание гостей в номере
- Организация и контроль работы официантов
- Осуществление взаимодействия с гостями
- Осуществление внутреннего контроля гостиницы
- Прием и размещение гостей
- Стирка, глаженье и ремонт гостиничного белья и одежды гостей
- Телефонное обслуживание гостей
- Управление отелем
- Организация приготовления еды
- Организация отдыха и досуга гостей

Сурет 3.3. Кәсіби стандарттар

Сурет 3

1-тапсырма. "Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайтында ұсынылған туризм мен қонақ үй шаруашылықтарындағы кәсіби стандарттарды мұқият оқып шығыңыз сілтеме бойынша немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз.

2-тапсырма. Кәсіби стандарттан қандай ақпарат алуға болатындығын қарастырыңыз? Қонақ үйдегі "тамақ және Бевераж" департаментінің қызметкерлері үшін қандай кәсіби стандарттарды қолдануға болады.

3-тапсырма. "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің лауазымдарын кестені толтыру арқылы кәсіби стандарттар бойынша бөліңіз.

Кәсіби стандарт	**Лауазымы**
1. Тамақтану индустриясы	
2. Тамақтандыруды ұйымдастыру	
3. Банкеттер мен конференцияларға қызмет көрсету	
4. Мейрамхана мен барда қызмет көрсету	
5. Нөмірде қонақтарға қызмет көрсету	
6. Даяшылардың жұмысын ұйымдастыру және бақылау	
7. Тағам дайындауды ұйымдастыру	

Лауазымдары
ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНДЫРУ ҰЙЫМЫНЫҢ ДИРЕКТОРЫ (МЕҢГЕРУШІСІ), ӨНДІРІС МЕҢГЕРУШІСІ, ШЕФ-АСПАЗ, ШЕФ-КОНДИТЕР, МЕЙРАМХАНА МЕНЕДЖЕРІ, МЕТРДОТЕЛЬ, КАЛЬКУЛЯТОР, АСПАЗ, КОНДИТЕР, СОМЕЛЬЕ, ДАЯШЫ, БАРМЕН, АС ҮЙ ЖҰМЫСШЫСЫ, АС ҮЙДЕГІ ҚОСАЛҚЫ ЖҰМЫСКЕР, БАНКЕТТЕР САТУ ЖӨНІНДЕГІ МЕНЕДЖЕР, КОНФЕРЕНЦИЯЛАР МЕН БАНКЕТТЕРГЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЖӨНІНДЕГІ МЕНЕДЖЕР, ІС-ШАРАЛАР ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӨНІНДЕГІ МЕНЕДЖЕР, БАРИСТА, ДАЯШЫНЫҢ КӨМЕКШІСІ, ТАПСЫРЫС ҚАБЫЛДАУ ЖӨНІНДЕГІ МАМАН, ДАЯШЫ ROOM-SERVICE, ЗАЛ МЕҢГЕРУШІСІ (МЕЙРАМХАНА, КАФЕ ЖӘНЕ Т. Б.), ДАЯШЫЛАРДЫҢ СУПЕРВАЙЗЕРІ, - НАН-ТОҚАШ ӨНІМДЕРІНІҢ ШЕФІ, НАУБАЙШЫСЫ

3.2.2. Қонақ үй мейрамханасы даяшысының лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу

Теориялық материал

Лауазымдық нұсқаулық-бұл тараптардың қызметтік міндеттеріне қатысты барлық мүмкін келіспеушіліктерін жоюға және бағыныштының функцияларын барынша нақтылауға арналған құжат.

Лауазымдық нұсқаулықтардың артықшылықтары мен кемшіліктері2

Лауазымдық нұсқаулықтардың кемшіліктері	Лауазымдық нұсқаулықтардың артықшылықтары
1. Оңтайлы лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеудегі қиындық.	1. Қызметкер қол қойған лауазымдық нұсқаулық жұмыс берушіге қызметкердің лауазымына сәйкес келмеуіне байланысты еңбек шартын бұзуға мүмкіндік береді. 2. Лауазымдық нұсқаулықтар қызметкерлерді аттестаттауға негіз болады. 3. Лауазымдық нұсқаулықтар болған кезде еңбек даулары көбінесе мемлекеттік органдардың қатысуынсыз ұйым ішінде шешіледі. 4. Нұсқаулар ұқсас лауазымдары бар қызметкерлер арасында міндеттерді біркелкі бөлуге көмектеседі (мысалы, бухгалтер мен бас бухгалтер арасында, міндеттердің қайталануын болдырмау.) 5. Нұсқаулық жұмыс берушіге сотта міндеттемелерді орындамағаны үшін тәртіптік жаза заңды түрде қолданылғанын дәлелдеуге мүмкіндік береді.

Мемлекеттік деңгейде бекітілген лауазымдық нұсқаулық жоқ. Сондықтан әрбір жеке ұйым жұмыс берушінің ішкі құжаттарымен Нұсқаулық нысанын әзірлеуге және бекітуге құқылы. Әдетте, лауазымдық нұсқаулық тұрады мұндай бөлімдер ретінде:

- Біліктілік талаптарын, қызметкердің біліміне, білімі мен дағдыларына қойылатын талаптарды, оған бағыну тәртібін және т. б. қамтитын жалпы ережелер.;
- Лауазымдық міндеттері;
- Қызметкердің құқықтары;
- Жауапкершілік жағдайлары және оның шаралары.

Лауазымдық нұсқаулыққа қызметкердің тікелей басшысы, кадр қызметі, заңгер бұрыштама қояды және оны ұйымның бірінші басшысы бекітеді. Айта кету керек, лауазымдық нұсқаулық белгілі бір қызметкерге емес, жеке лауазымға арналған.

Лауазымдық нұсқаулықтарды құрастыру кезіндегі қателер

Лауазымдық нұсқаулықтарды жасау кезінде жұмыс беруші кейіннен елеулі түрде төлей алатын қателіктер жиі жіберіледі.

Лауазымдық нұсқаулықтарды жасау кезінде аулақ болу керек:

1) анық емес, дұрыс емес тұжырымдар;
2) функцияларды қайталау (әртүрлі қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтарында бір функцияларды бекіту);
3) еңбек функциялары бірде-бір қызметкерге бекітілмеген жағдайлар;
4) міндеттемелердің көлемін анықтаудағы ұтымсыз тәсілдер ("шамадан тыс жүктеме "немесе" қызметкердің жүктелмеуі»);
5) құқықтар мен міндеттердің теңгерімсіздігі (көптеген міндеттер мен минималды құқықтармен қызметкер шаршайды және теңдестірілген жұмысқа қызығушылық таныта бастайды).

1-тапсырма. Даяшының ұсынылған типтік жұмыс сипаттамасын оқып шығыңыз.

ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН ІС

Бекітемін Келісілді
Басшы Басшы

_____ _____

"___" _____ 20 __ жыл. "___" _____ 20 __ жыл.

М. П.

ДАЯШЫНЫҢ ТИПТІК ЛАУАЗЫМДЫҚ СИПАТТАМАСЫ

I. Жалпы ережелер.

1. Даяшы жұмысшылар санатына жатады.

2. Қызметке тағайындау және қызметтен босату мекеме басқарушысының ұсынысы бойынша директордың бұйрығымен жүзеге асырылады.

3. Даяшы тікелей басқарушыға / әкімшіге / директорға есеп береді.

4. Даяшы болмаған кезеңде функционалдық міндеттерді ауысым даяшысы немесе бармен не мекеме бойынша бұйрықта хабарланатын өзге лауазымды адам орындайды.

5. Даяшы лауазымына орта арнаулы білімі, ұқсас лауазымда кемінде бір жыл жұмыс өтілі бар адам тағайындалады.

6. Даяшы өзіне сеніп тапсырылған құндылықтардың сақталуы үшін Ресей Федерациясының қолданыстағы заңнамасына және жауапкершілік ережелеріне сәйкес толық материалдық жауапкершілікке ие.

7. Даяшы білуі керек:

- басшылықтың өкімдері мен бұйрықтары;

- ішкі еңбек тәртібінің ережелері;

- тағамдар тізімі, олардың құны, сандық, гастрономиялық сипаттамалары;

- қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария және жеке гигиена ережелерінің талаптары;

- үстелді безендіру, асхана аспаптарының, тағамдардың орналасуы және келушілерге қызмет көрсету түрлері мен ережелері;

- асхана ыдыстарының, аспаптарының, киім-кешектің, Мүкәммалдың мақсаты мен түрлері, оларды есепке алу, алу және тапсыру қағидалары;

- пайдаланылатын жабдықтармен және Мүкәммалмен жұмыс істеу тәртібі;

- тізілімдерді ресімдеу және жүргізу ережесі;

- тағам дайындау технологиясы, бірінші және екінші тағамдардың, ыстық және салқын тіскебасарлардың, десерттердің, сусындардың, алкоголь өнімдерінің гастрономиялық сипаттамасы;

- еңбекті қорғау нормалары және өртке қарсы қауіпсіздік ережелері.

8. Даяшы өз жұмысында басшылыққа алады:

- еңбек шарты және РФ заңнамасы;

- мекеме басшылығының бұйрықтары мен өкімдерінің ережелері;

- осы лауазымдық нұсқаулықпен;

- ішкі тәртіп, еңбекті қорғау, өрттен қорғау, өндірістік санитария ережелері.

9. Қызмет клиенттерге қызмет көрсету және жұмыс операцияларын орындау үшін белгіленген уақыт нормаларына сәйкес жүргізіледі. Олардың тізімі тиісті құжатта бар.

II. Даяшының лауазымдық міндеттері

Даяшыға келесі лауазымдық міндеттер жүктелген:

1. Сервировка жасаудан өтті.

2. Дастарханда рды, майлықтарды олар ластанған немесе бүлінген жағдайда дереу ауыстырыңыз.

3. Көмек ұсыну және тағамдар мен сусындарды таңдауда клиенттің өтініштеріне жауап беру.

4. Тапсырыс берілген тағамдарды дайындау уақыты туралы келушіге хабарлаңыз.

5. Клиентке берер алдында тамақ, сусындарды дайындау және ұсыну қарқынын бақылау.

6. Тапсырыс берілген тағамдарға қызмет етіңіз.

7. Берілген тағамдар мен сусындардың есебін шот түрінде ұсыну.

8. Тапсырыс үшін клиентпен толық есеп айырысу.

9. Оқиға тақырыбына сәйкес мекеменің үй-жайларын безендіру.

10. Жұмыс күнінің соңында тізілімдерді ресімдеуді жүргізу.

11. Келушілер залы мен жеке жұмыс орнын таза ұстаңыз.

12. Ыдыс-аяқ пен жабдықты үнемі қайта есептеу.

13. Келушілермен және қызметкерлермен Мұқият, сыпайы қарым-қатынас жасау, ішкі тәртіп ережелерін сақтау.

14. Тауарлардың түрлері мен түрлерін, олардың қысқаша сипаттамасын білу.

15. Белгіленген киім нысанында болуға тиіс.

III. ережесі:

Даяшы құқылы:

1. Кәсіпорын қызметкерлерінен өз жұмысын орындауға қажетті және ықпал ететін ақпаратты алу.

2. Кәсіпорын басшылығынан талап ету:

- материалдық құндылықтарды сақтау, міндеттерді тиісінше орындау үшін қажетті жағдайларды жасауға және іске асыруға ықпал ету;
- нысанды киімді уақтылы тазалау, ауыстыру, сондай-ақ келушілерге сапалы сервистік қызмет көрсету үшін қажетті материалдарды, құралдарды ұсыну.

3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша кәсіпорын басшылығының қарауына ұсыныстар енгізу.

4. Ресей Федерациясының заңнамасы аясында келушілерден олардың әрекеттерінен келтірілген залалды өтеуді талап етіңіз.

5. Кәсіпорын мүдделеріне қарсы келмейтін даулы жағдайлар туындаған жағдайда өз құзыреті шегінде дербес шешімдер қабылдау.

6. Мекеменің қызметін рационализациялауға, қызмет көрсетуге және басқа жұмыстарға уақыт нормаларын өзгертуге қатысты өзінің тікелей басшысының қарауына ұсыныстар енгізу.

7. Компания басшылығымен лауазымдық міндеттерін сапалы орындауға ықпал ететін шараларды талқылау.

8. Еңбек қауіпсіздігіне, денсаулыққа, өмірге қауіп төнген жағдайда жұмыстарды орындауға кіріспеу.

IV. Жауапкершілік

Даяшы жауапты:

1. Мекемеге немесе клиентке материалдық залал келтіру.

2. Ресей Федерациясының қолданыстағы заңнамасы аясында өз міндеттерін уақтылы, дұрыс орындамау.

3. Жұмыстарды орындау бойынша белгіленген уақыт нормаларының тұрақты сақталмауы.

4. Заңнамада белгіленген құқық бұзушылықтар.

5. Тәртіпті, Нұсқаулық ережелерін, бұйрықтарды, өкімдерді, ішкі еңбек тәртібі ережелерін, қауіпсіздік техникасы және өртке қарсы қорғау нормаларын бұзу.

V. Жұмыс шарттары

1. Даяшының жұмыс шарттары анықталады:

- ҚР Еңбек кодексінің ережелерімен;
- ішкі еңбек тәртібі ережелерімен;
- мекеме басшылығының бұйрықтарымен, өкімдерімен,

-қолданыстағы санитарлық-гигиеналық нормалардың, қауіпсіздік техникасы ережелерінің талаптары.

2. Нормаланбаған жұмыс кестесіне, кешкі немесе түнгі уақыттағы еңбек қызметіне жол беріледі, бұл туралы тиісті құжаттарда алдын ала хабарланады.

Лауазымдық нұсқаулықпен таныстым _____.
"___" _____ 20 __ жыл.

Осы лауазымдық нұсқаулықтың данасын алдым _____.
"___" _____ 20 __ жыл.

2-тапсырма. "Атамекен" Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайтында "даяшы" мамандығының кәсіби стандартын мына сілтеме бойынша оқып шығыңыз https://atameken.kz/ru/services/16 немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз. Осы лауазымдық нұсқаулыққа "тамақтандыруды ұйымдастыру" кәсіби стандартына сәйкес "даяшы"кәсібінің картасына талдау жасаңыз. Нәтижелерді кесте түрінде көрсетіңіз.

№ р.с.	Тармақша мен тармақтың нөмірі	Қолданыстағы редакция	Ұсынылған редакция

3-тапсырма. Кәсіби стандарт негізінде "даяшы" кәсібінің картасы және осы іс туралы ақпарат, жобаны жасаңыз және қонақ үй фермасының тамақтану даяшының лауазымдық нұсқаулығын дұрыс жасаңыз. Жобаңызды қорғауға дайындалыңыз.

3.2.3 Барменнің лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу

Тарихи анықтама
Бармен мамандығы АҚШ-та 19 ғасырда "Алтын асық" кезінде пайда болды. Қалтаңыздағы алтынмен ауыр жұмыстан оралған іздеушілер үшін олар сөйлесуге, жақсы уақыт өткізуге, ішуге және сөйлесуге болатын орындар құру керек болды.

Теориялық материал

Бармен (ағылш. bar, man-бардың артындағы адам) - функционалдық міндеттеріне сусындар мен коктейльдерді дайындау кіретін маман.

Барменнің басты шеберлігі-белгіленген рецепт бойынша мәзірден танымал сусындар мен коктейльдерді дайындау. Дегенмен, кейбір тәжірибелі мамандар өздерінің рецептерін ойлап табады-шығармашылық дағдыларды жүзеге асырады және көпшіліктің көңілінен шығады.

Бармен барларға, кафелерге, мейрамханаларға келушілерге қызмет етеді, қонақтарға сусындарды таңдауға және оларды дайындауға көмектеседі. Бармен жұмысының басты ерекшелігі-ол қажетсіз эмоциялар мен негативтерсіз "машинада" тез жұмыс істеуі керек. Сонымен қатар, бармен дайындалған сусындар мен коктейльдердегі пропорцияларды қатаң сақтауы керек. Барменнің міндеттері көбінесе мекеменің форматына байланысты. Барлардың екі түрі бар: Байланыс және байланыссыз. Жанаспайтындармен бәрі қарапайым: бармен сусындар дайындайды және оларды үстелге апару үшін даяшыларға береді. Байланыс барында жұмыс істеу әлдеқайда қызықты және қиын: бармен, жүрекпен сөйлесу және т.б. бұл мамандықтың, кез-келген басқа сияқты, өзіндік ерекшеліктері, артықшылықтары мен кемшіліктері бар екенін түсіну керек. Біріншіден, барменнің жұмысы өте жауапты. Стендтегі қызметкер микровесалар мен дозаторларды қолдана отырып, дайындау рецептін нақты ұстануы, кассалық тәртіпті қатаң сақтауы, кассалық аппаратпен жұмыс істеу жөніндегі нұсқаулықты білуі және орындауы тиіс. Екіншіден, бармен жұмыс орнында мінсіз тазалық пен тәртіпті сақтауы керек. Сонымен қатар, пайдаланылатын заттар мен құрылғылардың тазалығы мен белгілі бір орналасуы қызмет көрсетілетін клиенттердің санына қарамастан үнемі сақталуы керек. Үшіншіден, көбінесе бармен тез қарқынмен жұмыс істеуге мәжбүр болады, тек ауысымның басында ғана емес, сонымен қатар "аяғымен" 12 сағат өткізуге тура келген кезде де. Бармен жұмысының психологиялық аспектісі туралы айту маңызды.. Бармен өзінің жеке проблемалары, ұйқының болмауы немесе әлсіздік туралы ұмытып кетуі керек. Келушілер барменде әңгімелесушіні жиі іздейді, сондықтан жеке өмірінен жағымды да, жағымсыз да әңгімелерді тыңдау үшін көп шыдамдылық пен ұстамдылық қажет. Бармен жағдайды сезініп, күтпеген жағдайларда тез әрекет ете алуы керек.

Барменнің стандартты міндеттері:

1. Ауысым басталғанға дейін бір-жарты сағат бұрын келіп, барды ашуға дайындаңыз, қоймадағы қалдықтарды, ыдыс-аяқтың тазалығын және т. б.
2. Сақтауға, ұқыптылық. Әр кәсіпорынның жұмыс киімінің стиліне өзіндік көзқарасы бар, бірақ бәрі таза және жаңа болуы керек.
3. Шот-фактураларды толтыру, шот-фактураларды рәсімдеу. Көбінесе бармен тауарларды өзі қабылдауға мәжбүр болады, сонымен қатар қаржымен тұрақты жұмыс, қолма-қол ақшаны қабылдау және т. б.
4. Клиенттерге қызмет көрсету: сусындарды қарсы алу, ұсыну және араластыру.

Егер біз кәсіби нәзіктіктер туралы айтатын болсақ, бармендерде маман ретінде үш мамандық болуы мүмкін: классикалық, флиринг және Микология. Әрине, сусындарды дайындайтын мамандардың көпшілігі классикалық тәсілді қолданады – бұл коктейльдер рецепт бойынша және дұрыс дәм үшін міндетті компоненттерден дайындалған кезде. Флейрингке келетін болсақ, осы бағыттағы бармендер ингредиенттерді дәмді араластырудан немесе рецептті дәл сақтаудан гөрі, қызмет көрсетудің көңіл көтеруіне көбірек көңіл бөледі. Флейринг бойынша маман беделді мекемелерге қарағанда клубтарға жиі қажет, өйткені ол коктейльдерден шоу ұйымдастырып, дәмін фонда қалдырады. Мұндай мамандарға сұраныс аз, әдетте, бармен – миксологтар қонақтар тәжірибе жасауды немесе ерекше бір нәрсені дәмін татуды ұнататын өте күрделі тұтынушылар болатын мекемелерде қажет.

Кез-келген бармен үшін маңызды қасиеттер-сенімділік, жауапкершілік, Достық, әдептілік және жанжалсыздық. Көптеген жұмыс берушілер бармендегі адалдықты, жауаптылықты, байқағыштықты және клиентке көзқарас таба білуді, оны тыңдауды бағалайды.

1-тапсырма. Ситуациялық тапсырма. Ұсынылған жағдайды зерттеп, барменнің стандартты міндеттерін ескере отырып, бармен лауазымына сұхбат алу үшін 3-4 сұрақ қойыңыз.

Сұхбат барысында барменге сұрақтар

Сіз тамақтану кәсіпорнының басшысысыз, бармен лауазымына үміткерлермен сұхбаттасасыз. Сонымен стандартты сұрақтар әңгімелесу, қоюға болады әлеуетті қызметкеріне мұндай сұрақтар:

1. Сіз қатты сөйлейтін қонақпен қалай әрекет етесіз?
2. Егер ол ренжіген немесе көңіл-күйі нашар болса, қонақпен не туралы сөйлесесіз?
3. Сізде әріптесіңізбен жанжал болды делік. Сіз оны жұмыс жағдайында қалай шешесіз?
4. Сіз бұл коктейльдің тарихы туралы айта аласыз ба?
5. ……

6. ……
7. ……....
8.

2-тапсырма. Теориялық материалда ұсынылған барменнің жұмысының сипаттамасын зерттеп, бармен кәсібінің артықшылықтары мен кемшіліктеріне талдау жасаңыз

Артықшылықтары	Кемшіліктері

3-тапсырма. "Атамекен" Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайтында "бармен" КӘСІБІНІҢ КАРТОЧКАСЫ "тамақтандыруды ұйымдастыру" кәсіби стандартын мына сілтеме бойынша оқып шығыңыз https://atameken.kz/ru/services/16 немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз. Жоспар бойынша жұмыс сипаттамасын жасаңыз.

БАРМЕННІҢ ЛАУАЗЫМДЫҚ СИПАТТАМАСЫ

I. Жалпы ережелер.

II. Барменнің лауазымдық міндеттері

III. Барменнің құқықтары

IV. Барменнің жауапкершілігі

V. Барменнің жұмыс шарттары

3.2.4 Аспазшының лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу

Теориялық материал

Еңбек нарығы мен заңнама аспазға қандай талаптар қояды? Қоғамдық тамақтандыру орындарында өз ісінің мамандары-аспаздар жұмыс істейді. Әрине, мейрамхана аспазына қойылатын талаптар әр түрлі болады және асханада тамақ дайындайтын адамға қарағанда қатал болады.

Жалпы, аспазшыға қойылатын талаптар қай жерде жұмыс істейтініне байланысты аздап өзгеруі мүмкін. Бірақ сала қызметкерлерінің көпшілігі үшін қолайлы жалпы мәселелер бар.

Аспазшыға қойылатын негізгі талаптар

Ең алдымен, аспазшының кәсіби білімі болуы керек. Аспаз пісіру рецептерін, сондай-ақ әртүрлі тағамдарды, жартылай фабрикаттар мен аспаздық өнімдерді өндіру технологиясын білуі керек. Аспаз қандай өнімдерді біріктіруге болатындығын, қайсысын ауыстыруға болатындығын

түсінуі керек, шикізатты пісіру процесінде өнімдермен қандай өзгерістер болатынын түсінуі керек. Сондай-ақ, аспаз пайдаланылатын шикізаттың тауарлық сипаттамалары мен таңбалануын біледі. Осы салада болып жатқан өзгерістер мен жаңалықтар туралы хабардар болыңыз. Мейрамхана, асхана, кафе және кез-келген басқа жерде аспазшыға қойылатын талаптар міндетті түрде шикізатты аспаздық өңдеу әдістерін, осы процестегі технологиялық операциялардың реттілігін білуді қамтиды. Аспаз өз жұмысында санитарлық-гигиеналық ережелерді сақтауға міндетті, жартылай фабрикаттар мен дайын өнімді сақтау ережелері мен шарттарын, сондай-ақ өнімді тасымалдау ережелерін білуі керек.

Тамақ дайындайтын аспаз қандай өнімдердің немесе шикізаттың жоғары сапалы, ал қайсысы мүлдем бүлінбеген және өндіріске жарамсыз дәмін, иісі мен түсін анықтай алуы керек, дайын аспаздық өнімдердің кемшіліктерін жоя білуі керек.

Аспаз жартылай фабрикаттар мен өнімдердің құрамын түсінеді, аспаздық өнімдердің қауіпсіздігі қандай қауіпсіздік критерийлерімен анықталатынын біледі. Аспаз тамақ дайындау үшін құрамында денсаулыққа қауіпті химиялық немесе биологиялық заттары бар шикізатты санитарлық нормалар бойынша рұқсат етілген деңгейден асатын мөлшерде пайдаланбайды.

Сондай-ақ, сауатты аспаз (әсіресе, тиісті мамандану кәсіпорындарында жұмыс істейтін) өз мейрамханасының негізгі мәзірін ғана емес, сонымен қатар диеталық және емдік-профилактикалық тамақтану негіздері бойынша қысқаша дәріс бере алады, қолданыстағы диеталар мен тамақтану ережелері туралы біледі, диеталық тағамдарды дайындау үшін өнімдерді қалай дұрыс өңдеу керектігін біледі. Санаторийлерде, профилакторияларда, диеталық асханаларда жұмыс істейтін аспаздар үшін бұл әсіресе өзекті. Бірақ бұл кез-келген аспазға пайдалы болуы мүмкін, өйткені дұрыс тамақтану қазіргі уақытта үрдіске ие және көптеген тамақтану кәсіпорындары диеталық тағамдарды дайындау әдістерін қолданады және өздерін пайдалы және пайдалы тамақтану мейрамханалары ретінде көрсетеді.

Әр аспаз рецепт жинақтарын қолдана алады, өз кәсіпорнының стандарттарын біледі, ыдыс-аяқтарды дайындауда технологиялық карталарды қолданады және оларға қажетті өзгерістер енгізе алады.

Аспазшыға қойылатын міндетті емес, бірақ өте қажет талап-әр түрлі тағамдар мен әртүрлі халықтардың ұлттық тағамдарын дайындау мен ұсынудың негізгі ерекшеліктерін білу. Бұл кәсіби түрде өсіп, сәнді мейрамханаларда жұмыс істегісі келетін мамандар үшін өте пайдалы. Мұндай жерлерде аймақтық ерекшеліктерді білу ерекше бағаланады.

Мейрамхана аспазына қойылатын талаптар

Жоғарғы деңгейдегі мейрамханаларда жұмыс істегісі келетіндер үшін келушілердің қатысуымен залда ыдыс-аяқ дайындау мүмкіндігі, тағамға қызмет ету мүмкіндігі пайдалы, таңданған көпшіліктің көз алдында тағаммен түпкілікті манипуляциялар жасау өте пайдалы.

Мейрамхана аспазына қойылатын талаптар тағамды бөлу, қызмет көрсету және безендіру ережелерін білместен мүмкін емес. Сондай-ақ, Сіз беру ережелерін білуіңіз керек. Бұл қажетті білім қызмет көрсету үшін банкеттер, салтанатты іс-шаралар, немесе аса маңызды келушілер.
Мейрамхананың немесе кез – келген басқа мекеменің аспазшысына қойылатын маңызды талаптардың бірі-ол өзі атқаратын жұмыс үшін жауапкершілікті сезінуі керек және, әрине, өз ісін шын жүректен жақсы көруі және оны жан-тәнімен орындауы керек.

1-тапсырма. Негізгі қасиеттерін анықтай отырып, заманауи аспазшының портретін жасаңыз

2-тапсырма. Ұсынылған ақпаратты Бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығынан оқып шығыңыз, алынған ақпарат пен теориялық материалға сүйене отырып, жоспар бойынша 4-ші дәрежелі аспазшының лауазымдық нұсқаулығын жасаңыз:

- Жалпы ережелер.
- Лауазымдық міндеттері 4-разрядты аспаз;
- 4-разрядты аспаздың құқықтары;
- Жауапкершілігі аспаз 4-разрядты;
- Жұмыс шарттары аспаз 4-ші разрядты.

БІРЫҢҒАЙ ТАРИФТІК-БІЛІКТІЛІК АНЫҚТАМАЛЫҒЫ
ЖҰМЫС
1 шығарылым.

Аспазшы
2-разряд

Жұмыс сипаттамасы. Тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау кезінде қосалқы жұмыстарды орындау. Картопты, жемістерді, көкөністерді, жемістерді, жидектерді пышақтардың және басқа да құрылғылардың көмегімен жуғанға дейін немесе кейін тазалау, тазалау. Көктерді, жемістерді, көкөністерді, жидектерді, картопты іріктеу. Бөгде қоспаларға ақау даналарын жою. Көкөністерді жуу, оларды тазалағаннан кейін жуу,тазалау. Нан, картоп, көкөністер, шөптерді кесу. Балықты, етті, құсты еріту. Балықты, құстарды, ойындарды ішу. Өңдеу майшабақ, шабақ. Субөнімдерді өңдеу және т. б.

Білуге тиіс: шикізат пен өнімдерді бастапқы аспаздық өңдеу ережесі және олардан жасалған жартылай фабрикаттардың сапасына қойылатын талаптар; нанды кесу ережесі; тазартылған көкөністерді сақтау мерзімі мен шарттары; түрлі маркалы нан кесетін машиналардың құрылысы, реттеу және пайдалану ережесі; нанды қолмен және машинамен кесу кезінде жұмыстың қауіпсіз тәсілдері.

Аспазшы
3-разряд

Жұмыс сипаттамасы. Қарапайым аспаздық өңдеуді қажет ететін тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау. Картоп және басқа да көкөністерді, жарма, бұршақ, макарон өнімдерін, жұмыртқаларды пісіру. Картопты, көкөністерді, котлет массасынан жасалған бұйымдарды (көкөніс, балық, ет), құймақтарды, құймақтарды, құймақтарды қуыру. Көкөніс және жарма өнімдерін пісіру. Өнімдерді сүзу, сүрту, илеу, ұнтақтау, қалыптау, толтыру, Толтыру. Бутербродтарды, жартылай фабрикаттардан, консервілер мен концентраттардан жасалған тағамдарды дайындау. Бөлу (жинақтау), жаппай сұранысқа ие тағамдарды тарату.

Білуге тиіс: рецептураларды, дайындау технологиясын, сапаға қойылатын талаптарды, тарату (жиынтықтау) ережесін, тағамдарды сақтау мерзімдері мен шарттарын; картоптың, көкөністердің, саңырауқұлақтардың, жармалардың, макарон және бұршақ өнімдерінің, сүзбенің, жұмыртқаның, котлет массасынан жасалған жартылай фабрикаттардың, қамырдың, консервілердің, концентраттардың және басқа да өнімдердің түрлерін, қасиеттерін және аспаздық мақсатын, олардың сапалылығын анықтаудың белгілері мен органолептикалық әдістерін; оларды жылумен өңдеуге дайындау жөніндегі операцияларды орындау ережесі, тәсілдері мен кезектілігін; технологиялық жабдықтың, өндірістік Мүкәммалдың, құралдың, салмақ өлшеу аспаптарының, ыдыстардың нысанын, оларды пайдалану

Аспазшы
4-разряд
Жұмыс сипаттамасы. Күрделілігі орташа аспаздық өңдеуді талап ететін тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау: жаңа піскен, пісірілген және пісірілген көкөністерден жасалған, еті, балығы бар түрлі салаттар; винегреттер; тұздық астындағы балық; желло; табиғи майшабақ және гарнирі бар салаттар. Сорпаларды, сорпаларды пісіру. Көкөніс, балық және теңіз өнімдерінен, ет және ет өнімдерінен, ауыл шаруашылығы құстары мен қояннан пісірілген, бұқтырылған, қуырылған, пісірілген түрдегі екінші тағамдарды; тұздықтарды, пассеровкалардың әртүрлі түрлерін; ыстық және суық сусындарды; тәтті тағамдарды, ұн өнімдерін: тұшпара, тұшпара, бәліш, үй кеспесі, ірімшіктер және т. б. дайындау.
Білуге тиіс: күрделілігі орташа аспаздық өңдеуді талап ететін тағамдар мен аспаздық бұйымдардың рецептураларын, дайындау технологиясын; олардың сапасына, мерзіміне, сақтау және тарату жағдайларына қойылатын талаптарды; балықтың, теңіз өнімдерінің, еттің, ет өнімдерінің, Ауыл шаруашылығы құсы мен қоянның аспаздық мақсатын, олардың сапалылығын анықтаудың белгілері мен органолептикалық әдістерін; қышқылдардың, тұздардың және су қаттылығының өнімдерді жылумен өңдеу ұзақтығына әсерін; технологиялық жабдықтың құрылысы мен пайдалану ережесін.
Аспазшы
5-разряд
Жұмыс сипаттамасы. Күрделі аспаздық өңдеуді талап ететін тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау: құйма балық, ет өнімдерінен құйма балық, балық ассорти, ет және т. б.; Балықтан, еттен, ауыл шаруашылығы құсынан, құс ойынынан жасалған мөлдір сорпалардағы сорпалар; сорпалардағы, көкөніс және жеміс қайнатпаларындағы диеталық сорпалар; тұздықтар; түрлі тұздықтары бар пісірілген, қуырылған немесе бұқтырылған Балықтан, табиғи бұқтырылған, қуырылған еттен, алма немесе картоппен толтырылған ауыл шаруашылығы құсынан және т. б. жасалған тағамдар. Табиғи және толтырылған бу омлеттерін, жұмыртқа ботқаларын, түрлі тұздықтар мен таңғыштарды, құмнан, қатпарланған қамырдан жасалған бұйымдарды дайындау: волованд ар, крутондар, тарталеткалар. Мәзір, жартылай фабрикаттар мен өнімдерге өтінімдер, тауарлық есептер жасау.
Білуге тиіс: күрделі аспаздық өңдеуді талап ететін тағамдар мен аспаздық бұйымдардың рецептураларын, дайындау технологиясын, сапасына, сақтау мерзіміне, шарттарына, порциялауға, ресімдеуге және беруге қойылатын талаптарды; ұтымды тамақтану негіздерін; күрделі тағамдар мен аспаздық бұйымдарды дайындау үшін пайдаланылатын шикізат пен жартылай фабрикаттардың түрлерін, қасиеттерін және өңдеу тәсілдерін; оларды жылумен өңдеу кезінде тамақ өнімдерінің шығындарын азайту және тағамдық құндылығын сақтау тәсілдерін (қыздырудың немесе жылытудың

әртүрлі тәсілдерін қолдану, белгілі бір орта - қышқыл, тұзды және т.б. жасау); аспаздық өнімнің және оларды пайдалану ережелері; мәзір, өнімдерге өтінімдер жасау, есеп жүргізу және тауарлық есептер жасау ережелері. Орта арнайы білім қажет.

Аспазшы

6-разряд

Жұмыс сипаттамасы. Ерекше күрделі аспаздық өңдеуді талап ететін тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау: құйма немесе фарштағлан торайлар; бауырдан жасалған паштет; желедегі балық тұшпарасы; тартылған, құйылған балық; вегетариандық желедегі құйылған ет, субөнімдер, бұзау етінен жасалған фрикаделькалар; ет ірімшігі; профитрольдері, кнельдері, ет фрикадельдері бар сорпалар; түрлі балық тұқымдарынан жасалған құлақ; ботвинья, көкөніс, ет, ойыны бар окрошка; бөлек пісірілген балықтан, еттен жасалған тағамдар ет пюресі, Суфле, пудингтер, рулеттер, тауықтан немесе ойыннан жасалған табиғи немесе фарштағлан котлеттер; жұмыртқа-май соустары, май қоспалары, түрлі дәм және хош иісті қоспалары бар майонез соустары; желденген кремдер, мусстар, самбуктар, тәтті тұздықтар, қантқа шайқалған кілегейі бар шәрбаттағы жемістер мен жидектер; ауа бәліштері, Суфле, десертті балмұздақ, парфе, ыстық сусындар және т. б. Тапсырыстық және фирмалық тағамдарды, ұлттық және шетелдік асүйлердің тағамдарын; сату-көрмелерге арналған бұйымдар мен дайын тағамдарды үлестіру, ресімдеу және тарату.

Білуге тиіс: тағамдар мен аспаздық бұйымдардың барлық түрлерінің рецептурасын, дайындау технологиясын; ұлттық, фирмалық тағамдар мен шетелдік асүйлердің тағамдарын дайындау ерекшеліктерін; диеталардың сипаттамасын; жекелеген диеталар бойынша қолдануға тыйым салынған тағамдар мен өнімдерді; ақуыздармен, майлармен, көмірсулармен, витаминдермен, бояйтын және Тамақ өнімдеріндегі басқа да заттармен жылумен өңдеу кезінде болатын өзгерістерді; тапсырысты, фирмалық және диеталық тағамдарды порциялау, ресімдеу және беру ережесін; мерекелік, банкеттік мәзірді, тамақтанушылардың жекелеген контингенттеріне қызмет көрсету бойынша мәзірді және т.б. жасау ережесін; дайын өнімдегі ақауларды жою Орта арнайы білім қажет.

3.2.5 Хостес лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу

Теориялық материал

Хостес-мейрамханаға (көрмеге, конференцияға, презентацияға, қонақ үйге, клубқа) кірген кезде қонақтарды қарсы алатын және сіз үшін жаңа жерде (іс-шарада) ыңғайлы болуға көмектесетін адам.

Ол сыртқы келбеті тартымды, көпшіл, қонақтармен сауатты сөйлесе білуі, шет тілін білуі, жоғары білімі болуы, туындаған барлық сұрақтарға жауап беруі және қонақтарға көмектесуі керек.

Егер сіз осы сөздің мағынасын ағылшын тілінен аударсаңыз (хостесс), онда "қонақтарды қабылдаушы" немесе залдың иесі шығады.

Хостес іс-шарада қонақтарды жалықтырмайды, кейде ол басқа қызметкерлердің жұмысын үйлестіреді және әкімші рөлін атқарады.

Негізінен осы бос орынға қабылдайды симпатичных, өзіне сенімді және общительных қыздар, жігіттер кездеседі, бірақ сирек.

Қазір бұл кәсіптің қызметкерлерін кездестіруге болады:

- көрмелерде, тұсаукесерлерде, конференцияларда, съездерде;
- мейрамханада, қонақ үйде, клубта.

Негізгі қасиеттері болуы тиіс хостес:

- Тартымды келбеті, жасы 18-ден 30 жасқа дейін;
- Қарым-қатынас, қарым-қатынас, жеке сүйкімділік, шет тілдерін білу;
- Тапқырлық, түрлі форс-мажорлық жағдайларда қонақтарға көмек көрсете білу, даулы жағдайларда шешім ұсына білу;
- Жақсы дикция, сауатты сөйлеу, жағымды дауыс, сүйкімділік;
- Стресске төзімділік және әртүрлі адамдармен ортақ тіл таба білу;
- Психология бойынша бастапқы білім
- Мейрамхана саласындағы жұмыс негіздерін білу жақсы артықшылық болады.

Сонымен қатар, барлық хостес сыртқы көріністе жақсы көрінуі керек, олар сондай-ақ интеллектуалды дамыған, коммуникативті, тапқыр және өз ойларын дұрыс және дұрыс жеткізе білуі керек.

Міндеттері хостес кіреді:

- Ұқыпты келбетке ие болу, әрқашан жақсы көңіл-күй мен күлімсіреу және іскерлік қарым-қатынас ережелерін білу;
- Қонақтарды қарсы алып, оларды үстел үстіне немесе конференция болса, қажетті залға апарыңыз;
- Мейрамханада қонақтарға ыңғайлы үстел таңдау, мәзір бойынша кеңес беру, үстелді телефон арқылы брондау, кейде даяшылардың жұмысын бақылау;
- Конференцияда, көрмеде іс-шара жоспарын білу: әр түрлі нөмірлердің, презентациялардың басталуы мен аяқталуы;
- Қонақтарға кеңес беруге көмектесу, іс-шараның мейірімді иесі болу, оларды скучно немесе ыңғайсыздық сезінбеу;
- Іс-шара аяқталғаннан кейін қонақтарды өткізу, іс-шара туралы олардың пікірлерін білу және қонақтардың барлық ескертулерін басшылыққа жеткізу.

Хостес мейрамханасында нақты міндеттер мен жұмыс нұсқаулары бар. Олар кейбір тармақтарда мейрамхана әкімшісінің лауазымдық нұсқауларымен

қиылысады, олар мейрамханада қонақтармен кездеседі және сөйлеседі, бірақ сонымен бірге жеке ерекшеліктері бар:

1. Мейрамханаға кірген кезде қонақтарды қарсы алу;
2. Кездесуден кейін кешеннің немесе мейрамхананың аумағына шолу экскурсиясын өткізу:
3. Кейде даяшылардың жұмысын бақылау;
4. Мейрамхана қонақтарына назар аударыңыз;
5. Мейрамханада қонақтарға арналған үстелдерді брондау;
6. Қонақтар мен мейрамхана қызметкерлері арасындағы жанжалды жағдайларды шешу:
7. Қонақтарды жалықтырмаңыз.

1-тапсырма. Хосттардың міндеттерін анықтау арқылы сәйкестік кестесін толтырыңыз.

	Лауазымдық міндеттері
Хостес	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

Тағамдарды дайындау, үстелдерді брондау, жанжал жағдайларын шешу, кіре берісте қонақтарды қарсы алу, ас үйдің сапасына талдау жасау, қонақтарға назар аудару, мейрамханада қонақтарға ыңғайлы үстел таңдау, барда жұмыс істеу

2-тапсырма. Талдау жағдайы

Қонақ үстел оған сәйкес келмейді дейді, өйткені ол суық "есіктен тартып алады", ал қазір бұл жоба оған ыңғайсыз және тіпті денсаулыққа қауіпті. Официант жойылады трансплантациялау мүмкіндігі бар-жоғын білу. хостес уақытты қажет ететін нұсқаларды қарастырады. Даяшы қазірдің өзінде басқа үстелдерге назар аударуда, хостес қонақты трансплантациялаудың нұсқалары жоқ екенін білді және даяшы мұны жасайды деп ойлап, қонаққа бұл туралы хабарлау қажет деп санамады. Қонақ кері байланысты уақтылы алмай, тез шиеленісті жинайды, ашуланады және ашуланады.

Жағдайға тапсырмалар:

а. *Жағдайды зерттеңіз*
б. *Қонақтың неге ашуланғанын анықтаңыз?*
в. *Қызметкерлердің қайсысы өз міндеттерін орындамады?*
г. *Осы жағдайды шешудің барлық дұрыс жолдарын таңдаңыз:*

- қонақты тыңдап, кешірім сұраңыз
- *қонақты елемеуді жалғастырыңыз*
- *айыптауға даяшы және жазалауға оның*
- *өз кінәсін мойындаңыз*

- *мұндай қонаққа өте мұқият болыңыз*
- *"Food and beverage" департаментінің бастығына қоңырау шалыңыз»*
- *соңғы Ережені қолдану*

  Тыңдау-Тыңдау
  Apologize-Кешірім Сұраңыз
  Solve-мәселені шешіңіз
  Thanks-Рахмет

3-тапсырма.
Қонақ үйдегі Мейрамхана Хосттарының ұсынылған жұмыс сипаттамасын оқып шығыңыз және жетіспейтін элементтерді жасаңыз.

Хостес лауазымдық сипаттамасы

I. Жалпы ережелер.

1. Хостесс мамандар санатына жатады.

2.Хостесс лауазымына жұмыс өтіліне талап қоймастан орта кәсіптік білімі бар немесе қоғамдық тамақтандыру жүйесінде кемінде 2 жыл жұмыс өтілі және мамандығы бойынша жұмыс өтілі бар тұлға тағайындалады.

3. Хостес лауазымына тағайындау және одан босату мейрамхана директорының ұсынысы бойынша кәсіпорын директорының бұйрығымен жүзеге асырылады.

4. Хостесс білуі керек:

4.1. Қоғамдық тамақтануды ұйымдастыруға қатысты жоғары тұрған және басқа да органдардың қаулылары, өкімдері, бұйрықтары, басқа да басшылық және нормативтік құжаттары.

4.2. Қоғамдық тамақтандыру өнімдерін (қызметтерін) өндіру және өткізу ережесі.

4.3. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнын өндіруді және басқаруды ұйымдастыру, оның бөлімшелерінің міндеттері мен функциялары.

4.3. Келушілерге қызмет көрсету процесін ұйымдастырудың ережелері мен әдістері.

4.4. Сатылатын қызметтердің ассортименті.

(4.5.) Маркетинг негіздері.

4.6. Қоғамдық тамақтану экономикасы.

(4.7) Баға белгілеу тәртібі.

4.8. Үй-жайларды, витриналарды жоспарлау және безендіру, жарнаманы ұйымдастыру принциптері.

4.9. Эстетика, Этика, Психология және келушілерге қызмет көрсету негіздері.

4.10.Қоғамдық тамақтану мен келушілерге қызмет көрсетуді ұйымдастырудың озық отандық және шетелдік тәжірибесі.

4.11. Ішкі еңбек тәртібінің ережелері.

4.12. Еңбекті қорғау ережелері мен нормалары.

5. Хостесс метрдотельге бағынады

6. Хостес болмаған кезде (демалыс, ауру, т.б.) оның міндеттерін ұйым директорының бұйрығымен тағайындалған адам орындайды. Осы адам тиісті құқықтарға ие болады және өзіне жүктелген міндеттердің тиісінше орындалуы үшін жауапты болады.

II. Хостес міндеттері

1.Мейрамханаға келушілерге тиімді және мәдени қызмет көрсетуді, оларға қолайлы жағдай жасауды қамтамасыз етеді.

2. Қонақтарды қарсы алады және қабылдайды.

3.Басқарады зейіні клиенттің бастапқы уақытта болу мейрамханасында және бұдан әрі қажет болған жағдайда

4.Отырғызу орындарын толтыру бойынша ағымдағы жағдайды бақылайды

5.Келушілерге қызмет көрсету мәселелері бойынша кеңес береді, олардың қол жетімді тағамдар мен сусындардың ассортиментімен танысуын қамтамасыз етеді.

6…….N

……

III ережесі:

Хостес құқылы:

1. Кәсіпорын басшылығының оның қызметіне қатысты шешімдерінің жобаларымен танысу.

2. Басшылықтың қарауына осы Нұсқаулықта көзделген міндеттерге байланысты жұмысты жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізу.

3. Өз құзыреті шегінде мейрамхана басшылығына лауазымдық міндеттерін жүзеге асыру барысында анықталған кәсіпорын (оның құрылымдық бөлімшелері) қызметіндегі барлық кемшіліктер туралы хабарлау және оларды жою бойынша ұсыныстар енгізу.

4. Кәсіпорын басшылығынан өзінің лауазымдық міндеттері мен құқықтарын орындауға жәрдем көрсетуді талап етуге құқығы бар.

IV Жауапкершілік

Хостес жауапты:

1. Осы лауазымдық нұсқаулықта көзделген лауазымдық міндеттерін тиісінше орындамағаны немесе орындамағаны үшін - Ресей Федерациясының қолданыстағы еңбек заңнамасында белгіленген шектерде.

2. Өз қызметін жүзеге асыру процесінде жасалған құқық бұзушылықтар үшін - Қазақстан Республикасының қолданыстағы әкімшілік, қылмыстық және азаматтық заңнамасында айқындалған шекте.

3. Материалдық залал келтіргені үшін-Қазақстан Республикасының қолданыстағы Еңбек және азаматтық заңнамасында белгіленген шекте.

3.2.6 Метрдотельдің (зал әкімшісінің) лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу)

Теориялық материал

Тарихи анықтама

Метрдотельдің лауазымы XV-XVI ғасырларда пайда болды. Францияда осы терминмен (maître d ' hôtel – қонақ үй иесі) пошта станциясының немесе қонақ үйдің қожайыны болған. Ол алды келушілер ұсталынғандар мекемеде аз уақытқа демалуға және тамақтануға. Метрдотель оларға бір үлкен дастархан басында орын тапты, қол жетімді тағамдарды ұсынды, тапсырыс берді, аспазшыларға бұйрық берді, төлем жасады, түрлі мәселелерді шешуге көмектесті. Мекемеде тамақтануға арналған бір үстелдің болуын ескере отырып, оның мәртебесіне байланысты қонақтың оның артында орналасуына үлкен мән берілді. Метрдотельге асыл тектегі келушіге қарапайым адамның жанында отыруға рұқсат етілмеді.

Метрдотель-бұл кафе, бар немесе мейрамханадағы менеджер, ол залда болып жатқанның бәріне жауап бермейді. Оны кейде зал әкімшісі деп те атайды. Ол хостес, даяшылар, есіктер, гардеробтар, тазалағыштар, кейде күзетшілерді басқарады.

Метрдотельдің міндеттерін екі бөлікке бөлуге болады. Біріншісі-мекеменің жұмысқа кірісуіне дайындық:

- барлық үй-жайлардың (банкет залы, дәретхана, гардероб, бар) жай-күйін және оларды жинау сапасын тексеру;
- алдын ала тапсырыстармен танысу немесе оларды қабылдау, іс-шараны өткізу жоспарын дайындау, тапсырыс берушілермен мәзірді пысықтау, үстелдерді тиісті дайындау туралы нұсқаулар;
- мәзірдің буфетте бар тағамдармен және өнімдермен сәйкестігін тексеру;
- даяшылардың жұмысқа дайындығын бақылау (оның ішінде олардың сыртқы түрі), оларға нұсқау беру, үстелдерге бекіту, алдыңғы жұмыс күнінің нәтижелерін талдау;
- банкеттер, мерекелер мен қабылдауларды қамтамасыз ету үшін бригадирлерді анықтау.

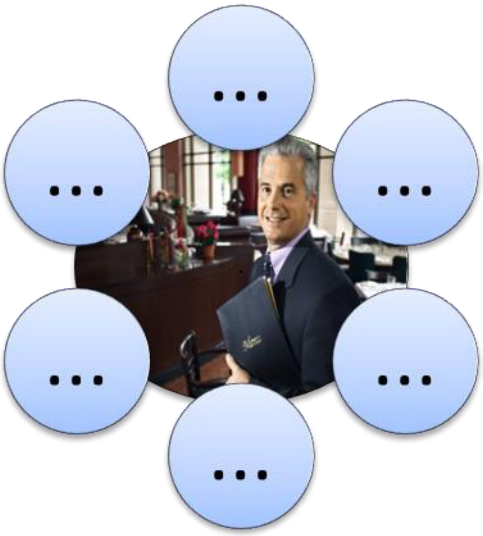
Екінші бөлім мекеме ашылғаннан кейін тікелей залда жұмыс істеуді қамтиды: қонақтарды қарсы алу және қарсы алу, қолайлы үстелді таңдауға немесе алдын-ала тапсырыс берілген орынды табуға көмектесу:

1. келушілермен әңгімелесу, оларды мейрамхана қызметтерімен таныстыру;
2. даяшылардың тапсырыстарды қабылдауын, тағамдардың, алкогольді және алкогольсіз сусындардың берілуін, есепшоттың жасалуын және төлемнің қабылдануын бақылау;

3. гигиена және қауіпсіздік техникасы ережелерінің сақталуын бақылау;
4. қонақтардың шағымдарымен және өтініштерімен жұмыс, жанжалдарды оқшаулау;
5. залда қызмет көрсетудің аяқталуын, үстелдерді жинауды, дастархандардың, асхана аспаптары мен ыдыстардың сақталуын бақылау;
6. даяшылар мен барменнің қаржылық есебін бақылау;
7. қызмет көрсету сапасын талдау, проблемалық мәселелерді анықтау, жұмысты жақсарту туралы ұсыныстар енгізу;
8. барлық бақылаудағы қызметкерлердің біліктілігін арттыру.

Банкеттерге немесе көптеген қонақтармен қабылдауға ерекше назар аударылады. Мекеменің көлеміне және клиенттердің санына байланысты, Метрдотельдің міндеттері әр түрлі болуы мүмкін. Үлкен мейрамханаларда бұл лауазым директор лауазымына жақын, ал кішкентай кафелерде кейде даяшының функцияларын орындауға тура келеді.

1-тапсырма. Оның негізгі кәсіби қасиеттерін анықтай отырып, заманауи Метрдотельдің портретін жасаңыз



2-тапсырма. Дұрыс жұмыс мәлімдемелерін таңдаңыз :

1. Метрдотель келушілерге қызмет көрсету кезінде ережелердің сақталуын бақылайды.

2. Метрдотель даяшылардың үстел іш киімін алу, айырбастау және тапсыру тәртібін белгілейді.

4. Метрдотель сауда залын ашуға уақтылы дайындауды қамтамасыз етеді.

5. Метрдотель өндіріс пен сауда залы арасындағы нақты байланысты қамтамасыз етуге міндетті.

6. Метрдотель өндіріске өнімдерді уақтылы жеткізуді қамтамасыз етуге міндетті.

7. Метрдотель заң бұзушылықтар болған жағдайда даяшыны жеке жұмыстан шығаруға құқылы.

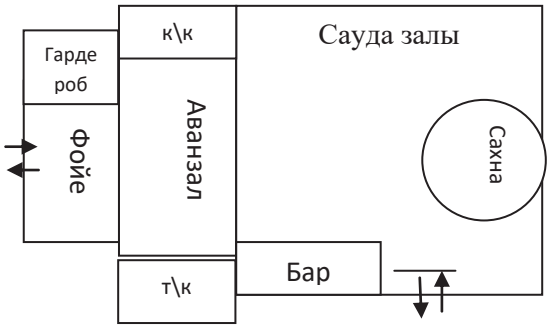
8. Метрдотель тағамдарды дайындау технологиясын, оларды беру тәртібін, сапаға қойылатын талаптарды білуі тиіс.

3-тапсырма. Метрдотельдің лауазымдық міндеттерін анықтау арқылы сәйкестік кестесін толтырыңыз.

	Лауазымдық міндеттері
Метрдотель	1)
	2)
	3)
	4)
	5)
	6)

Тағамдарды дайындау, даяшылардың тапсырыстарды қабылдауын бақылау, жанжалды жағдайларды шешу, даяшылардың қаржылық есептілігін бақылау, даяшылардың жұмыс сапасын талдау, қауіпсіздік ережелерін сақтауды бақылау, бардың артында жұмыс істеу, мәзірдің сәйкестігін тексеру

4-тапсырма. Қызметкерлерді мейрамхананың сауда аймақтарына таратыңыз



Хостесс Бармен Сомелье Даяшы Метрдотель
Швейцар

5-тапсырма. Мейрамхана қызметкерлері арасында міндеттерді бөліңіз

а. _____ - оған кәсіпорынның барлық сауда-өндірістік қызметін ұйымдастыру жауапкершілігі жүктелген.

б. _____ Кәсіпорынның өндірістік қызметі үшін толық жауапкершілік алады. Тағам рецептурасының, оларды дайындау технологиясының сақталуын, дайын өнімді тексеруді, өндірісті шикізатпен, құрал-саймандармен, Мүкәммалмен уақтылы жабдықтауды бақылауды жүзеге асырады.

в. _____Мейрамхана залында келушілерге қызмет көрсетуге байланысты барлық жұмыстарға жетекшілік етеді.

г. _____франхан қонақтарын қарсы алады, оларды қарсы алады, залға дейін еріп жүреді, үстелге шақырады, ас мәзірін ұсынады, кетіп бара жатқан қонақтарды шығарып салады

д. _____ Оның міндетіне бірнеше ондағаннан бірнеше жүзге дейін тазартылған сусындар болуы мүмкін шараптардың картасын жасау кіреді. Ол осы мейрамхананың асханасына сәйкес келетін ең қызықты сусындар жиынтығын таңдауы керек.

е. _____тұтынушыларға қызмет көрсету ережелері мен әдістерін, этикеттің негізгі ережелерін, кесте қою ережелерін білу және қолдану.

ж. _____бұл мейрамхана қызметкері барда жұмыс істейді. Бармен мамандығы — мейрамхана бизнесіндегі ең шығармашылық мамандықтардың бірі. Бұл үшін коктейльдер араластыру керек болуы ғана емес, тиісті білімі бар және креативті ойлау қабілеті, қиял, жақсы дәмі мен ниетін ойлап табу өз рецептер сусындарды дайындау. Ия, және сіз коктейльдерді безендіре білуіңіз керек. Сонымен қатар, бармен кәсіби сән үрдістерін үнемі қадағалап отыруы керек.

1. **Мейрамхана директоры**
2. **Өндіріс меңгерушісі**
3. **Метрдотель**
4. **Хостес**
5. **Сомелье**
6. **Даяшы**
7. **Бармен**

6-тапсырма. Тапсырмаларды тест түрінде орындау арқылы барлық дұрыс жауаптарды табыңыз

1. Мейрамхананың өндірістік қызметіне жауапты
а) метрдотель
б) өндіріс меңгерушісі
в) директор
г) директордың орынбасары
д) сомелье

2. Метрдотельдің көмекшісі
а) даяшы
б) хостесс
в) бармен
г) метрдотель
д) сомелье

3. Сауда залының иесі
а) даяшы
б) хостесс
в) бармен

г) метрдотель
д) сомелье

4. Тағамдарды беруге жауапты
а) даяшы
б) хостес
в) бармен
г) есік
д) сомелье

5. Тікелей бастығы даяшылардың метрдотель:
Иә
Жоқ

6. Метрдотельге бағынбайды
а) даяшы
б) сомелье
в) хостес
г) аспаз
д) асхана ыдыстарын жуушылар

7. Сомелье міндеті
а) шараптарды көріңіз
б) ыдыс-аяқтарды көріңіз
в) коктейльдер дайындау
г) десерттерге қызмет етіңіз
д) қонақтарды қарсы алу

8. Хостес міндеті
а) сауда залының жұмысын басқару
б) өндіріс жұмысына басшылық ету
в) кестелерді сақтау
г) тағамға қызмет етіңіз

9. Гардеробшының тікелей бастығы
а) хостес
б) департамент директоры
в) метрдотель
г) сомелье

10. Даяшылар қарамағында у
а) директор
б) бармен
в) хостес

г) метрдотель
д) сомелье

7-тапсырма Қонақжайлылық индустриясы кәсіби стандартынан міндетті еңбек функцияларын негіз ретінде қолдана отырып, Метрдотельдің жұмыс сипаттамасын жасаңыз. Қызметтің негізгі мақсаты мен міндетті еңбек функцияларына назар аударыңыз. Сондай-ақ, 2-қосымшаға назар аударыңыз.

КӘСІП КАРТОЧКАСЫ: МЕТРДОТЕЛЬ (САУДА ЗАЛЫНЫҢ ӘКІМШІСІ)		
Код:	3349-0-014	
Топтық код:	3349-0	
Мамандық:	Метрдотель	
Басқа мүмкін Мамандықтар атауы :	3349-0-001 Әкімші 3349-0-002 Қонақ үйдің (демалыс үйінің) әкімшісі 3 349-0-003 езекші әкімші 3349-0-004 зал әкімшісі 3349-0-005 кино әкімшісі 3349-0-006 кеңсе әкімшісі 3349-0-007 ұшу қауіпсіздігі жөніндегі әкімші 3349-0-008 ғимарат бойынша әкімші 3349-0-009 сапа жөніндегі әкімші 3349-0-010 техникалық жоспарлау жөніндегі әкімші 3349-0-011 техникалық өндіріс жөніндегі әкімші 3349-0-012 түсіру тобының әкімшісі 3349-0-013 телевидение әкімшісі 3349-0-014 Метрдотель 3349-0-015 Жедел кезекші 3349-0-016 Неке сарайының басқарушысы	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Мейрамхана залының жұмысын қамтамасыз ету, келушілерге сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету	
Еңбек функциялары:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Мейрамхана қонақтарын қарсы алу, мейрамхана қонақтарымен жұмыс
		2, Клиенттерді қабылдау үшін мейрамхана залының жағдайын бақылау және қолдау
		3. Жұмысты ұйымдастыру және персоналға қызмет көрсету сапасын бақылау

3.3. "FOOD AND BEVERAGE" ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ СТАНДАРТТАРЫН ӘЗІРЛЕУ»

3.3.1 "Food and beverage" қонақ үй индустриясы департаменті стандарттарының әлемдік тәжірибесін талдау

Теориялық материал

Тарихи анықтама

Алғаш рет "тамақтану қоғамда" шамамен 12 мың жыл бұрын тіркелген. Ежелгі мысырлықтар тамақ дайындайтын адамдар бейнеленген суреттер салған. 1200 жылы Лондонда жаңалық енгізілді. Адамдар тамақ дайындап, оны алып кетуге ұсынатын ғимараттар салынды. 200 жылдан кейін бұл мекемелерде дастархан, шанышқылар мен қасықтар, табақтар, көзілдіріктер пайда болды. Содан кейін адамдар үлкен емес, әдемі кішкене бөліктерде – жалпы тағамға қызмет етуді үйренді.

.

Соңғы онжылдықтарда атап өтілген тұтынылатын қызметтер көлемінің өсуі дамыған елдердің экономикасындағы ең маңызды құбылыстардың бірі болып табылады. "Сатып алушыны жақсы көріңіз, Оған ұнамды болыңыз, оның қыңырлығын орындаңыз, оған барлық қызметтерді көрсетіңіз, ол сізге әрқашан сіздің қамқорлығыңыз бен назарыңыз үшін қоңырау тиынымен төлейді". Дейл Карнегидің бұл Кеңесі кез - келген нарықтық экономикалық жүйеде-Батыс мемлекетінің немесе Қазақстанның экономикасы болсын, осы бағытта алғашқы қадамдар жасайтын елдің табиғи заң күшіне ие.

Әрине, клиентке қатысты батыстық стандарттар ("әрқашан дұрыс"!) складывались бір онжылдық. Жапония өнім өндіру мен қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейіне қол жеткізудің бірегей тәжірибесін көрсетті. Бұл тәжірибе жапон фирмаларында өндірістің салыстырмалы түрде аз институционалды өзгерістерімен (сапа шеңберлерін құру) байланысты болса да, олар өте тиімді екендігі дәлелденді. Табысқа жетудің негізгі себептері мақсаттарды айқын түсіну, батыстың үздік үлгілеріне бағдарлану және қойылған нақты міндеттерді іске асыруда жапондарға тән табандылық болды. Сапа үйірмелері 80-жылдардың басында жапондық компаниялар өздерінің американдық және еуропалық бәсекелестерін жеңу үмітімен сенетін жаңа идея ретінде пайда болды.

Маркетинг факторы қызмет көрсету саласында ерекше маңызды. Өзінің ерекшелігіне байланысты қызметтер-бұл материалдық нысаны жоқ тауар; бұл қол тигізуге және көруге болмайтын тауар; бірақ ол туралы естуге болады және оны көруге болады. Осыған байланысты қызметтер маркетингі үшін, ең алдымен, жарнама мен ақпарат өте маңызды; екіншіден,

ойластырылған презентация жүйесі, атап айтқанда жеңілдіктер мен ақысыз қызметтер бағдарламасы (жаңа қызмет түрлері үшін). Клиенттерді тартудың екі әдісі де батыста кеңінен қолданылады және өзін жақсы дәлелдеді.
Қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін Батыс кәсіпорындарының тиімділігінің тағы бір рецепті-жоғары білікті персоналды басым пайдалану.
Tedis (the Trade Data Interchange Systems) Бағдарламасы-Еуропалық Одақ Комиссиясының белсенді енгізіліп жатқан әзірлемелерінің бірі. Осы бағдарлама шеңберінде көрсетілетін қызметтердің сапасын регламенттейтін стандарттар әзірленді және пайдалануға ұсынылды:
- ISO 9735 қызмет көрсету кезінде қолданылатын синтаксистік ережелерді реттейді (EN 29735 стандарты деп аталады);
– ISO 7372. Онда жұмысқа қажетті барлық деректер элементтері бар (EN 27372 стандарты деп аталады).

Еуропалық Одаққа кіретін барлық елдер 01.01.1995 жылдан бастап осы стандарттарды сөзсіз қолдануға міндетті. Сонымен қатар, tedis бағдарламасы барлық қажетті құжаттарды ағылшын, неміс және француз тілдерінде әзірлеуді және таратуды қарастырады. Жұмыс үшін қажетті кодтардың, деректер сегменттерінің барлық анықтамалары жасалып, таратылады. Барлық пайдаланушылар үшін қызмет көрсету сапасы стандарттарының сипаттамалары бар бірыңғай база қолжетімді. Деректер базасы Edicore деп аталды, ал дамуды БҰҰ-да құрылған Еуропалық экономикалық комиссия басқарды [19, 310 б.]. Еуропа мен әлемнің көптеген елдерінде саудадағы стандарттарды әзірлеуге жауапты ұлттық агенттіктер немесе комиссиялар жұмыс істейді. Мысал ретінде FDCA/FINPRO (Финляндия), NORSK EDIPRO (Норвегия). Мұндай комиссиялар шешетін негізгі міндеттер ретінде мыналарды атауға болады:

1. сауданың барлық ережелері мен нормаларын жасауға ықпал ететін стандарттарды әзірлеу;
2. техникалық бақылау жүргізу жөніндегі шараларды қамтамасыз ету;
3. процеске қатысатын барлық кәсіпорындар мен ұйымдардың жұмысын үйлестіру жөніндегі шараларды әзірлеу.

Қызмет көрсету сапасын жеке кәсіпорын деңгейінде де, кәсіпорындар тобы деңгейінде де реттеуге болады. Мысал ретінде pan European келтіруге болады, оның міндетіне бірыңғай стандарттар мен өлшемдерді әзірлеу, көрсетілген қызметтердің сапасын бағалау кіреді. Топқа кіретін кәсіпорындар қызмет сапасының стандарттарын әзірлеу мәселелерінде әдістемелік, құжаттамалық және сараптамалық қолдау алады.

Шетелдік компанияларда қолданылатын клиенттерге қызмет көрсету стандарттарының жеті ережесі бар [20, б. 160]:

1. Кәсіпорын өзінің стратегиялық бәсекелестік артықшылығын алға жылжыту үшін стандарттар қажет

2. Стандарттар кәсіпорынның міндеттеріне сәйкес келуі керек.

3. Стандарттар сатушылар мен қызмет көрсету персоналының жұмыс ерекшеліктерін көрсетуге міндетті.

4. Стандарттар әр түрлі болуы керек.

5. Стандарттар клиентпен қарым-қатынаста жайлылықты қамтамасыз етуге бағытталған болуы керек, ерекше жағдайлар болуы керек.

6. Стандарттар сатушы (персонал) мен клиент арасында да, қызметкерлер арасында да жақсы қарым-қатынас орнатуға бағытталуы керек.

7. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары менеджмент стандарттарын қажет етеді. Қызметкердің жұмысы мейрамхана менеджментінің көрінісі ғана.

Сонымен, халықаралық қызмет көрсету стандарттары бойынша жұмыс істеу, соның арқасында сапа менеджменті жүйесінің максималды тиімділігі білімге түсетінін атап өтеміз:

1. Құзыретті жұмыс үшін қажетті дақылдар мен өнімдер және басқа да базалық құрамдастар;
2. тағамдардың ингредиенттері мен органолептикалық қасиеттері, тағам дайындау технологиясы, асүйлердің стильдері және оларға сәйкес келетін тағамдар туралы сұрақтарды қамтитын әлем тағамдарының ерекшеліктері.
3. бар өнімдерін, алкогольдік сусындардың қасиеттері мен айырмашылықтарын білу, коктейльдерді жоғары деңгейде жасауға үйрету, алкогольдік ішімдіктерді ұсыну;
4. "сату" мәзірін (мәзір маркетингі) құру принциптері, мәзір мәтінін сауатты құрастыруға және онымен жұмыс істеуге үйрету, дизайнды жасау кезінде мәтін мен фотосуреттерді қабылдау психологиясы.

Сондықтан, біріншіден, отандық мейрамханалар өздерінің дамуында батыстық әріптестерінің жұмыс принциптерін басшылыққа алады, екіншіден, жаңа мекемелер ашылған кезде нарықтағы бәсекелестік күшейеді, болашақта қызмет көрсету стандарттарын орындау сапасына қойылатын талаптар едәуір артады.

ХАССП жүйесі-бұл ХАССП-ны жүзеге асыру үшін қажетті құжаттардан, өндірістік процестерден және ресурстардан тұратын өндірістің ұйымдық құрылымы.

Ұлыбританияда, және азық-түлік қауіпсіздігі туралы Заң (Food Safety Act), 1990, және азық-түлік гигиенасы практика кодексі (the food Hygiene Codes of Practice) ХАССП енгізілген.

Канадада ауыл шаруашылығында және тамақ өнімдерін қайта өңдеу секторында жұмыс істейтін барлық тіркелген компанияларда ХАССП-ға негізделген рәсімдерді құруды ынталандыру үшін тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін арттыру бағдарламасы (a Food Safety Enhancement Programme, FSEP) әзірленді.

Австралияның карантин және инспекциялық қызметі (AQIS) тамақ өнімдерінің қауіптілігін бақылау жүйесі (the Food Hazard Control System, FHCS) деп аталатын жаңа бақылау жүйесін жасады.

АҚШ-та, азық-түлік қауіпсіздігі және қолданбалы тамақтану орталығының Азық-түлік өнімдері жөніндегі кеңесшісі АҚШ-тың Азық-түлік және дәрі-дәрмек басқармасы (АҚШ Азық-түлік және дәрі-дәрмек басқармасы, FDA) бүкіл тамақ өнеркәсібінде ХАССП қолдануды көтермелеп, сайып келгенде енгізуді ұсынды. FDA 1993 жылы өзінің азық-түлік кодексін (Food Code) қайта қарап, оны ХАССП тұжырымдамаларымен үйлесімді етті.

FDA АҚШ нарығында өндірілген және сатылатын балық және балық өнімдері бойынша жасаған ХАССП нормалары 1997 жылы желтоқсанда күшіне енді. Ережеге сәйкес, FDA өндірушілер дайындаған ХАССП жоспарларын тексереді. Бұл нормалар АҚШ-қа импортталатын балық пен балық өнімдеріне де қолданылады. Импорттаушылар экспорттаушы елдердегі өндірушілерден (экспорттаушылардан) ХАССП жоспарларын алып, оларды тексеру үшін FDA-ға ұсынуы керек.

Сонымен қатар, ХАССП-ның көптеген қағидалары FDA-ның қышқыл құрамы төмен консервіленген тамақ өнімдерін өндіру саласындағы талаптарына сәйкес келеді. Шырындар өндірісі үшін ХАССП талаптары 2002 жылдың қаңтарынан бастап енгізілді.

АҚШ-тың Ауыл шаруашылығы департаменті 1999 жылдың қаңтарынан бастап ет пен құс етін өңдейтін зауыттарда ХАССП қолдану туралы талап қойды.

Еуропалық Одақта 1993 жылғы 14 маусымдағы № 93/43/ЕЕС Еуропа Кеңесінің Азық-түлік гигиенасы жөніндегі директивасы тамақ өнеркәсібіндегі компаниялардан тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында ХАССП негізінде жүйелер жасауды талап етеді. Бұдан әрі бұл Директива Одаққа мүше мемлекеттердің тамақ өнеркәсібінің нақты салалары бойынша практика ережелерін әзірлеуін және жалпы гигиена ережелерін енгізу, сондай-ақ тиісті гигиена практикасы бойынша нұсқаулық әзірлеу үшін EN 29000 (ИСО 9000 сериясының еуропалық баламасы) қабылдауын ұсынады.

Еуропалық комиссияның 1994 жылғы 20 мамырдағы (94/35/ЕС3) шешімі ЕО елдерінде балық өнімдерін өндіру және сату үшін "меншікті тексерулер" жүйесінің болуын талап етеді. Бұл шешім импортқа да қолданылады. Жеке тексеру-бұл балық өнімдері жоғарыда аталған шешімнің талаптарына сәйкес келетіндігін қамтамасыз етуге және көрсетуге бағытталған барлық әрекеттер үшін қолданылатын термин. Шешімге енгізілген жеке тексеру шаралары ХАССП талаптарын қамтиды.

Еуропалық Одақ сонымен қатар өндірушілер немесе экспорттаушылар дайындаған ХАССП жоспарларын ЕО тағайындаған мемлекеттік басқару органы тексеруі керек деген шешім қабылдады. Мысалы, Үндістанда ЕО ХАССП экспорттаушы компаниялардың жоспарларын тексеру үшін сауда

министрлігінің юрисдикциясындағы экспорттық инспекция кеңесін тағайындады.

ХАССП бойынша үшінші тараптың ерікті негізде сертификаттауы бірнеше Еуропа елдерінде, сондай-ақ Австралияда, Жаңа Зеландияда және Үндістанда бар. Бұл жүйені Латын Америкасы, Таяу Шығыс және Оңтүстік Азияның кейбір елдерінде қолдану басталды.

Еуразиялық экономикалық қоғамдастықтың Кеден одағы Комиссиясының 2011 жылғы 9 желтоқсандағы № 880 шешіміне сәйкес 2013 жылғы 1 шілдеден бастап Беларусь Республикасында, Қазақстан Республикасында және Ресей Федерациясында "тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы" Кеден одағының техникалық регламенті (КО ТР 021/2011) күшіне енді[21]. Осы Ережеге сәйкес тамақ өнімдерін жасау тізбегіне қатысатын ұйымдар үшін ХАССП принциптерін енгізу міндетті болып табылады[22].

1-тапсырма.

Мәтін ақпаратына сүйене отырып, төмендегі сөйлемдердің қайсысы мәтін мазмұнына сәйкес келетінін, қайсысы сәйкес келмейтінін және мәтінде не айтылмағанын анықтаңыз, кестенің тиісті бағанына "" қойыңыз.

№№	Бекіту	Мәтін мазмұнына сәйкес	Мәтін мазмұнына сәйкес келмейді	Мәтінде ақпарат жоқ
•	Еуропалық Одақта 1993 жылғы 14 маусымдағы № 93/43/ЕЕС Еуропа Кеңесінің азық-түлік гигиенасы жөніндегі директивасы тамақ өнеркәсібіндегі компаниялардан ХАССП негізінде жүйелер жасауды талап етеді			
•	Tedis (the Trade Data Interchange Systems) бағдарламасы – Еуропалық Одақ Комиссиясының белсенді енгізіліп жатқан әзірлемелерінің бірі			

•	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында (объектілерінде) қызмет көрсетілетін контингенттің ерекшелігіне сәйкес арнайы қызмет көрсету аймақтары, мысалы диеталық, емдік-профилактикалық, балалар тағамы және т. б. көзделуі мүмкін.			
•	ХАССП жүйесі-бұл ХАССП-ны жүзеге асыру үшін қажетті құжаттардан, өндірістік процестерден және ресурстардан тұратын өндірістің ұйымдық құрылымы			
•	FDA АҚШ нарығында өндірілген және сатылатын балық және балық өнімдері бойынша жасаған ХАССП нормалары 1997 жылы желтоқсанда күшіне енді.			
•	Жапония өнім өндіру мен қызмет көрсету сапасының жоғары деңгейіне қол жеткізудің бірегей тәжірибесін көрсетті.			
•	Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында (объектілерінде) зал интерьерінің, жиһаз бен серверлеудің стильдік бірлігі қамтамасыз етілуге немесе кәсіпорынның мамандануы көрсетілуге тиіс.			

2-тапсырма. Түрлі ақпарат көздерін пайдалана отырып, "Food and beverage" қонақ үй индустриясы департаментінің әлемдік стандарттар тәжірибесіне жан-жақты талдау жасаңыз. Нәтижелерді PowerPoint презентациясы түрінде көрсетіңіз. Сыныптастар алдында сөйлеңіз. Презентацияны критерийлер бойынша бағалаңыз, өзін-өзі бағалауды жүргізіңіз.

PowerPoint көрсетілімін бағалау критерийлері

СЛАЙДТАР ЖАСАУ	Максималды балл саны	Бағалау
Тақырыбы бар тақырып слайд	3	
Ең аз саны – 10 слайд	10	
Қосымша PowerPoint эффектілерін пайдалану (слайдтарды, дыбысты, графиканы өзгерту)	4	
Мәтін жақсы оқылады	3	
Мазмұны		
Жиналған ақпарат негізінде Графиктер мен кестелерді кірістіру	20	
Тақырыптық фотосуреттер мен суреттер пайдаланылды	10	
Жиналған мәліметтерге негізделген тұжырымдар	20	
Тақырып бойынша жиналған және қызықты деректер ұсынылған	10	
– ұйымдастыру;		
Қалыптасқан идеялар нақты баяндалған және құрылымдалған	10	
Слайдтар логикалық ретпен ұсынылған	10	
ЖАЛПЫ БАЛЛ	100	

3.3.2 "Food and beverage" департаментінің функциялары»

Теориялық материал

Мамандар тамақтанудың өзара байланысты үш функциясын ажыратады:

1) аспаздық өнімдер өндірісі;
2) аспаздық өнімдерді сату;
3) аспаздық өнімдерді тұтынуды ұйымдастыру.

Өндірістік функция-тамақ дайындау. Сонымен қатар, қоғамдық тамақтандыру оны сатады және халыққа (сонымен қатар ұйымдарға, кәсіпорындарға, мекемелерге) сатады, бұл оның сауда функциясы болып табылады. Қоғамдық тамақтандыру тұтынушыларға үшінші тамақтандыру функциясын құрайтын салалық кәсіпорындарға қызмет көрсетумен байланысты белгілі бір қызметтерді ұсынады.

Қонақ үйді брондау кезінде барлығы "тамақтану"бағанына назар аударады. Қонақ үйлердегі тамақтану түрлерінің толық шифрын береміз: RO, BB, HB, BF, AI, UAI. Бұл ағылшын әріптері. Тамақтану-бұл адам өмірінің маңызды бөлігі, оған энергия, көңіл-күй, жұмыс қабілеттілігі, қуануға, демалуға деген ықылас байланысты. Қонақ үйлердегі тамақтану жүйесі, олардың белгілері мен декодтау туралы сұрақтарды алдын-ала анықтай отырып, біз халықаралық қонақ үйлердің стандартты қысқартуларымен танысамыз. Бүкіл әлемдегі қонақ үй кешендерінің негізгі белгілері:

- UAI ("ультра жан-жақты"). Бұл қызметтердің максималды жиынтығы. Мұнда барлығы бар-тәулік бойы сусындармен (Алкогольді, алкогольсіз отандық және шетелдік өндіруші), бассейндерге-түнгі клубтарға және т. б. Тиісінше, мұндай тұру құны көптеген нөлдермен есептеледі. Мұндай артықшылықтар тамақ дайындау және бос уақытты өткізу туралы ойланғысы келмейтін бай демалушыларға арналған.
- AI, ALL INC (all inclusive) ("барлығы қосылған"). Ыңғайлы, себебі тамақтану уақыты шектелмейді: демалушы күні бойы, таңертең, кешке дәмді тағамдар мен десерттермен тәбетті басады. Қонақ үйлердегі тамақтанудың бұл түрлеріне шектеусіз 5 рет тамақтану кіреді. Отандық өндірушінің алкогольді ішімдіктері үшін ақы төлеудің қажеті жоқ. Қонақ үй тағамының екінші нұсқасы – күніне үш рет тегін сусындар.
- FB, FB+ (толық қонақ үй). Трапеза бұл жағдайда трехразовая-бабына всевозможными ядролық. Плюс нұсқасында отандық өндірушінің тегін күшті және жартылай күшті алкогольдік сусындары ұсынылады.
- HB, HB+ (halfboard) – жартылай пансионатты орналастыру. Қонақ үй кешенінде тұрудың бұл түрі 2-реттік қанағаттанарлық тамақтануды қамтиды. Әдетте олар таңғы ас-кешкі ас ұсынады. Кейде қонақтарға екінші рет тамақтануды таңдауға мүмкіндік беріледі-түскі ас немесе кешкі ас. Алкогольді ішімдіктер үшін бөлек төлеуге тура келеді (HB) немесе отандық өндірушінің сусындары үшін төлемейді (HB+), алкогольсіз сусындар – тегін.
- BB ("Төсек-таңғы ас"). Қонақ үй кешенінің деңгейіне байланысты таңғы ас нұсқалары. Арзан – жеңіл Breakfast Continental (жаңа піскен кондитерлік өнімдер, май-джем-кофе (шай)). Қымбат және қанағаттандырарлық-americanbulet (мұндай таңғы астан кейін сіз қауіпсіз түскі ас іше алмайсыз: ыстық тағамдар, ірімшік-шұжық кесектері, ыстық сусындар, жемістер). Құны мен қанықтылығы бойынша орташа – бұл ағылшын тілінде.

- RR, RO, AO, BO, OB ("тек бөлме, тұру, төсек" - бөлме тек, тек төсек және т.б.). Қонақ үй кешенінің аумағында уақыт өткізгісі келмейтін туристерге тамақ қажет емес.

Саяхатшыларды орналастыратын барлық мекемелер қонақ үйлерде жоғарыда аталған стандартты тамақтану белгілерін пайдаланады. Бұл ағылшын сөздерінің алғашқы әріптері. Декодтау мен аударманы біле отырып, ұсынылатын қызметтердің санын оңай анықтауға, қонақ үйде тұруды брондау керектігін түсінуге болады.

Біз әріптік белгілерді түсіндік, қонақ үйлердегі стандартты тамақтану жүйелерін сөздер мен сөз тіркестерінің мағынасын ашумен түсіну қалады.

"Қонақ үй", "жартылай пансион" сөздері өткеннен шыққан, революцияға дейінгі уақытта олар қонақтардың толық немесе ішінара мазмұны бар шағын қонақүйді білдірді. Бүгінгі таңда бұл қонақ үйлерде тұратындарға ұсынылатын қызметтердің стандартты кешені. Қонақ үйлердегі тамақтанудың бұл түрлері сәйкесінше толық тамақтануды білдіреді-күніне екі рет (таңғы ас, кешкі ас), күніне үш рет (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас). Бөлек сусындар үшін төлеуге тура келеді.

Қонақ үйлерде тамақтану қалай белгіленетіні туралы білімдегі олқылықтарды толтыра отырып, жан-жақты жан-жақты қызмет деген не екенін түсіну оңай. Оған шексіз сусындар, барбекю, жеңіл тағамдар бар міндетті таңертеңгілік тағамдар кіреді; қонақ үй ұсынатын қызметтер кешені.

"Ультра" префиксімен бірдей қызмет таңғы ас-түскі ас-кешкі астардан басқа, қонақ қолдана алатын қонақ үй тауарларының санын көбейтеді. Олардың тізімін қонақ үй кешені жеке анықтайды-массаждар мен сауналардан бассейнге және түнгі клубқа дейін. Барлығы толық демалғысы келетін туристер үшін.

Шетелде саяхаттаушылар "буфет" ұғымымен жақсы таныс. Тамақтану кезінде өзіне – өзі қызмет көрсетудің ыңғайлы түрі, көптеген ұсынылған тағамдардың ішінен сізге ұнайтын тағамдарды таңдауға болады-салат, алғашқы тағамдар, бүйір тағамдар, ет, балық, десерт, жемістер, сусындар (шырындар, кофе, шай, сүт, какао). Шектеулердің санын тамақ жоқ, шығаруға тыйым салынады. Тамақ үшін арнайы ыдыс-аяқ пен ас құралдары дайындалған.

Туристер үшін қонақүйлердегі тамақтануды әріп бойынша декодтау пайдалы ақпарат болып табылады. Біріншіден, бұл бүкіл әлемдегі қонақ үй кешендеріне арналған стандартты белгілер. Екіншіден, бөлмені брондау кезінде сіз не күту керектігін білесіз және жағымсыз тосынсыйлардан арыласыз. Үшіншіден, нюанстарды біле отырып, үнемдеуге болады.

1-тапсырма. Төмендегі мәлімдемені шағын топтарда талқылаңыз. Вскажите өз пікірін арналған предложеную өтті.Сұраққа жауап беріңіз Мейрамхана қызметі неге қонақ үйдің классикасын анықтауға мүмкіндік беретін маңызды нүктелердің бірі болып табылады? Берілген тақырып бойынша Сіздің көзқарасыңызды дәлелдеу үшін 5 дәлел келтіріңіз.

2-тапсырма: талдауға арналған іс

Көптеген қонақтар үшін қонақ үй деңгейі тамақтану жүйесінің сапасына тікелей байланысты, өкінішке орай, бүгінде шағымдардың көп бөлігі бар. Сондықтан қонақ үйде мейрамхана қызметінің сауатты жұмыс істеуін ұйымдастыру өте маңызды. Қазір қонақ үйдің негізгі және қосымша қызметтерін бөліп көрсету өте қиын, өйткені жақсы қонақ үй - бұл белгілі бір қызметтер жиынтығының, белгілі бір құндылықтардың және қонақүйдің жалпы корпоративті саясатының жиынтығы. Коммерциялық пайда тұрғысынан ең үлкен пайда қонақүйлердің негізгі қызметі-бөлме қорын тапсыру болып табылады. Алайда, Мейрамхана қызметі-Бұл қонақ үйдің классикасын анықтауға мүмкіндік беретін маңызды нүктелердің бірі.

Жұмыстың реттілігі:
1 кезең – кейс ақпаратын зерттеу;
2 кезең - шағын топтарда іс туралы ақпаратты талқылаңыз;
3 кезең-шағын топтарда жұмыс істеу, сізге белгілі қонақ үйдің Room Service жұмысын талдауды дайындау;
4 қадам-сұрақтарға жауап беріңіз:

1. *Неліктен шығындылыққа қарамастан Room Service жұмысын тәулік бойы ұйымдастыру ұсынылады?*
2. *Неліктен таңертеңгі сағаттар Room Service жұмысында ең көп жүктелген деп саналады?*
3. *Түнгі сағат 00.00-ден 06.00-ге дейін Room Service жұмысының табыстылығын қалай арттыруға болады?*
4. *Бөлмелерде Room service мәзірі не үшін бар?*
5. *Room service қызметін тұтынушылар кімдер?*

Нөмір қызметі (Room Service)

5 жұлдызды санаттағы бірінші дәрежелі қонақ үй тәулік бойы нөмірлерге қызмет көрсету қызметін (room service) ұсынуы керек, тіпті егер ол өз жұмысының жеке сағаттарында тиімсіз болса да. Алайда, тиісті ұйымдастырумен бұл қызмет қонақ үй кірісінің 15% - на дейін әкелуі мүмкін. Белгілі бір жұмыс сағаттарында нөмірлердің тиімсіз болуы бұл қызметті жүктеудің негізгі бөлігі таңғы асқа түсетіндігімен байланысты. Таңертеңгі сағаттарға пайыздық қатынаста 7.00-ден 12.00-ге дейін тапсырыстардың жалпы санының шамамен 70% - ы келеді. Сонымен қатар, әдетте, таңертеңгі тапсырыстардың барлығы дерлік қарапайым таңғы ас. Қызметтің қызмет көрсетулеріне сұранысты арттыру үшін рентабельді емес сағаттарда осы уақытқа жеңілдіктер ұсынылады, әдетте, мұндай жеңілдіктер түскі уақытта

13.00-ден 17.00-ге дейін және түнгі сағаттарда 00.00-ден 06.00-ге дейін қолданылады.

ҚР әртүрлі санаттағы қонақ үйлер үшін Room service қызметінің жұмысын ұйымдастыру ерекшелігі

Көрсеткіші	**Қонақ үйлердің санаты (жұлдыз)**		
	3.	**4.**	**5.**
Таңғы ас кезінде бөлімшенің жұмысы	Шағын қонақ үйлер үшін талап міндетті емес	-	-
Бөлімшенің жұмысы тәулік бойы	-	+	+
Нөмірде Room service мәзірінің болуы	+	+	+

3.3.3 Қонақжайлылық саласындағы Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттарын талдау.

Глоссарий

ГОСТ-бұл мемлекеттің салааралық маңызы бар өнімдердің, жұмыстар мен қызметтердің сапасына қойылатын талаптарын қалыптастыратын мемлекеттік стандарт.

Теориялық материал

Қазақстан Республикасының қонақжайлылығы саласындағы негізгі нормативтік актілер:

- Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-II Қазақстан Республикасының Заңы.
- Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 19 наурыздағы № 234 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 8 мамырда № 10982 тіркелді. "Қоғамдық тамақтану объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар"санитариялық қағидаларын бекіту туралы.
- МЕМСТ 31984-2012 қоғамдық тамақтандыру қызметінің мемлекетаралық стандарты. Жалпы талаптар).
- МЕМСТ 31985-2013 қоғамдық тамақтандыру қызметінің мемлекетаралық стандарты. Терминдер мен анықтамалар.
- МЕМСТ 30389-2013 МЕМЛЕКЕТАРАЛЫҚ СТАНДАРТ
  Қоғамдық тамақтандыру қызметтері. Жіктеу және жалпы талаптар.

Барлық үлгідегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары көрнекі және қолжетімді нысанда көрсетілетін қызметтер туралы оларды дұрыс таңдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін қажетті және дұрыс ақпаратты, оның ішінде: көрсетілген ақпаратты маңдайшада және/немесе мемлекет аумағында қолданылатын нормативтік құқықтық құжаттарға сәйкес тұтынушылардың танысуы үшін ыңғайлы басқа да жерлерде орналастыра отырып, өз ұйымының фирмалық атауын, оның орналасқан жерін (мекенжайын), кәсіпорынның түрі мен жұмыс режимін тұтынушылардың назарына жеткізуге тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетілетін контингенттің ерекшелігіне сәйкес арнайы қызмет көрсету аймақтары, мысалы, диеталық, емдік-профилактикалық, балалар тағамы және т. б. көзделуі мүмкін. Осы үй-жайларда өндірістік үй-жайлар мен жабдықтарды орналастыру және жоспарлау өнімді дайындау мен сатудың технологиялық процестерінің бірізділігін қамтамасыз етуі және мемлекет аумағында қолданылатын нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес келуі тиіс. Қоғамдық ғимараттардың 3-қабатынан жоғары орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары, оның ішінде қонақ үйлер мен басқа да орналастыру құралдары жүк лифтілерімен жабдықталуы тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары жиһазбен (үстелдермен, орындықтармен, креслолармен, бар және буфет сөрелерімен), асхана ыдыстарымен және аспаптарымен, асхана іш киімдерімен, үй-жайлардың интерьеріне және кәсіпорынның тақырыптық бағытына сәйкес келетін декор заттарымен жарақталады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында залдың интерьерінің, жиһаз бен қызмет көрсетудің стильдік бірлігі қамтамасыз етілуі немесе кәсіпорынның мамандануы көрсетілуі керек.

Тамақтандыру кәсіпорындарында мемлекеттік және орыс тілдерінде мәзір, рәсімделуі бойынша мамандандыруға сәйкес келетін шарап картасы және/немесе шай, кофе, десерт карталары болуы тиіс. Мәзірдің балама форматтарын (грифель тақталарын, стендтерді, Жарық таблоларын, сенсорлық мониторлар мен дисплейлерді және т.б.) пайдалануға жол беріледі. Мәзір жалпы мәзір және/немесе жеке мәзірлер түрінде жасалуы мүмкін: түскі ас мәзірі, таңғы ас мәзірі, десерт мәзірі, салат-бар мәзірі, балалар мәзірі, вегетариандық, маусымдық және басқалар. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында кәсіпорынның түріне қарай қоғамдық тамақтандыру өнімдерінің, сусындардың, мәзірге, прейскуранттарға, карталарға қосу үшін ілеспе тауарлардың ассортименттік тізбесі болуы тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны қоғамдық тамақтандыру саласында көрсетілетін қызметтердің тізбесін дербес айқындайды. Қосымша қызметтерге жатады:

- кейтерингті ұйымдастыру және өткізу, оның ішінде тұтынушылардың тапсырыстары бойынша өнімдерді жеткізу және көшпелі қызмет көрсету бойынша қызметтер;

- музыкалық және ойын-сауық (анимациялық) қызметін ұйымдастыру;
- банкеттік қызмет көрсету, оның ішінде арнайы іс-шаралар;
- ақпараттық-консультациялық (консалтингтік) қызметтер;
- тұтынушылардың тапсырысы (өтініші) бойынша такси шақыру.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны мемлекет аумағында қолданылатын нормативтік құқықтық актілерге және нормативтік құқықтық құжаттарға (темекі шегуді шектеу, тұтынушылардың сыртқы киімде болуына тыйым салу және басқалар) қайшы келмейтін тұтынушылар үшін мінез-құлық қағидаларын белгілей алады.

1-тапсырма. Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде ұсынылған " қоғамдық тамақтану объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар "санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2018 жылғы 23 сәуірдегі № 186 бұйрығын мына сілтеме бойынша мұқият зерделеңіз немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз.

Терминдер кестесін толтыру арқылы санитарлық ережелерде сізге белгісіз терминдер мен анықтамалардың глоссарийін жасаңыз.

ТЕРМИН	Анықтамасы

2-тапсырма. Қазақстан Республикасының қонақжайлылық саласындағы нормативтік актілерге сәйкес қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны қоғамдық тамақтандыру саласында көрсетілетін қызметтердің тізбесін дербес айқындайды. Қала орталығында орналасқан Француз мейрамханасының қосымша қызметтерінің тізімін жасаңыз.

3.3.4 "Food and beverage"департаменті үшін қызмет көрсету стандарттарының тізбесін талдау.

Глоссарий

ХАССП-бұл ағылшын тіліндегі аббревиатура, Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP), тамақ өнімдерінің сапасын бақылау жүйесін білдіретін қауіптер мен сыни бақылау нүктелерін талдау.

Стандарттау-қоршаған орта үшін өнімнің, жұмыстар мен қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында стандарттарды әзірлеу, жариялау және қолдану, нормаларды, ережелер мен сипаттамаларды белгілеу жөніндегі қызмет

техникалық және ақпараттық үйлесімділікті, ғылымның, техника мен технологияның даму деңгейіне, өлшем бірлігіне, ресурстардың барлық

түрлерін үнемдеуге, шаруашылық қызметінің қауіпсіздігіне сәйкес өнімнің, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің өзара алмастырылуы мен сапасын табиғи және техногендік апаттардың және басқа да төтенше жағдайлардың туындау тәуекелін, елдің қорғаныс қабілеттілігі мен жұмылдыру дайындығын ескере отырып, объектілерді салумен байланысты шығыстарды өтеуді қамтиды.
Стандарт - (ағылш. standard-норма, үлгі) сөздің кең мағынасында-үлгі, стандарт, модель, олармен салыстыру үшін бастапқы ретінде қабылданған басқа ұқсас объектілер.
Нұсқаулық-бір нәрсені орындау немесе жүзеге асыру тәртібі мен тәсілін белгілейтін ережелер, нұсқаулар немесе нұсқаулықтар бар құжат.

Теориялық материал

Кез — келген қонақ үй кәсіпорнының мақсаты — халықаралық стандарттарға сәйкес келетін қызметтердің үлкен таңдауын ұсына отырып, тамаша қызмет көрсету және тиімді басшылық арқылы қонақтар мен қызметкерлердің үміттерінен үнемі асып түсу стандарттар-бұл тауарлар мен қызметтерден қонақтар не күтетіні және не үшін төлеуге дайын екендігі негізінде талап етілетін сипаттамалар. Мейрамхана жұмысының стандарттары неғұрлым түсінікті және қарапайым болса, мейрамхана қызметкерлеріне қонақжайлылық деңгейін қамтамасыз ету оңайырақ болады. Мысалы, үстелдің тазалық стандарты-шаң, бөгде заттар, тор, Сағыз жоқ үстел. Аяқтың ізі жоқ үстелдің аяқтары (негізі), жабысқан кір, дақтар.

Қызмет көрсету стандарттары-бұл клиенттер күткен қызметкерлердің мінез-құлық нормалары. Мысалы, даяшы тұрақты қонақтың атын біледі, оны қарсы алады, атын атайды және т. б.

Белгілі бір кәсіпорын үшін стандарттарды әзірлеу-бұл ең жақсы қонақ үйлер мен мейрамханаларда көп жылдық тәжірибесі бар кәсіпқойлар тобының ауыр жұмысы. Бірақ бұл жоғары мақсатқа жетудің алғашқы қадамы — қонақтар мен қызметкерлердің үміттерінен үнемі асып түсу. Келесі - сіздің стандарттарыңызды кәсіпорында енгізу, яғни қызметкерлерді көп сатылы оқыту, содан кейін оны тренинг қорытындысы бойынша тестілеу. Сонымен, үшінші қадам-кәсіпорынның бүкіл жұмыс уақытында стандарттарды сақтау және жетілдіру. Мейрамхананың жұмыс стандарттары-бұл тек қызмет көрсету, әрекеттер тізбегі, әр процедураның бақылау нүктелері, жауапкершілік аймақтары, іс-әрекеттерді орындайтын және орындауды бақылайтын адамдар, процестер мен бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу емес, мейрамханадағы әр процестің нақты белгіленген процедуралары.

Стандарттарды сипаттайтын типтер, модельдер мүлдем өзгеше болуы мүмкін: HACCP-нің күрделі схемаларынан бастап егжей-тегжейлі қадамдық нұсқаулықтарға дейін. Процесс/процедураның фотосуреттері бар

процедуралардан бастап комикстердегі немесе қысқа схемалардағы стандартқа дейін. Мейрамхана дамуы керек:

* Стандарттар мен рәсімдер
* Қызметкерлерді оқыту әдістері

Бақылау әдістері".

* Есеп беру жүйесі
* Тік және көлденең байланыс

Мейрамханада қандай стандарттарды әзірлеу керек екенін анықтау үшін сізге:

1. Мейрамхананың "ыстық" нүктелерін анықтаңыз. Әлсіз жерлерді, жіберіп алған мүмкіндіктерді, мейрамхананы басқарудағы айқын сәтсіздіктерді табыңыз. Мейрамхананың ішкі операциялық аудитін жүргізу қажет. Стандарттарды әзірлеу үшін сыни міндеттерді таңдаудың басымдығы:

- Тазалық және санитария
- Пән
- Тауар айналымы
- Тағам дайындау
- өнім сапасын
- Қызмет көрсету
- Сату
- Шығыстар
- Персоналды басқару
- Маркетинг

2. Әзірлеу командалары мен қатысушыларын бекіту
3. Стандарттар қай жерде қажет екенін анықтаңыз
4. Құжаттар тізімін жасау
5. Әзірлеу мерзімін анықтаңыз

Мейрамхана стандарттары оның негізгі құрылымдық бөлімшелеріне әсер етуі керек: ас үй, бар, Мейрамхана залы, қызмет көрсету, HR саясаты, оперейтинг, маркетинг, қаржы.

Ас үй мен бар үшін негізгі стандарттар келесі аспектілерге әсер етуі керек:

* Тазалық
* Тауар айналымы
* Тағамдар мен сусындардың сапасын сақтау
* Жұмыс жылдамдығы
* Жабдықтармен жұмыс

Зал мен сервистің негізгі стандарттарына мыналар жатады: тазалық стандарттары (залдың тазалығы, персоналдың жұмыс аймағы, кіру тобы және т.б.), сыртқы көрініс стандарттары (персонал нысаны, аяқ киім, шаш үлгісі, әшекейлер, маникюр, макияж және т. б.), қонақтарға қызмет көрсету стандарттары (қызмет көрсету сценарийі, жанжал жағдайлары, комплименттер мен адалдық, қонақтарды балалармен қарсы алу, сату,

қарсылықтармен жұмыс, қонақпен кері байланыс және т. б.), тағамдар мен сусындарды беру стандарттары (тағамдар мен сусындарды, комплименттер мен мейман келген кезде, қонақтармен қоштасқаннан кейін, тамақ беру арасындағы үзілістерде және т. б.).

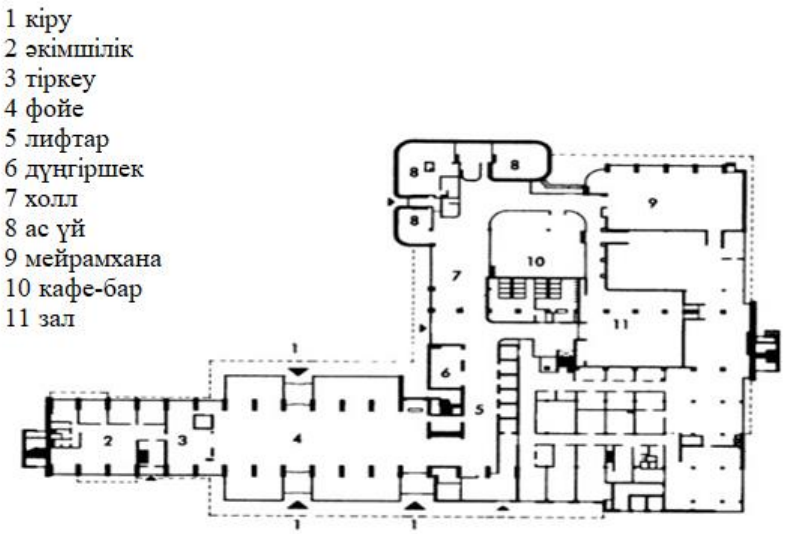
Training Audit (HR саясаты) стандарттарды қамтиды:

- Кадрларды іріктеу
- Қызметкерлерді оқыту
- - мотивация;
- Бағалау және дамыту
- Тәртіптік саясат
- Кадрлық құжат айналымы.

1-тапсырма. Қонақ үй мейрамханасында стандарттарды әзірлеу үшін мәтінде бірнеше дәлел табыңыз, бірнеше дәлелдеріңізді қосыңыз.

- Дәлел _____
- Дәлел _____
- Дәлел _____

2-тапсырма. Кестені толтыру арқылы мейрамхана қызметкерлерін лауазымдық нұсқаулық пен жоспарға сәйкес бөліңіз.



Үй-жайлар тобы	**Қызметкерлер**
Кіру аймағы	
Мейрамхананың әкімшілік үй-жайлары	
Лифт	
Мейрамхананың холы (вестибюль)	
Мейрамхана асханасы	
Мейрамхана залы	
Кофе-бар	

3-тапсырма. Топтарда жұмыс жасай отырып, 1-тапсырманың мейрамхана аймақтарының тізімін элементтермен толтырыңыз. Жалпыдан жекеге өтіңіз, мысалы:

КІРУ АЙМАҒЫ
Кіре берістегі қоқыс жәшігі
Қадамдар
Есікке арналған Стопор
Тұтқасы бар есік шыны
Жапсырма / тақтайша жұмыс режимі
Доводчик
Теплозавеса
Және т. б.
МЕЙРАМХАНАНЫҢ ӘКІМШІЛІК ҮЙ-ЖАЙЛАРЫ
……
МЕЙРАМХАНАНЫҢ ХОЛЫ (ВЕСТИБЮЛЬ)
……
МЕЙРАМХАНА АСХАНАСЫ
……
МЕЙРАМХАНА ЗАЛЫ
……
БАР
……

4-тапсырма.

Мейрамхана аймағының әр элементін тазалыққа қойылатын талаптар тұрғысынан сипаттаңыз. "Таза" сипаттамасын және т. б. пайдаланбаңыз! Есіңізде болсын, әркімнің өз тұжырымдамасы таза немесе лас. Фактілерді сипаттаңыз-не болуы керек немесе болмауы керек. Сізге кіру тобынан бастап, мейрамханадан қара шығуға дейін бүкіл мейрамхананы сипаттайтын құжат алу керек. Қажет болса, процесті сөзбен сипаттау қиын болған жағдайда тазалау процесінің фотосуреттерін қоюға болады.

СТАНДАРТ

МЕЙРАМХАНАНЫҢ КІРУ АЙМАҒЫНЫҢ ТАЗАЛЫҒЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Еден плиткалары құрғақ, дақтары жоқ, рельефтің шұңқырларында кір жоқ, плиткалардың қосылыстары кірсіз, шаңсыз және бөгде заттар жоқ, шаң мен кірсіз, төсенішсіз және аяқ киімнің іздері жоқ.

Қабырғалар сызаттарсыз және бөтен жазуларсыз, торсыз және Көлеңкесіз.

Кірсіз, майсыз және дақтары жоқ қабырға плиткалары, кірсіз плиткалық тігістер.

Төбелік панельдер шаң мен кірсіз, торсыз және Көлеңкесіз.

Шаң мен кірсіз, майлы жабындысыз өрт сөндіргіш, артық жазулар жоқ, қоқыссыз, кірсіз және өрмектерсіз өрт сөндіргіш тұғыры.

Ақпараттық стендтер шаң мен кірсіз, майлы жабындысыз, артық жазулар жоқ.

Есіктер:

* Есіктің беті шаңсыз, кірсіз, дақтарсыз және торсыз, аяқ киімнің іздері жоқ, әйнекте жабысқақ таспаның қалдықтары жоқ, қолдың іздері жоқ.

* Фурнитура, тұтқа шаңсыз, торсыз, дақтарсыз.

* Есік табалдырығы шаңсыз, кірсіз, қоқыссыз.

* Шаң мен торсыз есік.

Кірсіз, қолсыз және бөгде жазуларсыз ақпараттық жапсырмалар.

Жылыту радиаторы: радиатордың беті шаңсыз, кірсіз.

Шаң мен кірсіз, шашырамай радиатор торы.

Кір, майлы бляшек және қол іздері жоқ жарық қосқыштары/қосқыштары.

Төбелік шамдар шаңсыз және майлы жабындысыз, дақтары жоқ, төбенің ішінде жәндіктер жоқ.

"Отбасы" картинасының кенептері шаң мен торсыз, дақтарсыз және сыртқы жазуларсыз.

Шаңсыз, торсыз және дақтарсыз "шығу" тақтасы.

Былғары Диван шаңсыз, кірсіз, қолдарсыз және іздерсіз, Сағыз мен торсыз.

Дыбыс динамиктері кірсіз, шаңсыз және торсыз.

СТАНДАРТТЫ МЕЙРАМХАНА ФОЙЕСІНІҢ ТАЗАЛЫҒЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР……

СТАНДАРТТЫ ТАЛАПТАР ТАЗАЛЫҒЫ МЕЙРАМХАНА

……

МЕЙРАМХАНА ЗАЛЫНЫҢ ТАЗАЛЫҒЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР СТАНДАРТЫ

……

БАРДЫҢ ТАЗАЛЫҒЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

……

3.3.5 "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбетінің стандартын әзірлеу»

Теориялық материал

Есіктен бастап жинаушылар мен аула сыпырушыларға дейінгі мейрамхана қызметкерлерінің киімінде мейрамхана – мекемесінің фирмалық стилі көрсетілуі тиіс.

Еуропалық дәстүрлер біздің өмірімізге енеді, ал формалар өздерінің беделі мен имиджіне мән беретін мейрамханаларда жиі кездеседі.

Белгілі ұлттық стилі мен тағамдары бар мейрамханаларда тиісті форма қолданылады.

Униформа жауап беруі тиіс мынадай міндеттер –

1. Ыңғайлы болу (көмектесу және жұмысты аяқтауға кедергі жасамау)
2. Келуші оның алдында тұрған адам клиент емес, мекеме қызметкері және кім екенін түсінуі үшін қызметкердің белгілі бір кәсіпке жататындығын көрсетіңіз.

Сурет 3.6. Униформадағы қонақ үй қызметкерлері

Киім келесі талаптарға сай болуы керек –

1) бір үлгі болыңыз.
2) мейрамхананың бейнесі мен стиліне сәйкес келеді.
3) Әр қызметкерде сол жақта бекітілген аты бар арнайы бейдж белгішесі болуы керек; белгіше жоғары сапалы және жақсы оқылуы керек.
4) толық форма қажет-таза, үтіктелген және жақсы жағдайда;
5) бірге жұмыс істейтін қызметкерлер топтары бірдей формада болуы керек;
6) пиджактар мен жейделер барлық түймелерге түймеленеді, қызмет көрсету үй-жайларында тек ұзын жеңдер ғана киіледі;
7) киім қалталарының ішіндегісі оның пішінін бұрмаламауы тиіс;
8) шұлықтар тек қара түсті;
9) Өкшесі мен саусақтары бар аяқ киім таза және жақсы күйде.

Қызмет көрсететін персоналдың сыртқы түрінің стандарттары
1. Пішіні таза және үтіктелген. Әр ауысым алдында пішінді жуу. Пішіннен тыс иістерге жол берілмейді.
2. Қыздарға арналған ақылды макияж, ер адам таза қырынған. Парфюмді жұмысқа бір сағат қалғанда пайдалану керек. Сырғалар ұзындығы 1 см-ге дейін немесе "қалампыр".
3. Маникюр: жақсы күтілген қолдар, өңделген тырнақтар, тырнақтың ұзындығы орташа, 4 мм-ден аспайды, лак мөлдір немесе ашық түсті. Ұзартылған тырнақтарға жол берілмейді.
4. Шаштың түсін тудыратын ұқыпты шаш үлгісі қолайсыз. Ұзын шашты құйрыққа немесе өруге болады.
5. Аяқ киім қара, таза, ыңғайлы, ауыспалы болуы керек. Өкшесі 5 см-ден аспайды, Өкшесі мен шұлық жабық болуы керек.
6. Әрқайсысының белгісі бар. Даяшы жұмыс істеуге арналған құралдардың болуына қамқорлық жасайды: Екі қалам (жұмыс және қосалқы), ноутбук, екі жеңіл (жұмыс және қосалқы).
7. Телефонды пайдалануға тыйым салынады.

Басшылық құрам (менеджерлер)

Басшылық құрамға арналған форма-бұл классикалық үш немесе екі костюм. Кейде үйлену тобына артықшылық беріледі. Мекеменің логотипі сирек кестеленеді. Бұл қонақтарды қарсы алуға арналған салтанатты костюм. Түсі көбінесе қара классикалық немесе мейрамхананың "фирмалық" түсі.

Метрдотель

Метрдотель формасы-бұл классикалық костюм немесе фрачка тобы. Бірақ кейбір театрлылықты ескере отырып, фрак немесе смокингке артықшылық беріледі. Мейрамхананың логотипін қолдануға болады.

Хостесс

Бұл метрдотельге қонақтарды отырғызуға көмектесетін ханым. Және одета тиіс астам представительно қарағанда, даяшы; алайда, оның киім-кешек тиіс затмевать нарядтар қонақтар. Артықшылық костюмге емес, барқыттан немесе басқа әдемі матадан тігілген талғампаз көйлекке беріледі. Көйлек арнайы кесілген курткамен толықтырылған. Мейрамхана логотипі қолданылмайды.

Сомелье

Сомелье костюмі – бұл фрак немесе смокинг. Егер сомельеге лайықты адам болса,онда айырмашылық белгісі – күміс немесе Алтын жүзім шоғыры. Арнайы аксессуар-бұл қонаққа ұсынар алдында ескі шараптарды сынап көретін тостаған; ол күмістен жасалған.

Даяшылар

Бұл барлық мейрамханаларда киім киген қызметкерлер. Классикалық нұсқа - "ақ жоғарғы, қара түбі". Кеудешесі немесе спенсоры бар жейде (қысқа пиджак) және қара түсті шалбар немесе юбка. Көбінесе қыздарға

арналған киім-бұл көйлек. Аксессуар ретінде садақ галстукі дәстүрлі түрде қолданылады, кейде садақпен ауыстырылады.

Алжапқыштар киімнің осы түріне қолданылады, олар костюмді қорғайды, оны ұзақ уақыт сақтайды.

Жұмыста даяшыға көптеген ұсақ-түйектер қажет-бұл қалам, жеңіл, дәптер және т.б., формадағы тергеушінің ыңғайлы қалталары болуы керек. Сондай-ақ, белдікке немесе қалталары көп арнайы белдіктерге бекітілген мейрамхана логотипі бар әмиян сияқты аксессуарларды қолдануға болады.

Швайцар (дормен)

Бұл киімнің ең қызықты түрі, өйткені оған пальто немесе жадағай, қалпақ немесе цилиндр және т. б. сияқты элементтер кіреді.

Жазда-шалбар, ұзартылған куртка, күзде-жадағай немесе жеңіл пальто. Қысқа жамылғы жамылғының үстіне лақтырылады, ол қар мен жаңбырдан қорғайды.

Есік-мейрамхана қонағы көрген алғашқы адам. Оның формасы салтанатты және жарқын, бірақ бір түсті болуы керек, оған мейрамхананың логотипі қолданылады.

Бармендер.

Бұл бармендерге арналған арнайы көкірекше, оның алдыңғы жағында көрінбейді, қалта қатарлары бар, көкірекшенің ішкі жағында бірнеше қалта орналасқан. Бұл классикалық, талғампаз көкірекше 15 қалтаға дейін болуы мүмкін, оған барменге жұмыс істеуге қажет көптеген заттарды қоюға болады.

Аспазшылар.

Арнайы аспаздық киім мен аяқ киім кию-бұл тамақтану кәсіпорны басшысының қыңырлығы емес, қажеттілік. Шынында да, тамақ дайындау процесінде шаң, кір, тер, ас үй жұмысшыларының денесінен немесе сыртқы киімінен шаш түсуі мүмкін. Сондықтан, мамандығына қарамастан (аспаз, су-аспаз, кондитер, технолог, аспаз), ас үйдің барлық қызметкерлері жеке гигиена мен санитарияны сақтауға міндетті-арнайы форма кию керек. Дайын тағамдардың сапасы мен адамдардың денсаулығы осыған байланысты.

Аспаздың сыртқы түріне қойылатын талаптар белгілі бір Санитарлық-техникалық нормалармен анықталады. Жеке гигиена келушілерге қызмет көрсету мәдениетін арттырады. Сондықтан денені таза ұстау-бұл қажетті талап. Күн сайын Жұмыс алдында душ қабылдау керек. Азық-түлікпен жұмыс істеу үшін қолдың тазалығы өте маңызды рөл атқарады, өйткені олар тамақпен тікелей байланыста болады. Қолдар таза, тырнақтар жақсы күтімді болуы керек, қажет болған жағдайда маникюр жасалады. Қолды жұмысты бастамас бұрын ғана емес, дәретханаға әр келгеннен кейін де жуу керек. Шашты мұқият салып, байлап, қалпақпен немесе шарфпен жабу керек, сонда олар тамаққа енбейді. Жұмыс кезінде зергерлік бұйымдарды, зергерлік бұйымдарды, қол сағаттарын кию тыйым салынады. Сондай-ақ, тамақ дайындау кезінде телефонды мойныңызға кию болмайды. Аспазшының киімдері тамақ өнімдерін ластанудан қорғайды, сондықтан оны таза ұстау керек, ыңғайлы, қозғалысты шектемеу керек, және, әрине, сәнді және стильді.

Алжапқыштың болуы міндетті. Жұмыстың негізгі уақытын аяқтарда жүргізу керек болғандықтан, аяқ киім ыңғайлы, жұмсақ, өкшесі жоқ резеңке табанмен жабық болуы керек.

1-тапсырма. 8-тарауды мұқият оқып шығыңыз. Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде ұсынылған " қоғамдық тамақтандыру объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар "санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2018 жылғы 23 сәуірдегі № 186 бұйрығына сілтеме бойынша өтіп, персоналдың еңбек, тұрмыстық қызмет көрсету, медициналық қамтамасыз ету және гигиеналық оқыту жағдайларына қойылатын талаптар немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз. Осы тарауда сізге белгісіз терминдер мен анықтамалардың глоссарийін жасаңыз.

2-тапсырма. Қызметкерлерге қойылатын санитарлық талаптардан үзінді оқып, PowerPoint презентациясында ақпарат беріңіз. Қойылымды 2-3 минутқа дайындаңыз. Сыныптастарыңызға презентацияңызды критерийлер бойынша бағалауды, өзін-өзі бағалауды, нәтижелерді салыстыруды ұсыныңыз.

PowerPoint көрсетілімін бағалау критерийлері:

- Тақырыбы бар тақырып слайд
- Ең аз саны – слайдтар 3
- Мәтін жақсы оқылады
- Графиктер мен кестелерді кірістіру
- Тақырыптық фотосуреттер мен суреттер пайдаланылды
- Қорытындылар

* Қалыптасқан идеялар нақты баяндалған және құрылымдалған

- Слайдтар логикалық ретпен ұсынылған

Тамақтану объектісінің жұмыскерлері және тамақ өнімдерін қабылдаумен, өндірумен, өлшеп-ораумен, сақтаумен, тиеумен, тасымалдаумен, түсірумен, өткізумен айналысатын адамдар жеке және өндірістік гигиенаны сақтайды, қолдың тазалығын бақылау, таза арнайы киім мен аяқ киім кию қамтамасыз етіледі, тамақтану объектісінен шыққан кезде және санитариялық торапқа (дәретханаға) барар алдында арнайы киім алынады, жұмыс басталар алдында және санитариялық торапқа (дәретханаға) барғаннан кейін, сондай-ақ жұмыстағы әрбір үзілістен және ластанған заттармен жанасқаннан кейін қолды сабынмен жуады. Жұмыс басталар алдында шашты қалпақ немесе орамал астына алады, зергерлік әшекейлер, сағаттар, сынатын заттар алынады, тырнақтар қысқа қырылады және лакталмайды, ерлер персоналы сақалға (мұртқа) арналған тор киеді. Шикізатқа және дайын тамақ өнімдеріне бөгде заттардың түсуін

болдырмау үшін өндірістік үй-жайларда ұсақ шыны және металл заттарды (технологиялық мүкәммалдан басқа) әкелуге және сақтауға, арнайы киімді түйреуіштермен, инелермен түймелеуге және халаттардың қалтасында жеке тұрмыстық заттарды сақтауға жол берілмейді. Қолды қосымша өңдеу үшін тері антисептиктерін (қолды өңдеу үшін қолданылатын бактерияларды, саңырауқұлақтарды, вирустарды жоятын заттарды) қолдануға жол беріледі. Қызметкерлерге өндірістік үй-жайларға арнайы киімсіз кіруге, оған жеке сырт киімін киюге, бөгде адамдарға өндірістік және қойма үй-жайларында болуға жол берілмейді.

3-тапсырма. Сабақ ақпаратының негізінде "Food and beverage" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбетінің стандартын " жасаңыз.

3.3.6 Нөмірлерде қызмет көрсету үшін тапсырысты қабылдау стандартын әзірлеу

Қонақ үйлерде, мотельдерде және қонақ үй бизнесінің басқа да мекемелерінде бар "room service" қызметі (бөлмелерге қызмет көрсету) қонақтардың бөлмелеріне тамақ пен сусындарды жеткізумен айналысады.

Барлық қонақ үйлерде, олардың мөлшеріне қарамастан, тамақтану қызметінің құрамына кіретін және өндірістік цехпен, қабылдау, брондау және орналастыру қызметімен, сондай-ақ экономикалық қызметпен тығыз байланыста жұмыс істейтін ұқсас бөлім бар. Қонақ үйлердің санаты көбінесе бөлмелердегі қызмет көрсету деңгейімен бағаланады. Бес жұлдызды қонақ үй қонақтарға тәулік бойы болмаса, күніне кемінде 18 сағат тамақ пен сусындарды тез және сапалы жеткізуді ұсынуы керек деп саналады.

Room service қызметінің құрамына менеджер, супервайзерлер, даяшылар, сондай-ақ қонақтар нөмірлерінде шағын барды тексерумен және толтырумен айналысатын mini bar қызметкерлері кіреді.

Room service менеджері:

- даяшылардың жұмысын бақылайды;
- даяшылардың жұмыс кестесін жасайды;
- жұмыс көлемін бөледі;
- үстелдердің, науалардың дұрыс қызмет көрсетілуін бақылайды;
- room service мәзірі бойынша тапсырыстардың дұрыс қалыптасуын тексереді;
- сату есептерін жасайды;
- проблемалық жағдайларды шешеді.

Room service қызметінің супервайзері:

- жұмыс көлемін бөледі;
- үстелдердің, науалардың дұрыс қызмет көрсетілуін бақылайды;
- room service мәзірі бойынша тапсырыстардың дұрыс қалыптасуын тексереді;
- проблемалық жағдайларды шешеді.

Бөлме қызметі бөлімінің даяшысы:

- қонақтарға қызмет көрсетеді;
- бөлме ішіндегі тазалық пен тәртіпті сақтайды room service;
- ендерден лас ыдыстарды уақтылы жинауға жауап береді;
- қоймадан тапсырыстарды алуды бақылайды;
- бөлімді жеткілікті мөлшерде ыдыс-аяқ, тұздықтар, сүт өнімдері, құрылғылар, дастархандармен қамтамасыз етеді.

Шағын бардың супервайзері:

- қоймадан өнімге тапсырыс береді;
- жұмыс көлемін бөледі;
- қарамағындағылардың (шағын бар қызметкерлерінің) жұмысқа шығу кестесін жасайды);
- есептер жасайды;

Шағын бар қызметкері:

1. шағын барларды тексереді және оларды қонақтар нөмірлерінде толықтырады;
2. тұтынылған өнімдер мен сусындардың құнын қонақтардың шоттарына есептейді;
3. қонақ қарыз болған жағдайда шағын барды бұғаттайды;
4. шағын бардың техникалық жай-күйі мен жұмыс режимін тексереді.

Әдетте, бөлім қызметкерлері төрт ауысымда жұмыс істейді:

- 1 ауысым-06.30-дан 14.30-ға дейін;
- 2 ауысым — 14.30-дан 23.30-ға дейін;
- 3 ауысым - 16.30-дан 01.30-ға дейін;
- 4 ауысым-20.30-дан 08.30-ға дейін.

Қонақ пен ендердегі қызмет көрсету бөлімінің қызметкері арасындағы қарым — қатынас-бұл сатып алушы мен сатушының қарым-қатынасы, ал қызмет көрсету процесі-сату процесі. Табысты сату үшін сізге қажет:

- клиентпен әр байланыста не және қалай ұсынуға болатынын ойлаңыз;
- нақты ұсыныстар жасаңыз;
- қонаққа таңдау еркіндігін қалдырмау үшін бірнеше нұсқаны ұсыныңыз;
- тартымды және ауызды суаратын эпитеттерді қолдана отырып, айқын және ынталы сөйлеу;
- күлімсіреп, сенімді болыңыз;
- сұрақтар қоя алады. Бұл қонақтарға тапсырыс беру кезінде мәзірге назар аударуға көмектеседі.

Ұсынылатын сату өнімнің жақсы біліміне негізделген (тағамдар мен сусындар дайындалатын негізгі ингредиенттер; қалай дайындалады және қызмет көрсетіледі; оларға қосымша не ұсынуға болады; бағасы).

Сату техникасын тиімді пайдалану үшін маңызды:

- қонақтардың сүйікті тағамдары мен сусындарына кеңес беріңіз;
- есіңізде болсын, барлық адамдар әртүрлі талғамға ие;
- егер қонақ сізге ұнамайтын тағам туралы сұраса, теріс пікіріңізді білдірмеу жақсы;
- қонақтарға өзіңіздің талғамыңызды көрсетпеңіз, әрдайым жағымды болыңыз, тағамдарды, сусындарды сипаттаңыз;
- егер Қонақ ұзақ уақыт таңдау жасай алмаса, онда нақты ұсыныстарға артықшылық беріледі-қонақтың талғамдарын (балық немесе ет, ақ немесе қызыл шарап) анықтау керек);
- содан кейін осы санаттағы 1-2 атауды ұсыныңыз;
- асыққан қонақтар тез дайындалатын тағамдарды ұсынуы керек;
- диетаны ұстанатын қонақтарға аз майлы, аз калориялы тағамдарды ұсыну қажет;
- ауа райы жағдайларын, күн уақытын есепке алу;
- егер қонақтың сұрағына жауап беру қиын болса, жауап ойлап таппаңыз, ас үйде немесе менеджерден сұраңыз.

Ұсынылатын сатылымда:

- тікелей ұсыныстар ("мен ұсына аламын", "ұсына аламын ба", "сіз қалайсыз", " мен сізге кеңес бере аламын ба»);
- жанама ұсыныстар (ең танымал тағамдардың бірі, ең сүйікті, аспазшының тағамы);
- эпитеттер (шырынды, жұмсақ, әуе, нәзік).

Осы қарапайым ережелерді сақтай отырып, даяшы әрқашан қонақ көргісі келмейтін қосымша тағамға тапсырыс беруге сендіре алады.

Room service қызметкері қонақтарға ұсынылатын өнімдерді білуі керек:

- тағамдар мен салаттар;
- ыстық тағамдар ассортименті;
- десерттер;
- шарап картасы және басқа алкогольді ішімдіктер,

сондай-ақ:

- әр кезеңнің мәзірін біліңіз (таңғы ас, күндізгі мәзір, түнгі мәзір);
- Тапсырыс таңдау кезінде қонақтарға көмектесу;
- сусындар мен коктейльдердің бағаларын біліңіз;
- орыс және ағылшын тілдерінде барлық ингредиенттері бар мәзірді біліңіз;
- сіз барлық тағамдарды дайындау уақытын білуіңіз керек.

Бөлім қызметкері тапсырыстарды жеткізу уақытын есте сақтауы керек:

- карточкадағы таңғы ас 15 минут ішінде жеткізілуі керек;
- қоңырау бойынша таңғы ас 15-30 минут ішінде жеткізілуі керек;
- түскі ас 15-30 минут ішінде жеткізілуі тиіс;
- кешкі ас қонақ қоңырау шалғаннан кейін 45 минуттан аспайтын уақытта бөлмеге жеткізілуі керек;

- егер қонақ тек сусындарға тапсырыс берсе, жеткізу уақыты — 15 минут.

Бөлмеде таңғы асқа тапсырыс беру әсіресе қонақтар арасында танымал және оны бірнеше жолмен жасауға болады: телефон арқылы, бөлмеде арнайы жабдықталған түймені басу арқылы даяшыны шақыру арқылы, интерактивті теледидар жүйелері арқылы, таңғы асқа тапсырыс беру картасы арқылы.

Тапсырысты телефон арқылы немесе тікелей нөмірде қабылдай отырып, room-service қызметкері бөлме нөмірін, адамдар санын, қажетті өнімдер мен тағамдардың толық атауын, тапсырысты қабылдау уақыты мен қызмет көрсету уақытын жазады.

Интерактивті теледидар жүйелерінің көмегімен (олар қолданылатын қонақ үйлерде) бөлмеге тағамға тапсырыс беру теледидар пультінің батырмасын басу арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. Таңдалған мәзірді қонақтың растауы оған қызмет көрсетудегі қатені жояды.

Таңғы асқа тапсырыс карталарына келетін болсақ, клиент келесі бағандарды толтыруы керек:

- таңғы ас беру уақыты (уақыт аралығы);
- клиенттің тегі;
- бөлме нөмірі;
- Тапсырыс күні;
- кісі саны;
- клиенттің қолы.

Әрі қарай, қонақ таңғы ас түрін таңдауы керек. Таңғы астың негізгі түрлері:

- континентальды таңғы ас (Continental Breakfast) - әдетте келесі тағамдарды қамтиды: йогурт, май, джем немесе бал, жемістер, ірімшік. Таңғы асқа сусындарды таңдау үшін келесі ассортимент ұсынылады: шырынның бірнеше түрі, кофе, кофеинсіз кофе, сүт қосылған кофе (кілегей), шай, ыстық шоколад, лимонад. Нан-тоқаш өнімдерінен жиі ұсынылады: тосттар, нан, кекстер, орамалар, печенье және т. б.;
- ағылшын таңғы асы (ағылшынша таңғы ас) — бұл континентальды таңғы асқа қосымша сорпа, жарма, жұмыртқа, салаттар және т.б. болуы мүмкін таңғы ас.

Континентальды таңғы ас, әдетте, белгіленген бағаға ие. Жоғарыда аталған таңғы ас түрлерінен басқа, қонақ үйлерде таңғы астың басқа да атаулары бар: орыс таңғы асы (орыс таңғы асы), дәстүрлі таңғы ас (дәстүрлі таңғы ас), американдық таңғы ас (американдық таңғы ас), "әрқашан жақсы" таңғы ас (мәңгі тамақтану) және т. б.

Сондай-ақ, клиенттер ерекше тілектерін білдіре алады, жан — жақты таңғы асқа қосымша тапсырыс бере алады немесе мәзірден тағамдарға тапсырыс бере алады-ла карт (a la Carte).

Қонақтарға "нөмірге Таңғы асқа тапсырыс беру картасы" (Room Service Breakfast) бланкісін есіктің тұтқасына сыртынан түнгі сағат үшке дейін іліп қою ұсынылады. Түнгі немесе таңертеңгі уақытта room-service қызметкерлері

қонақ үйдің дәліздерін айналып өтіп, бланкілерді жинап, оларды кейіннен таңғы ас дайындау үшін едендердегі қызмет көрсету бөліміне жібереді. Ас үйде таңғы ас бар науалар жасалады немесе клиенттердің қалауына сәйкес үстел арбаларына тапсырыс беріледі. Таңғы ас шамамен 6.30—дан басталады және 10.00-12.00-де аяқталады.

Қонақ үйдің дәліздері мен лифтілері бойынша нөмірге жылжу кезінде тағамдары бар ыдыстар жабық болуы тиіс. Арбалардың кейбір модельдері жылытылады.

Room-service қызметінің даяшыларының міндеті қонақ үйдің тұрғын қабаттарынан пайдаланылған (лас) ыдысты тұрақты жинау болып табылады:

1. егер қонақтың өзі ыдыс-аяқты алуды сұраса, оның өтінішін 10 минут ішінде орындау керек;
2. егер сіз үстелді немесе науаны бөлме нөмірінен алып тастауыңыз керек болса, онда даяшы есіктің көзіне қарама-қарсы тұрып, үш рет түртіп, қатты дауыстап, бұл бөлме қызметі екенін анық айтуы керек;
3. қонақ ашқаннан кейін міндетті түрде қонаққа хабарласып, бөлмеге кіруге болатындығын біліңіз;
4. бөлімге оралғанда, тақтадан лас үстел немесе науа жеткізілген бөлменің нөмірі өшіріледі.

Бес жұлдызды қонақ үйлерде тұрғын қабаттар мен лифт холлдарынан лас ыдыстарды жинау кемінде үш сағатта бір рет жүзеге асырылады. Төменгі санаттағы қонақ үйлерде лас ыдыстарды жинау біршама аз болуы мүмкін, бірақ міндетті түрде кәсіпорында белгіленген кестеге сәйкес.

1-тапсырма. "Room service" қызметінің негізгі функцияларын шектеңіз»

2-тапсырма. Мәтінде қонақ үй бөлмелерінде тамақ пен сусындарды сатудың бірнеше ережелерін табыңыз, реотандағы сату әдістері туралы қосымша ақпаратты оқып, бірнеше қызықты сату ережелерін толықтырыңыз:

1. ережесі:
2. ережесі:
3. ережесі:
4. ережесі:
5. ……

3-тапсырма. ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН ІС
Жұмыстың реттілігі:
1 кезең – кейс ақпаратын зерттеу;
2 кезең - шағын топтарда іс туралы ақпаратты талқылаңыз;
3 кезең-сұрақтарға жауап беріңіз:
1.Room Service даяшысының жұмысының ерекшелігі неде ?
2.Қонақ тағамға тапсырыс берудің қандай тәсілдерін қолдана алады?
3.Room Service жұмысының рентабельділігін арттыру бойынша қандай шараларды іс-шаралар деп санауға болады?
4.Room service мәзірін жасау кезінде қандай факторлар шешуші болып табылады?
5.Room service қызметінің жұмыс сапасының көрсеткіштері қандай ?

Бөлме қызметі бөлімінің даяшысының жұмыс стандарты»

Room service қызметінің даяшысы келесі функцияларды орындайды:

- қонақ үй қонақтарына тамақ пен сусындарға тапсырыс беру. Сонымен қатар, қонақтардың тапсырыстары тек нөмірлерге ғана емес, сонымен қатар қонақүйлерде орналасқан сауықтыру клубтарына, сұлулық салондарына және т. б. жеткізіледі (қонақ үйден тыс жерде тапсырыстар жеткізілмейді);
- room service үй-жайындағы тазалық пен тәртіпті сақтау;
- көрсетілген қызмет үшін қонақ үй қонағын есептеу (егер Тапсырыс құны клиенттің шотына автоматты түрде жазылмаса және кейіннен қонақ үйден шығарылған кезде оларға төленбесе);
- қонақ үйдің қабаттарынан лас ыдыстарды уақтылы жинау (егер қонақтың өзі ыдыс-аяқты алуды сұраса, оның өтінішін 10 минут ішінде орындау керек).

Қызметті ұйымдастыру кезінде келесі факторлар ескеріледі:

- мәзір қонақ үй мейрамханасында ұсынылған тағамдардан тұрады, бірақ қысқартылған нұсқада. Нөмірлік қызмет көрсету бөлімшесі үшін мәзір жасау кезінде орташа тұтынушының талғамы ескеріледі.
- даяшылардың жұмысының ерекшелігі, атап айтқанда клиенттің ас үйден алыстығы белгілі бір жабдықтар мен жабдықтарды қолдануға мәжбүр етеді, оған мыналар жатады: арнайы қызмет лифті (қызмет жұмысындағы ең бастысы — жеткізу жылдамдығы), қызмет көрсететін науалар, қызмет көрсететін арбалар (олардың жоғарғы бөлігі "қанаттары" бар үстел), бөтелке ұстағыштары бар арбалар, жылыту беттері, мармиттер, термоконтейнерлер, салқындату элементтері бар қызмет көрсетуге арналған арнайы тағамдар, қақпақ.

Тапсырыс қабылдау тамақтан нөмірі мынадай тәсілдермен жүзеге асырылады:

- телефон арқылы немесе бөлмеде арнайы жабдықталған түймені басу арқылы даяшыны шақыру арқылы. Мұндай жағдайларда room-service қызметкері қонақ бөлмесінің нөмірін, адамдар санын, қажетті тағамдар

мен сусындардың толық атауын, тапсырысты қабылдау уақыты мен оны беру уақытын жазады;

- интерактивті теледидар жүйелері арқылы. Бұл әдіс теледидар қашықтан басқару түймесін басу арқылы бөлмеге тағамға тапсырыс беруге мүмкіндік береді. Таңдалған мәзірді қонақтың растауы оған қызмет көрсетудегі қатені жояды;
- Тапсырыс картасы арқылы (тек таңғы ас үшін). Тапсырыс карталарының нысандары тіркеу кезінде қабылдау үшін беріледі немесе қонақ бөлмесінде болады. Бұл жағдайда клиентке келесі бағандар толтырылады: таңғы ас беру уақыты (уақыт аралығы), клиенттің тегі, бөлме нөмірі, Тапсырыс күні, адамдар саны, клиенттің қолы. Қонақтар "нөмірге Таңғы асқа тапсырыс беру картасы" (Room Service Breakfast) бланкісін есіктің тұтқасына сыртынан шамамен түнгі сағат үшке дейін іліп қояды. Түнгі немесе таңертеңгі уақытта room-service қызметкерлері бланкілерді жинап, қонақ үйдің дәліздерін айналып өтіп, оларды кейіннен таңғы ас дайындау үшін қызмет көрсету бөліміне жібереді. Ас үйде таңғы ас бар науалар жасалады немесе клиенттердің қалауына сәйкес үстел арбаларына тапсырыс беріледі.

4-тапсырма. Алынған ақпаратты және жеке тәжірибені пайдалана отырып, 4 жұлдызды қонақ үй нөмірлерінде қызмет көрсетуге тапсырыс қабылдау стандартын әзірлеңіз.

3.3.5 Мейрамханада қонақтарға қызмет көрсету технологияларын қолдану

Глоссарий

Мәзір-бұл белгілі бір ретпен орналастырылған және келушілерге ұсынылатын тізім тағамдар, жеңіл тағамдар, сусындар, ұн өнімдері.

Шарап картасы-бұл алкогольді ішімдіктер мен басқа да тауарлардың тізімі және келушілерге арналған бағалар бар құжат.

Теориялық материал

Тарихи анықтама

"Мәзір" сөзі француз тілінен шыққан, ол нәзік, талғампаз нәрсені білдіреді. Луи XIV-тің алдындағы асханада аспазшыларға не дайындауға бұйрық берілгенін еске салу ретінде олар "ла карт де меню плезир", яғни "тазартылған ләззат тізімі"деп аталатын әдемі безендірілген тақтайшаны қойды.

Мәзір

Мәзірдегі тағамдар, тағамдар мен сусындардың реттілігі.
Барлық тағамдар тамақтану тәртібіне сәйкес ретпен тізімделеді

1. Фирмалық тіскебасарлар, тағамдар мен сусындар.
2. **Салқын тағамдар:**

Бекіре, албырт балықтарының түйіршікті уылдырығы, паюс уылдырығы;
Тұздалған балық;
Қарағай балығы;
Қайнатылған , құйылған, толтырылған балық;
Тұздық, майонез астындағы балық.
Балық гастрономиясы және консервілер;
Гарнирі бар, туралған табиғи майшабақ;
Өнеркәсіптің балық өндірмейтін теңіз өнімдері;

Табиғи жаңа піскен көкөністер;
Салаттар мен винегреттер;
Пісірілген, құйылған, фаршталған, шпигтелген, қуырылған ет;
Ет гастрономиясы;
Құс және ойын тағамдары;
Көкөністер мен саңырауқұлақтардан жасалған тағамдар;
Ашытылған сүт өнімдері (ірімшіктер, май....)

3. Ыстық тағамдар:

Балық және басқа теңіз өнімдерінен;
Ет, субөнімдерден;
Құстар мен ойындар;
Көкөніс және саңырауқұлақ;
Жұмыртқа және ұн.

4. Сорпа:

Мөлдір, пюре тәрізді (балық, ет, көкөніс, саңырауқұлақ, бұршақ, жарма);
Құю;
Сүт, суық, тәтті:

5. Екінші тағамдар (негізгі ыстық):

Пісірілген, буланған балық;
Қуырылған, бұқтырылған, пісірілген балық;
Балық котлет массасынан жасалған тағамдар;
Пісірілген, буланған ет;
Қуырылған ет, тұздықта, бұқтырылған, пісірілген;
Тартылған ет пен ет котлет массасынан жасалған тағамдар;
Субөнімдері қуырылған, бұқтырылған;
Пісірілген және пісірілген құс және ойын;
Құс және ойын қуырылған, бұқтырылған, пісірілген;
Толтырылған құс және ойын;
Туралған құс тағамдары;
Көкөністер мен саңырауқұлақтардан жасалған тағамдар;
Жарма, бұршақ, макарон өнімдері, ұннан жасалған тағамдар;
Сүзбе мен жұмыртқадан жасалған тағамдар;

6. Тәтті тағамдар.

Ыстық (суфле, пудинг…);
Суық (кілегей, желе....);
Мұздатылған (парфит, балмұздақ…);
Табиғи жемістер, жидектер;

7. Ыстық сусындар:

Шай, кофе, какао, шоколад;

8. Суық сусындар мен шырындар.

9. Ұннан жасалған кондитерлік өнімдер.

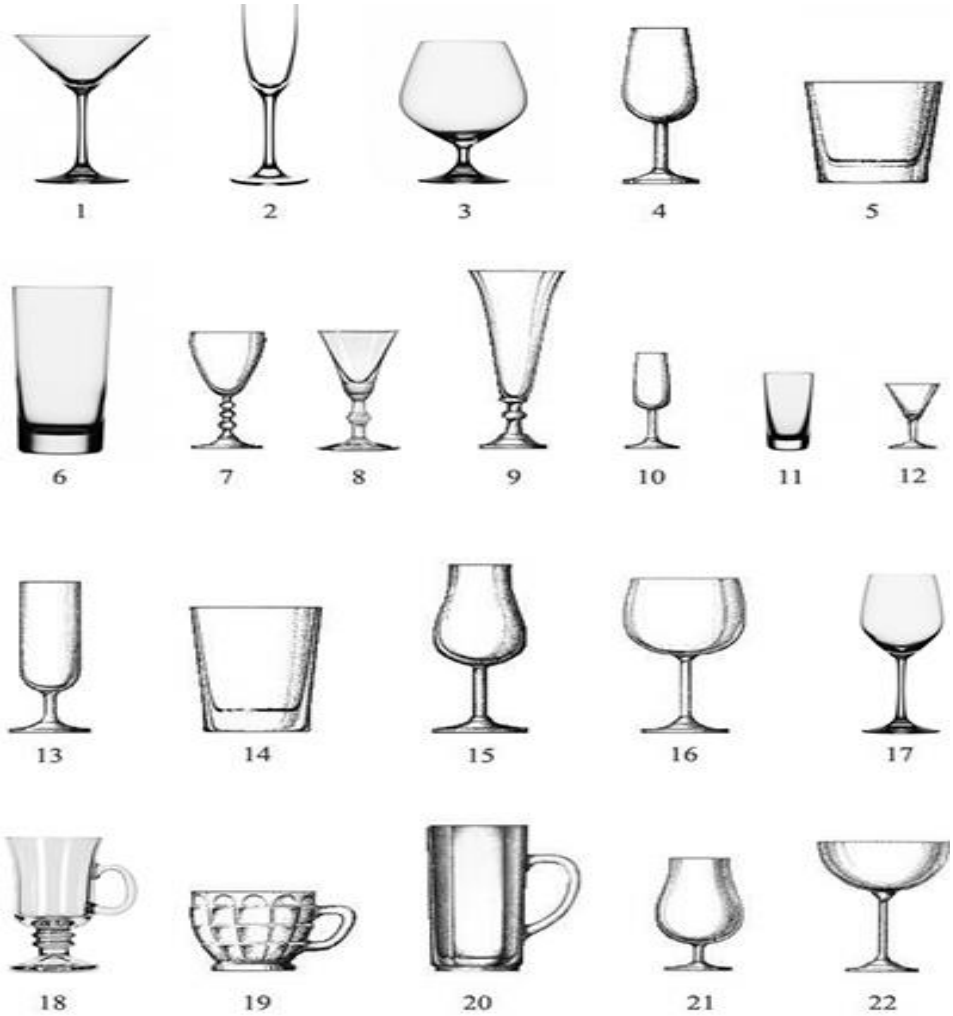
10. Нан.

Шыны ыдыс

Көзілдіріктің түрлері

1. Cocktail әйнегі коктейль әйнегі 12-16 cl2. Champagne Flute 16-18 cl 3 шампанға арналған шарап стақаны. Cognac Ballon коньяк әйнегі 24-36 cl 4. Cellar Master Glass немесе Copita дәмді әйнегі 10-14 cl 5. Old Fashioned Ould fashioned 18-32 cl 6. Highball highball 24-32 cl 7. Porto Glass Porto әйнегі 6-8 cl 8. Шерри Шыны Херес әйнегі 6-8 cl 9. Пилсенер пилснер 24-30 cl 10. Cordail Шыны ликер шыны 4-6 cl 11. Shot Glass стек 4-6 cl 12.

Арақ шыны 4 cl 13. Pousse Cafe 8-12 cl қабатты коктейльдерге арналған пус кафе-бокал 14. Tumbler тумблер 20-32 cl 15. Armagnac Glass Armagnac әйнегі 16-24 cl 16. Қызыл шарап әйнегі қызыл шарап әйнегі 20-30 cl 17. Ақ шарап әйнегі ақ шарап әйнегі 18-26 cl 18. Ирландиялық кофе әйнегі 24-28 cl 19 ирландиялық кофе әйнегі. Punch Cup тостаған 16-18 cl 20. Сыра Mug сыра үйірмесі 26-36 cl 21. Frappe frappe-16-20 cl 22 салқын кофесі бар коктейльдер әйнегі. Champagne Saucer шампан ыдысы 14-16 cl



Сурет 3.4. Көзілдіріктің түрлері

Ас құралдары

Сурет 3.5. Ас құралдары

1 — қасық кофехана2 — шай қасық 3 — десерт қасықы4 — үстел қасықы5 — кондитерлік форсункалар пісірілген тағамдарды жинауға арналған үлкен6 — аралас сусындарды дайындауға арналған қасық (коктейль қасық)7 — спаржа форсункалары8 — мұз форсункалары9 — қант, шоколад ассортиментін шығаруға арналған кондитерлік форсункалар10 — сигар секреторлары (кенеттен сіз жұбайыңызды шикі сигарамен еркелетуді шешесіз)11 — лимон шанышқысы12 — қызмет көрсету шанышқысы (кішкене екі күшті тістері бар шанышқы, мысалы, кесілген суық ет үшін)13 — кокот шанышқысы (джулиен үшін)14 және 15 — балықтың негізгі тағамдарына арналған күрек тәрізді пышақ және сүйектерді бөлуге арналған балық шанышқысы16 және 17 — десерт пышағы мен шанышқысы18 және 19 — десерт пышағы мен шанышқысы20 және 21 — жеңіл тағамдар пышағы мен шанышқысы22 және 23 — жеңіл тағамдар пышағы мен шанышқысы24 — қасық 25 және 26 — екінші тағамдарға арналған пышақ пен шанышқы (балықтан басқа)27 — торттар мен торттарды салуға арналған кондитерлік шпатель28 — паштетная29 — суық және ыстық балық тағамдарын таратуға арналған ұзын пішінді балық шпателі30 — уылдырық шпателі31 — әрең иілген жиектері бар шпатель түріндегі балмұздақ қасық

Сурет 3.6. Ас құралдары

32-грейпфрут пышағы кесілген және ұшты пышақпен33-ірімшік пышақы34-лобстер жинағы35-пицца пышақы36-ет кесу жинағы - үлкен өткір пышақ және екі тісті шанышқы (қуыру мен құс етін кесу үшін) 37 — сквизер — лимонды сығып алу үшін 38-кесек қант қысқышы.39-балмұздақты ашуға арналған қасық40-қант қасық (кішкене терең) 41-салатты араластыруға және ашуға арналған қасық пен шанышқы (шанышқының үш кең түйірі бар, ал қасықтың ортасында немесе Қалампырмен болуы мүмкін)42-салат қыстырғыштары43-спагетти қысқыштары44-спагетти шанышқысы

45-балық тағамдарын беруге арналған шпатель, бірақ саңылаулар46-майшабаққа арналған екі тісті шанышқының нұсқалары47-ыстық балық тағамдарын жеуге арналған кокиль жиынтығы, балықтың стандартты құрылғыларынан айырмашылығы, мұнда пышақ шпатель сияқты емес, ол жай ғана түзу, шанышқының төрт тістері жоқ, бірақ үш және олар кең48-сардиндер мен спраттарды ашуға арналған шанышқы, жоғарғы "секіргішсіз" болуы мүмкін.»

Сурет 3.7. Ас құралдары

Фарфор ыдысы

	Асхана терең	Диаметрі 20-24 см және сыйымдылығы 250-500 см3 болатын тақтайшалар. Пайдаланылады беру үшін бірінші тағам ретінде ыстық және суық.
	Асхана шағын	Диаметрі 27-32 см болатын тақтайшалар. Екінші тағамдарға (гарнирлер мен гарнирлері бар тағамдарға) қызмет ету үшін қолданылады.
	Үлкен дәмхана	Диаметрі 26-31 см болатын тақтайшалар. Ыстық және суық тағамдар, суық ет тағамдары, тұздығы бар тәтті ыстық тағамдар үшін қолданылады.
	Асхана ұсақ	Диаметрі 20 см болатын табақ. Пайдаланылады беру үшін салқын.
	Десерт терең	Диаметрі 20 см болатын табақ. Пайдаланылады беру үшін десерт тұздықтар.
	Ұсақ десерт	Диаметрі 20 см болатын табақ, әдетте, толқынды жиегі немесе жиегінде өрнек бар. Жемістер мен тәтті десерттерге қызмет ету үшін қолданылады.
	Бәліш	Диаметрі 16-18 см болатын табақ. Нанға, қытырлақ, пирогтарға қызмет ету үшін қолданылады.
	Балық табақшасы	Ұзындығы 33-37 см және ені 23-26 см. Балық тағамдарын ұсыну үшін қолданылады.
	Кокиль-тәрелке	Устрицалар, бұқалар, салаттар сияқты тағамдар үшін қолданылады.
	Тәрелке-менажница	Ол бүйір тағамдар мен салаттардың бірнеше түріне қызмет ету үшін, сондай-ақ фондю үшін қолданылады.

	Тағам	Диаметрі (ұзындығы) 40-45 см дөңгелек және сопақ, шаршы және тікбұрышты тақтайшалар. Балық, ет, құс еті мен ойынның суық тағамдарын ұсыну үшін қолданылады. Сондай-ақ, оларға канапа салуға болады.
	Салат ыдысы	Көлемі 120 см3 болатын әртүрлі пішіндегі терең тақтайшалар. Салаттар, жаңа піскен көкөністер, тұздықтар, маринадтар және т. б. беру үшін қолданылады.
	Майшабақ	Майшабақ пен балық консервілеріне арналған ұзын табақ.
	Уылдырық табақшасы	Диаметрі 15 см болатын табақ. Паюс уылдырығын беруге арналған.
	Тарелка	Шыныаяқтар немесе стақандар салынған табақтар.
	Розетка	Диаметрі 9-10 см болатын тұздық. Джем, джем немесе бал беру үшін қолданылады.
	Креманка	Диаметрі 9 см терең табақ (аяғында болуы мүмкін). Желе, жеміс салаттарын, жаңа жидектерді беру үшін қолданылады.
	Сорпа шыныаяқтары	Сыйымдылығы 350-400 см3 бір немесе екі тұтқасы бар шыныаяқтар. Сорпалар мен пюре сорпаларына қызмет ету үшін қолданылады.
	Шай шыныаяқтары	Сыйымдылығы 200-250 см3 болатын шыныаяқтар. Шай, какао және ыстық шоколадқа қызмет ету үшін қолданылады.
	Кофе шыныаяқтары	Сыйымдылығы 75-150 см3 болатын шыныаяқтар. Ең кішкентайлары Шығыс кофесіне қызмет ету үшін қолданылады, ең үлкені капучино үшін.

	Үйірме	Тұтқасы бар үлкен шыныаяқ. Мақсаты шыныаяқ сияқты, бірақ олар күнделікті өмірде қолданылады, үстелге қызмет етуге жарамайды.
	Пиала	Сыйымдылығы 220-400 см3 болатын шыныаяқтар. Көк шай мен қымыз беру үшін қолданылады.
	Көсе (кисэ)	Сыйымдылығы 900 см3 дейінгі тостағандар. Лагман, Палау және ұқсас ұлттық тағамдарға қызмет ету үшін қолданылады.
	Қошқарлар	Қызмет көрсетуге арналған қақпағы бар тағамдар: дөңгелек - ыстық ет, құс еті мен құймақ үшін; сопақ - ыстық балық тағамдары үшін.
	Дөңгелек Ваза	Диаметрі 20-24 см болатын Ваза бір, екі және үш деңгейлі болуы мүмкін. Жеміс беру үшін қолданылады. Ол аяқта да, онсыз да болуы мүмкін.
	Жазық Ваза	Тегіс беті бар Ваза. Торттар мен торттарға қызмет ету үшін қолданылады.
	Уылдырық	
	Кокильница	Стендтегі Раковина әдетте металл болады. Балық және теңіз өнімдерін дайындау және қызмет көрсету үшін қолданылады.
	Кокотница	Құрылғы көлемі 90 см3 дейін. Ол краб немесе қаймақ саңырауқұлақтары сияқты арнайы ыстық тағамдарды дайындайды және қызмет етеді.
	Кофейник	Қара кофені беруге арналған көлемі 200-1000 см3 аспап.
	Қақпағы бар құмыра	Су, квас және ұқсас сусындарды жеткізуге арналған көлемі 2 литрге дейінгі аспап.

	Молочник	Кофеге немесе шайға сүт беруге арналған көлемі 100-400 см3 аспап.
	Пашотница	Қапшыққа, сорпаға пісірілген тазартылған жұмыртқаларды беруге арналған тұғыр. Сондай-ақ, бұл жұмыртқалар қайнатылған пішінді құмыраға ұқсайтын кастрюль деп аталады.
	Дәмдеуіштерге арналған құралдар	Тұз, қыша, бұрыш және т. б. үшін шағын контейнерлер Май мен сірке суы арнайы бөтелкелерде беріледі.
	Рюмка	Диаметрі 5 см жұмсақ қайнатылған жұмыртқа беретін стенд.
	Майлық	Майлыққа арналған тіреуіш.
	Қант ыдысы	Қант беруге арналған көлемі 100-400 см3 аспап.
	Сливочник	Крем беруге арналған көлемі 50-200 см3 аспап.
	Соусник	Қаймақ пен түрлі суық тұздықтарға қызмет ету үшін қолданылады.
	Хренница	Желкек соусын беруге арналған көлемі 100-200 см3 аспап.
	Қайнатуға арналған шәйнек	Қайнатылған шай беруге арналған көлемі 100-600 см3 аспап.

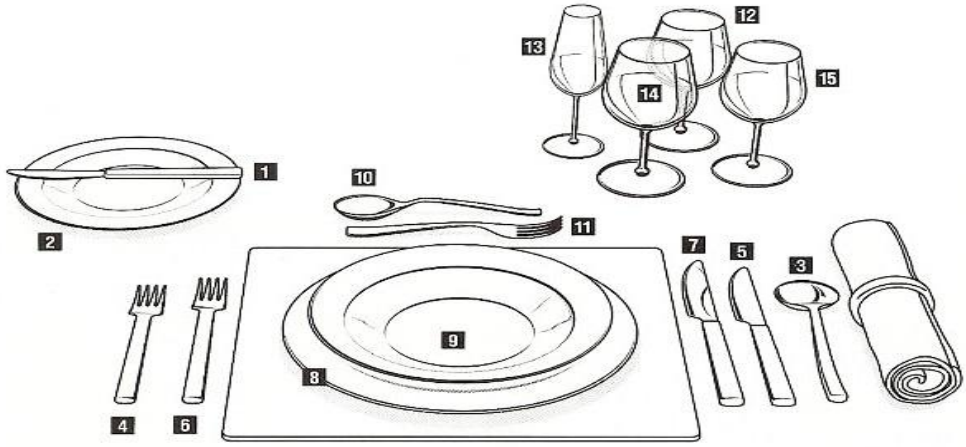
Кесте технологиясы

Жию болады алдын ала және атқару.

Үстелдерді алдын-ала орнату мейрамхана залының интерьерін толықтырады, келушілерге қызмет көрсету процесін тездетеді. Үстелдегі әрбір адам үшін үстелдің ұзындығы кемінде 80 см болуы керек. Қызмет көрсетер алдында үстелдер дастарханмен жабылған. Ол үшін белгілі бір әдістерді қолданыңыз. Дастарханның бұрыштары үстелдің аяқтарына қарсы түсіп, оларды жауып тұруы керек. Дастарханның үстелдің барлық жағынан түсуі бірдей болуы керек-кем дегенде 25 см және орындықтың орнынан төмен емес; дастарханның аз түсуі үстелге жағымсыз көрініс береді, ал үлкендері отыруға ыңғайсыз. Егер тікбұрышты үстелді екі дастарханмен жабу керек болса, онда олардың біріншісі залдың негізгі кіреберісіне немесе ондағы негізгі өтуге қарама-қарсы жаққа қойылады.

Коммуналдық үстелдер мен бүйір тақталар дастархандармен немесе майлықтармен Мұқият жабылған. Үстелдердің қызметі тағамның сипатына байланысты әр түрлі болуы мүмкін:

1. таңғы ас
2. түскі ас
3. қонақтарға кешкі қызмет көрсету.



Сурет 3.8. Жию

Үстелді жабдықтау рет-ретімен жүргізіледі: үстелді дастарханмен жабу; тәрелкемен ыдыс-аяқ жасау, аспаптармен ыдыс-аяқ жасау, хрусталь және шыны ыдыстармен ыдыс-аяқ жасау; майлықтарды жайып салу. Дәмдеуіш құрылғыларын, гүлдер мен күл құмыраларын орналастыру қызмет көрсетудің басында да, соңында да болуы мүмкін. Банкет үстелін дайындау кезінде ыдыстарды, бокалдарды, фужерлерді, рюмкаларды орналастыру және аспаптарды орналастыру тәртібі жеңіл тағамдарды, тағамдарды, шараптарды және т. б. беру тәртібі мен кезектілігіне сәйкес келеді.

Олар ас үй ыдыстарының астына ауыстыруға қызмет етеді. Олар қонақтардың санына сәйкес бір - бірінен 60-80 см қашықтықта (әр

орындыққа қарама-қарсы) және үстелдің шетінен 2 см қашықтықта орналастырылады. Табақтарды үстелдің аяқтарының үстіне қою ұсынылмайды. Содан кейін тағамдар табақшаларын орналастырыңыз, біреуі кішкене асханаға қатаң түрде ортасында немесе плитаның отыратын шетіне жақын орналасқан. Олардың арасына майлық салынады.

Пирожный плитасы кішкентай асхананың сол жағына бір оське қойылады, яғни олардың орталықтары үстелдің шетіне параллель бір сызықта орналасуы керек, олардың арасында құрылғылар үшін орын қалдырады. Күнделікті қызмет көрсету кезінде кішігірім асхана табақшасы қызмет көрсетуден алынып тасталады, ал үстел сол ережелерді сақтай отырып, тағамдар табақшаларынан қызмет ете бастайды.

Пластиналардан кейін ас құралдары қойылады. Олар жылтыратылып, майлықпен жабылған науаларға немесе кішкене асханалық табаққа салынады.

Кішкентай асхана табақшасының оң жағында үстел пышағы, пышақ табаққа, оның жанында оң жақта - балық пышағы, оң жақта - тағамдар пышағы, сондай-ақ, егер бірінші тағам түскі асқа тапсырыс берілсе, балық пен жеңіл тағамдар пышағының арасына пышақ пен ас қасық қойылады. Қасықтар ойық жағын жоғары қаратып қойылады.

Табақтың сол жағында асхана шанышқысы, сол жағында балық шанышқысы, сол жағында асхана, дастарханды бүлдірмеу үшін тістері жоғары. Құрылғылар арасындағы қашықтық 0,5 см. Барлық құрылғылардың тұтқаларының ұштары үстелдің шетіне параллель, одан 2 см қашықтықта бір түзу сызықта орналасқан.

Үстелге қызмет көрсету кезінде десерт құралдары кішкене асхана табақшасының алдына келесі ретпен қойылады: пышақ, шанышқы, десерт қасық. Барлық жағдайларда шанышқы тұтқамен солға, ал десерт пышақтары мен қасықтар оңға қойылады.

"Желдеткіш" десерт құрылғыларының орналасуы бар: алдымен үстелге шанышқы, пышақтың ұшы шанышқының тістеріне, ал үстіне десерт қасық қойылады.

Пышақтар мен қасықтарды ашқан кезде даяшы үстел бойымен оңнан солға, ал шанышқыларды сол жақтан оңға қарай жылжытады.

Үстелді аспаптармен жабдықтағаннан кейін шарап көзілдіріктерін, көзілдіріктерді, көзілдіріктерді орналастырыңыз. Оларды орналастыру тәртібі тағамдарды беру тәртібіне сәйкес келуі керек. Оң жақта сол жақта шарап ұсынылған ретпен орналастырылған, яғни арақ әйнегі тағамдар ұсынылған кезде орналастырылған; бірінші курстарға арналған мадер; балық тағамдарына арналған рейнвей; ыстық ет тағамдарына арналған Лафит; десертті тағамдарға, жемістерге арналған шампан әйнегі; су мен сыраға арналған шарап көзілдірігі. Ереже бойынша, шарап стақаны әрқашан алдымен үстелдің пышағының ұшына қарсы 4-5 см қашықтықта қойылады. көзілдіріктер мен көзілдіріктер стақанның оң жағына үстелдің шетіне 45º бұрышпен қойылады. Егер сізге 4-5 стақан қою керек болса, онда олар екі

қатарға орналастырылады. Бірінші қатарда әйнектер екіншіге қарағанда төмен, әйнек әйнектен басқа, әрқашан бірінші қатарда тұрады. Екінші қатарда көзілдіріктер мен көзілдіріктер бірінші қатардағы көзілдіріктердің арасына қойылады.

Қызмет көрсетудің соңында жеке пайдалану үшін зығыр майлықтар қойылады. Олар белгілі бір жолмен бүктеліп, тағамдар табақшасына қойылады. Таңғы асқа немесе түскі асқа үстел қою кезінде, әдеттегідей, жай бүктелген майлықтар қолданылады, ал кешке немесе ерекше жағдайларда қызмет ету үшін майлықтарды бүктеудің күрделі формалары қолданылады.

Қызмет көрсететін табақ барлық қызметке қарағанда басқа материалдан болуы мүмкін — мысалы, жалтыратылған және күмістелген, шыны немесе қара фарфордан жасалған, бірақ оны біріктіру керек.

Пюре сорпасы үшін сорпа табақшасы, ал мөлдір сорпалар мен сорпалар үшін шыныаяқ беріледі. Тәбет немесе сорпа үшін жоғарғы сол жақта нанға, қытырлақ пен майға арналған кішкене табақ, ал қасында саусақтарды шаюға арналған шыныаяқ бар.

Егер устрицалар, шаяндар, лобстер, спаржа немесе жемістер берілсе, қажет болады. Бұл шыныаяқ бір тілім лимон немесе жалбыз жапырағын қосып, жылы сумен толтырылады. Қызмет көрсететін табақтың жанында және сәл жоғары, тамақтану кезінде қажет болуы мүмкін барлық шанышқылар, пышақтар, қасықтар.

Шанышқылар сол жаққа, ал пышақтар табақтың оң жағына қойылады. Пластинаның соңғысы-алдымен қажет болатын құрылғы. Егер мәзірде десерт болмаса, сорпаға арналған қасық қызмет көрсететін табақтың үстінде, егер десерт мәзірде жоспарланған болса — бірінші пышақтың жанында

Көзілдіріктер қызмет көрсету табақшасының оң және жоғарғы жағында орналасқан. Аспаптармен бірдей тәртіп бар: біріншісі пластинадан алыс әйнекті пайдаланады.

Әрбір тағамнан кейін пайдаланылған ыдыс-аяқ, бокалдар мен аспаптар үстелден алынады.

Мереке кезінде тек бір стақан су тазаланбайды.

1-тапсырма. Ұсынылған тағамдарды оларды тұтынудың ұсынылған ретімен орналастырыңыз

1.
2.
3.
4.
5 - 6

А. Витамин " Салаты»

Д. "Мотель" тұздығы бар бекіре»

Б. Борщ

В. Балық тағамдары

Е. Балмұздақ

Г. Минералды су

Задание 2. Мәзір ережелеріне сәйкес ұсынылған мәзір опциясын түзетіңіз. Кестені толтырыңыз.

ТҮЗЕТУ ҮШІН МӘЗІР ОПЦИЯСЫ	**ТҮЗЕТІЛГЕН НҰСҚА**
Суық сусындар	
Грацио " алма шырыны»	
"Грацио" апельсин шырыны»	
Құлпынай жеміс сусыны	
Лимон шырыны	
Ыстық сусындар	
"Нестле" Какао»	
Салқын тағамдар	
Ет тағамдары	
Ыстық тағамдар	
Фри картобы бар тауық еті	
Тәтті тағамдар	
Фрутти "Балмұздағы»	
Жидек Желе	
Нан	
Булочка с маком	

3-тапсырма. Кестені толтырып, тағамдарды жеке беруге арналған аспаптар мен ыдыстарды таңдаңыз.

Тағамдар	**Ыдыс-аяқ**	**Аспаптар**
Тұзды кеуделер		
Лимон шырыны қосылған ұлулар		
Гарнирмен қуырылған тұқы		
Кілегей қосылған құлпынай		
Сүт қосылған шай		
Винегрет		
Гарнирі бар табиғи қой етінен жасалған котлет		
Балмұздақ		
Қара Кофе		
Табиғи көкөніс салаты		
Теңіз тағамдары		
Сібір Борщ»		
Гарнирмен қуырылған Лосось		
Қышқылтым көже		
Бүйір тағаммен табиғи стейк		
Лимон қосылған шай		

4-тапсырма. ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН ІС

Жұмыстың реттілігі:

1 – саты - "SULTAN PLAZA "қонақ үйінің мейрамханасында даяшыға қызмет көрсету стандарттары" кейс ақпаратын оқып үйрену»;

2 кезең - шағын топтарда іс туралы ақпаратты талқылаңыз;

3-саты-шағын топтарда жұмыс істей отырып, "SULTAN PLAZA" қонақ үйінің мейрамханасында даяшыға қызмет көрсету стандарттарына талдау дайындаңыз»;

4 қадам-сұрақтарға жауап беріңіз:

- Қызметкерлердің барлық еңбек функцияларын қонақ үй стандарттарында сипаттау неге маңызды?
- Неліктен даяшы міндетті түрде киім кию керек деп ойлайсыз?
- Даяшылардың мәзірді білуі мейрамханада тамақ сатуға қалай әсер етеді?
- Даяшы мейрамхана қонақтарына сәтті сылтау айту үшін тағам туралы не білуі керек?
- Даяшы қонақты тағамның сапасына қай уақытта қызықтырады?
- Осы стандартты қандай тармақтармен кеңейтесіз? Бірнеше тармақты қосыңыз, олардың пайдасына дәлелдер келтіріңіз.

SULTAN PLAZA " ҚОНАҚ ҮЙІНІҢ МЕЙРАМХАНАСЫНДА ДАЯШЫҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ СТАНДАРТТАРЫ»

SULTAN PLAZA HOTEL STANDART

Даяшының пайда болу стандарттары

1. Пішіні таза және үтіктелген. Даяшы береді жуу нысаны алдында әрбір ауысым. Пішіннен тыс иістерге жол берілмейді.
2. Қыздарға арналған ақылды макияж, ер адам таза қырынған. Парфюмді жұмысқа бір сағат қалғанда пайдалану керек. Сырғалар ұзындығы 1 см-ге дейін немесе "қалампыр".
3. Маникюр: жақсы күтілген қолдар, өңделген тырнақтар, тырнақтың ұзындығы орташа, 4 мм-ден аспайды, лак мөлдір немесе ашық түсті. Ұзартылған тырнақтарға жол берілмейді.
4. Шаштың түсін тудыратын ұқыпты шаш үлгісі қолайсыз. Ұзын шашты құйрыққа немесе өруге болады.
5. Аяқ киім қара, таза, ыңғайлы, ауыспалы болуы керек. Өкшесі 5 см-ден аспайды, Өкшесі мен шұлық жабық болуы керек.
6. Әр даяшының белгісі бар. Даяшы жұмыс істеуге арналған құралдардың болуына қамқорлық жасайды: Екі қалам (жұмыс және қосалқы), ноутбук, екі жеңіл (жұмыс және қосалқы).
7. Телефонды пайдалануға тыйым салынады.

Стандарттар үстелге қоюға, берілген тағамдардың

1. Даяшы қонаққа тапсырыс берген тағамдарды өзіне қажет ретпен әкеледі. Егер Қонақ ерекше тілек білдірмесе, онда тағамдар келесі ретпен беріледі: аперитивтер, жеңіл тағамдар, салаттар, сорпалар, негізгі тағамдар, десерттер, сусындар.

2. Әр тағамды ұсынады. Мысалы, "Цезарь салаты" әр тағамнан кейін жағымды тәбетті қалайды. Ол қызмет көрсету реттілігін есіне алады (алдымен балалар, содан кейін әйелдер және ер адамдар). Науаны үстелге қоюға болмайды! Егер Тапсырыс үлкен болса және науа ауыр болса, онда біз оны көрші үстелге қойып, одан тапсырыс береміз.
3. Даяшы барлық қонақтарға бір уақытта қызмет етеді. Бір қонақтың тапсырысы қазірдің өзінде берілген, ал екінші қонақтың бос үстелге отыруы мүмкін емес (егер қонақтар дайын болған жағдайда сұралмаса). Тамақты бір уақытта әкелу керек. Немесе қонақтан бір уақытта немесе дайын болған кезде тамақ беру қаншалықты ыңғайлы екенін сұраңыз.
4. Егер тамақ дайындауға көп уақыт кетсе, даяшы бұл туралы әкімшіге хабарлауы керек және қажет болған жағдайда қонақты ескертуі керек.

Қызмет көрсету стандарттары (қонақтармен байланыс және сату)

1. Даяшы келесі қадамдарды орындауға міндетті: сәлемдесу, ақпарат жинау, ұсыныс, тағамдар мен сусындарды ұсыну, бек тексеру, есептеу, қоштасу.
2. Даяшы залға кіретін барлық қонақтарды қарсы алады! Егер Қонақ даяшы басқа қонақты қабылдаған сәтте кірсе, онда сіз кіретін бастың түйінімен амандаса аласыз.
3. Сәлемдесу:" Қайырлы таң " — 11 сағатқа дейін;" Қайырлы күн " — 16 сағатқа дейін;" Қайырлы кеш " — 18 сағаттан кейін.
4. Үш минут ішінде даяшы мәзір береді, мәзір ашық түрде, қонақтың алыс қолымен беріледі ("қонақты құшақтау" ережесі — егер сен Оң жақта тұрсаң, онда қонақтың оң қолын (алыс) беріңіз, егер сол жақта болса, сол қолды қолданыңыз (қонақтың алыс қолын). Қызмет келесі тәртіппен басталады: алдымен балалар (егер олар өздері таңдаса), содан кейін әйелдер, үлкенден кішіге, содан кейін ер адамдар, үлкенден кішіге.
5. Қонақпен қарым-қатынас жасай отырып, даяшы қонаққа күлімсіреп, өзінің кәсіби сыпайылығын көрсетеді. Күлімдеу әрқашан кәсібиліктің белгісі. Қонақпен сөйлескен кезде даяшы ашық қимылдарды қолданады және визуалды байланыста болады. Егер қонақтар гүлдермен болса, вазаны әкеледі. Даяшы қонақтардың өтінішін күтпей-ақ вазаны ұсынады.
6. Егер үлкен компания келсе, онда ол оларды отырғызуға көмектеседі: ол үстелдерді жылжытады, орындықтарды әкеледі және орналастырады. Егер кішкентай балалар болса, балаларға арналған орындықты ұсынады.
7. Егер қонақтар тапсырыс беруге дайын болмаса, онда ол тағамдарды таңдауда өз көмегін ұсынады. Егер қонақтар бірден тапсырыс беруден бас тартса, онда ол оларға сусындар ұсынады және оларды он минуттан артық қалдырмайды. Даяшы міндетті түрде қайталайды Тапсырыс, нақтылайды беру кезектілігі және порция саны. Бұл тапсырысты орындау кезінде қателіктерден аулақ болады.

8. Кез-келген өнімді сату принципке негізделген: дәмді сипаттама + пайда + дәлел. Ыдыс-аяқ пен сусындарға қатысты барлық дәлелдер даяшы жақсы тілде сөйлейді: "бұл тағам тез дайындалады, сондықтан сізге көп күтудің қажеті жоқ". Тиімді сату үшін даяшы дәлелдеу әдістерін қолданады. Дәлелдер: аңыз, тағамның пайда болу тарихы, жеке пікір, "жұлдыз" пікірі, көпшілік пікірі.
9. Даяшы қонаққа қосымша сатылым ұсынады: егер бір нәрсе аяқталған болса, бірден қайталауды ұсыныңыз (нан, жеңіл тағамдар, сусындар). Сусындарды қайталау үшін "2 саусақ" ережесі бар: егер сусын түбінен екі бүктелген саусақта қалса, онда қонаққа қайталауды ұсыну керек: "сіз шырынды қайталайсыз ба?».
10. Егер сіз әр тағам тапсырыс беру кезеңі деп санасаңыз, онда даяшы қонақтың оны жеп болғаннан кейін табақты алып тастаған сәтте қонақтың ыдыс туралы пікіріне қызығушылық танытады. Бұл тексеру Бек қонаққа назар аударады және жағдайға байланысты да мүмкін.
11. Егер Қонақ бұдан былай тапсырыс бергісі келмесе, бірақ шот сұрамаса, онда " тағы бір нәрсе бар ма?"сіз мезгіл-мезгіл, қонақ шот сұрағанға дейін сұрауыңыз керек. Даяшы ешқашан шотты өзі ұсынбайды.
12. Даяшы қонаққа 5 минут ішінде өзгеріс пен чек әкеледі. Бұл ретте: "сіздің шотыңызды өтінемін" немесе "чекті өтінемін"деп айту керек.
13. Даяшы қонақты келуге шақырады және қоштасады: "барлық жақсылықтар, бізге тағы келіңіз!"немесе" Сізді тағы көруге қуаныштымыз!». Мұны істеу үшін даяшыға қонақтың қоштасқанын есту үшін шығудың жанында орын алған жөн.
14. Қонақтар кеткен соң үстел 3 минут ішінде мекеме үстелін әзірлеу стандарттарына сәйкес ретке келтіріледі.

Мәзір туралы білім стандарты

1. Тағамдардың пайда болуы (міндетті);
2. Тағам қандай тұздықтармен беріледі;
3. Әр тағам қандай ыдыста беріледі;
4. Ыдыс-аяқтың температурасы қандай (шамамен) ;
5. Қандай тағам жеке, ол компанияға дайындалады;
6. Тағамның дәмдік қасиеттері (ащы, салыстырмалы түрде тұзды, бұрыш және т. б);
7. Олардың әрқайсысын жеке сынап көрген жөн;
8. Сіз қандай тағамдарды өзіңіз дайындауыңыз керек немесе қонақтар үстелінің алдында дайын болуыңыз керек;
9. Әр тағамның шамамен шығуы.

Қонақ үй нөмірлеріне қызмет көрсету стандарты

1. Есікті үш рет қағып, қызмет атауын, яғни "бөлме қызметі" деп айтыңыз»
2. Тағамдар мен сусындарға қызмет етіңіз
3. Чек алдында қонақтың қолын алу немесе қолма-қол ақша алу

4. Қонақтың тілектерін сұраңыз және бөлмеден қоштасыңыз
5. Нөмірге қызмет көрсетуді орындауға 5-тен 10 минутқа дейін бөлу
6. Ресепшионисттен ақпарат алған кезде жедел түрде сұраныстарды орындау: пайдаланылған ыдыстарды алу, тапсырысты қабылдау

Даяшылардың ауысымын беру стандарты

1. Ауысым басталғанға дейін 15 минут бұрын жұмысқа келу
2. Өздерінің бір үлгідегі киімдерін киюге
3. Қабылдау залы, жазғы терраса және 6 қабат
4. Ауысушыға барлық қажетті ақпаратты алу және беру
5. Ауысушылар кеткеннен кейін жұмысқа кірісіңіз
6. Қажет болса, ауысымнан кейін кідіріңіз
7. Ауысымды аяқтаған даяшы униформаны тапсырады және қызметтік жүріс арқылы отельден кетеді

R-Keeper АБЖ жұмысында қолдану стандарты

1. Мәзір емтиханын тапсырғаннан кейін даяшы R-Keeper атаулы картасын алады
2. Тапсырыс туралы деректерді тек өз картаңыздан пайдалану және енгізу
3. "Кассир" картасы бойынша қонақтың шотын есептеу»
4. Тапсырыс туралы деректерді енгізу кезінде өте мұқият болыңыз және қателіктерге жол бермеңіз
5. Қате жіберген кезде түсіндірме жазу арқылы Ресепшиннан "жою" картасын алу»
6. R - Keeper жүйесінде даяшы қателессе, барлық шығындарды даяшы көтереді
7. R-Keeper карталарын ұқыпты және ұқыпты пайдалану
8. R-Keeper картасы жоғалған немесе сынған жағдайда даяшыға айыппұл салынады

…….
……..
……

3.3.6 Банкеттер мен қабылдауларды ұйымдастыру

Глоссарий

Банкет: (франц. banquet)-біреудің, бір нәрсенің құрметіне ұйымдастырылған салтанатты түскі ас немесе кешкі ас. Бұл белгілі бір мерекеге, маңызды оқиғаға (үйлену тойы, туған күн, мерейтой және т.б.) арналған іс-шара.

Теориялық материал

Тарихи анықтама

Әлемдегі алғашқы банкеттер ортағасырлық дәуірде, сотта жауынгерлердің жеңістері, мемлекеттер үшін маңызды күндер құрметіне Мерекелер ұйымдастырылған кезде ұйымдастырылды. "Банкет" сөзінің өзі бірнеше шет тілдерінен алынған (француз немесе ағылшын тілдеріндегі"банкет", итальян тіліндегі "банчетто", неміс тіліндегі "банкет"). Саяси деп саналатын ортағасырлық мерекелердің басты мақсаты халықтың бірлігі, бірлігі мен күшінің куәсі болды. Әсіресе, мұндай іс-шаралар Англия мен Францияда танымал болды. Ресейде алғашқы банкеттер XVII ғасырда ұйымдастырылды, оларды кешкі ас пен түскі ас деп атады, ал осы уақытқа дейін мұндай мерекелер тойлар деп аталды.

.

Банкет-мейрамханаға қызмет көрсетудің ең танымал форматтарының бірі. қонақжайлылық индустриясының қазіргі нарығында белсенді қолданылады.

Мүмкін, мұндай іс-шараларды ұйымдастыруда адамдар бас тартатын негізгі факторлар-бұл бюджет, қонақтар жиналатын оқиға және Тапсырыс берушінің Жеке қалауы. Банкеттерді өткізудегі негізгі көмекшілер-басқарушы, әкімші, даяшылар және ойын-сауық. Банкеттердің бірнеше қабылданған ерекшеліктері бар, оларды ұйымдастырушылар ұстануға тырысады:

1. шақырылған адамдардың саны (стандартты банкетке шақырылған адамдардың орташа саны-20 адамнан бастап);
2. үстелдердің дизайны (ұзын, ұзын немесе дөңгелек үстелдер қолданылады, олар дастарханмен жабылған және декормен безендірілген);
3. қызмет көрсетуді ұйымдастыру (басқарушыны, әкімшілерді, даяшыларды, бармендерді таңдау, жетіспейтін персоналды іріктеу);
4. ыдыс-аяқ (үстел ас құралдарымен, ыдыс-аяқтармен, түрлі көзілдіріктермен, майлықтармен жабдықталған);
5. қонақтарды отырғызу (банкет қонақтардың жоспарланған отыруын, қонақтың аты мен тегі көрсетілген куверттік карталардың болуын болжайды).

Қызмет көрсету формасына байланысты банкеттердің келесі түрлері бөлінеді. Бұл кластерде банкеттердің негізгі түрлері ұсынылған.

Банкеттердің кейбір түрлеріне тән белгілер

Тән сипаттар	***Толық қызмет көрсететін Банкет***	***Ішінара қызмет көрсететін Банкет***	***Банкет-шай***	***Банкет-фуршет***	***Банкет-коктейль***
Қашан жүргізіледі	Ресми қабылдаулар	Бейресми әдістер	Туған күндер, әйелдерге, балаларға арналған қабылдаулар.	Ресми қабылдаулар, мерейтой, отбасылық мерекелер.	Қажет болса, шағын бөлмеде үлкен қонақтарды қабылдаңыз
жиһаз;	Ширеной 120-150см банкет үстелдері , қосалқы үстелдер, креслолар, орындықтар	Банкет үстелдері қосалқы үстелдер, креслолар, орындықтар.	Кішкентай дөңгелек, сопақ үстелдер, орындықтар, креслолар.	Биік фуршет үстелдері (90-100 см жоғары.) қосалқы үстелдер.	Шағын жеке үстелдер.
Асхана іш киімі	Мельтон, банкет дастархандары, зығыр майлықтар.	Мельтон, банкет дастархандары, зығыр майлықтар.	Дастархан, түрлі-түсті майлықтар.	Банкеттік дастархан, буфеттік "юбкалар".	Кәдімгі дастархан
Мәзір	Тапсырыс берушімен келісіледі.	Суық тағамдар саны артты.	Ұн, кондитерлік өнімдер, жемістер, тәтті тағамдар. Десерт шараптары, ликерлер.	Суық және ыстық тағамдардың, десерттердің, сусындардың үлкен ассортименті. Шағын бөліктерде екінші тағамдар.	Ұсақ порциялы таулар. және суық. тағамдар, торттар, түрлі сусындар.

Жию	Мәзірге толық классикалық қызмет көрсету. Мәзір карталары	Жию мәзір. Мүмкін, қойылмалы табақшаларсыз.	Кішкентай десерт табақшасы, десерт және жеміс-жидек құрылғылары, мадернаның көзілдірігі, коньяк, ликер, шампан. Шай шыныаяқтары, қант ыдыстары, құмыралар.	Жеңіл тамақтанатын тарелкалар, ұсақ десертті (дестелермен), жеңіл тамақтанатын, десертті, жемісті (топпен) аспаптар , рюмкалар мен фужерлер .	Жоқ, даяшылар барлық өнімдерді науаларме н тасымалда йды
Даяшылар дың санын есептеу	2-4 қонаққа бір даяшы	8-10 қонаққа бір даяшы	8-10 қонаққа бір даяшы	20 қонаққа бір даяшы	100 қонаққа 6-7 даяшы
Қызмет көрсету	Даяшыларды ң толық қызмет көрсетуі	Ішінара қызмет көрсету даяшылардың	Ішінара қызмет көрсету даяшылардың	Ішінара қызмет көрсету даяшылардың	Даяшылар дың толық қызмет көрсетуі
Қонақтар саны.	10-50-ден 100-ге дейін	Шектелмеген	16-18	Шектелмеген	Шектелме ген
Орташа ұзақтығы	50-60 мин	2-4 сағат	5 сағат	1-1, 5 сағат	1 сағат
Бір үстел ұзындығын ың нормасы	80-100 см	80-100 см	80-100 см	15-20	жоқ

Толық қызмет көрсететін Банкет

Толық қызмет көрсететін банкеттер әдетте этикеттің көптеген ережелерін қатаң сақтауды талап ететінін білуіңіз керек. Бұл опция көбінесе ресми, өте қатаң іс-шараларға жарамды. Мұндай банкет керемет қызмет көрсетумен және алдын-ала ұсынылған тағамдардың болмауымен сипатталады. Тағамдар шығарылады даяшылардың кезекпен. Бұл әдіс "бұзу" деп аталады. Қонақтар өздері таңдай алмайды, өйткені бәрі бірдей қызмет етеді, бірақ сіз басқа тағамнан бас тарта аласыз. Әрбір аспапта әр тағамды шығару тәртібін қамтитын мәзірі бар карточка қойылады.

Ішінара қызмет көрсететін Банкет

Ішінара қызмет көрсететін Банкет ресми емес. Шақырылған қонақтар негізінен өздеріне қызмет етеді. Ал даяшылардың-тек ішінара. Үстелге кішкене тағамдар, салаттар, салқын тағамдар қойылады. Қонақтар өздігінен табақтарға тамақ салады, өздері ішімдіктерді, соның ішінде алкогольді ішеді. Даяшылар ыстық және десерттерге қызмет етеді. Банкеттің бұл түрі ең көп таралған және үйлену тойлары, отбасылық мерекелер және т. б. үшін өте қолайлы.

Банкет-фуршет

Банкет-фуршетті кез келген себеп бойынша және кез келген деңгейде ұйымдастыруға болады. Фуршет пен дәстүрлі банкеттің басты айырмашылығы-орындықтардың болмауы. Буфеттің маңызды ерекшелігі-барлық тағамдарды миниатюралық бөліктерде ұсыну. Пластинаны немесе шыныаяқты жай ғана алуға болады және пышақты қолданбай тек бір шанышқымен жеуге болады. Тікелей стақанмен немесе табақпен қонақтар залда еркін жүріп, ішіп, тұрып тамақтана алады.

Банкет-коктейль

Банкет коктейлі-бұл мини-буфет сияқты нәрсе. Маңызды кездесулерден кейін немесе үзілістерде, жаңа мекемелердің ашылуына, сән көрсетілімдеріне және т. б. Осындай іс-шара салыстырмалы түрде шағын ауданға шақырылғандардың көп санын қабылдауға мүмкіндік береді. Қонақтар кеңістікте еркін қозғалады, тұрып ішіп-жейді. Жабық үстелдер жоқ. Тағамдар мен сусындар-және даяшылар таратады. Негізгі сусын — коктейль. Ең аз жеңіл тағамдар.

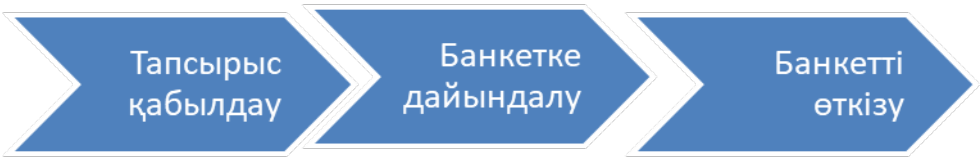
Банкет-шай

Банкет шайы әйелдер шарасы болып саналады, бірақ ерлердің қатысуын жоққа шығармайды. Шақырылғандар көп емес, әдетте шамамен 10-30 адам. Стандартты өткізу уақыты-16:00-ден 18: 00-ге дейін. Шай тойының дәстүрі 17 сағат ішінде ағылшын шайынан бастау алады. Ассортиментке әдетте ұн өнімдері, десерттер, Шай, кофе, кілегей кіреді.

Аралас банкет

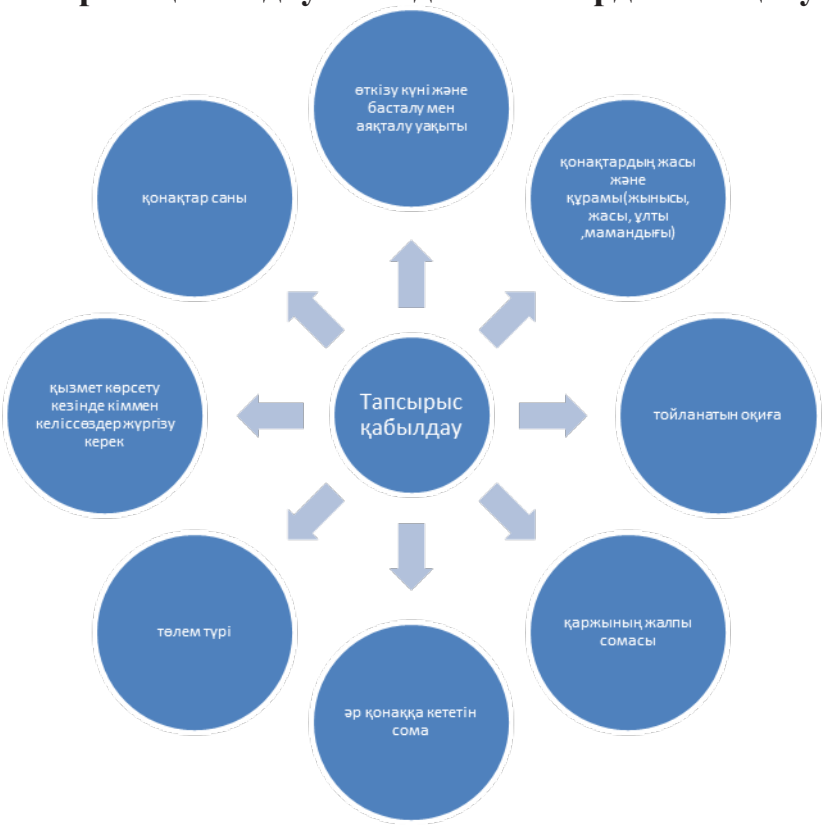
Біріктірілген банкет-бұл банкеттердің бірнеше түрінен тұратын банкет. Теорияда ол жоғарыда аталған сорттардың барлығын дерлік қамтуы мүмкін. Мысалы, іс-шара банкет-коктейльден басталуы мүмкін, содан кейін дәстүрлі толық немесе ішінара қызмет көрсетіледі.

Банкет өткізуге дайындық жұмысы негізінен үш кезеңнен тұрады. Осы кезеңдерді анықтаңыз.



Мейрамханада банкетке тапсырыс қабылдау әдетте келесі жоспарға сәйкес metrdotel өткізеді:

1. **Банкетке тапсырыс қабылдау кезінде мыналарды анықтау қажет:**



2. **Метрдотель қорықшаны залмен таныстыруы және оның дайындығын ескертуі тиіс.**
3. **Метрдотель Тапсырыс берушімен бірге мәзір құруы керек және Тапсырыс шоты.**
4. **Қонақтарға қандай қосымша қызметтерді ұсынуға болатындығын біліңіз.**
5. **Қызмет көрсету формасына байланысты банкет түрлерін анықтайды.**

Задание 1 . Сабақ туралы ақпаратты және жеке, кәсіби тәжірибені қолдана отырып, пайдаланылған түгендеу мен әртүрлі банкеттердің сипаттамаларын анықтау арқылы кестені толтырыңыз.

2-тапсырма. Банкет үшін қандай банкет қолайлы:

1. 120 адамға арналған үйлену тойлары
   _____
2. 40 адамға наурыз _____
3. Деня туған ерлер 24 адамға _____
4. Екі мемлекет басшыларының кездесулері-16 адам
   _____
5. 300 адамға жаңа жыл _____

Пайдаланылған түгендеу және сипаттамалық белгілер	**Толық қызмет көрсететін Банкет**	**Ішінара қызмет көрсететін Банкет**	**Банкет-шай**	**Банкет-фуршет**	**Банкет-коктейль**
Буфет үстелдері					
Банкет үстелдері					
Асхана үстелдері					
Қосалқы үстелдер					
Орындықтар					
Банкет дастархандары					
Фуршет " юбкалар»					
Кәдімгі дастархан					
Зығыр майлықтар					
Қағаз майлықтар					
Жеке жию					
Ас құралдары					
Тағамдар аспаптары					
Шафиндиши					
Толық қызмет көрсету					
Ішінара қызмет көрсету					
Ішінара өзін-өзі күту					
Қонақтар саны					
Орташа ұзақтығы.					

6. Наурыз - 4 адам
   _____

3-тапсырма. Тапсырмаларды тест түрінде орындаңыз

2. Үстел басында банкет кезінде_____қызмет қонақтарды үстелге орналастыру ерікті.

3. Банкет с _____Қызмет ресми іс-шараларда ұйымдастырылады.

4. Банкет үстелі мәзірге сәйкес қатаң түрде беріледі:
а. Иә
б. жоқ

4. Толық қызмет көрсететін банкеттің орташа ұзақтығы:
а) 20-30 мин.
б) 50-60 мин.
в) 120-180 мин.
г) 90-100 мин.
д) 15-20 мин.

5. Барлық тағамдар дастарханға алдын-ала қойылады:
а) ішінара қызмет көрсетумен
б) толық қызмет көрсетумен
барлық жауаптар дұрыс.

6. Ішінара қызмет көрсететін Банкет:
а) туған күн
б) презентациялар
в) кешке
г) дипломатиялық кездесу
д) үйлену тойы

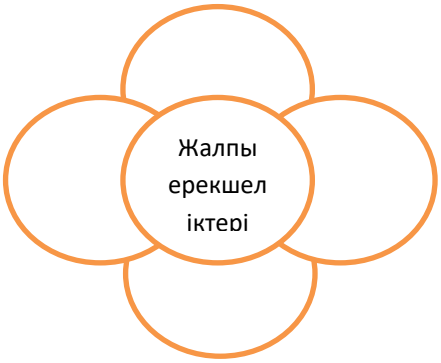
7. Толық қызмет көрсетілетін банкеттегі қонақтар саны:
а) 100-200
б) 50-100
в) 100-ден кем емес

8. Ішінара қызмет көрсететін банкетке мәзірдегі тағамдардың ең аз саны кіреді:

- Иә
- Жоқ

9. Ішінара қызмет көрсететін банкетте келесі есептеу қолданылады:
а. 1 даяшы 9-12 қонаққа қызмет көрсетеді
б. 1 даяшы 15-20 қонаққа қызмет көрсетеді

4-тапсырма. Әр түрлі банкеттер мәзірінің ерекшеліктерін зерттеңіз, шағын топтарда сипаттамалық белгілерді, ұқсастықтар мен айырмашылықтарды талқылаңыз. Веналық диаграммада талқылау нәтижелерін елестетіп, терінің ерекшеліктерін табыңыз.



Банкет атауы	Мәзір ерекшеліктері
Ішінара қызмет көрсететін үстелдегі Банкет	Банкет мәзірінде әдетте суық тағамдардың, жеңіл тағамдардың және түрлі сусындардың үлкен ассортименті бар. Егер үстелдегі банкет түскі уақытта ішінара қызмет көрсетілсе, онда мәзірге бірінші тағам - сорпа қосылады.
Толық қызмет көрсететін үстелдегі Банкет	Банкет мәзіріне салыстырмалы түрде аз мөлшерде суық тағамдар кіреді, біреуі ыстық, банкет-түскі ас үшін – сорпа, екінші ыстық және десерт тағамдары, жемістер, сусындар қажет. Қызмет көрсету кезінде тағамдар мен жеңіл тағамдарды беру тәртібін сақтау керек: суық балық тағамдары немесе табиғи көкөністер, ет, құс, ойын тағамдары, ыстық тағамдар, сорпа, балық, ет, құс еті, ойын, көкөністер, десерт, жемістер, ыстық сусындар (шай, кофе).. Банкеттің әрбір қатысушысы үшін мәзір карточкасы қарастырылуы мүмкін
Банкет фуршеті	Мәзір негізінен жеңіл тағамдардан тұрады, олардың ассортименті басқа банкеттердің мәзіріне қарағанда әлдеқайда кең. Кейде буфеттік банкет мәзірінде екінші ыстық тағамдар бар, мысалы, Қозы, шошқа немесе күркетауық, тұтас қуырылған және т.б., олар ыстық тағамдар ретінде қызмет етеді. Ет кішкене тілімдерге алдын-ала кесіледі, содан кейін қайтадан қаңқаның пішінін береді. Олар бұл тағамды жеңіл тағамдар мен жеңіл тағамдар көмегімен жейді. Барлық тағамдар кішкене бөліктерде дайындалады (кесіледі), сондықтан оларды бір шанышқымен тұрып жеуге ыңғайлы болады.
Банкет коктейлі	Банкет-коктейль мәзірі ұсақ порциялы жеңіл тағамдардан тұрады: салқын жеңіл тағамдардан - бекіре және албырт балықтар уылдырығы, лосось (Кета, балық), бекіре, ветчина, шұжық, ірімшік, паштеті бар тарталетка, салат қосылған сэндвичтер (канапе); ыстық жеңіл тағамдардан - сосискалар, кебаб-люлькалар, котлеттер, қамырдағы балық кесектері, кәуап тілімдері. Барлық өнімдердің мөлшері оларды аузына толығымен еркін салуға болатындай болуы керек; десерттен - пломбир, желе, кілегей, жемістер, жаңғақтар және т. б. Ыстық сусындардан кофе, шай, суықтан - шырындар, су (минералды және жеміс), коктейльдер ұсынылады. Банкет-коктейльде тағамдар мен сусындарға қызмет көрсетудің мынадай реттілігі көзделеді: • аперитив, • салқын тағамдар; • ыстық тағамдар; • десерт; • жемістер; • ыстық сусындар (кофе, шай).

5-тапсырма. Банкетке жоспар бойынша өтінім жасаңыз:

1. Өткізу күні және басталу және аяқталу сағаттары.
2. Қонақтардың саны және олардың құрамы (жынысы, жасы, ұлты, кәсібі).
3. Белгіленген оқиғалар.
4. Төлем нысаны.
5. Шақырылған құрметті қонақтар тізімі.
6. Қызмет көрсету кезінде кіммен келіссөздер жүргізу керек.

3.3.7 Банкеттік іс-шараларды өткізу стандарттарын әзірлеу.

Теориялық материал

Банкетті ұйымдастыру және өткізу кезінде персонал мен мейрамхана әкімшілігінің іс-қимылын келісу үшін келесі факторларды ескеру қажет:

- ✓ Метрдотель банкетке тапсырыс беру кезінде мейрамхана қызметтерін дұрыс ұсынуы, Тапсырыс берушінің мәселелерін шешуі, жобаларға шығармашылықпен қарауы керек.
- ✓ Банкет мәзірі әдетте әмбебап болып табылады. Бұл суық және ыстық тағамдар, салаттар, негізгі тағам, жемістер және, әрине, десерт. Толықтырылсын түр-түрі болады кушаньями, олар дайындалып кезінде қонақта. Бұл ыстық және десерт болуы мүмкін. Мұндай тәсіл іс-шараға көңіл көтереді. Ыдыс-аяқтың стандартты шығысы: 5 сағатқа арналған банкет — бір адамға кемінде 1 кг, буфет-кем дегенде 700 г.
- ✓ Тағамның сыртқы түрін және оны ұсыну әдісін аспаз анықтайды. Дизайнға көптеген факторлар әсер етеді, ең алдымен бұл қызмет түрі. Мысалы, буфет үшін Сіз қолданудың қарапайымдылығы мен ұтқырлығын ескеруіңіз керек. Іс-шараның өтетін орны, маусымдылығы және мейрамхана тұжырымдамасы айтарлықтай әсер етеді.
- ✓ Банкеттің құнын есептеу үшін алдымен шикізаттың өзіндік құнын, тұрақты және ауыспалы шығындарды талдау қажет. Банкет-әрбір іс-шараның құны жеке есептелетін қызмет. Мысалы, екі іс-шарадағы мәзірдің бірдей ассортименті бар шикізат компоненті өзгеріссіз қалуы мүмкін, ал логистика, мейрамхана жабдықтарын жалға алу және қызмет көрсететін қызметкерлердің жалақысы құнның қалыптасуына әсер етеді. Тиісінше, бір адамға арналған бюджет банкет, мейрамхана жабдықтарын жалға алу, өнімдер мен персонал логистикасы, жиһаз, декор, ыдыс-аяқ сияқты қосымша опциялар есебінен қалыптасады.
- ✓ Азық-түлік сатып алу көлемі мәзір ассортиментіне және қонақтар санына байланысты есептеледі.
- ✓ Әрбір іс-шара жеке қарастырылуы керек. Көп нәрсе тапсырыс берушінің басым өлшемдеріне байланысты.

Банкеттік іс-шараларды өткізу алдындағы іс-қимылдарды келісу үшін метрдотель қызмет көрсетуші персоналға нұсқама жүргізеді. Негізгі мақсат-әр даяшыға белгілі бір жұмыс аймағын бөлу және бекіту, сонымен қатар барлық қызметкерлер үшін оқиға туралы Кіріспе деректерді беру:

- қанша қонақ болады;
- орташа жас;
- қандай ойын-сауық бағдарламасы;
- қонақтардың мәртебесі;
- тағамдардың түрлері мен саны;
- тағамдарды ұсыну ерекшеліктері (егер бар болса);
- іс-шараның форматы (егер бар болса);
- даяшыларға әсер ететін іс-шараның ерекшеліктері (мысалы, Тапсырыс берушінің қызмет көрсету тәсіліне қойылатын талаптары).

Позиция	Банкетті ұйымдастыру кезіндегі іс-әрекет
Мейрамхана басқарушысы	Мейрамханадағы жалпы жұмыс процестерін бақылайды Пайда мен залалдың арақатынасын бақылайды Қызметкерлерді жалдайды және басқарады Маркетингтік бастамалармен жұмыс істейді
Бас аспаз	Ас үйдің жұмысын үйлестіреді Азық-түлік және инвентарь шығындарын бақылайды және бақылайды Маркетингтік бастамалармен жұмыс істейді Ірі банкеттер немесе арнайы іс-шаралар үшін өзі дайындайды Ас үй жұмыстарына, процестерге жауап береді: Тапсырмаларды таратады және аспазшыларды басқарады Өнімдерге тапсырыс беруге және түгендеуді басқаруға көмектеседі
Су-шеф (аспаз көмекшісі)	Аспазшыдан кейінгі екінші адам Асүйді басқарады
Аспазшы	Көркем элементтермен тағамдарды дайындауға және безендіруге көмектеседі Ас үйде тамақ дайындайды Тазалауға, кесуге, сақтауға және дайындауға арналған өнімдерді дайындау бойынша басқа да операцияларды орындайды Ас үйде тамақ дайындайды Бір немесе бірнеше ас үй станцияларында жұмыс істейді, соның ішінде гриль, қуыру немесе бұқтыру Бас аспаздан немесе аспаздан нұсқаулар алады

Аспаз-кондитер	Қамыр, пісірілген тағамдар немесе десерттер үшін пісіруге жауап береді
Ыдыс жуушы	Ыдыс жуғыш Жабдықты пайдалануға және ұстауға жауап береді Ыдыс жуғыш машиналарға арналған құралдарды сұйылтады және араластырады Жуылған ыдыс-аяқтарды және ас үй ыдыстарының басқа да заттарын басқарады Ас үйде кептелістер мен шұңқырлардың пайда болуына жол бермейді
Метрдотель	Банкетті қабылдау және жоспарлаумен айналысу Ас үй мен банкет залы арасындағы нақты байланысты бақылайды Кірген кезде клиенттерді қарсы алады Қонақтарды үстелдерге шығарып салады және орналастырады Даяшыларды жібереді, банкет залындағы жағдайды бақылайды Элиталық қызмет көрсету ортасын қолдайды
Даяшы	Залды банкетке дайындайды Үстелдерді ұсынады Аперитив береді Қонақтарды назар аударады Дайын тағамды береді Сусындар береді Үстелдерді алып тастайды
Бармен	Аралас сусындар дайындайды, шарап немесе сыра құяды, Бөтелкедегі және алкогольсіз сусындарға қызмет етеді

Банкет өткізудің үлгі үлгі жоспары

БАНКЕТКЕ ДАЙЫНДЫҚ

1. Метрдотель банкетке тапсырысты түсінеді;
2. Метрдотель банкетті өткізудің егжей-тегжейлі жоспарын жасайды;
3. Метрдотель мәзір бойынша тіскебасар мен тағамдарға өтінім жасайды және оны өндіріске жібереді, бар өніміне өтінім жасалады;
4. Метрдотель үстелді жабдықтауға арналған ыдыс-аяқ, аспаптар, асхана іш киімдерінің саны мен ассортиментін анықтайды, санын есептейді және банкетке қызмет көрсетуге арналған даяшылардың тізімін жасайды
5. Метрдотель қызмет көрсетуші персоналға Нұсқаулық-планерка жүргізу;
6. Қызмет көрсету секторының даяшыларын бекітеді
7. Даяшылар дайындайды залы қызмет көрсету дайындау:

олар үстелдерді ұйымдастырады, қонақтар әкелуі мүмкін сыйлықтар үшін арнайы орынды анықтайды, гүл құмыраларын дайындайды және т. б.

8. Даяшылар банкет үстелін қатаң түрде ас табақтарымен, аспаптармен, әйнекпен немесе хрустальмен, майлықтармен ұсынады;
9. Банкет үстелін әзірлеу аяқталғаннан кейін қосалқы үстелдерге ауысуға арналған ыдыс-аяқ, аспаптар, майлықтар қойылады;
10. Жартылай қызмет көрсететін банкет кезінде қонақтар келгенге дейін 30-40 минут бұрын салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар, сусындар мен жеміс құмыралары, дәмдеуіштері бар құрылғылар қойылады, үстел гүлдермен безендіріледі;
11. Қонақтарды үстелге шақырудан бірнеше минут бұрын нан қойылады.

АПЕРИТИВТІ БЕРУ

12. Банкет басталғанға дейін 15-45 минут бұрын залға сусындар (шампан, коньяк, ликерден басқа) қосылады, қосалқы үстелдерге қойылады, этикеткалар залға қарайды;
13. Қонақтарды кіреберісте мейрамхананың тиісті қызметкерлері қарсы алады;
14. Даяшылар жоспарланған жағдайда аперитивке қызмет етеді;
15. Аперитив аяқталғаннан кейін қонақтар банкет басталатын залға көшеді;

ТАҒАМДАР МЕН СУСЫНДАР БЕРУ

16. Метрдотель реттейді даяшылардың жұмысын, өкім береді шығу залына кезекті тағаммен;
17. Даяшылар кез-келген тағам мен сусынды Метрдотель белгісімен бір уақытта береді;
18. Салатниктер мен кішкентай тұздықтар қызмет көрсетер алдында майлықпен жабылған қойылмалы табақтарға қойылады;
19. Даяшылар залға тағаммен кіріп, өз секторына бет бұрып, қонақтардан 2-3 қадам қашықтықта үстелге қарап, Метрдотель белгісін күтеді;
20. Ең алдымен құрметті қонақтарға қызмет көрсетіледі, одан әрі хаттама бойынша, егер хаттама болмаса, онда әйелдерге басымдық беріледі;
21. Егер ыдыс-аяқты қолмен жеуге болатын болса, әр қонаққа саусақтарын батыру үшін жылы су мен лимон қосылған ыдыс қойылады. Немесе ылғалданған майлықты қолданыңыз;
22. Сусындар ыдысқа дейін құйылады;

ҮСТЕЛДЕН ТАЗАЛАУ, ШАЙ, КОФЕ БЕРУ

23. Аспаптарды ауыстыруды немесе тәрелкелерді жинауды барлық даяшылар бір мезгілде, Метрдотельдің нұсқауы бойынша, банкеттің барлық қатысушылары аяқтаған кезде, алдыңғы тағам бар;
24. Сөйлеу кезінде техникалық қызмет көрсету тоқтатылады;
25. Даяшылар үстелден бос тағамдарды, бос бөтелкелерді үнемі алып тастайды, қолданылған майлықтарды таза немесе қағазға ауыстырады, сусындар мен алкогольдің болуын толықтырады, егер үстелде шамдар болса, өшкендерін жағып, күйіп кеткендерін өзгертіп, шамдарды алып тастайды;
26. Кофе залында шай кофесі ұсынылуы мүмкін;
27. Банкет аяқталғаннан кейін қонақтарды есікке дейін шығарып салады, қоштасады;
28. Қонақтарды банкет пен шығарып салу аяқталғаннан кейін Метрдотельдің өкімі бойынша үстелдерден белгілі бір реттілікпен ыдыс-аяқ, дастархан жиналады;

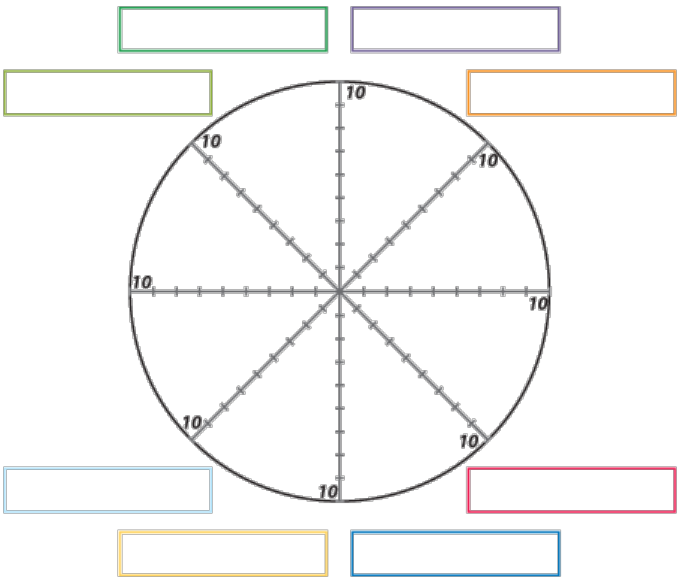
1-тапсырма. Мәтінді оқып, оқу материалын мұқият оқып шығыңыз, оны арнайы белгішелермен белгілеңіз:
V-Мен мұны білемін;
+ - бұл Мен үшін жаңа ақпарат;
- - мен басқаша ойладым, бұл менің білгеніме қайшы келеді;
? — бұл маған түсініксіз, түсіндіру, нақтылау қажет.
Кестені толтырыңыз. Шағын топтарда нәтижелерді айтыңыз. Талқылаңыз және түсіну олардың, бұл ретте, Егер кесте толығуы мүмкін, не қандай да бір тезистері көшеді бір колонкалар басқа.

V	+	—	?
Фактілер, терминдер мен ұғымдардың тезистік жазбалары, белгілі процестер	Мәтіннен белгілі болған барлық жаңа нәрселер атап өтілді	Қарама-қайшылықтар байқалады. Яғни, сіздің біліміңізге немесе сенімдеріңізге қайшы келетін нәрсе байқалады	Түсіндіруді талап ететін түсініксіз сәттер, сөздер немесе фактілер санамаланады

2-тапсырма. Сіз ірі элиталық мейрамхананың бір қызметкерісіз. Сіз 570 адамға арналған "Үйлену" банкетіне Тапсырыс қабылдадыңыз. Мәзір жасалды, мейрамхананың дизайны тапсырыс берілді, барлық нюанстар Тапсырыс берушімен келісіледі. Жеке кәсіби тәжірибе мен сабақ ақпаратын қолдана отырып, банкет жоспарын жасаңыз.

Кезең	Әрекет	Жауапты орындаушылар
Банкетке дайындық		
Аперитивті беру		
Тағамдар мен сусындар беру		
Үстелден тазалау, Шай, кофе беру		

3-тапсырма. Оқу материалын оқып, сұрақ қойыңыз: "банкетті дайындау және өткізу кезінде қандай процестер жүреді?»
Жауаптарыңызды доңғалақ сегменттеріне бір-екі сөзбен жазыңыз.
1-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша осы салалардың әрқайсысы түпкілікті нәтижеге (банкет сапасына) қаншалықты әсер ететінін бағалаңыз. Дөңгелекке қараңыз. Қай сала ең басым болып табылады?
Талдау жасаңыз: тиімдірек жұмыс істеуге не көмектеседі?
Проблемалық аймақтарды анықтаңыз, оларды шешу жолдарын көрсетіңіз.



4-тапсырма. Барлық дұрыс жауаптарды таңдап, тапсырмаларға тест түрінде жауап беріңіз

1.Аудармадағы мәзір сөзі:
а) іс-шара
б) тағамдардың атауы
в) тағамдар тізімі
г) диета
д) тағамның бағасы

2. Тапсырыс беруші қатысатын құрудағы мәзір:

А) кезекші тағамдар
б) фирмалық тағамдар
в) табльдот
г) банкет
д) күнделікті рацион

3. Банкетте бірінші болып қызмет ету әдеттегідей:

А) бірінші тағамдар
б) екінші тағамдар
в) тағамдар
г) Тәтті тағамдар
д) сусындар

4. Мейрамханада, кафеде, барда ұсынылатын спирттік ішімдіктер тізбесі

А) кезекші тағамдар мәзірі
б) фирмалық тағамдар мәзірі
в) шарап картасы
г) банкет мәзірі
д) күнделікті тамақтану мәзірі

5. Банкет мәзірін жасау кезінде мыналарды ескеріңіз
А) шикізаттың болуы
В) қызмет көрсету әдісі
С) қонақтың қалауы
D) аспаз біліктілігі
Е) үй-жайдың көлемі
F) даяшының қалауы

6. Банкет өткізуге тапсырыс қабылдайды
А) жеткізуші

B) Тапсырыс беруші
C) метрдотель
D) банкет қызметі
E) гардеробшы
F) сақтаушы
G) есік

5-тапсырма. "Кеңес жоспары" практикалық тапсырмасы.

Ұсынылған материалды мұқият оқып шығыңыз. Сіздің қонақ үйіңізде конференцияны аяқтау аясында 46 адамға арналған банкет-фуршетті ұйымдастыруға жауапты қызметкерлермен жедел кеңес жоспарын жасаңыз. Сіз метрдотелсіз және жиналыс кезінде Департамент қызметкерлері арасында міндеттер мен жауапкершіліктерді бөлу қажет.

6-тапсырма. Сабақ ақпараты негізінде банкеттік іс-шараларды өткізу стандартын әзірлейді.

3.4. "Food and beverage"департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылау.

3.4.1. Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және басқа да нормативтік құжаттарда жазылған Қазақстан Республикасындағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі талаптар.

Глоссарий

Еңбек қауіпсіздігі-еңбек қызметі процесінде жұмыскерлерге зиянды және (немесе) қауіпті өндірістік факторлардың әсерін болғызбайтын іс-шаралар кешенімен қамтамасыз етілген, жұмыскерлер қорғалуының жай-күйі;

Еңбек қауіпсіздігі жағдайлары-жұмыскер еңбек міндеттерін орындаған кезде еңбек процесі мен өндірістік ортаның еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарына сәйкестігі;

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мониторингі-өндірістегі еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жай-күйін бақылау жүйесі, сондай-ақ еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жай-күйін бағалау және болжау;

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы нормативтер – эргономикалық, санитариялық-эпидемиологиялық, психофизиологиялық және еңбектің қалыпты және қауіпсіз жағдайларын қамтамасыз ететін өзге де талаптар;

Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиға-өзінің еңбек (қызметтік) міндеттерін немесе жұмыс берушінің тапсырмаларын орындауы кезінде

жұмыскердің өндірістік жарақаттануы, денсаулығының кенеттен нашарлауы немесе улануы салдарынан оның еңбекке қабілеттілігінен уақытша немесе тұрақты айрылуына не қайтыс болуына әкеп соққан зиянды және (немесе) қауіпті өндірістік фактордың жұмыскерге әсер етуі;

Еңбекті қорғау-құқықтық, әлеуметтік-экономикалық, ұйымдастыру-техникалық, санитариялық-эпидемиологиялық, емдеу-профилактикалық, оңалту және өзге де іс-шаралар мен құралдарды қамтитын, еңбек қызметі процесінде қызметкерлердің өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесі;

Еңбекті қорғауды басқару жүйесі-еңбекті қорғау саясатын іске асыру, еңбек қауіпсіздігі талаптарын орындау, кәсіби тәуекелдерді басқару жөніндегі өзара байланысты іс-шаралар кешені;

Еңбекті қорғау жөніндегі техникалық инспектор-еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі ішкі бақылауды жүзеге асыратын қызметкерлердің өкілі.

Теориялық материал

Еңбек қызметіндегі басты басымдықтардың бірі адам өмірі мен денсаулығын сақтау болып табылады. Сондықтан еңбекті қорғау және оның қауіпсіздігі жөніндегі барлық іс-шаралар Өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың алдын алуға бағытталуы тиіс. Қазақстан Республикасының Негізгі Заңы Қазақстан Республикасының Конституциясы болып табылады (1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданды). Негізгі заң әр адамға оның құқықтары мен міндеттерін белгілейді. Конституцияның 24-бабының 2-тармағына сәйкес "әркімнің қауіпсіздік пен гигиена талаптарына сай еңбек ету жағдайына, еңбегі үшін нендей бір кемсітусіз сыйақы алуына, сондай-ақ жұмыссыздықтан әлеуметтік қорғалуға құқығы бар".

Белгілейтін Қазақстан Республикасының негізгі

еңбекті қорғау саласындағы негіздер Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі болып табылады. Алайда, бұл кодекс еңбекті реттейтін жалғыз құжат дегенді білдірмейді. Сонымен, көптеген нормативтік-құқықтық актілер, ішкі ережелер де осы жүйенің "бұрандалары" болып табылады:

Қазақстан Республикасының "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы"Кодексі.

Қазақстан Республикасының "өрт қауіпсіздігі туралы"Заңы.

"Жеке кәсіпкерлік туралы"Қазақстан Республикасының Заңы.

"Қауіпті өндірістік объектілердегі өнеркәсіптік қауіпсіздік туралы"Қазақстан Республикасының Заңы.

Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании».

180 бап. 17 тарау. 4-БӨЛІМ. Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі талаптарды және іс-шараларды қаржыландыруды қамтиды, ал 18-тарау жұмыскердің еңбек

қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы құқықтары мен міндеттерін қамтиды.

Қызметкер міндетті:

1) Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нормалардың, қағидалардың және нұсқаулықтардың талаптарын сақтауға міндетті;

2) жұмыскерлердің әрбір өндірістік жарақаты және денсаулығының өзге де зақымдануы, кәсіптік аурудың (уланудың) белгілері туралы, сондай-ақ адамдардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін ахуал туралы жұмыс берушіге немесе жұмысты ұйымдастырушыға дереу хабарлауға міндетті;

3) денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган айқындаған тәртіппен міндетті алдын ала және мерзімдік медициналық қарап-тексерулерден, сондай-ақ ауысым алдындағы және өзге де медициналық куәландырудан өтуге міндетті;

4) Жұмыс берушінің талабы бойынша жұмыс берушінің актісінде көзделген жағдайларда, сондай-ақ басқа жұмысқа ауыстыру кезінде профилактикалық медициналық қарап-тексеруден өтуге міндетті;

5) мүгедектіктің белгіленгені немесе денсаулық жағдайының Еңбек міндеттерін жалғастыруға кедергі келтіретіндей өзге де нашарлауы туралы жұмыс берушіге хабарлауға міндетті;

6) жұмыс беруші беретін жеке және ұжымдық қорғану құралдарын мүлтіксіз қолдануға және мақсаты бойынша пайдалануға міндетті;

7) мемлекеттік еңбек инспекторының, еңбекті қорғау жөніндегі техникалық инспектордың, ішкі бақылау мамандарының талаптарын және медициналық мекемелер ұйғарған емдік және сауықтыру іс-шараларын орындауға міндетті;

8) жұмыс беруші айқындаған және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша оқытудан, нұсқау алудан және білімдерін тексеруден өтуге міндетті. [23]

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 201-бабының 2-тармағына сәйкес жұмыс беруші жұмыс орындарындағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі белгіленген талаптарды сақтау және анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде дереу шаралар қабылдау мақсатында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі ішкі бақылауды жүзеге асырады.
Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі ішкі бақылау мынадай ұйымдастыру функцияларын қамтиды:

- еңбекті қорғауды басқару жүйесін құру және енгізу;
- еңбек жағдайларының жай-күйін бақылау;
- өндірістік бақылау деректеріне жедел талдау жүргізу;
- тәуекелдерді бағалау және еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі талаптармен анықталған сәйкессіздіктерді жою жөнінде шаралар қабылдау.

Жұмыс берушінің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметін ұйымдастыруы. Еңбек кодексінің 202-бабының 1-тармағында саны 50-ден астам жұмыскері бар өндірістік қызметті жүзеге асыратын ұйымдарда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарының сақталуына ішкі бақылауды жүзеге асыру мақсатында жұмыс беруші еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметін құрады.

Егер ұйым қызметкерлерінің саны 50 адамнан аспаған жағдайда, жұмыс беруші қызмет ерекшелігін ескере отырып, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі маман лауазымын енгізеді не еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды қамтамасыз ету жөніндегі міндеттерді басқа маманға жүктейді.

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі тікелей ұйымның бірінші басшысына немесе ол уәкілеттік берген адамға бағынады.

Қызметті ұйымның бірінші басшысы тағайындайтын оның басшысы басқарады.

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрі 2015 жылғы 25 желтоқсандағы №1020 бекіткен ұйымдағы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі туралы Үлгілік ереженің 1-тармағының 2) тармақшасына сәйкес қызмет өз жұмысында мемлекеттік еңбек инспекциясы органдарымен, басқа да мемлекеттік қадағалау және бақылау органдарымен, ұйымның құрылымдық бөлімшелерімен және мамандарымен және қызметкерлердің өкілдерімен, сондай-ақ ұйымның еңбекті қорғау жөніндегі қоғамдық инспекторларымен өзара іс-қимыл жасайды.

Осылайша, ұйымда қызмет құру немесе еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі маман лауазымын енгізу жұмыс берушінің міндеті болып табылады.

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметінің негізгі құқықтары мен міндеттері. Еңбек кодексінің 202-бабының 4-тармағына сәйкес еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі немесе:

- өндірістік, тұрмыстық және басқа да үй-жайларға кедергісіз кіруге және қарап-тексеруге;
- ұйымның құрылымдық бөлімшелерінде қауіпсіз және салауатты еңбек жағдайларын жасау, өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың алдын алу бойынша профилактикалық іс-шаралардың әзірленуін және орындалуын бақылауды жүзеге асыру;
- ұйымның құрылымдық бөлімшелерінің қызметкерлеріне еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы орындалуы міндетті нұсқаулар беруге.

Аталған баптың 5-тармағына сәйкес еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі немесе маман:

- ұйымдағы өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың жай-күйі мен себептеріне ай сайын талдау жүргізу және олардың алдын алу жөніндегі іс-шараларды әзірлеу;
- ұйым қызметкерлерін еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері бойынша оқытуды, білімдерін тексеруді ұйымдастыру;
- еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғаларды тергеп-тексеру тәртібінің сақталуын қамтамасыз етеді.

Ұйымда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі (маманы) болмаған кезде жұмыс берушінің жауапкершілігі. Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 93 – бабының 1-бөлігіне сәйкес өндірістік ұйымдарда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметінің (маманының) болмауы Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасының талаптарына сәйкес-ескерту жасауға әкеп соғады.

Егер көрсетілген құқық бұзушылық ескертуден кейін бір жыл ішінде қайталап жасалса-айыппұл салуға әкеп соғады:

1. шағын кәсіпкерлік субъектілеріне немесе коммерциялық емес ұйымдарға - 40 айлық есептік көрсеткіш (АЕК);
2. орта кәсіпкерлік субъектілеріне-60 АЕК мөлшерінде;
3. ірі кәсіпкерлік субъектілеріне-120 АЕК мөлшерінде айыппұл салынады.

Задание 1. Мәтін туралы ақпаратты зерттегеннен кейін қауіпсіздік және еңбекті қорғау функцияларын анықтаңыз және диаграмманы толтырыңыз.

Задание 2. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері мен нормативтік-техникалық құжаттарының онлайн тізілімін әзірлеңіз. Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде құжаттарға гиперсілтемелерді пайдаланыңыз.

Тізілім
Қазақстан Республикасының еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нормативтік құқықтық актілері мен нормативтік-техникалық құжаттары
жағдай бойынша_____ _____ 20___г.

№№ п.п.	Нормативтік құжаттың нысаны мен авторы	Құжаттың атауы	Бекіту туралы мәліметтер (№ , күні)	Ескертпе
1	2	3	4	5
•	республикалық референдумдағы риняттар	Қазақстан Республикасының Конституциясы	30.08.1995 ж.	
•				
•				
•				

3-тапсырма. 4-бөлімді мұқият оқып шығыңыз. Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде ұсынылған сілтеме бойынша Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау немесе смартфон камерасын QR кодына апарыңыз.

ҚР Еңбек Кодексінің 182-бабының тармақтарын оқып шығыңыз

Жұмыс беруші міндетті:

1) кәсіптік тәуекелге бағалау жүргізуге және оны барынша азайту мен алып тастау жөнінде шаралар қабылдауға;_____, Өндірістік жабдықтар мен технологиялық процестерді неғұрлым қауіпсіз жабдықтарға ауыстыру;

2) мыналарды:_____ мәселелері бойынша құжаттармен қамтамасыз етуге, сондай-ақ өз қаражаты есебінен өндірістік процесс пен жұмыстарды қауіпсіз жүргізу бойынша құжаттармен қамтамасыз етуге міндетті;

3) жетпеген қызметкерлерді тасымалдауға және жүріп-тұруға жол бермеуге міндетті_____олар үшін белгіленген шекті нормалардан асатын жастағы, ауыр;

4) әйелдердің өздері үшін белгіленген шекті нормалардан асатын _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ қолмен көтеруіне және орын ауыстыруына жол бермеуге міндетті;

5) тергеп-тексеруді қамтамасыз етуге міндетті_____, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен еңбек қызметіне байланысты;

6) Қазақстан _____ мерзімі жазбаша немесе еңбекті қорғау және қауіпсіздік жөніндегі ақпараттық жүйе арқылы өндірістік объектілерді еңбек жағдайлары бойынша аттестаттау нәтижелері туралы мәліметтер;

7) қызметкерді сақтандыру _____ еңбек (қызметтік) міндеттерін орындау кезінде;

8) жүйені енгізу_____ және оның жұмыс істеуін бақылауды жүзеге асыру.

3.4.2. "Food and beverage"департаменті үшін еңбекті қорғау және өндірістік санитария жөніндегі жұмысты ұйымдастыру туралы ережені әзірлеу.

1-тапсырма. Практикалық жұмыс Тамыр дақылдарын тазарту бойынша жұмысшылардың еңбекті қорғау туралы ұсынылған нұсқаулықпен танысыңыз, оның негізінде визуалды кластерлер жасаңыз.

ҮЛГІЛІК НҰСҚАУЛЫҚ
ЖҰМЫСТЫ ОРЫНДАЙТЫН ҚЫЗМЕТКЕР ҮШІН ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУ ЖӨНІНДЕГІ
ТАМЫРЖЕМІСТІЛЕР МЕН КАРТОПТЫ ТАЗАЛАУ БОЙЫНША

Жалпы қауіпсіздік талаптары.

1.1. Осы Үлгілік нұсқаулықтың негізінде белгілі бір ұйымдағы жұмыс жағдайларын ескере отырып, тамыр дақылдары мен картопты тазарту жұмыстарын жүргізетін қызметкер үшін еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулық әзірленеді.

1.2. Тамыр дақылдары мен картопты тазарту жұмыстарын жүргізетін қызметкерге қауіпті және зиянды өндірістік факторлар әсер етуі мүмкін (технологиялық жабдықтың жылжымалы бөліктері, тасымалданатын шикізат, ыдыс; жұмыс аймағының ауа температурасының төмендеуі; жұмыс орнындағы Шудың жоғары деңгейі; жоғары ылғалдылық; ауаның жоғары қозғалғыштығы; электр тізбегіндегі кернеудің жоғарылауы; жұмыс аймағының жеткіліксіз жарықтандырылуы; жабдықтың, құралдың, жабдықтың, ыдыстың беттерінің өткір жиектері, Бұдырлары мен кедір-Бұдырлары; шамадан тыс физикалық жүктемелер).

1.3. Тамыр дақылдары мен картопты тазарту жұмыстарын жүргізетін қызметкер өзінің тікелей басшысына адамдардың өмірі мен денсаулығына

қауіп төндіретін кез-келген жағдай туралы, өндірісте болған әрбір жазатайым оқиға туралы, денсаулығының нашарлауы, оның ішінде өткір аурудың белгілері туралы хабарлайды.

1.4. Тамыр дақылдары мен картопты тазарту жұмыстарын жүргізетін қызметкер:

сыртқы киімді, аяқ киімді, бас киімді, жеке заттарды киім ілетін орында қалдыруға;

жұмыс басталар алдында қолды сабынмен жуу, таза санитариялық киім кию, шашты қалпақтың (орамалдың) астына жинау немесе шашқа арналған арнайы тор кию;

таза санитарлық киіммен жұмыс істеу, ластануына қарай оны ауыстыру;

дәретханаға барғаннан кейін қолыңызды сабынмен жуыңыз;

жұмыс орнында тамақ ішпеңіз.

2. Жұмыс басталар алдындағы қауіпсіздік талаптары

2.1. Киінген санитарлық киімді барлық түймелерге түймелеу (байлауды байлау), киімнің ілініп тұрған шеттеріне жол бермеу керек.

Киімді түйреуіштермен, инелермен ұстамаңыз, қалтада өткір, сынғыш заттарды ұстамаңыз.

2.2. Жұмыс орнының жұмыс істеу үшін қажетті жабдықпен, Мүкәммалмен, құрылғылармен және құрал-сайманмен жарақтандырылуын тексеру.

2.3. Қауіпсіз жұмыс істеу үшін жұмыс орнын дайындау:

еркін өтулердің болуын қамтамасыз ету;

картоп тазалағыш машинаның іргетасқа Бекітілу беріктігін тексеріңіз;

пайдалану және жұмсау жиілігіне сәйкес шикізат қорларын, құралдарды, құрылғыларды ыңғайлы және тұрақты орналастыру;

аяқ астындағы ағаш тордың болуын және жарамдылығын тексеріңіз.

2.4. Сыртқы тексерумен тексеру:

жұмыс аймағын жарықтандырудың жеткіліктілігі;

электр сымдарының аспалы және жалаңаш ұштарының болмауы;

жабдықтың барлық ток өткізгіш және іске қосу құрылғыларын жабудың сенімділігі;

жерге тұйықтау қосылыстарының болуы және сенімділігі (үзілістердің болмауы, машинаның металл тоқ өткізбейтін бөліктері мен жерге тұйықтау сымы арасындағы байланыстың беріктігі). Жерге тұйықтау болмаған немесе сенімсіз болған жағдайда жұмысқа кіріспеу;

жабдықтың қозғалмалы бөліктерінің (сына белдікті және басқа берілістердің, жалғағыш муфталардың және т. б.) қоршауларының болуы, жарамдылығы, дұрыс орнатылуы және сенімді бекітілуі.);

абразивтердің бүтіндігі және картоп тазалау машиналарында тиеу құйғышының болуы;

жұмыс камерасында және жабдықтың айналасында бөгде заттардың болмауы;

түсіру люгі мен бекіту құрылғысының есігіндегі резеңке тығыздағыш төсемнің жарамдылығы;

ендердің жай-күйі (шұңқырлардың, кедір-бұдырлардың, тайғанақтықтың, ашық траптардың, қоршалмаған ашық люктердің, құдықтардың болмауы);

қолданылатын Мүкәммалдың, айлабұйымдар мен құралдардың жарамдылығы (пышақтардың тұтқалары таза, тегіс, сынықсыз, сызаттарсыз және қылтамырсыз, тығыз отырғызылған, тайғанамайтын және ұстауға ыңғайлы, қол саусақтарына қажетті тіреуі бар, ыстық судың әсерінен деформацияланбайтын болуы тиіс; пышақтардың жаймалары тегіс, жалтыратылған, майыспайтын және сызаттарсыз болуы тиіс).

2.5. Жабдықты қажетті құрастыруды жүзеге асырыңыз, алынбалы бөлшектер мен механизмдерді дұрыс орнатыңыз және мықтап бекітіңіз.

(2.6) Іске қосуды реттеу аппаратурасының жарамдылығын және бос жүрістегі картоп тазалау машинасының жұмысын тексеру.

(2.7) Жабдықтың, Мүкәммалдың, электр сымдарының және басқа да ақаулардың барлық анықталған ақаулары туралы өзінің тікелей басшысына хабарлауға және оларды жойғаннан кейін ғана жұмысқа кірісуге тиіс.

3. Жұмыс кезіндегі қауіпсіздік талаптары

3.1. Еңбекті қорғау бойынша оқытудан, нұсқаудан өткен және жұмысты қауіпсіз орындауға жауапты тұлға жіберген жұмысты ғана орындау.

3.2. Өз жұмысын оқымаған және бөгде адамдарға тапсырмау.

3.3. Арнайы киімді, арнайы аяқ киімді және басқа да жеке қорғаныш құралдарын тегін берудің тиісті үлгілік нормаларында көзделген қауіпсіз жұмыс үшін қажетті жарамды жабдықты, құралды, құрал-сайманды және жеке қорғаныш құралдарын қолдану; оларды тек олар арналған жұмыстар үшін пайдалану.

3.4. Бөлмеде қозғалу ережелерін сақтаңыз, тек орнатылған өткелдерді қолданыңыз.

3.5. Жұмыс орнын таза ұстау, шашылған өнімдерді, қалдықтарды, төгілген суды еденнен уақтылы жинау.

3.6. Жұмыс орнын, оған өтетін және жабдық, стеллаждар, картоп пен көкөністер салынған қатарлар арасындағы өтетін жолдарды, басқару пульттеріне, рубильниктерге өтетін жолдарды, Эвакуациялау жолдарын және басқа да өтетін жерлерді бос ыдыспен, Мүкәммалмен, шикізаттың артық қорымен, дайын өніммен үйіп тастамаңыз.

(3.7) Құбырлардағы вентильдерді, крандарды баяу, жұлқымай және көп күш жұмсамай ашу керек. Осы мақсаттар үшін балғаларды, сомын кілттерін және басқа заттарды қолдануға болмайды.

(3.8) Пышақпен жұмыс кезінде абай болыңыз, қолыңызды кесуден қорғаңыз.

Жұмыстағы үзіліс кезінде пышақты пеналға (футлярға) салу керек. Жүруге және қолында пышақпен еңкейуге болмайды, корпусқа (пеналға) салынбаған пышақты алып жүруге болмайды.

Пышақпен жұмыс істеу кезінде жол берілмейді:

әлсіз бекітілген кенептері бар, тұтқалары бар, пышақтары бар пышақтарды қолданыңыз;

өткір қозғалыстар жасаңыз;

жүздің өткірлігін қолмен тексеру;

жұмыстағы үзіліс кезінде пышақты үстел үстінде қорабсыз қалдыру;

пышақты түзету кезінде мусатқа сүйеніңіз. Мусат пышағы басқа жұмысшылардан алшақ болуы керек.

(3.9) Арбаларды, жылжымалы стеллаждарды "өзінен" бағытта жылжыту.

(3.10) Шикізатты тек жарамды ыдыста ғана тасымалдау керек. Номиналды брутто массасынан артық ыдысты салмаңыз.

(3.11) Отыру үшін кездейсоқ заттарды (жәшіктер, бөшкелер және т.б.), Жабдықты пайдалануға болмайды.

3.12. Пиязды қолмен тазалау кезінде сорғыш шкафты қолданыңыз.

3.13. Картоп тазалайтын машинада жұмыс істеу кезінде:

дайындаушы зауыттың пайдалану құжаттамасында жазылған қауіпсіздік талаптарын сақтау, машинаны пайдалану жөніндегі Нұсқаулықта көзделген жұмыс үшін ғана пайдалану;

жақын маңдағы жұмыскерлерді алдағы уақытта машинаны іске қосу туралы ескертуге;

машинаны құрғақ қолмен және тек "бастау" және "тоқтату" батырмаларының көмегімен қосу және өшіру";

машинаның ашық және қоршалмаған ток өткізгіш бөліктеріне, жалаңашталған және оқшаулағышы зақымданған сымдарына жанасуға болмайды;

машинаның электр қозғалтқышы ажыратылған кезде арнайы ілгектің көмегімен ысқылау жұмыс органдарын орнату (алу) ;

ауысымдық атқарушы механизмдерді, жұмыс органдарын сенімді бекіту;

картопты немесе тамыр дақылдарын тиеу бункер арқылы біркелкі, электр қозғалтқышы қосылған кезде және жұмыс камерасына су берілгеннен кейін жүзеге асырылады;

машинаны өніммен жүктеу нормаларын сақтау;

жұмыс кезінде картоп тазалайтын машинаның жұмыс камерасына қолыңызды тигізбеңіз;

кептелген түйнектерді қолыңызбен алып тастамаңыз, осы мақсат үшін арнайы құрылғыларды қолданыңыз;

машинаның пайда болған ақаулығын тексеруге, реттеуге, жоюға, жұмыс органдарын орнатуға (алып тастауға), тұрып қалған өнімді алуға, пайдаланылатын жабдықты ол "тоқта" батырмасының көмегімен

тоқтатылғаннан кейін, қуат көзінен ажыратылғаннан кейін және іске қосу құрылғысында "қосуға болмайды! Адамдар жұмыс істейді!", сондай-ақ қауіпті инерциялық Жүрісі бар айналмалы және жылжымалы бөліктер толық тоқтағаннан кейін жүргізіледі.

(3.14) Картоп тазалау машинасын пайдалану кезінде жол берілмейді:

есіктері, қақпақтары, терезелері және т. б. ашық бөгегіш және сақтандыру құрылғыларымен жұмыс істеу.;

машина жұмысының рұқсат етілген жылдамдығынан асып кету;

машинаны қақпағы бар тиеу терезесінсіз, бункерсіз, түйнектердің шығарылуына кедергі келтіретін перделері бар тиеу воронкасынсыз және түсіру құрылғыларынсыз пайдалануға;

өнімді қолмен немесе бөгде заттармен итеріңіз;

ақаулы абразивтермен (чиптер, жарықтар) машинада жұмыс істеу);

жұмыс істеп тұрған машинаны қараусыз қалдыруға, оқытылмаған және бөгде адамдарды оны пайдалануға жіберуге;

құралды, өнімді, контейнерді машинаға салыңыз.

4. Авариялық жағдайлардағы қауіпсіздік талаптары

4.1. Жұмыс орнында немесе цехта аварияға қауіп төндіретін жабдықтың сынуы туындаған кезде: оны пайдалануды, сондай-ақ оған электр энергиясын, суды, шикізатты және т.б. беруді тоқтату; қабылданған шаралар туралы тікелей басшыға (жабдықты қауіпсіз пайдалануға жауапты қызметкерге) баяндау және алынған нұсқауларға сәйкес әрекет ету.

4.2. Авариялық жағдайда: айналадағы адамдарды қауіптілік туралы хабардар ету; болған жағдай туралы тікелей басшыға баяндау және аварияларды жою жоспарына сәйкес әрекет ету.

4.3. Үй - жайда газдың иісі анықталған кезде:

үй-жайдағы адамдарды ашық отты пайдалануға, темекі шегуге, электр жарығы мен электр аспаптарын қосуға және сөндіруге жол берілмейтіні туралы ескерту;

терезелерді (желкөздерді, фрамугаларды) ашу және үй-жайды желдету;

бұл туралы ұйымның әкімшілігіне хабарлаңыз, қажет болған жағдайда авариялық газ қызметінің қызметкерлерін шақырыңыз.

4.4. Жарақат алған, уланған және кенеттен ауырған кезде зардап шеккен адамға алғашқы (дәрігерге дейінгі) көмек көрсетілуі және қажет болған жағдайда оны денсаулық сақтау мекемесіне жеткізу ұйымдастырылуы тиіс.

5. Жұмыс аяқталғаннан кейінгі қауіпсіздік талаптары

5.1. Ажыратқыштың немесе оны алмастыратын және кездейсоқ іске қосылудың алдын алатын құрылғының көмегімен Жабдықты сөндіру және сенімді токтан ажырату. Іске қосу құрылғысына " қосуға болмайды! Адамдар жұмыс істейді!".

5.2. Тиейтін құйғышты алу, қалдықтардан тазарту және машинаның жұмыс камерасын шлангтан сумен шаю.

5.3. Қоқысты, қалдықтарды тікелей қолмен жинамау, осы мақсат үшін щеткаларды, қалақтарды және басқа да құралдарды пайдалану.

5.4. Үй-жайды құбыршегіден жуу кезінде судың электр қозғалтқышына және машинаның электр іске қосу құрылғысына түспеуін қадағалау керек.

5.5. Суық суды жеткізетін құбырлардағы вентильдерді (крандарды) жабу.

3.4.3. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша Нұсқамалардың барлық түрлерін өткізу

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында мынадай нұсқаулықтар жүргізіледі: Кіріспе, Жұмыс орнында, мерзімді, жоспардан тыс және ағымдағы (жедел).

Кіріспе нұсқамадан жұмысқа алғаш рет кіретін барлық адамдар, сондай-ақ өндірістік практикадан өту үшін кәсіпорындарға жіберілген оқушылар өтеді. Кіріспе нұсқаулық қызметкерлерді қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария, ішкі тәртіп ережелерімен, сондай-ақ жазатайым оқиғалар кезінде алғашқы көмек көрсету тәртібімен таныстырады.

Жұмыс орнында нұсқамадан кәсіпорындарға түсетін адамдар, өндірістік практикадан өтуге жіберілген оқушылар, сондай-ақ бір жұмыстан екіншісіне ауысатын немесе жабдықтың бір түрін екіншісіне қызмет көрсететін қызметкерлер өтеді. Мерзімді (қайталама) нұсқама қызметкерлердің қауіпсіз жұмыс тәсілдерін, сондай-ақ қауіпсіздік техникасы жөніндегі қағидалар мен нұсқаулықтарды білуін тексеру үшін жүргізіледі. Қоғамдық тамақтандыру қызметкерлері оны кемінде үш айда бір рет өтеді.

Жоспардан тыс нұсқама технологиялық процесс өзгерген кезде, жаңа жабдықты орнату кезінде, сондай-ақ орын алған жазатайым оқиғалардан кейін жүргізіледі.

Ағымдағы нұсқама қызметкерлер қауіпсіздік техникасы қағидаларын бұзған кезде, жұмысты дұрыс қабылдамаған кезде жүргізіледі. Оны цех бастығы немесе әкімшілік өкілі жүзеге асырады. Ағымдағыдан басқа барлық нұсқамалар арнайы журналда тіркеледі.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы қауіпсіздік техникасының жалпы ережелері.

1) жабдықпен жұмыс істеуге нұсқамадан өткен адамдар жіберіледі

2) жұмысты бастамас бұрын тексеру керек:

а) машиналардың санитарлық-техникалық жағдайы.

б) қозғалмалы бөлшектерде қоршаулардың болуы.

в) машинаны сенімді бекіту.

г) механизмдердің жарамдылығы және оларды дұрыс орнату.

д) бос жүрістегі жұмыс.

Жазатайым оқиғалардың алдын алу үшін ас үй қызметкерлері жабдықты пайдалану ережелерін оқып, өндіріс менеджерінен практикалық нұсқаулық алуы керек. Цехтардағы еден тегіс, шығыңқы емес, тайғақ болмауы тиіс.

"Азық-түлік және Бевераж" бөліміне арналған қауіпсіздік нұсқауларының мысалдары.

КОФЕ МАШИНАСЫНДА ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУЛЫҚ

"Алдын-ала ЕСКЕРТУ!!!»

1. Кофемашинаны мақсатсыз пайдалануға болмайды;
2. Машинаны пайдалану бойынша нұсқаулықтан өтпеген кез келген адам кофемашинада жұмыс істеуге жіберілмейді;
3. Машинамен, дымқыл қолмен пайдалануға жол берілмейді;
4. Баристаның қолында тері ауруларының белгілері мен белгілері болмауы керек;
5. ұзын шашты байламға немесе бас киімге жинау керек;
6. Бариста жұмыс аяқ киімі жазда да жабық болуы керек;
7. Аяқтар шалбармен немесе ұзын юбкамен жабылуы керек, жұмыс алжапқышын пайдалану керек;
8. Шыныаяқтарды жылытуға арналған сөреге тек шыныаяқтар мен көзілдіріктерді қою керек. Бұл сөреге басқа заттарды қоюға болмайды.
9. Шыныаяқтарды жылыту сөресіне қоймас бұрын шыныаяқтарда су тамшылары жоқ екеніне көз жеткізіңіз.

<u>Күйіп қалу қаупі</u>

Қолдарыңыз немесе дененіздің кез-келген басқа бөліктері ешқашан кофе қайнатқыштың тарату топтарына немесе бу мен ыстық суды шығаратын тесіктерге жақын болмайтындығына көз жеткізіңіз.

"Ыстық бет" ескерту белгісімен белгіленген орындар ыстық болуы мүмкін. Осы орындардың жанында қандай да бір іс-әрекеттерді орындау кезінде ерекше сақ болу керек.

Егер машина ұзақ уақыт пайдаланылмаса, онда:

10. оны қуат көзінен ажыратыңыз және негізгі желілік қосқышты өшіріңіз;
11. су шүмегін жабыңыз.

БАРМЕН ЖҰМЫСЫ КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУЛЫҚ

Жалпы қауіпсіздік талаптары.

Бармен ретінде жұмысқа 18 жасқа толған ерлер мен әйелдер жіберіледі. Жұмыс орнында қызметкер еңбек қауіпсіздігі бойынша алғашқы нұсқама алады және тағылымдамадан өтеді, қолданылатын жабдықтың құрылымы мен пайдалану ережелерін үйретеді.

Жұмыс уақытында жұмыскерге қауіпті және зиянды өндірістік факторлар әсер етуі мүмкін: ауаның жоғары қозғалғыштығы; статикалық электрдің жоғары деңгейі; құралдың, жабдықтың, Мүкәммалдың, тауарлар мен ыдыстың бетіндегі өткір жиектер, бұдырлар және кедір-бұдыр; жүйке-психологиялық жүктемелер; физикалық жүктемелер; жабдық, өнім беттерінің төмен температурасы; жабдық беттерінің жоғары температурасы.

Жұмыс басталар алдындағы қауіпсіздік талаптары.

Барменнің жұмыс аяқ киімі жазда да ыңғайлы және жабық болуы керек.

Қауіпсіз жұмыс үшін жұмыс орнын дайындаңыз және тексеріңіз:

1. су құбыры желісінде судың болуы, жабдықтың ағуының болмауы;
2. электр жабдықтарының және басқа жабдықтардың жарамдылығы.
3. мұз жасағыштың сыртқы зақымдануының болмауы;
4. бүкіл жұмыс жолындағы еден бетінің жағдайы;
5. егер еден тайғақ болса, оны тазалауды талап етіңіз;
6. Фарфор-фаянс және шыны ыдыстарының тұтастығы

Жұмыс кезіндегі қауіпсіздік талаптары.

- Микротолқынды пеште термиялық өңдеуді осы мақсатқа арналған ыдыста жасаңыз.
- Артқы панель мен жұмыс камерасының есігі ашық болған кезде микротолқынды аппаратты қоспаңыз.
- АЖЖ аппараты жұмыс камерасының есігін қыздыруды өшіргеннен кейін ашу керек.
- Жабдықты пайдалану кезінде осы жабдықтың құжаттамасында көрсетілген сақтық шараларын қолданыңыз.
- Авариялық жағдайлардың алдын алу үшін ақаулық болған жағдайда жабдықты ажыратып, оны электр желісінен ажырату қажет.
- Мұз генераторынан мұзды тек арнайы қалақпен алып тастаңыз және ешқандай жағдайда қолмен болмайды.
- Бөтелкелерді ашқан кезде кілтті пайдаланыңыз. Аша бөтелкелер газированными винами жабуға салфеткамен горлышко бутылки.
- Сынған ыдыстарды сұрыптап, оны акт бойынша тапсыру керек.
- Жұмыс орнын таза ұстау, оны ыдыстармен , бөтелкелермен және қалдықтармен бөгемеу.

Балалар-бұл қонақтардың ерекше санаты, сондықтан:

1. есіңізде болсын, нәресте сусыны +60°С ыстық болмауы керек;
2. әрқашан алдымен ересек адамға нәресте сусынын беріңіз.

Бармен жұмысына қойылатын санитарлық талаптар

Асқазан-ішек, паразиттік және басқа аурулардың таралуының алдын алу және болдырмау үшін қызметкер:

3. тырнақтарыңызды қысқа кесіңіз;
4. барменнің қолында тері ауруларының белгілері мен белгілері болмауы керек.
5. жұмыс басталар алдында, жұмыстағы әрбір үзілістен және ластанған заттармен жанасқаннан кейін, сондай-ақ дәретханаға барғаннан кейін қолды сабынмен мұқият жуыңыз.

Бармен жақсы күтімді болуы керек (шаш, тері, тіс, тыныс алу).

Таза, ұқыпты киім, аяқ киім.

6. Ауысым басталғанға дейін және ол кезінде әтір мен дәретхана суын пайдалануға болмайды;
7. Қол кремін қолдануға болмайды.
8. Ұзын шашты байламға жинау керек немесе бас киімнің астына қою керек.
9. Жұмыс орнын таза ұстау, оны лас ыдыстармен бітемеу.
10. Қоқыс дұрыс және уақытында жойылуы керек.

ЖЫЛУ ЖӘНЕ МЕХАНИКАЛЫҚ ЖАБДЫҚТАРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУЛЫҚ.

1. Жабдықты дымқыл қолмен қосуға және өшіруге болмайды.
2. Қозғалтқыш іске қосылған кезде жабдықта жұмыс істей отырып, өнімдерді қолмен итеруге және түзетуге болмайды.
3. Жабдықты жөндеуге, қозғалтқыш қосулы кезде жүктеу немесе түсіру терезесін тазалауға болмайды.
4. Ақаулы пакеттік ауыстырып-қосқышы, термореттегіші, манометрі, сақтандырғыш клапандары бар жабдықта жұмыс істеуге болмайды.
5. Тиелмеген конфоркаларды қосуға болмайды.
6. Қыздырылған қыздырғыштарды сумен салқындатуға болмайды.
7. Ылғал өнімді бөлінген майға салуға болмайды.
8. Тұтқалары ақаулы едендік ыдыстармен жұмыс істеуге болмайды.
9. Керек дана өнім табаға салынады өзінен.
10. Сізге табаның қақпағы қажет.
11. Контейнерлер ашық қақпақпен тасымалданады, шамамен бір биіктіктегі серіктесті таңдайды, бір қолымен табаның тұтқасынан алынады, екінші қолы тірек ретінде қызмет етеді
12. ..Кәстрөлдердің мазмұнын қайнатқаннан кейін жылу аппараттары әлсіз қыздыруға ауысады.

Қауіпсіздік техникасы талаптары

Жазатайым оқиғалардың алдын алу үшін ас үй қызметкерлері жабдықты пайдалану ережелерін оқып, өндіріс менеджерінен практикалық нұсқаулық алуы керек. Жабдық орналасқан жерлерде оны пайдалану ережелерін ілу қажет. Цехтардағы еден тегіс, шығыңқы емес, тайғақ болмауы тиіс.

Цехтарда жұмыс істеген кезде мынадай ережелерді сақтау қажет: 1.

Ет тартқышта сақтандырғыш сақинасыз жұмыс істеуге тыйым салынады;

2. Етті машинаға тек ағаш пестлімен итеруге болады; 3.

Микро ажыратқышы ақаулы куттерде жұмыс істеуге тыйым салынады; 4.

Ауыстырмалы машиналарды әмбебап жетекке оны толық сөндіргенде ғана алуға немесе қосуға болады; 5.

Жұмыс алдында әмбебап жетектің арбасын бұрандалардың көмегімен тоқтату керек; 6.

Құстарды және субөнімдерді құлату үшін сору қалпағы бар арнайы плиталарды пайдалану қажет; 7.

Балықты ванналардан қолмен шығаруға тыйым салынады; осы мақсат үшін сым ожауларды пайдалану керек; 8.

Етті ораумен айналысатын қызметкерлер сақтандыру сауыттарын киюі тиіс; 9.

Өндірістік үстелдердің жанында еденге табан торларын орнату қажет; 10.

Пышақтардың жақсы бекітілген тұтқалары болуы және белгілі бір жерде сақталуы тиіс; 11.

Өндірістік ванналар мен үстелдердің бұрыштары дөңгелектенуі тиіс.

Жұмыс кезінде қалдықтарды уақтылы алып тастау және қайта өңдеу, цехтың және әрбір жұмыс орнының санитарлық жағдайын бақылау, Жұмыс аяқталғаннан кейін барлық машиналарды мұқият жуып, сүрту қажет, кесілетін орындықты қайнаған суға салып, тұзбен жабу қажет.

Крючья ілу үшін ет қажет орналастыруға артық емес еденнен 2м.

Ыстық цехта жұмыс істеген кезде жұмысшылар механикалық және жылу жабдықтарын пайдалану ережелерін оқып, өндіріс менеджерінен практикалық нұсқаулық алуы керек. Жабдық орналасқан жерлерде пайдалану ережелерін ілу қажет.

Цехтағы еден тегіс, шығыңқы, тайғақ болмауы тиіс.

Цехтағы Температура 26 градустан аспауы керек.С.кез келген жабдықты бөлшектеу, тазалау, майлау машиналар толық тоқтаған және оларды электр энергиясы, бу және газ көздерінен ажыратқан кезде ғана жүргізуге болады.

Электр жабдығы жерге тұйықталуы тиіс.

Өту жолдары-ге жуық жұмыс орны бөгеуге болмайды ыдыс және ыдыс салынған.

Тамақ пісіретін стационарлық қазандықтардың қақпақтарын бу немесе электр энергиясын беру тоқтатылғаннан кейін 5 минуттан кейін ғана ашуға рұқсат етіледі; ашу алдында турбина клапанын көтеріп, будың жоқтығына көз жеткізіңіз. Едендік қазандықтардың қақпақтарын өзіне ашу керек.

Салмағы 20 кг-нан асатын дайын өнімді арбамен тасымалдау керек.

Плиталарды тез тұтанатын сұйықтықтармен (керосинмен, бензинмен) ерітуге тыйым салынады.

Терең қуыру кезінде өнімдерді кептіру керек және майдың өзінен бағытта қою керек.

Цехта дәрі-дәрмектер жиынтығы бар алғашқы көмек жинағы болуы керек.

Еңбек ету қабілетінен айрылуына байланысты жазатайым оқиғалар кезінде нысан бойынша акт жасау керек.

Кәсіпорындарда қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ететін жағдайлар жасалуы керек. Еңбекті қорғау жөніндегі іс-шаралар "еңбек туралы заңдар кодексінде" әзірленді, онда әртүрлі іс-әрекеттер (жұмыстан босату, жұмысқа қабылдау, өндіріп алу) үшін әртүрлі баптар бар.

Егер шартқа еңбек қауіпсіздігіне жауапты комиссия қол қоймаса, бірде-бір кәсіпорын жұмысты бастай алмайды. Кәсіпорын әкімшілігі заманауи қауіпсіздік құралдарын енгізуге, өндірістік жарақаттанудың алдын алуға, санитарлық-гигиеналық жағдайларды қамтамасыз етуге, жеке қорғаныс пен арнайы құралдарды беруге тиіс. киім-кешек.

Ерлер – 50 кг артық емес, әйелдер – 20 кг, ұлдар-16 кг артық емес, қыздар-10 кг артық емес.

Жасөспірімдерге түнгі ауысымда, демалыс күндері және мерзімнен тыс жұмыс істеуге тыйым салынады.

Барлық жұмысшыларға кемінде 18 күн демалыс беріледі.

ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫНЫҢ ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕРІ.

Жабдықпен жұмыс істеуге нұсқамадан өткен адамдар жіберіледі.

Жұмысты бастамас бұрын тексеріңіз:

а) машинаның санитарлық-техникалық жағдайы;

б) қозғалатын бөлшектерде қоршаулардың болуы;

в) машинаны сенімді бекіту;

г) механизмдердің жарамдылығы және оларды дұрыс орнату;

д) бос жүрістегі жұмыс;

е) машинаның, ауысымдық механизмдердің толық тиелмеуіне және артық жүктелуіне жол бермеу.

ҮЗІЛДІ-КЕСІЛДІ ЗАПРЕЩАЕТЬСЯ:

1. Өнімдерді қолыңызбен итеріңіз;
2. Электр қозғалтқышы іске қосылған кезде жөндеу жүргізу;
3. Блоктау құрылғыларынсыз жұмыс істеу;
4. Жұмыс істеп тұрған машинаны қараусыз қалдырмаңыз.

ЫСТЫҚ ЦЕХТАҒЫ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЕРЕЖЕЛЕРІ:

1. Қазандықтарды толтыру 80% - ға жүргізіледі%;
2. Плиталардың беті тегіс болуы керек;
3. Ыстық өнімдері бар қазандықтың қақпағы тек қана шүберек және қолдың қозғалысы;
4. Ыстық өнімдерді қорғалған қолмен өткізіңіз;
5. Тағамдарды тез қайнатпаңыз;
6. Еден құрғақ және тегіс болуы керек.

ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЕРЕЖЕЛЕРІ

Құрал

1. Арнайы пышақтармен кесу;
2. Сол қол өнімде болуы керек, саусақтар таңдалады, өнім кесу тақтасына мықтап басылады;
3. Оң қол еркін қозғалуы керек;
4. Жұмыс жеткілікті түрде жарықтандырылуы керек.

ЖҰМЫС КЕЗІНДЕГІ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ ЕРЕЖЕЛЕРІ ЭЛЕКТР ЖАБДЫҚТАРЫМЕН:

- Электр жабдықтары жақсы жерге тұйықталуы керек;
- Қосу және өшіру жүйесі жақсы қол жетімді жерде болуы керек;
- Электр сымдары судың түсуінен, механикалық әсер ету;
- Контактілер сенімді қосылымға ие.

Тыйым салынады:

* Желіге қосылған жабдықты жуу және тазалау
* Қосылған жабдықты қараусыз қалдыруға

1-тапсырма. Ақпаратты оқып, нұсқау түрін тиісті мысалмен байланыстырыңыз.

Қауіпсіздік нұсқауларының мысалы	Қауіпсіздік техникасы бойынша нұсқаулық түрі
Шын мәнінде, бұл жалпы кәсіпорында болған кезде қауіпсіздік ережелерін қалай сақтау керектігі туралы әңгіме. Әдетте, брифингтің бұл түрін еңбекті қорғау жөніндегі маман жүргізеді (бірақ міндетті емес). Кейде кіріспе брифингті өткізуге бірнеше адам құқылы, өйткені маман ауырып, кетіп, демалысқа кетуі мүмкін. Кейде тіпті жұмысқа қабылдау әртүрлі мекен-жайларда жүзеге асырылуы мүмкін.	Жұмыс орнында
Ондағы әңгіме қызметкердің тікелей жұмыс орнында қауіпсіз жұмыс ережелері туралы. Бұл міндет тікелей жұмыс басшысына жүктеледі. Егер, мысалы, шеберханада бірнеше бригада жұмыс істесе, онда жұмыс орнында нұсқау беру міндеті цех бастығы емес, бригадирлерде болады.	Жоспардан тыс
нұсқама өткізеді: еңбекті қорғау жөніндегі жаңа немесе қайта өңделген стандарттарды, ережелерді, нұсқаулықтарды, сондай-ақ оларға өзгерістерді қолданысқа енгізу кезінде; Технологиялық процесті өзгерту, жабдықты,	Кіріспе

құрылғылар мен құралдарды, бастапқы шикізатты, материалдарды және еңбек қауіпсіздігіне әсер ететін басқа да факторларды ауыстыру немесе жаңғырту кезінде. жұмыскерлер мен оқушылар жарақат алуға, аварияға, жарылысқа немесе өртке, улануға әкеп соғуы мүмкін немесе әкеп соққан еңбек қауіпсіздігі талаптарын бұзған кезде; қадағалау және бақылау органдарының талап етуі бойынша;	

2-тапсырма. Барменнің, ыстық цехтың аспазшысының, көкөніс тазалаушының жұмыс орнында Нұсқаулық жасаңыз және өткізіңіз.

4-БӨЛІМ. ДЕПАРТАМЕНТТІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ «FRONT OFFICE»

Бұл тарауда "Front Office"департаментінің жұмысын ұйымдастыруға қажетті білім, білік және дағдылар сипатталған.

Осы тарауды зерделеу нәтижесінде студенттер "Front Office" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеуді, "Front Office" департаменті қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеуді, "Front Office" департаментінің стандарттарын әзірлеуді, "Front Office"департаменті қызметкерлерінің еңбек қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылауды меңгереді.

Осы тарауды оқу кезінде студенттер "Front Office" департаменті қызметкерлерінің құрамын талдауды, департаменттің әр қызметкерінің рөлін анықтауды, Департамент қызметкерлерінің типтік лауазымдық нұсқаулықтарын, әлемдік тәжірибені талдауды, "Front Office" департаменті қызметкерлерінің сыртқы келбеті стандартын әзірлеуді, Департамент қызметкерлерінің қауіпсіздік ережелерін сақтауын бақылауды, "Front Office"департаменті қызметкерлерінің бақылау парағын әзірлеуді және пайдалануды үйренеді.

4.1. FRONT OFFICE " ДЕПАРТАМЕНТІНІҢ ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫН ӘЗІРЛЕУ»

4.1.1 FRONT OFFICE департаментінің құрылымы мен ерекшеліктерін талдау

Глоссарий

Теориялық материал

Байланыс қызметі (фронт-офис) клиенттерге қызмет көрсетуді ұйымдастырады және қонақ үй қызметтеріне ақы төлеуге жауап береді. Ол арқылы қонақ үйдің кез-келген басқа бөлімімен байланыс жүзеге асырылады. Қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі құралы екі арна бойынша - қонақтарға және әкімшілікке жіберілетін ақпаратпен жұмыс болып табылады. Туристерге нөмірлік қордың құрамы, тарифтер, қызмет көрсету түрлері туралы ақпарат келіп түседі.

Кіру және шығуды тіркеу кезінде байланыс қызметі мен қонақ үйдің тиісті бөлімшелері арасында ақпарат алмасу жүреді: нөмірлік Қордың жұмыспен қамтылуы, келу мақсаттары мен болу ұзақтығы бойынша қонақтардың құрамы, көрсетілетін қызметтерге қанағаттану деңгейі, ілеспе қызметтерге (тамақтану, көлік, бос уақыт және т.б.) сұраныс. Байланыс қызметінің құрылымындағы негізгі құрамдастар: әкімші (ресепшионист), консьерж (ақпарат), кассир, алдын ала тапсырыс қызметі (резервация).

Қабылдау және орналастыру қызметі-кез-келген қонақ үйдің жүрегі. Көптеген қонақ үйлерде ол reception деп аталды. Клиент бұл қызметпен жиі байланысып, ақпарат пен кеңестер алады. Қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкері қонақты қарсы алған және онымен тығыз байланыста болған есіктен кейінгі бірінші адам. Ресепшионистпен байланысудың алғашқы 5-7 минуты қонақта өзі таңдаған қонақ туралы қатты әсер қалдырады.

Қонақ үйді қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі мақсаттары мен стратегиялары бүкіл қонақ үйдің басты міндетімен сәйкес келеді - бұл қонақтарға жоғары сапалы қызмет көрсету, сонымен қатар қонақүйдің жұмыспен қамтылу пайызын арттыру. Мақсаттарға жету стратегиясына келетін болсақ, бұл, мысалы, қонақ үй жарнамасын жақсарту, қонақтарды тіркеу уақытын азайту. Бұл қызметтің қызметкерлері өте мұқият және дұрыс болуы керек, олардың қонақтармен сөйлесуі ешқашан ұзақ телефон сөйлесуімен үзілмеуі керек.

Қабылдау және орналастыру қызметінің құрылымында Front Desk (қабылдау және орналастыру сөресі, әкімші сөресі, қабылдау, қабылдау) және Front Office бөлектеу әдетке айналған. Қабылдау және орналастыру кеңсесінде қабылдау және орналастыру менеджерлері (ресепшионист), түнгі аудиторлар жұмыс істейді, консьерждер болуы мүмкін, бірақ әдетте жеке консьерж сөресі болады. Қабылдау және орналастыру тағаны үш секцияға бөлінеді: тіркеу секциясы; кассалық операциялар секциясы; Ақпарат және пошта секциясы.

Қабылдау және орналастыру қызметіне мынадай талаптар қойылады.

Біріншіден, қабылдау және орналастыру қызметі қонақ үйдің кіреберісіне жақын жерде орналасуы керек. Егер Қонақ үйдің фойесі өте үлкен болса, онда ол тиісті белгілермен жабдықталуы керек немесе қонақтарды қонақ үй қызметкерлері қарсы алуы керек. "Ресепшн" тағаны клиенттер үшін ыңғайлы және әртүрлі ақпараттық материалдармен және сілтемелермен жабдықталуы тиіс.

Екіншіден, клиенттердің тіркеу орны таза және бөгде заттардан бос болуы керек. Ол нақты функционалды аймақтарға бөлінуі керек - қонақтарға арналған ақпарат қонақ үй қызметкерлерінің ақпараттық материалдарымен араласпауы керек. Қонақ үй қызметкерлеріне арналған жабдықтар мен ақпарат қонақтардан жабылуы керек.

Үшіншіден, қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкерлері ұқыпты киініп, мінсіз сыртқы келбетке ие болуы керек. Қабылдау және орналастыру қызметкерлері өзін дұрыс ұстауы керек және мүмкіндігінше ашық және мейірімді болуы керек. Қонақтармен тек тұрып сөйлесу керек. Ең бастысы, сіз адамдарды күте алмайсыз. Мысалы, жаман дәмнің белгісі-қонаққа бір уақытта қызмет көрсету және телефонмен сөйлесу.

Қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі функциялары: қонақ үйден орын брондау; туристерді тіркеу және орналастыру; мейман шыққан кезде есеп айырысуды ресімдеу; түрлі ақпарат беру болып табылады.

Көптеген қонақ үйлерде қабылдау және орналастыру қызметкерлері 24 сағат жұмыс істейді. Жұмысты бастаған кезде әкімші алдыңғы ауысымның жазбалары бар журналды қарауы керек. Бұл журналға ауысым ішінде не болғандығы, осы уақыт аралығында қызметке келген, бірақ қандай да бір себептермен қанағаттанбаған қонақтардың қажеттіліктері туралы ақпарат жазылады. Жұмыс басталар алдында Бос орындар туралы ақпаратты және ағымдағы мерзімдерге өтінімдерді қарау қажет. Бірқатар құжаттар негізінде Әкімші нөмірлік қорды пайдалану есебін жүргізеді.

Қонақ үйде бос орындардың болуы және қонақтардың саны туралы ақпаратты қабылдау және орналастыру қызметі барлық басқа қонақ үй қызметтеріне нақты жеткізеді. Нөмірлердің кілттерін сақтау үшін нөмірленген бөлімшелері бар стенд пайдаланылады. Көптеген қонақ үйлерде электронды кілттер қолданылады.

Қонақты қонақ үйге орналастырғаннан кейін есеп айырысу бөлігі қонақтың атына шот ашады. Әдетте қонақ әр түрлі қонақ үй қызметтерінің қызметтерін пайдаланады, қонақтың картасын ұсынады немесе бөлме нөмірін атайды. Бұл қызметтер қонақтың шығыстары туралы мәліметтерді оларды жалпы шотқа қосатын есептік бөлікке береді. Қонақтың болу соңында есеп айырысу бөлігі онымен есептеледі және бұл туралы барлық қонақ үй қызметтеріне ақпарат береді.

Қабылдау қызметінің функцияларының бірі-қонақтардың картотекасын жүргізу. Қонақ үйде болғаннан кейін әр қонаққа арнайы карта толтырылады, онда қонақпен байланыста болған қонақ үйдің барлық қызметтерінен жиналған ақпарат бар. Қонақтың қайта келуімен бұл ақпарат қызметкерлерге қызмет көрсету сапасын едәуір жақсартуға мүмкіндік береді, қонақтың тілектері мен қажеттіліктерін болжауға мүмкіндік береді.

1-тапсырма. Сілтеме бойынша қонақ үйде таңғы ас туралы бейнені қараңыз немесе смартфонды QR кодына апару арқылы.

Келесі сұрақ туралы ойланыңыз:
Неліктен қонақ үйдің қызмет көрсету сапасы оның имиджі мен "жұлдызына"тікелей әсер етеді деп ойлайсыз?

2-тапсырма. Теориялық материалды мұқият оқып шығыңыз және үлкен қонақ үйде FRONT OFFICE бөлімінің функционалды құрылымын жасаңыз.

3-тапсырма. "Front office" департаменті қандай қызметтер мен департаменттермен ынтымақтасады және кестені толтыру арқылы өзара әрекеттесудің себептері мен нәтижелерін анықтаңыз.

Қызметтің (Департаменттің) атауы)	**Өзара әрекеттесу себептері**	**Нәтижесі**
- техникалық қызмет		
N….		

4-тапсырма. Теориялық материалды қолдана отырып, "қабылдау және орналастыру қызметіне қойылатын негізгі талаптар" кестесін толтырып, оларды қонақ үй үшін маңызды етіп орналастырыңыз (сіздің пікіріңіз) мұнда 1 бұл ең маңызды

Талаптар".	**Маңыздылығы**
	1
	2
	3
	4
	5

5-тапсырма. Бағалау. Барлық дұрыс жауаптарды белгілеп, сұрақтарға тест түрінде жауап беріңіз.

1. "Front office" департаментінің құрылымына мына қызмет кіреді

f. қабылдау және орналастыру
g. мейрамханалық қызмет көрсету
h. нөмірлерге қызмет көрсету
i. бөлмені тазалау қызметі

2. FRONT OFFICE департаментінің жұмыс деңгейі қонақ үй деңгейінің негізгі көрсеткіштерінің бірі болып табылады

c. Иә

d. жоқ

3. Ресепшионист Департаментке жатады

- FRONT OFFICE
- FOOD AND BEVERAGE
- BACK-OFFICE
- HOUSEKEEPING

4.1.2 "Front office" департаментінің құрамын талдау және қызметкерлердің рөлін анықтау»

Теориялық материал

Менеджерлер мен әкімшілердің қонақтармен қалай қарым-қатынас жасауынан, "қабылдау" өтінімдерді қабылдайды және қонақтарды таратады және қонақтарды орналастырады, сондықтан осы қонақ үйдің бейнесі қалыптасады, сондықтан басқа компаниялармен байланыс орнатылады немесе тұрақты қонақтардың тізімі алынады.

Осылайша, жақсы қонақ үй үшін қызметкерлерді іріктеуге де, клиенттерді қабылдау және орналастыру міндеттерін орындауға қойылатын талаптардың жоғары деңгейін қолдану тән болады.

Қабылдау және орналастыру қызметінің құрамына мыналар кіреді:

Әкімші (Ресепшионист)

Қонақ үй әкімшісі-келуші бірінші болып кездеседі, сондықтан ол оң әсер қалдыру үшін жауап береді. Қонақ үй әкімшісі не істейді? Оның міндетіне жұмысын үйлестіру қонақ. Ол үшін жауап береді слаженность іс-қимыл персоналдың береді нұсқау қызметкерлерге, консультирует постоянцев қонақ үйлер, расселяет, оларды тұру ережелерімен таныстырады, береді және алады кілттерді нөмірлер, жауап береді хат-хабар.

Ағылшын тілінен аударғанда қабылдау қабылдау, қабылдау дегенді білдіреді. Демек, лауазымның атауы.

Ресепшионист кеңсе менеджеріне немесе кеңсені басқару функцияларын орындайтын адамға бағынады. Ресепшионист телефон қоңырауларына жауап береді және өтініш берушілердің мәселелерін шеше алатын тиісті адамдарға немесе бөлімдерге сұрау салады. Бұл келушілерге де қатысты-ол оларды бөлімшелерге немесе кәсіпорын мамандарына жібереді, олар келушілердің мәселелерін шешеді, келушілерге өздерін қызықтыратын мәселелер бойынша ақпаратты қалай алуға болатындығын түсіндіреді. Яғни,

бұл қызметкердің негізгі функцияларының бірі-кәсіпорында әзірленген кәсіпорынға өтініштерді бағыттау жүйесін орындау.

Сонымен қатар, ресепшионист қауіпсіздік жүйесінің маңызды элементі болып табылады — оның функциясына кәсіпорынның ғимаратында белгілі бір адамның болу қажеттілігін бағалау кіреді. Ресепшионистке кәсіпорын қызметкерлеріне де, бөгде адамдарға да баруды тіркеу және осы деректерді кеңсе менеджеріне жіберу функциясы жүктелуі мүмкін.

Ресепшионист жұмысы барған сайын автоматтандырылады-көбінесе оның жұмыс орны компьютермен, мультимедиялық телефон жүйесімен және т. б. жабдықталған. Бұл жағдайда, әрине, қызметкер компьютерді және басқа кеңсе жабдықтарын білуді қажет етеді. Автоматтандыру құралдарын қолдану ресепшионисттің еңбек өнімділігін арттырады, бірақ орындалатын жұмыстың негізгі мазмұнын — клиенттермен және келушілермен қарым-қатынасты өзгертпейді.

Швейцары

Есік-бұл қонақ үйдің немесе мейрамхананың қызметкері, оның басты міндеті – қонақтарды кіреберісте қарсы алу. Бұл мамандықтың тағы бір атауы – қақпашы немесе Портер. "Есік"атауының пайда болуының бірнеше нұсқалары бар. Бұл сөз "Швейцария"ұлтына жататыны анық. Бір нұсқа бойынша, қақпашылар Швейцария деп атала бастады, Ватиканның кіреберісінде кезекшілік ететін Швейцария гвардиясына ұқсас. Басқа нұсқа бойынша, көптеген швейцариялықтар жақсы өмір іздеп патшалық Ресейге келді және олар көбінесе қақпашылар мен қонақ үйлерде қызмет етті.

Есіктердің негізгі міндеті қонақтарды қарсы алу және шығарып салу, олардың алдында есік ашу, түрлі мәселелер бойынша анықтама беру болып табылады. Сондай-ақ, есік кіреберістің алдында жиналмауы және бір-біріне шығуға кедергі келтірмеуі үшін автомобильдерді бағыттайды, қонақтарды таксиге шақырады және отырады, багажды жеткізуге көмектеседі немесе қонақүй менеджерінің нұсқауы бойынша басқа функцияларды орындайды. Есік күзетші немесе бөрене ретінде қызмет етпейді, бірақ ол әлі де қонақ үйді қалаусыз қонақтардан қорғайды.

Жүк тасушылар (Bell boy)

Міндеттері подносчика багажды кіреді:

Қонақ үй кешені қонақтарының багажын немесе қонақ үй кешенінде болған және одан шыққан кезде өзге де орналастыру құралдарын жеткізу:

Мейманханалық кешенге немесе өзге де орналастыру құралына орналасу кезінде қонақтардың багажын алып келу

Мейманханалық кешенде немесе өзге де орналастыру құралында болған кезде қонақтардың багажын орын ауыстыруға көмек көрсету

Мейманхана кешенінен немесе өзге де орналастыру құралынан шығу кезінде қонақтарға багажымен көмек көрсету

Қонақ үй кешені қонақтарының багажын немесе өзге де орналастыру құралдарын багаж бөлмесіне сақтауға қабылдау

Қонақ үй кешені қонақтарының багажын немесе багаж бөлмесінен өзге орналастыру құралдарын беру

Мейманхана кешенінің фойесінде немесе өзге де орналастыру құралында қонақтарды қарсы алу

Қонақ үй кешенінде немесе өзге де орналастыру құралында орналасу кезінде қонақтарға қосымша қызметтер көрсету бойынша басшының тапсырмаларын орындау:

Қонақтарды ынталандыру, оларға хат-хабарларды нөмірге жеткізу бойынша тікелей басшының тапсырмаларын орындау

Проблемалар, шағымдар, қонақтардың түсініктемелері, жоғалған заттар және Табылған заттар туралы тікелей басшыны хабардар ету

Қонақ үй кешенінің фойесіндегі немесе басқа орналастыру құралындағы кезекшілік.

- Төлемді қабылдайтын және клиентке шот жазып беретін Кассир;
- Портье-мейманханаға мейманхананың функционалдық бөлімшелері туралы ақпарат беруге, сондай-ақ ақпаратты жинауға, тігуге және сақтауға жауапты;
- Қалааралық және халықаралық телефон станцияларымен байланысты қолдайтын, нөмірлерден телефон қоңырауларын тіркейтін, олардың төленуін бақылайтын және шақыру бойынша қызметтер көрсететін телефон операторы;

Қызметкерлердің саны қабылдау және орналастыру қызметі қонақ үйдің көлеміне және бөлме сыйымдылығына, қонақ үй санатына, қонақтарға және т. б. байланысты. Егер тіркеу орнының артындағы шағын қонақ үйде қонақты қабылдау және тіркеу бойынша барлық операцияларды орындайтын бір қызметкер жеткілікті болса, онда үлкен қонақ үйде қатаң белгіленген функцияны орындайтын бірнеше адам бір уақытта жұмыс істей алады. Қабылдау қызметінің қызметкерлері санының орташа нормасы 50 нөмірге 1 қызметкерді құрайды.

1-тапсырма. Сілтемені басу арқылы бейнені қараңыз немесе смартфонды суретке түсіру арқылы. Осы видеодағы қонақ үй қызметкерлерінің лауазымдары мен негізгі функцияларын анықтаңыз.

Задание 2. Келесі сұрақтар туралы ойланыңыз:

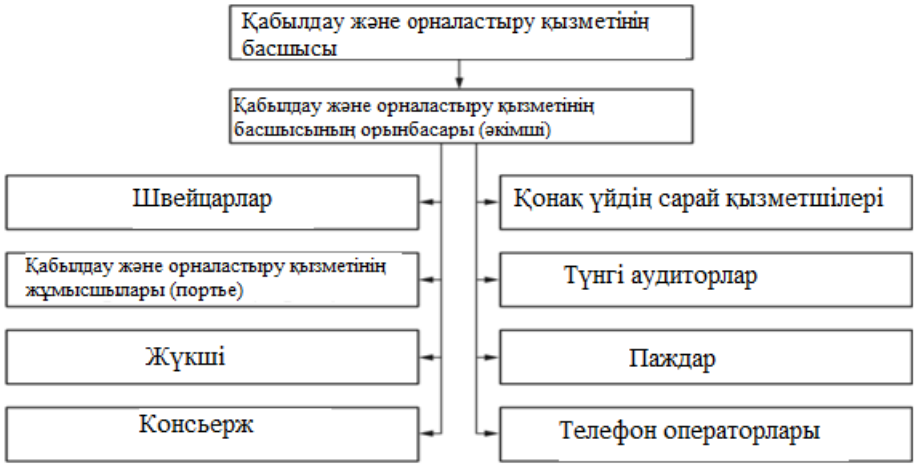
- FRONT OFFICE департаментінің қызметкерлері қонақ үйде қандай негізгі рөл атқарады?
- FRONT OFFICE департаментінің қызметкерлері қандай негізгі қасиеттерге ие болуы керек деп ойлайсыз?

3-тапсырма. Теориялық материалды мұқият оқып шығыңыз, FRONT OFFICE департаментінің әр қызметкерінің рөлі мен функцияларын анықтаңыз.

Қызметкер	Рөлі
1	2

4.1.3 Front office " департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеу»

Теориялық материал



Бұл қызмет қонақ үйге келген қонақтарды қабылдауды, оларды тіркеу және нөмірлер бойынша орналастыруды қамтамасыз етеді.

Қабылдау қызметінің маңызды функцияларына қонақты қарсы алу және оны орналастыру кезінде қажетті рәсімдерді орындау жатады. Қабылдау қызметінің қызметкері (портье) кіреберісте тұрған есіктен кейін қонақ байланысатын қонақ үйдің алғашқы қызметкері болып табылады.

Қабылдау қызметінің менеджері қонақ үй туралы барлық мүмкін ақпаратқа ие болуы керек, барлық жұмысты нақты жоспарлай білуі керек, бөлімнің жұмысын үнемі қадағалап отыруы керек. Қонақтардың барлық мәселелері, проблемалары мен түсініспеушіліктері де оның көмегімен шешілуі керек.

Портьенің негізгі қызметі-ақпараттық қызмет көрсету. Қонақтарды қонақ үй ұсынатын қызмет түрлері, жергілікті көрікті жерлер, пошта, Көлік және т. б. ерекшеліктері туралы хабардар етеді.

Қонақ қалай қабылданады, оны қалай қарсы алады, қажетті формальдылықтар қаншалықты тез орындалады (брондауды тексеру, сауалнаманы толтыру, алдын-ала төлем), Бірінші, көбінесе қонақүйдің ең күшті әсері байланысты болады. Осыған байланысты қабылдау қызметіне келесі талаптар қойылады:

- қабылдау қызметі қонақ үйдің кіреберісіне жақын жерде орналасуы керек. Қонақ үй фойесінің ауданы үлкен болған жағдайда интерьердің динамикалық сипаты қонақты қабылдау қызметі тірегінің (портье тірегінің) орналасу бағытына бағыттауы тиіс);
- портье сөресі таза болуы керек, онда кездейсоқ шашыраңқы қағаздар мен қажет емес заттар болмауы керек;
- қабылдау қызметінің қызметкерлері мінсіз келбетке ие болуы және тиісті түрде әрекет етуі керек. Қонақтармен тек тұрып сөйлесу керек. Сіз қонақтарды күте алмайсыз. Портье қонақтарды қабылдаудан гөрі ол үшін маңызды жұмыс жоқ екенін білуі керек.

Қабылдау және орналастыру қызметінің функцияларына мыналар жатады:

- нөмірлерді бөлу және қонақ үйдегі бос орындарды есепке алу, шоттарды жазу және клиенттермен есеп айырысу. Мейман келгенге дейін қабылдау қызметі броньдау қызметінен өңделген өтінімдерді алады, оған сәйкес қонақ үйдегі бос орындардың есебін жүргізуге көмектесетін нөмірлік Қордың қозғалыс картасын жасайды. Көптеген ірі қонақ үйлерде бұл операция арнайы компьютерлік бағдарламаны қолдана отырып автоматты түрде жасалады. Шағын және орта қонақ үйлерде осы уақытқа дейін ұяшықтары бар арнайы нөмір тақтасы қолданылды, онда түрлі-түсті карталар салынды, олардың түсі клиенттің қонақ үйде болған күндерінің санына байланысты анықталды;
- нөмірлердің кілттерін беру. Қабылдау қызметінде сонымен қатар бөлмелердің кілттеріне арналған қалқан орналасқан. Әдетте, ол хат-хабарларға, телефонограммаларға және қонақтарға арналған басқа да жазбаша ақпаратқа арналған арнайы ұяшықтармен қамтамасыз етіледі. Орналастырғаннан кейін бірден есеп айырысу бөлігі қонақтың атына шот ашады. Әдетте қонақ әр түрлі қонақ үй қызметтерінің қызметтерін пайдаланады, визит карточкасын ұсынады немесе бөлме нөмірін атайды. Бұл қызметтер қонақтың шығындары туралы есеп айырысу бөліміне ақпарат береді, оны жалпы шотқа қосады. Қонақтың болу соңында есеп айырысу бөлігі онымен есептеледі және бұл туралы барлық қонақ үй қызметтеріне хабарлайды;
- қонақтардың картотекасын жүргізу. Қонақ үйде болғаннан кейін әр қонаққа арнайы карта толтырылады, онда қонақпен байланыс орнатқан

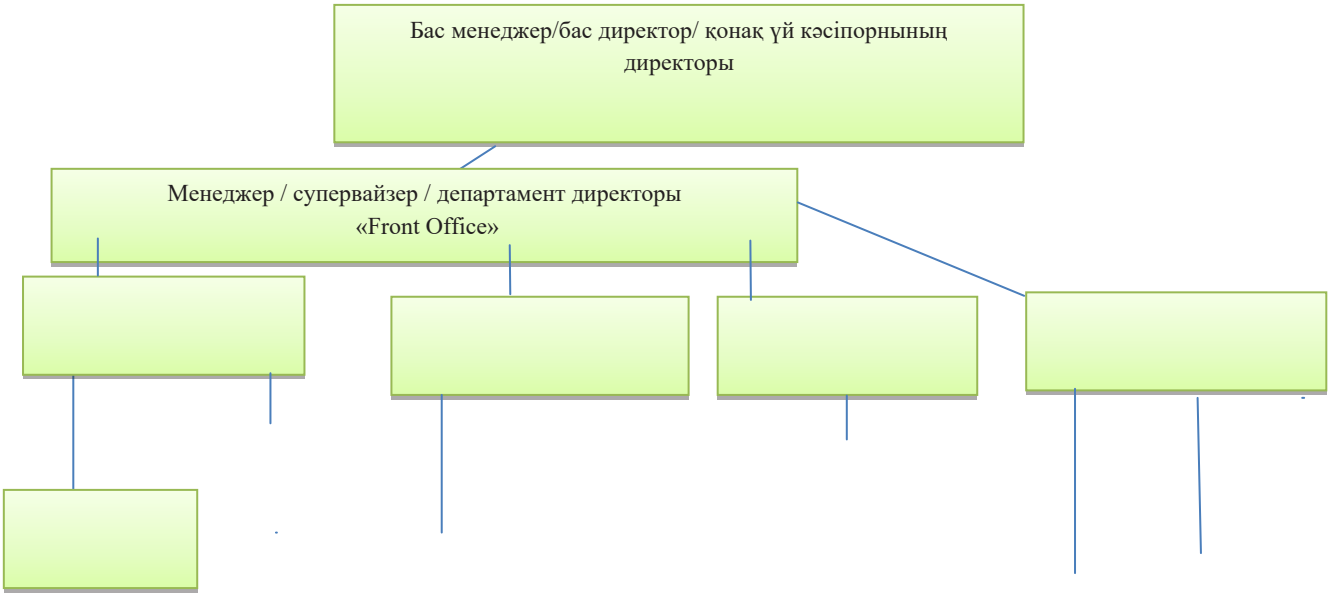
қонақ үйдің барлық қызметтері ұсынған ақпарат бар. Қонақ қайта келген кезде, осы ақпараттың арқасында қызметкерлер қызмет көрсету сапасын едәуір жақсарта алады, көбінесе қонақтың қалауы мен тілектерін күтеді. Мұндай жұмыс сізге тұрақты клиенттерді сатып алуға мүмкіндік береді және қонақ үйдің қосымша жарнамасы болып табылады. Қазіргі заманғы қонақ үй кәсіпорындарында осы мақсаттар үшін компьютерлік бағдарламаны қолдана отырып, клиенттер туралы мәліметтер банкі құрылады.

Кез-келген қонақ үйде бухгалтерлік және салықтық есепті дұрыс ұйымдастыру үшін алдымен қонақтарға қызмет көрсетудің барлық операциялық процесін елестету керек және осы процестің әр кезеңінде қандай бастапқы құжаттар жасалуы керек екенін білу керек

Задание 1. "Атамекен" Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының ресми сайтында ұсынылған "Қонақ үй шаруашылығы"Қазақстан Республикасының салалық біліктілік шеңберін зерттеңіз. Қабылдау және орналастыру қызметіне қандай мамандықтар жататынын анықтаңыз.

2-тапсырма. Салалық біліктілік шеңбері мен қонақ үйді басқарудың ұйымдық құрылымының деңгейлері арасындағы байланысты қарастырыңыз. Салалық біліктілік шеңберіне негізделген "қабылдау және орналастыру қызметі" қызметкерлерінің тізімін жасаңыз.

3-тапсырма. Ұсынылған салалық біліктілік шеңбері негізінде "FRONT OFFICE" департаментінің ұйымдық құрылымын жасаңыз. Сурет 4. 3. Нәтижені графикалық түрде көрсетіңіз.



4.2. Front office "департаментінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу»

4.2.1 "FRONT OFFICE" департаменті лауазымдарының тізбесін және Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарына сілтемелерді пайдалану

Глоссарий

Кәсіби стандарт-Кәсіби қызметтің белгілі бір түрін жүзеге асыру, оның ішінде белгілі бір еңбек функциясын орындау үшін қажетті біліктілік сипаттамасы.

Лауазымдық нұсқаулық-бұл қызметкердің лауазымдағы өкілеттіктерін, жауапкершілігін және лауазымдық міндеттерін реттейтін ішкі ұйымдастырушылық және әкімшілік құжат.

Қоғамдық тамақтанудағы қызмет көрсету процесі-бұл

қоғамдық тамақтандыру өнімдерін сату және/немесе тұтынуды ұйымдастыру және/немесе бос уақытты ұйымдастыру процесінде қызметті тұтынушымен (қонақпен) тікелей байланыс кезінде қоғамдық тамақтандыру қызметтерін Орындаушы орындайтын операциялар/әрекеттер.

Тамақтану рационы-тұтынушыға ұсынылатын тағамдар мен бұйымдар жиынтығы, ұтымды тамақтану талаптарына сәйкес тамақ қабылдау түрлері бойынша жинақталған.

Конференц-зал - кеңестер, бизнес-келіссөздер, салтанатты өткізуге арналған үй-жай.

Мәзір-әдетте белгілі бір ретпен орналасқан массаны/көлемді және бағаны көрсете отырып, тамақ кәсіпорнында тұтынушыға (қонаққа) ұсынылатын тағамдардың, аспаздық, кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерінің, сусындардың, сатып алынатын тауарлардың тізбесі.

Теориялық материал

Жақсы құрастырылған Жұмыс сипаттамасы қызметкердің еңбек міндеттері туралы нақты түсінік береді және туындаған еңбек дауларын шешуге көмектеседі.

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 101-бабының 8-тармағына сәйкес жұмыскерлерге қойылатын біліктілік талаптары мен белгілі бір жұмыс түрлерінің күрделілігі кәсіптік стандарттар негізінде, ал олар болмаған кезде жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің Бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығы, басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының, жұмысшы кәсіптерінің тарифтік-біліктілік сипаттамаларының біліктілік анықтамалығы және ұйымдар басшылары, мамандары және басқа да қызметшілері лауазымдарының үлгілік біліктілік сипаттамалары негізінде белгіленеді. [1]

"Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы ҚР Еңбек кодексіне сәйкес 2016 жылдың 1 қаңтарынан бастап жұмыс

берушілердің салалық бірлестіктері әзірлеген кәсіби стандарттарды бекітеді. [2] қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы (КАГиР) қонақ үй саласындағы кәсіби стандарттарды әзірледі, олар Қазақстан Республикасы қонақ үйлерінің қызметкерлеріне арналған лауазымдық нұсқаулықтарды әзірлеу үшін негіз болуы тиіс.

Бұл кәсіби стандарттар жүктеу және сілтеме бойынша танысу үшін қол жетімді

1-тапсырма. "Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайтында ұсынылған туризм мен қонақ үй шаруашылықтарындағы кәсіби стандарттарды мұқият оқып шығыңыз сілтеме бойынша немесе смартфонның камерасын суретке апарыңыз.

2-тапсырма. Кәсіби стандарттан қандай ақпарат алуға болатындығын қарастырыңыз? Қонақ үйдегі Front Office департаментінің қызметкерлері үшін қандай кәсіби стандарттарды қолдануға болады.

4.2.2 Әзірлеу лауазымдық нұсқаулықтарды әкімшісінің (ресепшиониста) қонақ.

Теориялық материал

Әкімші қонақтарды тіркейді және орналастырады, бөлмеге багажды жеткізуге қамқорлық жасайды, қонақтарға қонақ үй ережелерін түсіндіреді, қосымша қызметтер туралы хабарлайды, кілттерді береді және қонақтар қонақ үйден біраз уақыт шыққан кезде оларды сақтауға алады. Егер хат қонақтың атына келсе, әкімші оны адресатқа тапсырады.

Рас, әкімшінің көптеген міндеттері қонақтарға көрінбейді. Мысалы, ол бос емес және бос нөмірлердің есебін жүргізеді, нөмірлерге тапсырыс береді, қонақтарды қабылдауға дайын екендігіне көз жеткізеді. Тазалау нөмірлері, киім ауыстыру және т.б. - бұл міндеті үй қызметшісі. Бірақ әкімші бәрін уақытында жасауды басқарады. Егер шам бір жерде жанып кетсе немесе нөмір барында минералды су таусылса, ол барлығын түзету үшін тиісті қызметкерді жібереді. Басқаша айтқанда, әкімші қонақтарға ыңғайлы және ыңғайлы болу үшін қонақ үй қызметтерінің жұмысын үйлестіреді.

Сонымен қатар, әкімші қонақтың Нөмірді төлеуді ұмытып кетпеуін қадағалайды. Егер қонаққа қызмет көрсету ұнамаса, ол жанжалды жағдайларды шешеді. Бірақ егер қонақтың өзі төбелеске немесе бассейнде тікелей кроссовкаларда жүзуге тырысса, әкімші оны тәртіпке шақыруы керек – сыпайы, бірақ қатаң. Ал жұмыс істемесе, қонақ үйді қорғау көмекке келеді.

Жұмыс ауысымды және өте хлопотная, көп уақыт әкімшісі жұмсайды Аяқта. Сонымен қатар, ол кез-келген уақытта көңілді және мейірімді болып қалуы керек. Оның міндеттері, бір жағынан, экономикалық және ұйымдастырушылық мәселелерді шешу, екінші жағынан, көптеген байланыстар. Мамандықтың сөзсіз артықшылығы-бұл әртүрлі елдерде сұранысқа ие. Ең алдымен курорттар бар жерде.

Қонақ үй әкімшілері (ресепшионист) қонақ үйлер мен қонақ үйлерде жұмыс істейді.

Маңызды қасиеттер

Мамандық әкімшісі қонақ үй немесе ресепшионста көздейді зейінділік, ұқыптылық, физикалық төзімділік, сыпайылық, тактичность, тілектестік, общительность, презентабельную келбеті.

Білімі мен дағдылары

Әкімшінің қонақ үй ісі саласындағы білімі болуы, құжаттаманы жүргізе білуі, өрт қауіпсіздігі ережелерін білуі және т. б.

Шетелдіктер жиі тұратын қонақ үйде жұмыс істей отырып, ол шет тілінде сөйлей білуі керек. Кейде кем дегенде екі тіл қажет.

Қонақ үй әкімшісіне оқыту

Мамандықты қонақ үй бизнесін оқытатын колледждерде, сондай-ақ әкімшілер, ресепшионист, қонақ үй менеджерлері курстарында алуға болады. Көптеген қонақүйлер жаңадан келген қызметкерлерді өз бетінше оқытады. Шетелдік қонақтармен жұмыс істеу үшін шет тілі курстарынан өту қажет.

1-тапсырма. "Атамекен" Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасының сайтында "әкімші" мамандығының кәсіби стандартын мына сілтеме бойынша оқып шығыңыз немесе смартфонның камерасын суретке апарыңыз. Талдау жасаңыз және нәтижелерді кесте түрінде көрсетіңіз.

№ р.с.	Тармақша мен тармақтың нөмірі	Қолданыстағы редакция	Ұсынылған редакция

2-тапсырма. Кәсіби стандарт, "әкімші" кәсібінің картасы және теориялық материалдан алынған ақпарат негізінде жобаны жасаңыз және қонақ үй әкімшісінің лауазымдық нұсқаулығын дұрыс жасаңыз. Жобаңызды қорғауға дайындалыңыз.

4.2.3 "Есік" лауазымдық нұсқаулығын әзірлеу.

Теориялық материал

Қонақ үй бизнесіндегі есік мамандығын жиі "қонақ үйдің жаны" деп атайды. Әрине, есіктің жұмысы осындай құрметті атаққа ие болуының басты себебі-лауазымдық ерекшеліктер. Есік – бұл қонақ үйге келушілерді қарсы алатын және қабылдайтын бірінші адам.

Бір кездері есік кәсібінің басқа атауы болды – вестибюль немесе қақпашы. Есік сөзі кейінірек пайда болды. Бір нұсқа бойынша, бұл атаудың себебі Рим Папасының Ватикан сарайын қорғайтын Швейцария гвардиясымен ұқсастық болды. Қонақ үйде кездесу кәсібінің тағы бір қолданылатын белгісі-портье. "Порте" сөзі француз тілінен "есік" деп аударылған, сондықтан оның орыс тілінде неге тамыр алғанын болжау оңай.

Есік өз жұмысында фронт-офис қызметінің басқа өкілімен – әкімшімен тығыз байланыста болады. Көптеген нөмірлері бар қонақ үйлерде есік нақты белгіленген лауазымдық міндеттерге және нақты жауапкершілік аймағына ие.

Көптеген желілік қонақ үйлерде 3* және одан жоғары есіктер ауысымға байланысты бөлінеді: күндізгі немесе түнгі.

Есік мамандығы арнайы дағдыларды қажет етпейді. Лауазымға қойылатын негізгі талаптар-бұл әдетте жас және жаман әдеттердің болмауы. Сонымен қатар, 4-5* класындағы көптеген қонақ үйлерде, әсіресе желіде, есік ашқысы келетін адам ағылшын тілін жақсы деңгейде білуге міндетті.

1-тапсырма. Ситуациялық тапсырма. Ұсынылған жағдайды зерттеп, оның стандартты міндеттерін ескере отырып, есік лауазымына сұхбат алу үшін 3-4 сұрақ қойыңыз.

Сұхбат кезінде Швейцария сұрақтары

Сіз қонақ үй жетекшісісіз, есік лауазымына үміткерлермен сұхбаттасасыз. Сонымен стандартты сұрақтар әңгімелесу, қоюға болады әлеуетті қызметкеріне мұндай сұрақтар:

1. Сіз қатты сөйлейтін қонақпен қалай әрекет етесіз?
2. Егер ол ренжіген немесе көңіл-күйі нашар болса, қонақпен не туралы сөйлесесіз?
3. Сізде әріптесіңізбен жанжал болды делік. Сіз оны жұмыс жағдайында қалай шешесіз?
4. Сіз бұл қонақ үйдің тарихы туралы айта аласыз ба?

5. ……
6. ……
7. ……...
8. ……
9. ……..
10. ……..

2-тапсырма. Теориялық материалда ұсынылған есік жұмысының сипаттамасын оқып шығыңыз және есік кәсібінің артықшылықтары мен кемшіліктеріне талдау жасаңыз

Артықшылықтары	Кемшіліктері

3-тапсырма. Өз тәжірибеңізді және теориялық материалды қолдана отырып, жоспар бойынша жұмыс сипаттамасын жасаңыз.

ШВЕЙЦАРДЫҢ ЛАУАЗЫМДЫҚ СИПАТТАМАСЫ

I. Жалпы ережелер.

II. Швейцардың лауазымдық міндеттері

III. Швейцария құқықтары

IV. Жауапкершілік Швейцария

V. Есіктің жұмыс шарттары

4.3. Front office " департаментінің стандарттарын әзірлеу»

4.3.1 "Front Office"департаментінің функциялары.

Теориялық материал

Қабылдау және орналастыру қызметкерлері клиенттермен негізгі өзара әрекеттесуді жүзеге асырады және олармен ұзақ байланыста болады. Қонақжайлылық индустриясында қабылданған қызмет көрсету сапасын және оны қолдау жүйесін бағалау бойынша қабылдау және орналастыру қызметі бүкіл қонақ үй бағаланатын негізгі "байланыс нүктесі" болып табылады.

Клиенттің осы қызметтен жағымсыз әсерлері болашақта қонақүйден бас тартуға айналуы мүмкін. Клиенттің көзқарасы бойынша "дұрыс емес", интонация оның жағымсыз реакциясын жай ғана жақсы қызмет еткеннен гөрі әлдеқайда күшті етуі мүмкін.

Нөмірді брондау туралы барлық ақпарат қабылдау бөлмесінде болуы маңызды (құны мен нөмір түрі, төлем әдісі, нөмірдің мүмкіндіктері).

Қабылдау және орналастыру қызметінің функциялары:

- нөмірлік қорды сату, қонақтарды тіркеу және қонақ нөмірлерін бөлу;
- қонақ үйде арнайы бөлім болмаған кезде немесе ол жабылған кезде брондау тапсырыстарын өңдеу;
- клиенттерге қызмет көрсетудің барлық түрлерін үйлестіру;
- қонақтарды қонақ үй, жергілікті көрікті жерлер және мейманды қызықтыратын кез келген басқа ақпарат туралы ақпаратпен қамтамасыз ету;
- қонақ үй басшылығын нөмірлік қорды пайдалану туралы нақты деректермен қамтамасыз ету (нөмірлер мәртебесі туралы есеп);
- ұсынылған қызметтер үшін төлем құжаттарын (шоттарын) дайындау және беру және клиенттермен түпкілікті есеп айырысуды жүзеге асыру.
- Портье қызметі қонақ үйдің нөмірлік қорын бақылауды жүзеге асырады, нөмірлердің жұмыспен қамтылуы мен бос орындардың картотекасын жүргізеді және ақпараттық орталықтың функцияларын орындайды. Портье қызметі арқылы ақпарат екі бағытта қозғалады: қонақтарға (қонақ үй ұсынатын қызмет түрлері туралы, Жергілікті көрнекті орындар туралы, қалалық көліктің жұмысы туралы және т.б.) және қонақ үй кәсіпорнының әртүрлі бөлімшелеріне (клиенттердің қажеттіліктері туралы).

Барлық санаттағы қонақ үйлерде қонақтарға қызмет көрсету процесі келесі кезеңдер түрінде ұсынылуы мүмкін:

- қонақ үйдегі орындарға алдын-ала тапсырыс беру (брондау);
- қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру;
- тұру және тамақтану қызметтерін ұсыну (бөлмені тазалау);
- тұрғындарға қосымша қызмет көрсету;
- түпкілікті есептеу және шығуды ресімдеу.

1-тапсырма. Төмендегі мәлімдемені шағын топтарда талқылаңыз. Выскажите өз пікірін арналған предложеную өтті.Неліктен қабылдау және орналастыру қызметі бүкіл қонақ үй бағаланатын негізгі "байланыс нүктесі" деген сұраққа жауап беріңіз.

Қабылдау және орналастыру қызметі (Front office) мейманның қонақ үйге бірінші рет жүгінген сәтінен бастап, оны шығарған сәтке дейін қызмет көрсету үдерісі бойы меймандармен жиі байланыста болады және өзара іс-қимылды жүзеге асырады. Бұл қызмет көптеген маңызды функцияларды орындайды және оның қызметкерлері әдетте қонақ үй қызметкерлерінің 10-15% құрайды. Қызметті қабылдау және орналастыру бөлімінің менеджері (Front office manager) басқарады.

2-тапсырма. Алдыңғы сабақтарда алған білімдерін және жеке тәжірибесін пайдалана отырып, "қонақүйді қабылдау және орналастыру қызметінің персоналы"1-кестесін толтырыңыз.

Функционалдық аймақ	**Лауазымның атауы**	**Қызметкердің функционалдық міндеттері**
1. Тірек тіркеу	Әкімші, ресепшионист	▪ Қонақтарды тіркеу ▪ Депозиттердің нысандары мен мөлшерін анықтау, қонақтардың несие карталарын авторизациялау ▪ Нөмір кілттерін дайындау және беру ▪ МЕМСТ туралы тіркеу жазбаларын ақпараттық жүйеге енгізу ▪ Ақпараттық қызмет көрсету
	Кассир	▪
	Түнгі аудитор	▪
2. Қонақ үйге кіру	Швейцар	▪
3. Қонақ үй залы	Консьерж	▪
	Қонақтармен байланыс жөніндегі Менеджер	▪
	Подносчик багажды	▪
	Посыльный	▪
4. Телефон торабы, коммутатор	Телефоншы	•

4.3.2 "front office"департаменті қызметкерлерінің сыртқы түрінің стандартын әзірлеу.

Теориялық материал

Қонақ үй қызметкерлерінің сыртқы түрінің стандарттары

Бұл стандарттар қонақ үйде жұмыс істейтін барлық қызметкерлер мен лауазымдарға қатысты жалпы ережелерге, сондай-ақ қызметкер жұмыс істейтін нақты жұмыс орнына және оның Back немесе Front Office-ке қатысы бар-жоғына байланысты жеке талаптарға ие болуы мүмкін. Жалпы алғанда, әдетте талаптар келесідей:

* фирмалық форманың болуы (егер ол қонақ үйде болса) және оны жұмыс күні ішінде міндетті түрде кию. Бұл ретте нысанды киім таза және үтіктелген болуы тиіс. Іш киім нысанды киімнің блузкасы немесе жейдесі түстес болуы және ерекшеленбеуі тиіс. Юбка қызметкердің тізесінің ортасынан қысқа болмауы керек. Жыл мезгіліне қарамастан, барлық қызметкерлер жұмыс уақытында табиғи түсті колготкаларды немесе шұлықтарды киюі керек және әрдайым суретсіз болуы керек. Ерлерге арналған шалбар бөкседен сәл төмен болуы керек. Ерлер шалбарға арналған шұлықты таңдауы керек. Нысанды аяқ киімнің жағдайы жақсы, тапталмаған және жақсы тазаланған болуы тиіс. Әйелдер төрт сантиметрден аспайтын жабық аяқ киім киюі керек. Аяқ киім классикалық стильде болуы керек, авангардтық және спорттық модельдерді киюге тыйым салынады;

* қонақ үй қызметкерінің киімінде бейдждің болуы. Бейдж жұмыс күні бойы нысанды киімнің сол жағына тағылады, сондықтан қонақ үйдің әріптестері мен қонақтары аты-жөні бойынша қызметкерге жүгіне алады. Атаулы белгі жоғалған жағдайда ол туралы дереу өзінің тікелей басшысына хабарлау керек;

* қызметкерлер өткір иісі бар парфюмерия, одеколон немесе дезодорантты пайдаланбауы керек. Парфюмерияны қолдану қалыпты болуы керек және қатты ииске жол берілмейді;

* шашты таза, ұқыпты және тарақпен кесу керек. Әйелдер шаш үлгісі ықшам болуы керек, бос шаштар мен шаштардағы ашық түстердің үлкен шаштарына жол берілмейді. Еркектерді Мұқият қырып тастау керек, ал мұртты және сақалды мұқият кесу керек. Шаштың түсі табиғи көрінуі керек;

* макияж бұлыңғыр, түсініксіз болуы керек. Көлеңкелер мен ерін далабының қара реңктерін, сондай-ақ жарқын далапты қолдануға рұқсат етілмейді. Негізгі талап-оның табиғилығы, кешкі макияж

нұсқаларына жол берілмейді. Ерлерге сәндік косметиканы қолдануға тыйым салынады;

* тырнақтар ұқыпты кесілген, таза және жылтыратылған болуы керек. Орташа тондардағы тырнаққа арналған лакты қолдануға рұқсат етіледі, жақсырақ пастель гаммасы, ұзын тырнақтарға тыйым салынады. Ерлерге тырнаққа арналған лактарды пайдалануға тыйым салынады;

* қонақ үй қызметкерлерінің жұмыс уақытында зергерлік бұйымдарды киюі шектеулі болуы керек. Әйелдерге мойынға жұқа тізбек, сағат немесе бір ақылды жұқа білезік киюге рұқсат етіледі. Қолында үлкен тастарсыз екі сақинадан аспауы керек, әр құлаққа бір сырғаға рұқсат етіледі. Сырғалар жиынтығы болуы керек және қысқа және орта болуы керек. Ер адамдарға сағаттарды, сондай-ақ үйлену сақинасын киюге рұқсат етіледі. Ер қызметкерлерге сырға киюге тыйым салынады.

Қонақ үйдің барлық қызметкерлеріне жұмыс уақытында тыйым салынады:
* ұялы телефонды алып жүру, дыбыстық сигнал өшірілуі керек;
* қонақ аймақтарында және жұмыс орнында ұялы телефонмен сөйлесу;
* сағызды шайнаңыз, арнайы сергітетін табақшалармен тыныс алуды жаңартыңыз.

1-тапсырма. Үлгі негізінде " стандарт: сыртқы түрі және формасы», "Front office" департаменті қызметкерлерінің сыртқы түрінің стандартын жасаңыз.

Үлгісі

"Бекітемін»

_____

ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ОРНАЛАСТЫРУ ҚЫЗМЕТІ
СТАНДАРТ: СЫРТҚЫ ТҮРІ ЖӘНЕ ФОРМАСЫ

Жеке гигиена

- Қызметкерлер ауысым басталғанға дейін душ қабылдауы керек
- Таза іш киімді және тиімді дезодорантты қолдануды ұмытпаңыз.

Униформа

- Киім әрқашан таза, ұқыпты және үтіктелген болуы керек.
- Егер форманың бір бөлігі куртка болса, қызметкерлер оны ауысым кезінде шешпеуі керек. Ерекшелік-бұл күртешені көкірекшемен ауыстыруға болатын жазғы уақыт.
- Киімде дақтар, ілулі төсем, әлсіз тігілген түймелер немесе бұралмалы тігістер болмауы керек.
- Форма толығымен бекітілуі немесе дизайнға сәйкес болуы керек.
- Форма өлшемі бойынша таңдалуы керек.
- Қонақ үйден тыс жерде киім киюге тыйым салынады.

Шашты

- Шаш сәнді және іскерлік болуы керек, Лас, майлы шаштар мен "Панк" стиліндегі шаштарға жол берілмейді»
- Шашты ашық түстермен бояуға жол берілмейді. Шаштың түсі табиғи көлеңке болуы керек. Боялған шаштың тамыры үнемі түсіп тұруы керек.
- Ұзын шашты (жағадан төмен ұзындығы) қарапайым дизайнмен және кішкентай өлшеммен түйреуішпен немесе құйрыққа жинау керек. Бос шашқа жол берілмейді, қысқа шаштардан басқа.
- Ер адамдарда шаш қысқа және талғампаз болуы керек. Шаш сызығы жақа сызығынан жоғары болуы керек. Шаш құлақты жаппауы керек.
- Шашты жалаңаш кесуге болмайды.

Парфюмерия

- Парфюмерия мен әтірді қолдануға рұқсат етіледі, бірақ тек қалыпты мөлшерде. Күшті иіс басқа адамдарға жағымсыз болуы мүмкін.

Часы

- Сағат тек классикалық стильде, үлкен және түрлі-түсті терусіз болуы керек.
- Жарқын сағат белдіктерін киюге болмайды.
- Сол немесе оң білекке тек бір сағат.

Тату және пирсинг

- Көрінетін татуировкалар мен пирсингтерге тыйым салынады.

Атаулы таңбаша

- Номиналды белгіше әрқашан киімде болуы керек, пиджактың сол жақ көкірекшесіне киілуі керек.
- Атаулы белгіше таза және сызаттарсыз болуы керек.

Тістер

- Тістер таза болуы керек (күніне кемінде 2 рет тазалау керек).
- Тыныс алу жаңа болуы керек.

Қолдар мен тырнақтар

- Барлық қызметкерлердің қолдары мен тырнақтары таза болуы керек.
- Никотиннің дақтары мен иісіне жол берілмейді.
- Тырнақтарды қысқа кесу керек (тырнақтың ұзындығы макс. 3 мм.)

Макияж

- Қызметкерлердің беті таза, балғын, майлы жылтырсыз болуы тиіс.
- Барлық қызметкерлер іскерлік макияжды талғаммен қолдануы керек.
- Ерін далабы консервативті түстерде болуы керек, жылтыр ерін далабы, сондай-ақ меруерт ерін далабы рұқсат етілмейді.

Әшекейлер

- Тек бір сақина, қарапайым дизайн киюге рұқсат етіледі.
- Рұқсат етілмейді сақинадан указательном және үлкен саусақтары.
- Білезіктер мен шынжырларды киюге болады, егер олар киім астында байқалмаса.
- Ер адамдарға сырғалар киюге болмайды.

- Әйелдер әр құлаққа бір-бірден қарапайым сырғалар кие алады.
- Ілулі немесе жарқын сырғаларға рұқсат етілмейді.
- Ер адамдарда тек үйлену сақинасы бар;

Аяқ киім, шұлық, шұлық

1. Тек қара классикалық жабық өкшелі аяқ киімді киюге рұқсат етіледі.
2. Аяқ киім таза және жақсы жағдайда.
3. Аяқ киім жыртылмауы немесе тозбауы керек.
4. Шұлықтар логотиптер мен суреттерсіз қара түсті болуы керек.
5. Шұлықтар әрқашан жаңа болуы керек.
6. Қызметкерлер денеге арналған шұлықтар (колготкалар), ең көбі 40 ден кию керек.
7. На чулках тиіс тесік және зацепок.

4.3.3 ресепшн тұрағында қызмет көрсету стандартын әзірлеу

Теориялық материал

"Sultan Plaza" қонақ үйіне арналған "Ресепшн" тұрынтағына қызмет көрсету стандарты»

1.Ресепшн тұрағында қонақтарға қызмет көрсету стандарты
1. Қонақтарды күтіп алып, сөйлесу керек, оларды күтуге болмайды
2. Әрқашан қонақтарға сізден сұрағанша күтпей-ақ көмек ұсыныңыз
3. Қонақ өтініш жасаған кезде: мұқият тыңдаңыз; барлық ақпаратты біліңіз; егер бір нәрсе түсініксіз болса, сұраңыз; қажетті көмек көрсетіңіз; балама шешімдер ұсыныңыз.
4. Әрқашан, мүмкін болған кезде, қонақтың өтінішін жеке орындауға, қонақты басқа бөлімге немесе басқа адамға жібермеуге тырысыңыз.
5. Егер қонақтың өтініші қызметкердің құзыретінен тыс болса, телефон арқылы Құзыретті қызметкерді шақырыңыз немесе оған қонақты ертіп жүріңіз.
6. Қонақтың кез — келген өтінішін шұғыл орындау керек, ресепшионисттің міндеті-10 минут ішінде жауап алу және қонаққа тез және нақты есеп беру.
7. Қонақтардың нәтижеге қанағаттануы үшін қонақтардың өтініштерін орындау.
8. Қарапайым өтініштер дереу орындалады, жеке көзқарасты талап ететін

өтініштер 2 сағат ішінде орындалуы керек.
9. Қонақтарға нақты және толық ақпарат беріңіз.
10. Қызметкерлер қонақ үйді, үй-жайларды, қызмет көрсету сағаттарын және жалпы ақпаратты білуге міндетті.
11. Тіркеу рәсімі.
12. Қызмет тәулік бойы жұмыс істейді.
13. Барлық қызмет қызметкерлері қазіргі уақытта бос болмаса да, орналастыру үстеліне келген әр қонаққа назар аудару керек.
14. "Қош келдіңіздер" қонақтарды құшақ жая қарсы алды және күлімсіреп.
15. Қонақтың тегін біліп, оған "Мырза..."хабарласыңыз.
16. Брондау туралы барлық ақпаратты немесе қонақтың тілектерін тексеріңіз (яғни, бөлме түрі, төсек түрі, темекі шегу немесе темекі шекпеу, ерекше тілектер, кету күні).
17. Нөмірдің, қызметтердің құнын растаңыз және қызмет көрсету тәртібін түсіндіріңіз (яғни, таңғы ас уақыты, қызметтер және т.б.).
18. Қонаққа сауалнаманы толтыруды ұсыныңыз.
19. Қонақтың өтініші бойынша оған сауалнаманы толтыруға көмектесу.
20. Төлқұжат деректерін сауалнама деректерімен тексеріңіз.
21. Қонақтың барлық деректерін компьютерге енгізіңіз, тіркеуді және қонысты рәсімдеңіз.
22. Қонақ картасын жасаңыз.
23. Төлемді қабылдаңыз, қонаққа шот беріңіз.
24. Нөмірдің кілтін және қонақтың картасын беріңіз.
25. Мейманға қолда бар қызметтер: сақтау камерасы, жеке Сейфтер, бизнес-қызметтер, тамақтандыру кәсіпорындарының қызметтері туралы ақпаратты жеткізу.
26. Жағымды демалыс тілейміз.

27.Қонақтар келгенге дейін қалдырылған телефон хабарламаларының дайын болуы.
28.Егер қонақта ауыр заттар болса, бөлмеге багажды әкелуді ұйымдастырыңыз.
29.Тіркелу 6 минуттан аспауы керек
2. Reception " қызметкерінің сыртқы түрінің стандарты»
1. Киім нысаны іскерлік стильде болуы керек (ақ жоғарғы, қара төменгі)
2. Шаш таза, ұқыпты кесілген, тарақталған және бетіңізден тазартылған болуы керек.
3. Шаштың түсі табиғи көрінуі керек.
4. Әйелдердің ұзын шаштары шашқа салынуы керек.
5. Шаш үлгісі бүкіл жұмыс ауысымында сақталуы керек.
6. Ер адамдар қырынып, Мұқият кесілуі керек.
7. Тырнақтарға ерекше күтім жасау керек. Оларды мұқият кесіп тастау керек, әйелдерге жұмсақ лак қолдануға рұқсат етіледі.
8. Жеке гигиена ережелерін сақтау қажет.
9. Қалыпты дезодоранттар мен антиперспиранттарды қолдануға, міндетті түрде душ қабылдауға, тыныс алуыңыздың балғындығын бақылауға рұқсат етіледі.
10.Парфюмерияны қолдану қалыпты болуы керек, иісі жеңіл, жалаңаш емес, 15-20 см-ден аспайтын қашықтықта сезіледі.
11.Макияж бұлыңғыр болуы керек.
12.Әйелдерге жұмыста жұқа тізбек, Білезік, кішкентай сырғалар және 2 сақинадан аспайтын қарапайым зергерлік бұйымдарды киюге рұқсат етіледі.

1-тапсырма. Теориялық материалда берілген "Sultan Plaza" қонақ үйіне арналған "Ресепшн" тіреуіне қызмет көрсету стандарты" негізінде өз стандартыңызды әзірлеңіз.

4.3.4 телефон этикетінің стандартын әзірлеу.

Теориялық материал

"Sultan plaza" қонақ үйінің телефон этикетінің стандарты.

Құрметті әріптес! Сіз "Sultan Plaza" қонақ үйінің қызметкерісіз, осыған байланысты Сізге лауазымдық міндеттерді орындау бойынша келесі талаптар қойылады.

Бірінші кезең-Сәлемдесу. Телефон тұтқасын үшінші-төртінші қоңырауға дейін алып тастау керек.

Телефонды көтеріп, тыныш дем алып, өзіңізді нақты таныстырыңыз: "Қайырлы таң (күн, кеш, түн)! "Sultan Plaza "Қонақ Үйі".

"Қайырлы күн! "Sultan Plaza" қонақ үйі, Айым " немен көмектесе аламын?

Егер абонент орыс тілін білмесе, сәлемдесуді ағылшын тілінде қайталау керек. Бірден екі тілде – орыс және ағылшын тілдерінде ұсынылмауы керек. Ұзақ сәлемдесу, егер ол алыстан қоңырау шалса, қонақты ашуландырады.

Қонақтың ақпаратын тыңдағаннан кейін оның атын "Мен сізге қалай хабарласа аламын?", қонақтың атын білгеннен кейін, әңгіме барысында оның атын кем дегенде 2-3 рет қолдануға тырысыңыз. Ақпаратты алдын-ала дайындалған дәптерге жазуды ұмытпаңыз.

Екінші кезең-қосылысты жүзеге асыру. Қонақтан оның қажеттіліктері туралы ақпарат алғаннан кейін, оны қайталап, оны дұрыс түсінгеніңізді сұраңыз. Егер сізге қонақтың өтінішін орындау үшін сұралған ақпаратты нақтылау үшін уақыт қажет болса (мысалы, Иванов мырза қонақ үйде тұрады ма), дыбысты бұғаттау түймесін пайдаланыңыз. Қонақ сыртқы сөйлесулерді, сондай-ақ оған арналмаған ақпаратты тыңдамауы керек.

Егер қонақты қызықтыратын мәселе бойынша кез-келген бөлімге қосылу қажет болса, оны кіммен қосқыңыз келетінін әрдайым хабарлаңыз.

Үшінші кезең-қоштасу. Алдымен қонақ әңгімені аяқтайды. Егер қонақ қонақ үйде тұрып жатқан болса, оған "біздің қонақ үйде жағымды болуды тілейміз!». Егер абонент қонақ үйде тұрмаса, қоштасу " Қош бол, бәрі жақсы!».

"Sultan Plaza" қонақ үйінің операторы телефон арқылы сөйлесу барысында әңгіме жүргізудің жалпы ережелерін ұстануы қажет:

* телефонмен жауап бергенде күліңіз. Сіздің күлімсіреуіңізді көрмей-ақ, қонақ үйге қоңырау шалған адам сізді оның қоңырауына шын жүректен қызығушылық танытатындығын және оны естуге қуанышты екенін сезінеді;

* сөйлесу кезінде эмоцияларыңызды үнемі бақылап отырыңыз. Тітіркенуді, шаршауды немесе жаман көңіл-күйді сұхбаттасушыға ауыстыруға болмайды;

* әңгімеде келесі тіркестер мен сөз тіркестерінен аулақ болыңыз: "жоқ", "мүмкін емес", "Мен білмеймін", "сізге керек". Бұл сөздерді "мұны жасаған дұрыс...", "менің ойымша, көруге тұрарлық...", "сізге керек...", "Мен

тырысамын...", "Мен бұл ақпаратты нақтылаймын..." деген тіркестермен оңай ауыстыруға болады.;

* егер Қонақ сіздің жауабыңызды біраз уақыт күтуге тура келсе, күту үшін кешірім сұрап, қонаққа алғыс білдіруді ұмытпаңыз;

* анық, түсінікті және тез сөйлеңіз. Сұхбаттасушыға ақпарат беру арқылы кідіртіңіз. Күрделі сөздерді оларды әріппен айтып, бөліп айтыңыз.

1-тапсырма. Төмендегі мәлімдемені шағын топтарда талқылаңыз. Ұсынылған тақырып бойынша өз пікіріңізді айтыңыз. Сұраққа жауап беріңіз телефон этикетін сақтау неге маңызды?

Есіңізде болсын, телефон этикеті – сіз жұмыс істейтін кәсіпорынның корпоративті мәдениетінің бөлігі, бұл қонақ үй имиджінің маңызды компоненттерінің бірі. Қарым – қатынас сапасын жақсарту-бәсекелестікте табысқа жетудің кілті.

2-тапсырма. Теориялық материалда берілген" sultan plaza "қонақ үйінің телефон этикетінің стандартына" сүйене отырып, өз стандарттарыңызды жасаңыз.

5-БӨЛІМ. ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ

Бұл тарауда қосымша қызметтерді ұсынуды ұйымдастыруға қажетті білім, Дағдылар сипатталған.

Осы тарауды зерделеу нәтижесінде студенттер: бизнес-орталықтың жұмысын ұйымдастыруды, "Guest relation" департаментінің ұйымдық құрылымын әзірлеуді, көлік қызметтерін ұйымдастыруды, қонақ үй қонақтарының демалысы мен ойын-сауығын ұйымдастыруды меңгереді.

Осы тарауды оқу кезінде студенттер мыналарды үйренеді: іскерлік іс-шараларды ұйымдастыру, кәсіби диалогтық сөйлеу, қызмет стандарттарын әзірлеу, спорттық-сауықтыру бағдарламаларын әзірлеу, спорттық-ойын-сауық бағдарламаларын әзірлеу, СПА-орталықтың жұмысын бақылау.

5.1 Бизнес орталығының жұмысын ұйымдастыру

Глоссарий

Конференц-зал (ағылш.)- іскерлік конференциялар мен кездесулер сияқты жекелеген іс-шараларды өткізуге арналған бөлме.

Сәнді қонақ үй-бұл жоғары сапалы қызмет көрсететін, қонақтардың кез-келген тілегін орындау үшін жақсы дайындалған персоналы бар, бөлменің бағасы жоғары.

Теориялық материал

Бизнес орталығы, әдетте, қалалар мен курорттардың іскерлік орталығында орналасқан сәнді қонақ үй басқармасының құрамына кіреді. Қонақтардың мақсатты аудиториясы-бизнесмендер, қонақ үй кәсіпорнының корпоративтік клиенттері болып табылатын ірі компаниялардың іссапарлық жалдамалы қызметкерлері. Бүгінгі таңда жаһандану жағдайында қонақтардың қажеттіліктері Интернеттің, мессенджерлердің дамуымен, іскерлік қатынастарды дамыту үшін ыңғайлылық пен қосымша қызметтерді алу қажеттілігімен байланысты.

Сурет 5.1-қонақ Бизнес орталығы

Қонақ үй кәсіпорнының Бизнес орталығы-бұл ерекше орын, әдетте жоғарғы қабатта орналасқан (қабаттарға

байланысты). Бизнес орталығының қызметтері: кофе, газеттер мен журналдар, кітапханалар, телефония, кабельді теледидар, оргтехника (сканерлер, принтерлер, компьютерлер, кеңсе тауарлары және т.б.). Сонымен қатар, әрқашан бизнес орталығында қонақтарға қызмет көрсететін қызметкер бар. Талап бойынша қонақтар жалға алынған көлікті, әуежай көлігін, тамақтану қызметтерін және т. б. пайдалана алады. Театрларға, концерт залдарына, цирктер мен мейрамханаларға, сондай-ақ saga rental service-ке (автокөлік жалдау) билеттерді брондау және сату мүмкіндігі бар. Тәулігіне 24 сағат бойы қонақтар үшін құжаттарды көшіруден бастап аудармашылар қызметіне дейінгі бизнес қызметтердің толық кешені Қолжетімді.

Сурет 5.2-Бизнес Орталығы Мысалы
қазіргі заманғы қонақ

Қазіргі заманғы компаниялар іскерлік кездесулер, конференциялар, мастер-кластар, форумдар өткізеді және қосымша табыс алу үшін қонақүйлер қайта құрылады және конференц-пакеттер ұсынады. Алматы қ. іскерлік қонақ үйлерінде 3-тен 12-ге дейін конференц-залдар бар, әр түрлі отыратын орындары бар, сүйемелдеу бойынша әртүрлі коммерциялық ұсыныстары және қызмет көрсету қызметтері бар.

Қонақ үй қызметтерінің тізімі:

- бизнес-орталықтың қызметтері;
- келіссөздер бөлмелері;
- конференц-залдар;
- банкет залдары;
- кездесулер мен түрлі банкеттер, үйлену тойлары, мерейтойлар ұйымдастыру, сондай-ақ кофе-брейктерден бастап ресми банкеттерге дейін Арнайы қызмет көрсету;
- аудармашылар қызметін көрсету;
- wi-fi-Интернет;
- конференциялар өткізуге арналған жабдықтар: экрандар; проекторлар; флип - чаттар; LCD-проектор; теледидар; қағаз салынған стендтер; кеңсе заттары; хатшы қызметі; ілеспе аудармаға арналған кабиналар және т. б.

Қазақстанның аса маңызды қалаларының қазіргі заманғы қонақ үйлерінде – қ. Нұр-Сұлтан, Алматы, Шымкент қонақ үйлерінің барлық нөмірлері коммуникацияның жаңа құралдарымен жабдықталған және мейманхананың қонақтарының демалуына ғана емес, олардың толыққанды

жұмыс істеуіне де барынша бейімделген. Бизнесмендер - қонақтардың қызметіне әрбір нөмірде жазбаша үстелмен, үстел шамымен, WI-FI – Интернетке және сымды Интернетке қосылу мүмкіндігімен, кондиционерлеу жүйесімен жабдықталған іскерлік аймақ орналасқан. Әр бөлмеде жеке электронды мини-сейф бар.

5.3-сурет-қонақ үйдегі "Бизнес-орталық" Конференц-залы

Бизнес орталығы іскерлік қонақүйдің құрылымдық бөлімшесі ретінде, әдетте, қонақ үй менеджеріне немесе менеджердің орынбасарына бағынады. Бизнес - орталық ең алдымен бизнес-қонақтар үшін қажет.

Жоғары сыныпты қонақ үйлерде бизнес орталығының келесі жұмыс режимін ұстанады: не тәулік бойы жұмыс, не жұмыс күндері - 7.30 - дан 23.00-ге дейін; демалыс және мереке күндері-9.00-ден 21.00-ге дейін.

Конференц-зал қызметтері

Заманауи конференц-зал немесе конгресс-холл-бұл конференцияларға, кездесулерге, тұсаукесерлерге, салтанатты және концерттік іс-шараларға арналған көпфункционалды бөлме. Нәтижесінде қол жеткізілген нәтиже деңгейі көбінесе қолданылатын техникалық құралдармен анықталады. Сондықтан залды жабдықтау тұжырымдамасы және ол үшін таңдалған техникалық шешімдер барлық пайдаланушылар үшін: спикерлер, президиум мүшелері және көрермендер үшін барынша жайлылық пен функционалдылықты қамтамасыз етуі керек.

Заманауи конференц-зал техникалық құралдар кешенін ұсынады:

- ақпаратты көрсету жүйесі;
- синхронды аудармасы бар конференц-жүйе;
- дыбыстау жүйесі;
- бейнеконференц байланыс жүйесі;
- құжаттау жүйесі;
- коммутация жүйесі;
- біріктірілген басқару жүйесі;
- Бейнетүсірілім
- көмекші жүйелер.

Ең жоғары функционалдық және техникалық талаптарға жауап беретін Конференц-зал концептуалды түрде бірқатар мүмкіндіктерге ие: жоғары ажыратымдылықтағы ақпаратты бейнелеу; ақпаратты әртекті көздерден негізгі және қосалқы бейнелеу құралдарына көп терезе арқылы шығару;

презентацияны дербес басқару мүмкіндігі, кликерлердің болуы; ілеспе аудармамен халықаралық конференциялар өткізу; бейнеконференцбайланыс пен телекөпірлер сеанстарын ұйымдастыру; сөйлеу мен аудиокөрсеткіштердің дыбысты күшейтуі; техникалық құралдар кешені.

Залдағы көрнекі ақпаратты ыңғайлы және барабар қабылдау үшін оны жаңғырту үшін қолданылатын техникалық құралдар үй-жайдың көлеміне, көрермендер санына және көрсетілетін материалдың сипатына сәйкес келуі тиіс.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Бизнес-орталық іскерлік қонақ үйдің құрылымдық бөлімшесі ретінде кімге жөнделеді?
2. Қонақ үйде тұрмайтын қонақтар Бизнес-орталықтың қызметтерін пайдалана ала ма?
3. Бизнес-орталықта талап ету (өтінім) бойынша ілеспе аударма қызметтері, сондай-ақ іс жүргізу қызметтері қарастырыла ма?

2-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз

1. Can I get Internet access in the hotel? Where can I send a fax? Is there a business center in the hotel?

a) Мен қонақүйде Интернетке қол жеткізе аламын ба? Мен факсты қайда жібере аламын? Қонақ үйде бизнес орталығы бар ма?

b) Мен қонақүйде Интернетке қол жеткізе аламын ба? Мен факсты қайда жібере аламын?

c) Мен қонақүйде Интернетке қол жеткізе аламын ба? Қонақ үйде бизнес орталығы бар ма?

d) Мен факсты қайда жібере аламын? Қонақ үйде бизнес орталығы бар ма?

e) Мен қонақүйде Интернетке қол жеткізе аламын ба? Қонақ үйде бизнес орталығы бар ма?

2. Is there a safe deposit box in the room?

a) Бөлмеде сейф бар ма?

b) Бөлмеде теледидар бар ма?

c) Бөлмеде кондиционер бар ма?

d) Нөмірде телефон бар ма?

e) Бөлмеде душ бар ма?

3. When does the business center open? When does it close?

a) Бизнес-орталық қашан ашылады? Ол қашан жабылады?

b) Бизнес-орталық қандай қызметтерді ұсынады? Ол қашан жабылады?

c) Бизнес-орталық қашан ашылады? Ол қашан жабылады?

d) Бизнес орталығы қашан жабылады?
e) Бизнес-орталық қандай қызметтерді ұсынады?

4. Can I leave my luggage / baggage at the hotel for a couple of hours after I check out?

a) Мен жазғаннан кейін бірнеше сағат ішінде жүгімді қонақ үйде қалдыра аламын ба?
b) Мен жүгімді қонақ үйде қалдыра аламын
c) Мен жүгімді қонақ үйде бірнеше сағаттан кейін қалдыра аламын
d) Мен жазғаннан кейін жүгімді қалдыра аламын ба?
e) Мен жазғаннан кейін бірнеше сағатқа кете аламын ба?

5.2.Guest relation " қызметінің жұмысын ұйымдастыру»

Теориялық материал

Сурет 5.4. Guest relation тірегі

Әрбір қонақ үнемі қонақтардың тілектерін ескертуге және олардың өтініштерін орындауға тырысады. Қонақтарға мұқият қарау және сұраныстарды жедел шешу үшін қонақ үйде "Guest relation"қызметі бар. Бұл Департаменттің қызметкерлері ауысыммен жұмыс істейді және жұмыс орны, әдетте, тіркеу, қабылдау және орналастыру жанында орналасқан. Әдетте, бұл міндетті түрде талап етілетін, тиісті тақтайшасы бар жеке үстел.

Қызметкерлерге қажетті талап қонақтарға мұқият қарау, олардың сұраныстарының орындалу жылдамдығы. Бұл қызмет қонақ үй, оның ивенттері, мейрамханалары, қаласы және алдағы барлық қалалық іс-шаралар туралы ақпарат береді. Сонымен қатар, VIP қонақтардың барлық қозғалысы, оларды алдын-ала тіркеу міндетіне кіреді. Қызметкерлер келетін қонақтардың қалауын нөмірлік Қордың болуымен салыстырып тексеруге, кері байланыстың қонақ түрлерін жинауға және ұсынылатын сервисті қанағаттандыру бойынша барлық ықтимал шешімдерді орындауға міндетті.

"Guest relation"қызметінің қызметкерлеріне негізгі міндеттер.

Тіркеу және орналастыру кезінде қонақтарды қарсы алу, қонақпен танысу және сыпайылық, олар арқылы қосымша және байланысты қонақ үй қызметтерін алу мүмкіндіктері туралы ұсыныс, сонымен қатар танысқаннан кейін қоштасуды ұмытпаңыз.

Қонақ үйге кіру және шығу кезінде қонақтарды қарсы алыңыз. Қонақ үйге экскурсиялар.

Қонақтардың шағымдары мен ұсыныстарын күнделікті өңдеу.

VIP-қонақтарды кедергісіз бақылау, қызмет көрсетуге уақытылы көмек көрсету, сондай-ақ кіру және кету.

Қонақ үйдегі іс-шаралар, мейрамханалардағы, қаладағы мәзірлер, көрмелер, қалалық/жергілікті ойын-сауық іс-шаралары мен кәсіпорындардың жаңа қызметтері туралы ақпаратты үнемі қадағалап отыру және барлық мәліметтерді білу.

Нөмірлерді жинау ерекшеліктерінде қызмет көрсететін қызметкерлерді уақтылы үйлестіру.

Қызметкер қонақ үйде болып жатқан барлық нәрселер туралы "қолын" ұстап, келу және нөмірлер туралы толық ақпаратты білуі керек, бөлменің күнделікті жұмысы туралы мәліметтер болуы керек.

Үнемі қамқорлық қамтамасыз ету үшін тамаша қызмет көрсету қонақтарға сапа стандарттары бойынша қонақ.

VIP-брондауды тексеру, оларға қызмет көрсету, қажет болған жағдайда көмектесу.

Иелену өзекті баға саясаты нөмірлері, пакеттер, ұсыныстар.

Қонақтарға қызмет көрсетудің электрондық жүйесін (Фидеолио, Опера және т.б.) қонақтар портфолиосының бөлімдерінде жүргізу, олардың қалауларын көрсету, қызмет көрсетуді жақсарту үшін қонақтардың қажетті деректерін енгізу, сондай-ақ жеке пікірлерін сақтау.

- Корпоративтік компаниялармен және туристік агенттіктермен байланыс және орналастыру және қызмет көрсету сапасы туралы ақпарат алу.

- Front office Manager қонақтарының шағымдары мен ұсыныстары туралы ақпарат беру.

Тұрақты қонақтарды біліңіз.

Ауысымнан кейін мерзімі, қалауы туралы толық және қосымша ақпарат беріңіз.

Сурет 5.5. Қызметкерлердің сыртқы келбеті

Ол әр қонаққа бейтараптық пен жағымсыздықсыз қарайды, қонақ үйдің ішкі ережелеріне сәйкес үй ортасын жасайды.

Айналысуға үнемі өзінің саморазвитием болуға ұмтылу жақсарту білім, білік, дағдыларды.

Ағылшын және мемлекеттік (қазақ) тілдерін жазбаша да, ауызша да міндетті түрде меңгеру.

Қызметкер уақытты басқарудың күшті ұйымдастырушылық дағдыларына ие болуы керек, егжей-тегжейге, қонақтарға назар аударуы керек (аты-жөнімен хабарласыңыз).

Іскерлік қарым-қатынас дағдыларына ие болу: үнемі қонақтарға қызмет көрсетуге, командада жұмыс істей білуге, позитивті, күлімсіреген, көпшіл болуға бағытталған. Байланыс аймағында жұмыс істейтін қонақүй қызметкерлерін білу, оларға жақсы қарау. Сыртқы түрі мінсіз болуы керек, қызметкердің аты бар форма мен белгішенің болуы.

Стенд үнемі жұмыста болуы керек, қызметкерлер тәулік бойы болуы керек және уақытында қажетті ақпаратты ұсынуы керек.

Ауызша және жазбаша нұсқаулықтарды түсіну және орындау, қажет болған жағдайда түсініктеме сұрау.

Компанияның корпоративтік кодексінде белгіленген ережелерге бағыну.

Компанияда қабылданған сыртқы келбет стандарттарын сақтау.

Күшті тұлғааралық, ұйымдастырушылық және көшбасшылық қабілеттерімен ерекшеленеді.

Ұсынылатын жұмыс тәжірибесі:

Front Office-те екі жыл жұмыс тәжірибесі, қонақ үйде кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі, қолма-қол ақшамен жұмыс тәжірибесі, бухгалтерлік есеп және жалпы әкімшілік міндеттер. Қосымша тілдерді білу құпталады.

- Компанияның корпоративтік кодексінде белгіленген ережелерге бағыну.
- Компанияда қабылданған сыртқы келбет стандарттарын сақтау.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз

1. "Guest relation"қызметі қызметкерлерінің негізгі міндеттеріне не кіреді?
2. Осы департаменттің қызметкерлері VIP –қонақтарға қандай қарым – қатынас жасау керек?
3. "Guest relation"қызметіне үміткерлер үшін қандай практикалық жұмыс тәжірибесі болуы керек?

2-тапсырма. Істі оқып, тапсырмаларды орындаңыз.

Алматы қаласының танымал қонақ үйінде екі қонақ "Guest relation" қызметкеріне өзін нашар сезінуіне байланысты және жедел медициналық жәрдем шақыру туралы өтініш білдірді. Олар негізгі мейрамханада таңертең таңғы ас ішіп, кешкі ас ішетіндерін түсіндірді. "Guest relation" қызметкері үшін бұл барлық уақыттағы ең қиын жағдай болды, өйткені бұл шағым бүкіл қонақ үй үшін оның имиджіне, беделіне, серіктестеріне ықтимал салдарлар

тұрғысынан ең қиын және проблемалы болды, бұл жария болған жағдайда қайтымсыз салдарға әкелуі мүмкін. Нәтижесінде қызметкер қоңырау шалып, қонақтармен бірге жүрді. Қонақ үй медициналық көмекке ақы төлеуді өз мойнына алу үшін. Бірақ ол бұрын ауыстыруды шақырып, жоғары басшылық жағдай туралы ескертті.

Қонақ үйдің беделін сақтау үшін СЭС сарапшыларын шақыру, азық-түлікке, жұмыс орындары мен үй-жайларға қосымша талдау жасау және тамақ дайындауға және сақтауға қатысатын барлық үй-жайларды қосымша жалпы дезинфекциялау туралы шешім қабылданды. Жүргізілген талдаулардың, сараптамалардың, сынамалардың барлық ресми жазбаша қорытындыларын күттік.

Бұл жағдай қызметкерлер арасында ішкі қосымша тексеру жүргізу, сақтау және дайындау ережелерін қайта қарау, қонақ үй қызметкерлерінің осы талаптар мен стандарттардың сақталуын бақылау шарттарын қатаңдату қажеттілігін тудырды.

Тамақтану және сусындар департаменттері жеткізушілермен азық-түлік сапасы мен нормалар мен құжаттамаға сәйкестігі бойынша үлкен жұмыс жүргізді.

Тексерулер мен сараптамалардың нәтижесінде қонақтар кешкі астан кейін жақын маңдағы мейрамханаға барғаны белгілі болды. Қонақүйдегі азық-түлік сынамаларының нәтижесі бұзушылықтарды анықтаған жоқ.

Осы жағдайдың арқасында қонақ үй тамақтану мен қызмет көрсету сапасын жақсартты, қонақ үйдің осы компаниямен ынтымақтастығын нығайтты, бұл қонақ үй мейрамханасындағы негізгі табыс көзі болды.

Сұрақтар

1. Бақыланбайтын жағдай оның астынан шығуы мүмкін және сот ісін жүргізумен аяқталады, Бұл қонақ үй үшін ауыр зардаптармен аяқталады. Қандай шаралар мен рәсімдерді әзірлеу қажет? Мүмкін бірнеше нұсқа, ойланыңыз.

2. Сіздің ойыңызша, "Guest relation" қызметінің қызметкері қонақтарды Медициналық қызметке ертіп, бірден басшылыққа хабарлап, дұрыс оқуға түсті ме? Осындай форс-мажорлық жағдайларға жоспар құрыңыз.

5.3. Көлік қызметтерін ұйымдастыру

Глоссарий

Қонақ үй кәсіпорнында Трансфер-бұл қонақтарды қонақ үйге немесе басқа бағытқа алдын-ала келісілген тасымалдау.

Теориялық материал

Қазіргі заманғы қонақ үй кәсіпорындары көлік қызметтерін көрсету департаментінің ұйымдық құрылымында ұстауды болдырмайды. Бұл көлік шығындарының жоғары шығындарына және оны техникалық ұстауға байланысты. Алайда, барлық кәсіпорындар қонақтарды автокөлікпен қамтамасыз ету қызметтерін ұсынады, мысалы, saga rental service немесе аутсорсинг қызметтері (автомобильдердің әр түрлі деңгейі бар такси қызметтерімен келісім-шарт және жүргізушілердің қала тілін білуі).

Қонақ үйлер жоспарлы бір реттік сапарлар үшін тарифтерді әзірлейді. Бағалар қашықтыққа (километражға) байланысты белгіленеді немесе сағаттық төлем қолданылады. Сағаттық төлем кезінде көбінесе сағаттың құны сапардың ұзақтығына кері пропорционалды болады.

Қаланың бизнес орталығынан алыс орналасқан қонақ үйлер күн сайын қонақ үй мен қала орталығы арасында, жақсырақ таңертеңнен кешке дейін жүретін тегін шағын автобус (Free Shuttle Bus) ұсына алады. Автокөлік қызметтері мен олардың бағалары туралы ақпарат тек бизнес-орталықта ғана емес, Reception-да, қонақтардың қонақ бөлмелерінде де болуы тиіс.

Автокөлік қызметтеріне тапсырыстарды қабылдауға жауапты қызметкерлер тиісті құжаттаманы жүргізуі тиіс.

Автокөлікке тапсырыс беру ережелері:

- қонақтар автокөлік қызметтеріне алдын ала тапсырысты жүзеге асырады;
- Тапсырысты жою автомашина берілгенге дейін кемінде бір сағат бұрын жүргізіледі.

Ауысым барысында guest relation қызметкерлері тапсырыстарды қабылдайды, осы қызметтерге тапсырыстар парағын тексереді, маршруттарды нақтылайды, қолданыстағы тапсырыстарға түзетулер енгізеді, бас тартқан жағдайда күшін жояды. Бұдан басқа, жүргізушілерге әрбір нақты тапсырысқа наряд жазып береді, онда қонаққа автомобильді беру уақыты, маршруттың аяқталу уақыты немесе межелі пункті көрсетіледі.

Қосымша қонақ үй қызметтеріне, атап айтқанда көлік қызметтеріне ақы төлеу, мұнда төлем түрін таңдаудың әртүрлі нұсқалары ұсынылған.

Төлем әдістері:

– қабылдау және орналастыру қызметінің қызметшісінен қолма-қол ақшамен немесе несие картасымен алдын ала немесе қызмет көрсетілгеннен кейін бірден төлем туралы шот беру;

– қолма-қол ақшамен немесе несие картасымен тікелей жүргізушіге. Жүргізуші қолма-қол ақшасыз есеп айырысуды (терминал) пайдалана отырып, шот жазуға және төлем алуға, оның ішінде кредиттік карталар бойынша төлем алуға уәкілетті);

Сурет 5.6. Мейманға көлік қызметтерін көрсету

– қонақ белгілі бір ақылы қызмет үшін соманы болашақта (room charge) немесе басқаша (late charge) төлеу үшін оның жалпы шотына салуды сұрай алады.

Жоғары стандартты қонақ үйлерде қонақтар үшінші төлем әдісін қалайды. Бұл жағдайда қонақ үйді қабылдау және орналастыру қызметінің кассирі шот жазады, онда бөлменің нөмірі, қызмет көрсету күні, қонақтың тегі, қызмет атауы, төлем сомасы көрсетіледі, өз қолын қояды және міндетті түрде қонаққа қол қоюға шот береді. Шоттың мейманның қолы қойылған үш данасы соңғы есеп айырысу кезінде төлеу үшін ваучер-каталог ұяшығына мейман бөлмесінің тиісті нөміріне орналастырылады.

Кейбір қонақ үйлер өз қонақтарына үшінші тарап ұйымдарымен Көліктік қызмет көрсету туралы келісім жасайды немесе жай ғана қалалық таксиге қоңырау шалу қызметін ұсынады. Бұл жағдайда әр қонақ үйде такси қызметімен қызмет көрсету туралы келісім бар (әр түрлі көлік сыныптары: эконом, VIP, минивэн, автобус және т. б.)

Қалай болғанда да, қонақ үй қонақтары тәуліктің кез келген уақытында көлікпен қамтамасыз етілуі және сапалы қызмет алуы керек. Қонақ үй қызметтері кәсіпорын аумағында автокөліктерге тұрақ пен қозғалысты ұйымдастыру процесін тиімді ұйымдастырады.

Трансфер қызметтері

Лайықты сервисті, өз уақыты мен жайлылығын бағалайтын адамдар үшін Көлік қызметтерінің қолайлы және ыңғайлы түрі.

Әдетте, қонақ үйге келгенге дейін бірнеше күн бұрын қонақ үй қонақтарына трансферге тапсырыс беріңіз.

Қызметке кіреді:

– клиенттің қонақ үйдің атауы, аты жазылған тақтайшамен кездесуі;
– рейс кешіктірілген жағдайда қонақты күту;
– қонақ үйге келу, егер қажет болса, тұруға көмектесу.

Тасымалдау жеке немесе топтық болуы мүмкін.

Сіз бір адамға қызмет көрсететін жеке трансферге тапсырыс бере аласыз. Көбінесе трансферге жолаушылардың бүкіл тобы тапсырыс береді. Маршрутты тек бір маршрут бойынша ғана емес, сонымен қатар маршруттардың бүкіл парағын (қала бойынша экскурсия) қосуға болады.

Осылайша, жоғары сапалы көлік қызметтерін ұсыну кәсіпорынның беделіне және қонақтардың адалдығына әсер ететін қонақ үй қызметтері жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Көлік (трансфер) қызметтері көбінесе алғашқы қонақ үй қызметтері болып табылады, ал жайлылық, ыңғайлылық, жүргізушінің ұқыптылығы, уақтылығы – бұл қонақты жақсы қабылдаудың кепілі.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Бұл конвейер? Қонақ үй қызметтерін ұсыну кезінде көліктің қандай түрлерін қолдануға болады. Мысалдар келтіріңіз.

2.Көлік қызметін ғана емес, сонымен қатар қонақ үй қызметтерінің кешені ретінде қызмет көрсететін жүргізуші қандай сипаттамаларға ие болуы керек?

3.Жеке трансфер дегеніміз не және топтық трансфер дегеніміз не?

2-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

"Мариотт" қонақ үй тізбегіне тиесілі "Ритц Карлтон в Алматы" халықаралық қонақ үйінде сервистің үш сатысы әзірленді. Олардың қадамдарының мәні:

1. шын жүректен және шын жүректен сәлем;
2. қонақтардың тілектерін болжау және орындау мүмкіндігі;
3. Достық қоштасу.

Күн сайын қонақтарға қанша көлік қызмет етуі керек және қандай класс? Интернет-Деректерді қонақ үйдің нөмірлік қоры және сайттағы баға саясаты бойынша пайдаланыңыз

5.4. Демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастыру

Глоссарий

Анимация-демалыс және қонақтардың бос уақытын ұйымдастыру бағдарламаларын әзірлеу және ұсыну.

Анимациялық бағдарлама-қонақтардың рекреациялық және рухани мүдделері саласына кіретін және олардың бос уақытын өткізу үшін әзірленген спорттық және ойын-сауық сипатындағы іс-шаралар кешені.

Бос уақыт-бұл адамның қолындағы жеке бос уақыт, оның барысында ол ақы төленетін жұмыстармен, сондай-ақ күнделікті өмірдің өзгермейтін міндеттерімен айналыспайды.
Ойын – сауық-маршруттың жекелеген нүктелерінде қонақтарды жағымды өткізуге арналған іс-шаралар.
Демалыс-адамның қандай да бір іс-әрекет барысында жоғалтқан күшін қалпына келтіру үшін мүмкіндіктерін пайдалануы.

Теориялық материал

Қонақтардың демалысын және көңіл көтеруін ұйымдастыру-қонақтың қонақ үйді таңдауының қосымша функцияларының бірі. Туристерге (қонақтарға) қонақ үй не ұсына алады, қандай демалыс бағдарламасы, тақырыптық түскі ас және күнделікті ойын-сауық бағдарламасымен және қонақ үйдің мүмкіндіктерімен танысу маңызды. Мысалы, Түркияның all inclusive жүйесінің Қонақ үйлері қонақтардың демалысы мен ойын-сауығын ұйымдастыруды дамыту мен қалыптастыру тізіміне мұқият сәйкес келеді. Бұған мыналар кіруі мүмкін: с
жынысы, футбол, теннис, голь
жарыстарын ұйымдастыру
ересектер мен балалар
арналған спорттық жарыстар
балалар клубы, сәбилерг
арналған жаттығулар, б
жаттығулары, су аэробикась
кешкі шоу-бағдарламалар жән
тағы басқалар. Қазір
әдебиетте бұл қонақ ү
анимациясының
тұжырымдамасы. Ол ұсынады бі
пәрменді жағдайларды тарту
бойынша қонақтарды қонақ әсер етеді және оң баға қонақ үй кәсіпорын жалпы алғанда. Бұл қонақтарға жағымды эмоциялар тудыруы, демалыстың қанағаттануын сезінуі және қайтадан оралу адалдығын қалыптастыруға ықпал етуі керек ерекше қосымша қызметтер.

Сурет 5.7. Бассейндегі анимациялық бағдарлама

Қонақ үй анимациясы-бұл аниматордың қонақпен(қонақтармен) қарым-қатынасына және қонақ үй кәсіпорнының анимациялық бағдарламасы ұсынатын ойын-сауыққа бір уақытта қатысуға негізделген рекреациялық сипаттағы кешенді қызмет. Ол анимациялық қызмет қызметкерлерінің демалушылармен қарым-қатынасына және сонымен бірге олардың туристік немесе қонақ үй кешенінің анимациялық бағдарламасы ұсынатын іс-шараларға қатысуына бағытталған. Қонақжайлылық индустриясының заманауи философиясын жүзеге асырудың мақсаты көрсетілетін

Сурет 5.8. Қонақ үйдегі аниматорлар тобы

қызметтердің сапасын арттыру және туристер мен демалушылардың қанағаттанушылық деңгейін арттыру болып табылады.

Қонақ үй анимациясы қонақжайлылық индустриясындағы салыстырмалы түрде жаңа бағыт болып саналады, ол қонақтардың ойын және театрландырылған спорттық, мәдени және ойын-сауық іс-шараларына, шоу-бағдарламаларға белсенді қатысуын қамтиды. Қонақ үй кәсіпорнының анимациясының міндеттері-қонақ үйдің басқа тұру құралдарымен бәсекелестік артықшылықтарын арттыру.

Анимация қонақтардың бос уақытын өткізудің арнайы бағдарламаларын әзірлеуге және ұсынуға бағытталған қызмет ретінде қарастырылады. Аниматорлардың командалары қонақтармен күні бойы жұмыс істейді. Олар балаларға қызмет көрсету (балалар клубы, балалар клубы) және ересек қонақтарға қызмет көрсету болып бөлінеді.

Сурет 5.9. Қонақ үй кәсіпорнының аумағында Аниматор

Барлық қызметтер тиісті бағдарламаларда жазылған, уақыт тұрғысынан қамтылған, "уақытша тауашалар" қосымша ойындар мен конкурстармен толтырылған, кесте тіркеу және орналастыру қызметінде, таңғы ас өткізілетін негізгі мейрамханада, сондай-ақ барлық тамақтану орындарында (лобби бар, кафе, барлар және т.б.) қонақтарды қамтуды және ыңғайлылықты арттыру үшін орналастырылған. Әдетте, бос уақыт анимациясы бөлінеді:

- таңғы: спорттық-сауықтыру (жаттығу, йога, аэробика және т. б.) және ойын іс-шаралары өткізіледі;
- күндізгі: театрландырылған және концерттік қойылымдар (би түрлерін оқыту, қонақтар арасындағы конкурстар) және т. б;
- кешкі: жарқын шоулар, туған күн мерекелері, би кештері, танысу және демалыс кештері.

Балалар, жасөспірімдер мен жастар үшін ойын бағдарламалары, түрлі экскурсиялар, су аттракциондары, конкурстар, Фильмдер көрсетілімдері, түрлі үйірмелер мен қызығушылық секцияларының жұмысы ұсынылады.

Қонақ үй кәсіпорнының қонақ үй анимациясын ұйымдастыру шарттары:

- ивенттерді ұйымдастыруға жүйелі көзқарас;
- қонақтардың анимациялық бағдарламаларды таңдау еркіндігі;
- әр түрлі әдістерді, өнердің әртүрлі түрлерін қолдану;
- бағдарламаның әрбір қатысушысына жеке қызмет көрсету.

Қонақ үйдегі бос уақытты ұйымдастыру формаларына байланысты тиісті қызметтердің әртүрлі ұйымдастырушылық құрылымдары бөлінеді. Анимациялық қызметтің міндеті-қонақтармен үнемі байланыста болу, оның нәтижесінен демалу туралы жалпы әсер айтарлықтай дәрежеде байланысты.

Қонақтар контингентін арттыруға тырысатын қонақ үйлердің басшылығы аниматорлар тобын таңдауға мұқият қарауға тырысады, олар үшін жаттығулар жасайды, шығармашылық әлеуетін, кәсіби дағдыларын дамытады, демалыс және ойын-сауық қызметтерін жақсарту үшін үнемі жұмыс істейді.

Қонақтарға анимациялық қызмет көрсетудің негізгі жұмысынан басқа, аниматорлар маркетинг және сату бөлімінің жұмысына қатыса алады, қонақүйді жылжыту мақсатында жарнамалық жұмыстарға қатыса алады, бұл жарнамалар, буклеттер, парақшалар таратуға қатысу және т. б.

Анимациялық қызметтің болуы қонақ үйдің мәртебесін, оның нарықтағы орнын көрсетеді, өйткені анимациялық команданың қалыпты және жемісті жұмысы үшін қонақ үйде ыңғайлы және кең амфитеатр, барлық қажеттіліктермен жабдықталған ойын алаңы, бассейндер, спорт ғимараттары болуы керек.

Сонымен қатар, материалдық-техникалық базаны үнемі жаңартып отыру қажет: спорт, ойын жабдықтары, әшекейлер, костюмдер, спортзалдар, мүмкін кітапханалар, спорттық жабдықтарды жалға беру, іс-шараларға арналған ашық алаңдар және тағы басқалар. Алматының іскерлік қонақ үйлерінде би кештерін, шоу, конкурстар, бильярд, боулинг өткізуге арналған жабдықтар сұранысқа ие.

Аниматорлар үшін лауазымдық нұсқаулық жасалады, онда нұсқаулықтан өту, қауіпсіздік, негізгі міндеттер, материалдық базаны сақтау жауапкершілігі және т. б. сипатталады.

Қонақ үй анимациясының ерекшеліктері:

Қонақтардың қажеттіліктері мен олардың мүдделеріне негізделген іс-шараларды жоспарлау, ұйымдастыру, кері байланыс, жеке байланыстар және т. б.

Қонақ үй анимациясын тиімді жүзеге асыру үшін өзара әрекеттесудің тактикалық әрекеттері құрылады: анимация тұжырымдамасы, анимациялық бағдарламалар, анимациялық менеджмент және анимациялық қызмет, қонақ үй кәсіпорнының материалдық-техникалық қызметі.

Осылайша, қонақ үйдің тұрақтылығын арттыру үшін қонақ үй өнімінің құрылымындағы анимациялық қызметтің үлесін арттыру, тұрақты қонақтар

арасында тұрақты сауалнамалар жүргізу, сонымен қатар жаңа тәсілдер енгізу қажет.

1-тапсырма. Тест тапсырмаларын орындаңыз.

Тесттер:

1. Ойын-сауық индустриясы - бұл:
a) әлеуметтік-мәдени сала
b) сауда саласы
c) саласы, мәдени сала
d) тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласы
e) өнеркәсіп саласы

2. Қонақ үй анимациясы:
a) туристік қызмет көрсету элементі
b) көңіл-күйді қалыптастыру элементі
c) бос уақыт пен демалыс элементі
d) мәдени қызмет көрсету элементі
e) барлық рахат түрлерінің элементі

3. Кәсіпорындардың төменде көрсетілген топтарының қайсысы ойын-сауық индустриясына жатпайды:
a) шаштараздар, химиялық тазалау, медициналық орталықтар
b) театрлар, кинотеатрлар, цирктер
c) Мұз айдындары, манеждер, клубтар
d) бассейндер, СПА, Шаңғы базалары
e) мұражайлар, көрмелер, интернет орталықтары

4. Ойын-сауық индустриясы кәсіпорындарының осы топтарының қайсысы ойын-сауық және ойын-сауық қызметіне жатады:
a) көрме кешендері, хайуанаттар парктері, мұражайлар
b) бассейндер, СПА салондары, Шаңғы базалары
c) Ойын автоматтары залы, букмекерлік кеңселер
d) компьютерлік клубтар, дискотекалар
e) Түнгі клубтар, боулинг, ойын аркадасы

5. Қонақ үй анимациясы кәсіпорындарының осы топтарының қайсысы спорттық және ойын-сауық мекемелеріне жатады:
a) Мұз айдындары, манеждер, дайвинг-орталықтар;*
b) изостудиялар, оркестрлер, ансамбльдер;
c) фитнес клубтар, СПА салондары;
d) ойынханалар, жылжымалы қалашықтар;
e) боулинг, аркадалар, дискотекалар

6. Ойын-сауық индустриясы кәсіпорындарының осы топтарының қайсысы құмар ойындарға жатады:

a) Ойын автоматтары залы, казино
b) компьютерлік клубтар, дискотекалар
c) фитнес клубтар, спа-салондар
d) интернет орталықтары, клубтар
e) аквапарктер, театрлар, боулинг

7. Ойын-сауық индустриясының қосалқы кәсіпорындарына мыналар жатады:

a) қонақ үйлер, демалыс аймақтары, тарихи көрікті жерлер
b) мұражайлар, көрмелер, спа;
c) интернет орталықтары, клубтар, Саябақтар
d) Түнгі клубтар, боулинг, дискотекалар
e) тотализатор, букмекерлік кеңселер

8. Ойын-сауық индустриясы кәсіпорындарының осы топтарының қайсысы белсенді демалыс және демалыс саласына жатады:

a) Түнгі клубтар, боулинг, дискотекалар
b) мұражайлар, кинотеатрлар, театрлар
c) тотализатор, букмекерлік кеңселер
d) спорт залдары мен ареналар, хайуанаттар бағы
e) қонақ үйлер, мейрамханалар, кафелер

9. Ойын-сауық индустриясы кәсіпорындарының осы топтарының қайсысы коммуналдық немесе мемлекеттік меншікке жатады:

a) стадиондар, саябақтар, театрлар
b) көрмелер клубтар, интернет орталықтар
c) тақырыптық парктер
d) аэроклубтар, би клубтары
e) ойын аркадасы, боулинг

10. Ойын-сауық индустриясындағы бассейндер:

a) дене шынықтыру-сауықтыру
b) ойын-сауық және ойын-сауық қызметі
c) белсенді демалыс саласы
d) құмар-ойын қызметі
e) ойын-сауық қызметі

11. Қонақ үй кәсіпорнындағы Фитнес клубтары:

a) дене шынықтыру-сауықтыру қызметі
b) құмар-ойын қызметі
c) ойын-сауық және ойын-сауық қызметі
d) белсенді демалыс саласы

e) ойын-сауық қызметі

12. Массаж СПА аймағы денсаулық орталығы қандай қызмет?
a) сауықтыру қызметінің
b) құмар-ойын қызметі
c) ойын-сауық және ойын-сауық қызметі
d) белсенді демалыс саласы
e) ойын-сауық қызметі

13. Конкурс, викторина, зияткерлік ойын:
a) танымдық-ойын-сауық бағдарламасы.
b) мерекелік бағдарлама
c) фольклорлық бағдарлама
d) спорттық-ойын-сауық бағдарламасы.
e) азартно-ойын-сауық бағдарламасы

14. Демалыс-бұл:
a) адамның күшін қалпына келтіру
b) адамның күші мен өнімділігін қалпына келтіретін құрал
c) шығармашылық қабілеттерін дамыту
d) адамның рухани күшін қалпына келтіру
e) адамның кеңейтілген көбеюі

15. Демалыс - бұл:
a) адамның күші мен өнімділігін қалпына келтіретін құрал
b) адамның күшін қалпына келтіру
c) шығармашылық қабілеттерін дамыту
d) адамның рухани күшін қалпына келтіру
e) адамның кеңейтілген көбеюі.

16. Бос уақыт-бұл:
a) оның қызметі барысында адамның күшін қалпына келтіру құралы
b) адамның күшін қалпына келтіру
c) шығармашылық қабілеттерін дамыту
d) адамның рухани күшін қалпына келтіру
e) адамның кеңейтілген көбеюі.

17. Анимация-бұл:
a) демалысты жандандыру және іс-шараларға жеке қатысудан тікелей әсер алуды ұйымдастыру
b) адамның күшін қалпына келтіру
c) шығармашылық қабілеттерін дамыту
d) адамның рухани күшін қалпына келтіру
e) адамның кеңейтілген көбеюі.

18. Анимация әрекеті нені білдіретінін анықтаңыз?

a) бос уақытты өткізудің арнайы бағдарламаларын әзірлеу және ұсыну жөніндегі қызмет

b) адамға демалуға және ләззат алуға көмектесетін мінез-құлық түрі

c) толық демалу және демалу жағдайы

d) хоббидің кейбір түрлері үшін бос уақытты өткізу әдісі, оның барысында адамның белсенді физикалық белсенділігі қажет

e) толық рахат жағдайы

19. Пассивті демалу:

a) толық демалу және демалу жағдайы

b) адамға демалуға және ләззат алуға көмектесетін мінез-құлық түрі

c) бос уақытты өткізудің арнайы бағдарламаларын әзірлеу және ұсыну жөніндегі қызмет

d) хоббидің кейбір түрлері үшін бос уақытты өткізу әдісі, оның барысында адамның белсенді физикалық белсенділігі қажет

e) толық рахат жағдайы

20. Белсенді демалыс-бұл:

a) хоббидің кейбір түрлері үшін бос уақытты өткізу әдісі, оның барысында адамның белсенді физикалық белсенділігі қажет

b) адамға демалуға және ләззат алуға көмектесетін мінез-құлық түрі

c) бос уақытты өткізудің арнайы бағдарламаларын әзірлеу және ұсыну жөніндегі қызмет

d) толық демалу және демалу жағдайы

e) толық рахат жағдайы

2-тапсырма. Практикалық тапсырманы шешіңіз

Алматы қаласындағы шағын қонақ үйге арналған анимациялық бағдарламаны жасаңыз, оның бірегейлігі туралы ойланыңыз және 2-3 сағатқа уақытты ескере отырып жасаңыз.

5.5. Спорттық-сауықтыру кешенінің жұмысын ұйымдастыру

Глоссарий

Салауатты өмір салты (СӨС) – адамның денсаулығын сақтауға, аурулардың алдын алуға және жалпы адам ағзасын нығайтуға бағытталған өмір салты.

Қарым – қатынас мәдениеті-адамдардың өзара әрекеттесу саласында қолдау көрсетілетін құндылықтар мен сенімдер жүйесі.

Теориялық материал

Қонақүйдің сауықтыру орталығы (Health club and fitness center) әдетте 4-5 жұлдызды жоғары баға сегментінің қонақ үй қызметтерін ұсынатын құрамдас құрылым болып табылады. Деңгейіне байланысты сауықтыру (спорт) орталығында тренажер залы, моншаның әртүрлі түрлері, бассейн, джакузи, солярий, массаж терапевті, фито-бар, сұлулық салоны, косметолог кабинеті болуы мүмкін.

Дене күшін, салауатты өмір салтын қолдау бойынша қызметтер көрсету қазіргі заманғы іскерлік қонақтың ажырамас бөлігі болып табылады. Қонақтар көбінесе корпоративті клиенттер болып табылады және іссапарларға көп уақыт жұмсайды. Үй жағдайларына барынша жақын, соның ішінде сауықтыру және спорт қызметтерін құру маңызды.

Сурет 5.10 - " Rahat Palace SPA»

Қонақ үйлердің спорттық қызметтері – дене шынықтыру-сауықтыру ҚР СТ 2022-2010 сәйкес дене шынықтыру-сауықтыру және спорт қызметтері. Тұтынушылардың қауіпсіздік талаптары (ГОСТ Р 52025-2003, MOD)

Алайда, қонақ үйлер стандарт тізімінен дене шынықтыру-сауықтыру қызметтерінің бір бөлігін ғана ұсынады, өйткені қонақ үйдің белгілі бір міндеттері бар. Әдетте, бұл дене шынықтыру-сауықтыру және спорт ғимараттары және нұсқаулық.

Әртүрлі қонақ үйлерде көрсетілетін спорттық-сауықтыру қызметтерін әр түрлі атайды: халықаралық қонақ "Риксос в Алматы" - "Rixos Almaty spa"; "Рахат Палас" - "Rahat Palace SPA"; "Роял Тулип Алматы" - "SPA-центр Aquarius". Ол қонақтарға қандай спорт қызметтерін ұсынатынына байланысты қонақүйдің нарықтағы орналасуына байланысты.

Жалпы, спорттық-сауықтыру қызметтері: негізгі, қосымша және көмекші болып бөлінеді.

✓ Негізгі: жаттығу залы және бассейн.

✓ Қосымша: сауна, бу кабинасы, джакузи және т.б. (шағын жаттығу залының көлеміне байланысты).

✓ Көмекші: тұрақ, бар, киім ауыстыратын бөлмелер.

Қосымша қызметтер тұжырымдамасынан айырмашылығы, жалпы қонақжайлылық индустриясында қосымша сауықтыру қызметтері әрқашан тек қосымша ақыға ұсынылады дегенді білдірмейді.

Қонақтардың фитнес орталығына келуінің мақсаты тренажер залы мен бассейн қызметін алу болып табылады, бұл ретте джакузи, сауна және т.б. қызметтері - қосымша қызметтер.

Спорттық қызметтердің ассортименті әрқашан қонақ үйдің орналасуына, жұлдызға, брендке, қонақ үйдің орналасқан жері мен бағытына, оның орналасқан жеріне және қонақ үй иелерінің қалауына байланысты.

Қонақ үйдің жұлдыздылығына және біріздендірілген қағидаларға қатысты-жоқ, алайда Дүниежүзілік туристік ұйымның (ЮНВТО) ұсынымдарына сәйкес 4-5* деңгейдегі қонақ үйлерде сауна, жүзу бассейні, тренажер залы бар сауықтыру орталығы қызметтері көзделуі тиіс. Бірақ мұның бәрі тек ұсыныс болып табылады, қонақүйлер бұған ұмтылып, беделін нығайту мақсатында ұстана алады. Мысалдардың бірі Алматы қаласындағы "Астана Интеротель" қонақ үйі, ол 3* ретінде жайғастырылды және сапа деңгейін арттыру мақсатында тренажер залы қызметтерін енгізді.

Денсаулық орталықтарының жиынтығы, әдетте, басқарушы компанияның қалауына, қонақ үйдің орналасқан жеріне, қаржылық мүмкіндіктерге, мақсатты аудиторияның қалауына, бос кеңістіктің болуына және басқаларға байланысты.

Қонақтарды бассейн, джакузи, сауна қызықтырады, бірақ оларда нақты стандарттар жоқ, бассейннің мөлшері, пішіні, түрі, тереңдігі және басқалары бойынша стандарттар жоқ. Мысалы, "Риксос в Алматы" қонақ үйінде бассейн стандартты мөлшері мен нысаны, ал "Рахат Палас" қонақ үйінде ерекше стандартты емес нысаны мен мөлшері, сондай-ақ шыны күмбез, пальма, джакузи болуы ретінде қабылданады курорттық қызметтер.

Кейде қалалық қонақ үйлер, тіпті қосымша жер болмаса да, қонақтарға "көшеде"спортпен шұғылдануға мүмкіндік береді.

Қонақ үйден тыс және ішіндегі Спорт

Қонақ үйдің сыртындағы кеңістік, оның ішінде спортпен шұғылдану мүмкіндігі үшін, әдетте, қала маңындағы және курорттық қонақ үйлер бар. Бірақ бұл жерде жағдай көптеген ерекшеліктер. Қонақүйлер гольф және сквош алаңдарын, теннис корттарын, футболды, садақ пен крест ату үшін және т.б. ұсына алады. Курорттық қонақ үйлер өздерінің нақты қызметтерін ұсынады. Мысалы, "Shymbulak Mountain Resort" қонақ үйі (Медеодан жоғары) тау шаңғысы жолдарын, көтергіштерді, тау шаңғысы мен сноубордтарды оқыту мектебін ұсынады, жалға беру, қызмет көрсету, жабдықты жөндеу, тау шаңғысы клубы, сақтау камералары бар.

Халықаралық желілік қонақ үйлерде спортпен айналысуға арналған құрылыстардың көлемі нөмірлік қор санына байланысты айқындалады. Айта кету керек, әр қонақ үй қанша, қанша және тағы басқалар туралы шешім қабылдайды.

Денсаулық орталығының ауданы және орналасқан жері

Әр қонақ үй спорттық-сауықтыру қызметтерін ұсынуда өзіндік ерекшелігін көрсетуге тырысады. Мысалы, "Accor" жүйесіне жататын жаңа "Меркур" қонақ үйінде орталық соңғы қабатта тауға қарап, "Риксос" қонақ үйінде – минус 1 –қабат, "Рахат Паласта" - 1 (лобби) қабатта орналасқан.

Тренажер залы бірыңғай стандарттардың болмауына қарамастан, ең болмағанда ҚНжЕ мен МЕМСТ-тың ең төменгі талаптарына сәйкес келуі

тиіс. Атап айтқанда, зал 40-45 шаршы метрден кем болмауы керек.метр. "Астана Интеротель" қонақ үйіндегі жаттығу залының ауданы 65 шаршы метрді құрайды, "Салтанат" қонақ үйінде ол 45 шаршы метрден аз, тұтас жаттығу залын алмастыратын инновациялық 2 тренажер бар.

Қажетті талаптар: көлемі, ГОСТ және ҚНжЕ сәйкес ауа алмасу, ауа баптау жүйесі, Құрылыс және ішкі материалдар (өрт қауіпсіздігі, экологиялық таза, жанғыш және улы емес болуы керек және т.б.), жарықтандыру (табиғи, жұмсақ, күндізгі жарық шамдары) бойынша орнатылады.

Үй-жайларды жабдықтауға қойылатын талаптар

Кондиционерлеу жүйесі тренажер залындағы температура 18-20 ºС, ал сауна және бу аймағында 23-25 ºС аспайтындай етіп жүзеге асырылуы тиіс.

Денсаулық орталығында дыбыстық оқшаулаудың міндетті болуы, ол акустикалық түрде қонақ үйдің басқа бөлмелерінен мүлдем оқшауланған болуы керек. Спортзалдағы еден маңызды рөл атқарады. Негізінде, еденді таңдау қонақ үйдің деңгейімен анықталады, материалдарға міндетті талаптар жоқ. Мысалы, қонақ үй линолеумды үнемдей алады және қолдана алады, бірақ егер Қонақ үй белгілі бір жұлдыз алуға өтініш берсе. Қонақ үй менеджерлері спортзалдың жабдықталуын үнемдемеуге тырысады, өйткені жайлылық, стиль, жабындардың сапасы мұның бәрі қонақ үйдің беделіне әсер етеді.

Сурет 5.11-денсаулық орталығы "Роял

Егер Қонақ үйде йога, би, аэробика сабақтары өткізілсе, онда мұндай залда паркет салған дұрыс. Жабынға жоғары талаптар қойылатындығына байланысты, атап айтқанда: жарақат қауіпсіздігі, экологиялық таза, жайлылық, тазалаудың қарапайымдылығы, сонымен қатар таңдау кезінде жабынның сипаттамасы: тозуға төзімділік, серпімділік, амортизация, соққыға төзімділік, сырғанауға қарсы және дыбыс оқшаулау.

Көбінесе табиғи резеңкеден жасалған спорттық жабындар қолданылады, олар жоғарыда сипатталған материалдың жақсы қасиеттеріне ие, 100% табиғи.

Фитнес залдарында дыбысты сіңірудің жоғары деңгейі және жоғары спорттық сипаттамалары бар заманауи жоғары технологиялық материалдарды қолдану ұсынылады: амортизация, сырғу коэффициенті, соққыны сіңіру, деформация және доптың серпілісі. Қонақ үй деңгейі

неғұрлым жоғары болса, безендіруде қымбат материалдар қолданылады. Мысалы, денсаулық орталықтарының интерьерлерінде сәнді қонақ үйлер ашық түсті мәрмәрді, жылтыратылған венге ағашын, итальяндық дизайнерлердің қолымен жасалған мозаиканы пайдаланады.

Жаттығу залы. Айналармен жабдықталған кезде қонақ үйлер қонақ үйдің стилін, функционалдығы мен дизайнын басшылыққа алады. Әдетте, айналар бір немесе екі қабырға жасайды.

Музыкалық сүйемелдеу. Бассейнде әдетте босаңсытатын фондық музыка қолданылады, керісінше, тренажер залында жігерлі, би, СПА аймағында (массаж, емдеу)– медитацияға арналған Музыка.

Желілік қонақ үйлерде әзірленген ішкі стандарттар бар, онда қол жетімділік көрсетілген: денсаулық орталығында ауыз су (тіпті судың қандай маркасы), жүгіру жолдарының саны, жаттығу велосипедтері (өндіруші) және т. б.

Осылайша, денсаулық орталығын жоспарлау және ұйымдастыру Қонақ үй-сауықтыру қызметтерін ұсыну сапасының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Көбінесе қонақтар, орталық мүшелерінің иелері тек тұратын қонақтар ғана емес, сол қалада немесе аймақта тұратын денсаулық клубына өз еркімен кірген азаматтар (қонақтар) бола алады.

1-тапсырма. Теориялық материалды және өз тәжірибеңізді қолдана отырып, сұрақтарға жауап беріңіз.

1. Денсаулық
2. орталығының мақсаты қандай? Қандай қызметтер ұсынады?
3. Денсаулық орталықтарының жиынтығы неге байланысты?

3-тапсырма. Жағдайлық есепті шешіңіз.

"КИМЭП" университетінің оқытушысы академиялық ұтқырлық бойынша сабақтар өткізуге, дәрістер оқуға және практикалық сабақтарға келді. Физикалық жағдайын сақтау үшін Кевин мырза жақын орналасқан "Қазақстан" қонақ үйіне барып, өкінішке орай жүзу бассейнінің қызметімен денсаулық орталығы жоқ екенін білді. Орналастыру қызметінің қызметкері "Роял Тулип" немесе "Рахат Палас"қонақ үйінде қызмет алуға көмек ұсынды. Кевин мырза "Рахат сарайы" халықаралық қонақ үйіне барып, оған денсаулық орталығы клубының мүшесі болуды және сол жерге барып, жазылуды ұсынды. Қонақ денсаулық орталығына келді, бірақ менеджердің жұмыс күні аяқталды және қонаққа ертең таңертең клуб мүшесі болуға оралу ұсынылды.

Сұрақтар

1. "Қазақстан" қонақ үйінің қызметкері "Рахат Палас"қонақ үйіне барып, дұрыс жұмыс жасады ма?
2. "Рахат Палас" қызметкерлеріне арналған ұсыныстарыңыз? Негіздеңіз.

5-қосымша

4. Қонақ үй қызметтерін ұсыну тәртібі

25. Қонақ үй қызметтерін жеткізушілер өз қызметін заңнамада белгіленген тәртіппен берілген сәйкестік сертификаты болған кезде жүзеге асырады.

26. Қонақ үй ғимараты (не қонақ үй орналасқан ғимараттың бір бөлігі) мемлекеттік, орыс және қажет болған жағдайда ағылшын тілдерінде мейманхананың атауы, Автокөлік құралдарын қоюға арналған жұмыс тәртібі мен алаңдар көрсетілген жарықтандырылатын немесе жарқырайтын ақпараттық маңдайшалармен қамтамасыз етіледі.

27. Қонақ үй қызметтерін жеткізушілер мыналарды қамтамасыз етеді:

1) вестибюльдегі және (немесе) қалалық, қалааралық және халықаралық байланысы бар кабинадағы ұжымдық пайдаланылатын телефондар;

2) қонақ үй нөмірлерінде: телефон байланысы, көрсетілетін қызметтер тізбесі, өртке қарсы нұсқаулық, Телефон анықтамалығы, буклеттер, брошюралар және туристерге арналған мемлекеттік, орыс және қажет болған жағдайда ағылшын тілдеріндегі ақпараты бар басқа да материалдар.

28. Қонақ үй қызметтері қызметтерді де ұсынады:

1) кір жуу, химиялық тазалау;

2) такси шақырту бойынша;

3) елорда бойынша экскурсиялар ұйымдастыру бойынша;

4) электрондық байланыс құралдарын, көшіру техникасын беру, Интернеттің электрондық желісіне қосу бойынша;

5) спорттық-сауықтыру;

6) тұтынушы мен қонақ үй қызметтерін беруші арасындағы Шартқа сәйкес өзге де көрсетілетін қызметтерге қолданылмайды.

29. Қонақ үйде тұру тәртібі мен шарттары қонақ үй қызметтерін беруші белгілейтін қонақ үйде тұру ережелерімен айқындалады.

30.Қонақ үй қызметкерлерінің тиісті кәсіби дайындығы болуы керек.

31.Қонақ үй қызметтерін көрсетуші персоналды арнайы киіммен және қызметтік белгішелермен (бейдждермен) қамтамасыз етеді.

32.Қызметкерлердің функционалдық міндеттерін тиісті нұсқаулықтарда қонақ үй әкімшілігі белгілейді.

6-БӨЛІМ. ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕС-ЖОБАСЫН ҚҰРУ

Бұл тарауда қонақ үйдің бизнес-жобасын құруға қажетті білім, Дағдылар сипатталған.

Осы тарауды зерттеу нәтижесінде студенттер игереді: қонақ үй жобасының маркетингтік жоспарын әзірлеу, қонақ үй жобасын әзірлеу, қаржылық жоспарды әзірлеу.

Осы тарауды оқу кезінде студенттер үйренеді: қонақ үй қызметтеріне сұраныс пен тұтынудың ауытқуларына талдау жасау, бәсекелестердің қызметіне талдау жасау, жобаны іске асыру үшін ресурстармен қамтамасыз етілуін талдау, қонақ үй құрылымын жасау, қонақ үйдің 3D макетін жасау, қонақ үйдің интерьерін жасау, тәуекелдерді талдау.

6.1 қонақ үй бизнес-жобасын құру

Глоссарий

Бизнес-жоспар-бұл болашақ кәсіпорынның барлық негізгі аспектілерін сипаттайтын, туындауы мүмкін барлық мәселелерді талдайтын, сонымен қатар осы мәселелерді шешудің жолдарын анықтайтын құжат.

Кәсіпкерлік-мүлікті пайдаланудан, тауарларды сатудан, жұмыстарды орындаудан немесе қызметтерді көрсетуден жүйелі түрде пайда алуға бағытталған, заңда белгіленген тәртіппен дара кәсіпкер ретінде тіркелген тұлға өз тәуекеліне қарай дербес жүзеге асыратын қызмет.

Стартап-бұл жаңадан құрылған компания (мүмкін тіпті заңды тұлға емес. даму сатысында тұрған және өз бизнесін жаңа инновациялық идеялар негізінде немесе жаңадан пайда болған технологиялар негізінде құратын тұлға.

Нарық-бұл айырбас қатынастарына және барлық игіліктер мен қызметтердің ақылылығына негізделген шаруашылық жүргізуші субъектілер арасындағы экономикалық байланыстар жүйесі.

Конъюнктура-бұл белгілі бір уақытта нарықтағы сұраныс пен ұсыныстың белгілі бір арақатынасымен, сондай-ақ баға деңгейімен, тауарлық қорлармен және т. б. сипатталатын экономикалық жағдай.

Стратегия-бұл ұйымның дамуына, оның қызмет ету саласына, құралдары мен формасына, ұйым ішіндегі қатынастар жүйесіне, сондай-ақ ұйымның қоршаған ортадағы позициясына қатысты ұзақ мерзімді, сапалы анықталған бағыт.

Маркетинг — организационная функция и қалақупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Мұқтаждық-адамның бір нәрсенің жетіспеушілігі сезімі.

Қажеттілік-адамның мәдени деңгейі мен жеке басына сәйкес белгілі бір форманы қабылдаған қажеттілік.

Теориялық материал

Нарықты талдау — бұл бизнестің тактикасы мен стратегиясын (қазіргі уақытта да, болашақта да), нарықтық жағдай мен бәсекелестік жағдайын болжаудың негізі-талдаудың маңызды элементтері.

Нарық конъюнктурасы-бұл сұраныс пен ұсыныс деңгейімен, нарықтық белсенділікпен, бағалармен, сату көлемімен сипатталатын нарықтағы экономикалық жағдай. Нарықтағы жағдай нарықтық жағдайға, яғни сұраныс пен ұсыныстың жағдайына байланысты.

Нарық конъюнктурасы-бұл сұраныс пен ұсыныс, бағалар мен қорлардың қозғалысы, салалар бойынша тапсырыс портфелі және басқа да экономикалық көрсеткіштер арасындағы қатынасты қамтитын қалыптасқан экономикалық жағдай. Басқаша айтқанда, нарықтық жағдай-бұл қазіргі уақытта нарықта қалыптасқан нақты жағдай немесе шектеулі уақыт кезеңі, сондай-ақ осы жағдайды анықтайтын жағдайлар жиынтығы.

Маркетингтік Стратегия-бұл тұтынушылық сұранысты, конъюнктураны, бәсекелестердің іс-әрекеттерін зерттеу негізінде жасалған, компанияның белгілі бір кезеңдегі қызметінің жалпы бағыты, ол өзгермелі нарықтық жағдайда қолда бар ресурстарды ескере отырып, компанияның негізгі міндеттерін шешуге мүмкіндік береді. Маркетингтің дамыған стратегиясы тиімді болуы үшін жағдайларды модельдеу, адамдардың қажеттіліктері, сұраныс, бәсекелестердің өнім сапасы мен компанияның қажеттіліктері, оның сатып алушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілеті арасындағы өзара әрекеттесу заңдылықтарын талдау және нақты өзгерістердің қажеттілігін анықтау қажет.

Маркетинг стратегиясы төрт бағытты қамтиды: өнім, баға, тарату арналары және жылжыту әдістері. Маркетинг стратегиялары өте алуан түрлі және келесі негіздер бойынша жіктеледі: өндірістік және технологиялық критерий бойынша, тауарлық-нарықтық немесе географиялық детерминизм бойынша, тауарларды нарықта жылжыту реттілігі бойынша, халықаралық нарықтарға кіру немесе бәсекелес компаниялармен өзара әрекеттесу тәсілдері бойынша. Өндірістік және технологиялық критерийлерге байланысты компаниялар "технологиялық итеру" стратегиясын, "нарықтық тарту" стратегиясын немесе шығындарды азайту стратегиясын тиімді қолданады. Географиялық детерминизм критерийі бойынша маркетинг стратегиясы Ұлттық (ірі елдер), аймақтық, көпұлтты, жаһандық болуы мүмкін. Тауарлық-нарықтық детерминизм критерийі бойынша маркетинг стратегиясы нарықты дамытуға (жаңа нарықтардағы сатылымдарды ұлғайту), тар ассортиментті, әртараптандыруды (кейде концентрлік, көлденең, конгломераттық),

ассортиментті кеңейтуге немесе тұтынушыларды даралауға бағытталған. Тауарларды нарықтарға жылжыту реттілігі бойынша маркетинг стратегиясы барлық қол жетімді нарықтарға бір уақытта кіру немесе біртіндеп (маркетингтің каскадты стратегиясы) көрсетілуі мүмкін. Бірінші нұсқада компания кіру кезеңінде үлкен қаражат салып, агрессивті баға мен жарнама саясатын жүргізеді. Мұндай маркетингтік стратегия ірі компаниялар үшін мүмкін, ал орта және шағын бизнес көбінесе нарықты біртіндеп игере отырып, каскадтық стратегияны қолданады.

Филип Котлер маркетингті алмасу арқылы қажеттіліктер мен қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған адам қызметінің түрі ретінде анықтады. Питер Друкер маркетингтің негізгі мақсатын тұжырымдады-сату әрекетін қажетсіз ету, оның мақсаты тұтынушыны жақсы білу және түсіну, өнім немесе қызмет соңғысына дәл сәйкес келеді және өздерін сатады. Маркетингтің мақсаты: сатуды жылжыту, экономикалық тиімділікті арттыру баға сұранысын зерттеу мен болжауды, өнімнің жаңа түрлерін құруды ұйымдастыруды, жарнаманы, ішкі жоспарлау мен қаржыландыруды үйлестіруді қамтиды.

Маркетинг міндеттері:

- сұранысты қалыптастыру және ынталандыру;
- қабылданатын басқарушылық шешімдердің негізділігін қамтамасыз ету
- сату көлемін, нарықтық үлесті және пайданы кеңейту.
- маркетингтің дамуы оның тұжырымдамасының дәйектілігімен байланысты. **Маркетингтің негізгі функциялары:**
- Аналитикалық функция.
- Өндірістік функция.
- Сату функциясы (сату функциясы).
- Басқару, байланыс және бақылау функциясы.

Жобалаудың негізгі принциптері

а. Нарық қажеттіліктерін қанағаттандыру;
б. Максималды пайда алу;
в. Компанияның әртүрлі бөлімшелерінің күш-жігерін бір мақсатпен біріктіру;
г. Ресурстарды мұқият есепке алу және ұтымды пайдалану.

Жоспарды іске асыру перспективаларын бағалау – бизнес-идеяны іске асырудың ең маңызды және күрделі кезеңдерінің бірі. Кез-келген тұжырымдама оның ықтимал кірістілігін мұқият тексеруді қажет етеді. Өзін-өзі қамтамасыз ету және кірістілік жағдайында ғана жобаны іске қосу мағынасы бар.

Бизнеске арналған идеяларды таңдау ережелері

Бірінші ереже: идеялар көп болуы керек. Көптеген идеялардың болуы олардың әрқайсысы бірегей емес, біреуі екіншісіне қарағанда перспективалы екенін түсінеді-мұның бәрі идеяларды салыстыруды ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

Екінші ереже: Идея бизнес бастамашысы үшін түсінікті болуы керек. Кәсіпкердің құзыреті жоқ салалардағы жобалармен айналысудың қажеті жоқ.

Үшінші ереже: Идея қызықты болуы керек. Бизнестің басында кәсіпкер әдетте барлық уақытын жобаға – жұмыс және бос уақытқа арнайды. Сондықтан, қызықсыз жоба кәсіпкерге моральдық қанағаттануды қамтамасыз ете алмайды.

Төртінші ереже: идеяны бір немесе екі сөйлемде қалыптастыру керек Тым күрделі және ұзақ түсіндірулер әлсіз және дамымаған идеяны жасырады.

Бизнес-идеялардың пайда болу көздері

Тапшылық. Егер нарықта тапшылық болса және сіз оны жеңудің жолын таба алсаңыз – сізге ақша табуға кепілдік беріледі. Жалғыз шектеу: Сіз жалғыз емессіз және жақын арада нарық ұсынысқа толы болуы мүмкін.

Өзгерістер. Барлық өзгерістер: заңдар, демография, сән, ҚАЛАУЛАР. Ең бастысы-өзгерістерді бақылау және оларға бизнесті қалай құруға болатындығын анықтау. Мысалы, Қазақстанда бала туудың күрт өсуі балалармен байланысты көптеген бизнестердің – балалар дүкендерінің, даму мектептерінің, жеке меншік балабақшалардың дамуына мүмкіндік берді.

Ресурстарға қол жеткізу. Егер сізде шикізат базасына, технологияларға, үй-жайларға қол жетімділік болса, сіз осы ресурсты пайдалану арқылы өз бизнесіңізді құра аласыз.

Жаңа білім. Бұл жаңа өнімдер мен технологиялар. Дәстүрлі идеяны жүзеге асыру нарықта бар өнімді немесе қызметті жаңа бірегей немесе инновациялық форматта немесе жаңа қосымша сипаттамалармен ұсыну кезінде тартымды мүмкіндік болуы мүмкін.

Қызықты және пайдалы жобаны жүзеге асыру мүмкіндігі бірқатар параметрлермен анықталады. Болашақ Бизнестің сәттілік деңгейін талдау үшін сізге қажет:

Параметрлері	Шарттары
Тұжырымдамаға деген өз ынта-жігерінің дәрежесі	Жобаны оның жетістіктеріне деген үлкен сеніммен және мақсаттарға жету үшін белсенді жұмыс істегісі келген жағдайда ғана іске қосу керек
Идеяның бірегейлігі	Кәсіпорын бастапқы жоспарды жүзеге асыруға бағытталуы керек
Жобаның өзектілігі	Тұжырымдама әлеуетті сатып алушылардың оны жүзеге асыруға қызығушылығын ескере отырып жасалуы керек
Кәсіби мамандардың пікірі	Табыстылықты кәсіпқойлардың пікірлері мен ұсыныстарына, басқа кәсіпкерлердің оң тәжірибесіне, баспа басылымдарындағы ақпаратқа және басқаларға сүйене отырып есептеу керек
Тұжырымдаманы іске асырудың тиімділігі	Әлеуетті кірістер мен шығыстарды салыстыру үшін сауатты бизнес-жоспар құру қажет
Нарықты мұқият зерттеу	Жобаны іске қоспас бұрын бәсекелестердің ұсыныстарын бақылауға, өз орнын табуға, мақсатты аудиторияны анықтауға мұқият назар аудару керек
Сенімді серіктестер мен инвесторлар	Бизнесті тек сенуге болатын адамдармен жүргізу керек
Білікті қызметкерлер	Кәсіби мамандар тобын жалдау керек, өйткені олар маңызды қолданбалы мәселелерді шешеді

Бизнес - жоспар-бұл бизнес-операцияларды жүзеге асырудың жоспары, бағдарламасы, Компания, өнім, оның өндірісі, сату нарықтары, маркетинг, операцияларды ұйымдастыру және олардың тиімділігі туралы ақпарат бар компанияның әрекеттері.

Бизнес-жоспар-бұл болжанған Бизнестің қысқаша, дәл, қол жетімді және түсінікті сипаттамасы, әр түрлі жағдайларды қарастырудың маңызды құралы, ол сізге ең перспективалы нәтижені таңдауға және оған жетудің құралдарын анықтауға мүмкіндік береді. Бизнес-жоспар-бұл бизнесті басқаруға мүмкіндік беретін құжат, сондықтан оны стратегиялық жоспарлаудың ажырамас элементі ретінде және орындау мен бақылауға арналған нұсқаулық ретінде ұсынуға болады. Бизнес-жоспарды жоспарлау процесінің өзі және ішкі басқару құралы ретінде қарастырған жөн.

Бизнес-жоспар-бұл кәсіпорынның мақсаттары тұжырымдалған, олардың негіздемесі берілген, қол жеткізу жолдары, іске асыру үшін қажетті құралдар мен жұмыстың түпкілікті қаржылық көрсеткіштері анықталған құжат. Әдетте, ол бірнеше жылға бөлінеді (көбінесе үш – бес жылға). Бұл ретте бірінші жыл бойынша деректер әдетте айларға бөліне отырып, Ал келесі жылдарға – жылдық есептеумен беріледі. Көбінесе жұмыс істеп тұрған кәсіпорындардың жоспарларын құру кезінде жылжымалы кесте қолданылады, онда жыл сайын алдағы жылға арналған егжей-тегжейлі жоспар жасалады, сонымен қатар жалпы бизнес-жоспар нақтыланады және тағы бір жылға ұзартылады.

Бизнес-жоспардың мақсаты-бизнес-идеяны жүзеге асырудың нақты мүмкіндіктерін көрсету. Ол мүмкіндіктер мен тәуекелдерге шынайы баға беріп қана қоймай, қосымша инвестицияларды тарту, кредиттік желілерді ашу қажеттілігін (немесе олардың жоқтығын) көрсетеді. Шын мәнінде, бизнес-жоспар басқарудың сәттілігін және мақсатқа жету үшін кәсіпорынды дамыту жолдарын көрсетеді.

Практикалық тапсырмалар

1-тапсырма. ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН ІС

Істі оқып, оған тапсырмаларды орындаңыз.

Бизнес-идеялардың мысалдары

№ 1 Идея: бала күтімі

Үйде балаларды қарау бизнесін бастау үшін сіз балалармен жұмыс жасауда және үйде қауіпсіз ортада тәжірибе жинауыңыз керек.

Көпшілігінде, егер балалар саны белгілі бір саннан аспаса, үйде күтуші ретінде жұмыс істеу үшін сізге арнайы лицензия қажет емес (бірақ сертификаттар, әрине, плюс болады). Қазір ата-аналардың көпшілігі жұмыста көп уақыт өткізуі керек, сондықтан үйде балаларды қарау қызметі сіздің шағын бизнесіңіз үшін тамаша идея бола алады, ал сіз балаларыңызға да уақыт бөле аласыз.

№ 2 Идея: көгалдарды шабу

Сіздің көршіңіздегі көршілерге көгалдарға күтім жасау қызметтерін бизнестің жаңа идеясы ретінде ұсына бастауға болады. Қажетті жерге оңай жету үшін сізге тек көгал шөп шапқыш пен машина қажет болады.

№ 3 Идея: десерттерді көтерме дайындау

Пісіруге байланысты шағын бизнес идеясын пайдалануға болады. Сіз үйде әртүрлі десерттер жасайсыз, содан кейін оларды жергілікті наубайханаларға немесе мейрамханаларға жаппай сатасыз. Бұл нөлден бастап бизнес үшін қызықты идея ғана емес, ол сізге ұнайтын нәрсені жасау арқылы жақсы ақша табуға көмектеседі, сонымен қатар толыққанды мейрамхана құруға қаражат салмас бұрын аспаздық шедеврлеріңізді сынап көрудің тамаша тәсілі.

№ 4 Идея: иттерді серуендеу қызметі

Егер сіз табиғатта жануарлармен бірге болғанды ұнататын болсаңыз, онда сіз иттерді серуендету қызметтерін ұсына аласыз.

№ 5 Идея: репетиторлық

Репетиторлықпен айналыса бастаңыз және қандай да бір пән, тест немесе мамандық бойынша оқушыларды немесе студенттерді тартыңыз. Сондай-ақ, көптеген аудиторияға жету үшін онлайн режимінде жаттығулар жасай аласыз.

№ 6 Идея: жеке сатып алу көмекшісі

Жеке шопердің қызметтері киім таңдауда немесе сатып алу үшін бюджетті құруда көмекке мұқтаж адамдарды қызықтыруы мүмкін. Бизнес үшін осындай жаңа идеяны жүзеге асыру үшін сізге бір нәрсе сатып алуды ұнатып, стиль сезімін сезіну керек.

№ 7 Идея: заттарды қайта өңдеу

Ескі заттарға екінші өмір беру. Егер сіз суретші болсаңыз немесе жай ғана қолөнер жасай алсаңыз, лақтыруға болатын заттарды пайдалы өнімдерге айналдырып көріңіз және оларды жәрмеңкелерде немесе осындай сайттарда сатыңыз. Сондай-ақ, сіз адамдарға ескі қажет емес заттарды жаңартуды немесе ескі футболкалардан жамылғы немесе төсеніш жасауды ұсына аласыз.

Кейске тапсырмалар

1. Кестеде ұсынылған критерийлердің екеуін бағалаңыз, нәтижелерді екі бағыт бойынша салыстырыңыз. Бизнес-идеяны қалай бағалау керектігін түсіну үшін оны нақты талаптарға сәйкестігін талдау қажет. Жұмыстың жалпы нәтижелерін қорытынды кестеге жазыңыз. Белгілі бір қорытынды жасаңыз және бизнес идеясына ұсыныстар беріңіз. Сізге қандай бизнес идея перспективалы болып көрінеді? Жұмыста әртүрлі ақпарат көздерін пайдаланыңыз.
2. Қонақ үй бизнесінде бизнес-жобаның инновациялық идеясын ұсыныңыз. Ұсынылған критерийлер бойынша өз идеяңызды бағалаңыз, оның болашағы туралы қорытынды жасаңыз.

Бизнес-идеяны бағалау критерийлері

№ №	Өлшем	Түсіндірме	Әлсіз – 0 - 3 ұпай	Түсіндірме	Жоғары 4-5 ұпай
1.	Бизнес-идея туралы ақпараттың қайнар көзі және толықтығы	Требуется проверка		Толық сенім	
2.	Тұтынушыларда осы тауарға немесе қызметке қажеттіліктің болуы	Ақпарат әлсіз немесе жоқ		Өте жоғары	
3.	Осындай жобаларды іске асыру тәжірибесінің болуы	Жоқ		Бар	
4.	Осы тақырып бойынша патенттің, лицензияның, сертификаттың болуы	Жоқ		Бар (қажет емес)	
5.	Қызықты "мейіз" идеясының болуы (басқалардан өзгеше)	Жоқ немесе белгісіз		Бар	
6.	Өткізу нарығы	Зерттелмеген		зерделеу;	
7.	Бәсекеге қабілеттілік	Белгісіз		Басым	
8.	Билік органдарының қолдауы мен жеңілдіктері	Жоқ немесе белгісіз		Бар	
9.	Меншікті қаржы қаражатының болуы	1,8-ден кем		100-ден астам	
10.	Жетекші мамандардың/қызметкерлердің болуы	1,8-ден кем		75-100 бар%	
11.	Өз жерінің және / немесе үй-жайының болуы	1,8-ден кем		75-100 бар %	
12.	Меншікті негізгі жабдықтың болуы	1,8-ден кем		66-100 бар%	

Қорытынды кесте

Қорытынды бағалар		Ұсынымдар
Балл сомасы	**Бағалау саны " 0"**	
1,8-ден кем	10-нан астам	Бизнес-идея Елеулі пысықтауды талап етеді
26-35	5 - 6	Бизнес-жоспарды әзірлеу басталғанға дейін нақтылау
36-45	3/4	Бизнес-жоспар құруды бастайтын кез келді
46-55	1-2	Табысқа жетудің айқын мүмкіндігі бар
56 және одан көп	0	Табысқа жетудің өте жоғары мүмкіндігі

2-тапсырма. Қонақ үйдің бизнес-жобасын жасауға арналған нақты ұсыныстарды зерттеңіз, бұл сіз игерген теориялық материалды нақты өндірістік қызметте практикалық қолдануды бақылау нысаны болып табылады.

Бизнес-жоспар құрылымын және әртүрлі ақпарат көздерін қолдана отырып, қонақ үйдің жеке бизнес-жоспарын жасаңыз.

Бизнес-жобадағы материалдардың орналасу реті

№№ п.п.	**Жұмыстағы материалдардың орналасуы**	**Ескертпе**
1	**2**	**3**
1.	**Тақырып парағы.**	**БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ** **ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ** «----------» **ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕС-ЖОБАСЫ** Тақырыбы _____ **Жоба авторы** **И. Тегі** Курсив

№№ п.п.	Жұмыстағы материалдардың орналасуы	Ескертпе
1	2	3
		Мамандығы Біліктілігі _____ Тобы Парақтар саны ____ **Студент декларациясы** Мен берілген жұмысты жеке жазғанымды және пайдаланылған дереккөздер расталғанын растаймын. **Студенттің қолы _____** ___ _____ 20 ___ жыл **Қорғау** Бағалау _____ (_____) Қорғау күні_____ _____ 20 ____ жыл **Оқу бөлімінің меңгерушісі_____ И. Тегі** **Қала, 20____**
2.	**Бизнес-жобаның қысқаша мазмұны**	**Бизнес-жобаның негізгі идеясының қысқаша сипаттамасы, бизнес-жобаның қорытындылары мен маңызды сәттері. Түйіндемені әзірлеудің мақсаты-жоба туралы жалпы түсінік беру және банк/инвесторды немесе басқа адресатты бизнес-жоспарды әрі қарай зерттеуге қызықтыру.**
3.	**1. Бөлім Өнімнің (тауардың, қызметтің, Жобаның) сипаттамасы)**	**Бизнес-жобаның бұл бөлімінде өндірілетін өнімнің (тауардың, қызметтің, жобаның және т.б.) сипаттамасы, оның ішінде қызметтердің / өнімнің негізгі сипаттамалары қамтылған, сондай-ақ осы қызметті / өнімді бірегей ететін және оны бәсекелестерден ерекшелендіретін сұраққа жауап береді.**
4.	**2. Бөлім Нарықты талдау**	**Мұнда жоспарланған сату көлемін, нарықтың әлеуетті сыйымдылығын және бәсекелестік деңгейін бағалауды қоса алғанда, өнім нарығын талдау**

№№ п.п.	Жұмыстағы материалдардың орналасуы	Ескертпе
1	2	3
		нәтижелері келтірілген.
5.	**3. Бөлім Қонақ үй жобасының маркетингтік жоспарын жасаңыз**	**Бөлім маркетингтің мақсаттары мен жоспарланатын стратегиясы туралы ақпаратты, сатуды ынталандыру әдістерін, жарнамалық және PR науқанын жүргізу тәртібін қоса алғанда, баға белгілеу жүйесінің сипаттамасын және тауарларды тарату схемасын қамтуға тиіс.**
6.	**4. Бөлім Қонақ үй жобасын әзірлеу**	**Бөлім мыналарды қамтуы тиіс:** • **талдау ақпараты жобаны іске асыру үшін ресурстармен қамтамасыз етілуі.** • **қонақ үй құрылымын дамыту, қонақ үйдің барлық қызметтерінің өзара әрекеттесуін сипаттау, қызметкерлердің жұмысын бақылау және үйлестіру мәселелері.** • **қонақ үйдің 3D макетін әзірлеу.** • **қонақ үйдің интерьерін дамыту.**
7.	**5. Бөлім Қаржы жоспары.**	**Бизнес-жобаның бұл бөлімінде жоба бойынша негізгі қаржылық ақпарат бар. Бизнес-жоспардың қаржылық бөлігі, әдетте, ақша қаражатының қозғалысы бюджетін, кірістер мен шығыстар бюджетін, жобаны қаржыландыру кестесін және жоба тиімділігінің негізгі көрсеткіштерін есептеуді қамтиды.** Инвестициялық мүмкіндіктер қарастырылуда.
8.	**6. Бөлім Жобаның тәуекелдері**	**Мұнда құрылатын бизнестің негізгі тәуекелдерінің сипаттамасы беріледі және оларды азайту жолдары анықталады.**

Бизнес-жобаны ресімдеуге қойылатын жалпы талаптар

Бизнес-жоба жұмысты А4 (210х297) форматындағы қағазда және / немесе электрондық түрде, Microsoft Word мәтіндік редакторында (14 шрифт Times New Roman, кәдімгі майлылық, жолдың ені бойынша туралау, түсі – қара, 1,5 интервалдан кейін) ұсынады. Шеттердің өлшемдері: сол жағы – 30 мм, оң жағы – 10 мм, жоғарғы жағы – 20 мм, төменгі жағы – 25 мм.

Жұмыс парақтары араб цифрларымен нөмірленіп, бүкіл құжат бойынша толық нөмірленуі керек. Барлық беттер бірінші бет болып саналатын титулдық парақтан нөмірленеді, бірақ оған "1" саны қойылмайды. Беттер төменгі оң жақ бұрышта орналастырылған. Бөлімдер мен бөлімдерде тақырыптар болуы керек.

Тақырыптардағы аудармаларға жол берілмейді. Әр тарауды жаңа беттен бастау ұсынылады.

Негізгі мәтіннің көлемі 20 беттен аспауы тиіс. Жұмыстың негізгі мәтінінде келесі бөліктер болуы керек: титул парағы, мазмұны, жобаның қысқаша мазмұны, Негізгі бөлімдер.

Білім алушының өзіндік жұмысы

"Бейтаныс адамды қарсы алу"ситуациялық міндеті.

Сізге белгілі бір ережелерді сақтай отырып, бейтаныс адаммен амандасу ұсынылады (күннің уақытына байланысты сәлемдесу сөздері, ауызша және ресми, күн ішінде қайта кездескен кезде, эмоцияны білдіретін: таңдану, қуаныш, тосынсый).

"Қонақтың чемоданын автокөліктен шығару және оны тіркеу бағанына жеткізу"ситуациялық міндеті.

Сізге қонақтың чемоданын автомобильден алып, оны тіркеу бағанына дейін жеткізу кезінде швейцардың іс-қимыл алгоритмін жасау сұралады.

Сіз жүктерді қалай қауіпсіз көтеру керектігін түсіндіріп, жүктерді арбаға салудың ұтымды әдісін көрсетуіңіз керек. Ақпаратты кластер түрінде көрсетіңіз.

"Қонақтың чемоданын автомобильден Алып тастау және оны тіркеу бағанына жеткізу"чек-парағын әзірлеу.

Сізге қонақтың чемоданын автомобильден алып, оны тіркеу бағанына дейін жеткізу кезінде есіктің әрекеттерін орындау сапасының бақылау парағын жасау сұралады.

Сіз Еңбек қауіпсіздігінің, багаждың ұтымды салынуының және т. б. барлық талаптарын ескеруіңіз керек. Ұқсас кесте түрінде ақпаратты ұсыныңыз:

Бағалау критерийлері	Иә	Жоқ	Ескертпелер	Макс балдар	Қол жеткізілді
Қонақтарды шығару рәсімі					
Сөйлеу этикетін сақтау				1	
Оның сөйлеуін бақылайды, сөйлеу анық				1	
Қажетті интонацияны және сөйлесу қарқынын таңдайды				1	
Өз құзыреті шегінде мәселелерді шешеді				2	
Қонақты шығару процедурасын орындайды				2	
Қонақтың тілектерін анықтайды				2	
Қонақжайлылық атмосферасын қалыптастырады				1	
Қонақпен визуалды байланыс жасайды				1	
Ағылшын тілін біледі				4	
Модуль үшін жиыны				**15**	
Қатысушының әсері					
Жеке презентация				**5**	
Балдардың жалпы саны					

"Қонақ үй қызметкеріне қажет қасиеттер"практикалық жаттығуы.

Кластер форматын қолдана отырып, қазіргі заманғы қонақ үй қызметкерінің ауызша портретін жасаңыз

"Қонақтың багажын бөлмеге қолмен жеткізу"ситуациялық міндеті.

Сізден қонақтың багажын нөмірге қолмен жеткізу кезінде әрекеттер алгоритмін жасау сұралады.

Қашықтықты сақтау және дұрыс қалыпта ұстау арқылы жүктерді қалай қауіпсіз көтеру керектігін түсіндіруіңіз керек. Сіз түсіндіру керек тасымалдауға ауырлық, оған ерекше көңіл аудару керек. Ақпаратты кластер түрінде көрсетіңіз.

"Қонақтың багажын нөмірге дейін қолмен жеткізу"чек-парағын әзірлеу.

Сізден қонақтың багажын нөмірге қолмен жеткізу кезінде іс-әрекеттерді орындау сапасының чек-парағын әзірлеу сұралады.
Сіз Еңбек қауіпсіздігінің барлық талаптарын ескеруіңіз керек және т. б.
Ұқсас кесте түрінде ақпаратты ұсыныңыз:

Бағалау критерийлері	Иә	Жоқ	Ескертпелер	Макс балдар	Қол жеткізілді
МОДУЛЬ **Телефон арқылы сөйлесу, телефон арқылы брондау, орналасу**					
Сәлемдесу қонақ				1	
Сөйлеу этикетін сақтау				1	
Оның сөйлеуін бақылайды, сөйлеу анық				1	
Қажетті интонацияны және сөйлесу қарқынын таңдайды				1	
Өз құзыреті шегінде мәселелерді шешеді				1	
Нөмірлерді брондау қабілетін көрсетеді				1	
Қоныстандыру рәсімін орындайды				1	
Қонақтың тілектерін анықтайды				1	
Қонақжайлылық атмосферасын қалыптастырады				1	
Қонақпен визуалды байланыс жасайды				1	
Қатысушының сыртқы түрі				5	
Ағылшын тілін біледі				5	
Модуль үшін жиыны				**20**	

"Қонақтың багажын багаж арбасындағы нөмірге дейін жеткізу"ахуалдық міндеті.

Сізден қонақтың багажын багаж арбасындағы нөмірге дейін жеткізу кезінде іс-қимыл алгоритмін жасау сұралады.
Қашықтықты сақтау және дұрыс қалыпта ұстау арқылы жүктерді қалай қауіпсіз көтеру керектігін түсіндіруіңіз керек. Сіз ауырлықты қалай көтеру керектігін, не нәрсеге назар аудару керектігін түсіндіріп, жүкті

арбаға салудың ұтымды әдісін көрсетуіңіз керек. Ақпаратты кластер түрінде көрсетіңіз.

Power Point "сіздің қалаңыздың мәдени-ойын-сауық және спорт объектілері"презентациясын дайындау.

Сіз өзіңіздің қалаңыздың (аймақтың) көрікті жерлері туралы сөйлесуіңіз керек.

Іскерлік ойын 3,4,5

Өз қалаңыздың көрікті жерлерінің біріне топтарда жарнама (мәтін, ұран, ұран, плакат, сурет) дайындаңыз. Жоспар бойынша:

- Атауы (Мысалы: Өзбекстан - "жібек және дәмдеуіштер", Қазақстан - "адам және қызғалдақ").
- Баяндаудың дәйектілігі:
  - Көрікті жерлердің сипаттамасы.
  - Оның артықшылықтары.
  - Оның ерекшеліктері мен ол туралы қызықты деректер.
  - Жарнаманың презентациясын дайындаңыз.

Тұтынушыларға осы жарнаманы қалай ұсынуға болатынын" жоғалтыңыз".

Экскурсовод портфелі " іскерлік ойыны»

Қалаңызға экскурсия жасау үшін "нұсқаулық портфолиосын" дайындаңыз.

"Экскурсовод портфеліне" экскурсовод әңгімесінің мәтінін (300-350 сөз), экскурсия тақырыбына қатысты фотосуреттерді (2-3), географиялық карталарды (қажет болған жағдайда) қосу қажет.

"Ұмытылған рюкзак" ситуациялық міндеті»

Сіз бардың фойесінде біреу рюкзак қалдырғанын білдіңіз. Сен не істейсің? Осындай жағдайларда әрекеттер алгоритмін жасаңыз, кластер түрінде ақпарат беріңіз.

"Жоғалған сөмке" ситуациялық міндеті .

Осы орайда, гость және бекітеді, бұл берді Сізге сөмкесін үшін ол жеткізілді нөмірі. Бөлмеде сөмке жоқ, қоғамдық бөлмелерде және лоббиде бақылау камералары орнатылған. Мұндай жағдайда өзін қалай ұстау керек? Осындай жағдайларда әрекеттер алгоритмін жасаңыз, кластер түрінде ақпарат беріңіз.

"Арбаны басқару"ситуациялық міндеті.

Қозғалыс кезінде арба оңға қарай жылжиды, оны басқару қиын. Ол ақаулы. Сіз не істеу керек? Осындай жағдайларда әрекеттер алгоритмін жасаңыз, Нұсқаулық түрінде ақпарат беріңіз, оны сыныптастарына ұсыныңыз.

"Багажды тасымалдауға арналған арбаға күнделікті күтім жасау"ситуациялық міндеті.

Сіз жұмыс істейтін жүк арбасында хромдалған металл бөліктері бар. Металл бөліктерінің жылтырлығын сақтау үшін не істейсіз? Күнделікті арбаға күтім жасау туралы Нұсқаулық жасаңыз, кесте түрінде ақпарат беріңіз.

№№	Күтім әрекеті	Мерзімі	Жауапты тұлға	Ескертпе

"Магниттік кілтті сақтау және пайдалану" ситуациялық міндеті»

Қонақ үй нөмірлерінің есіктері электронды магниттік құлыптармен жабдықталған. Қонаққа магниттік кілтті (пластикалық картаны) сақтау және пайдалану туралы қандай нұсқаулар бере аласыз? Магниттік кілтті (пластикалық картаны) сақтау және пайдалану туралы Нұсқаулық жасаңыз, оны сыныптастарыңызға таныстырыңыз.

"Қымбат заттарды сақтау"ситуациялық міндеті.

Қонақ сізге қымбат аң терісін сақтауға береді. Затты сақтауға қабылдау фактісін қалай растауға болады? Қонақта сақтауға алынған қымбат заттарды сақтау туралы Нұсқаулық жасаңыз, оны сыныптастарына таныстырыңыз.

"Шкафта жоғалған киім" ситуациялық міндеті.

Қонақ сыртқы киімді гардеробқа тапсырғанын куәландыратын белгіні ұсынады, бірақ көрсетілген жерде бос ілгіш бар. Әрекеттеріңізді сипаттаңыз. Осындай жағдайларда әрекеттер алгоритмін жасаңыз, кластер түрінде ақпарат беріңіз.

"Пошта жіберу"ситуациялық міндеті.

Қонақ сізге пакетті поштаға жіберуді сұрайды. Оның өтінішін дәл орындау үшін қонақтан қандай ақпарат алу керек? Қонаққа сұрақтарыңыздың тізімін жасаңыз.

"Жуғыш және дезинфекциялық заттардың қауіпсіздігін талдау" жаттығуы.

Сізге жуу және дезинфекциялау құралдары ұсынылады. Сіз әрқайсысының зиянды қасиеттерін түсіндіріп, осы құралдарды қалай сақтауға болатындығын айтуыңыз керек. Талдау ақпаратын кесте түрінде көрсетіңіз:

№ №	Жуу және дезинфекциялау құралының атауы	Зияндылық дәрежесі	Сақтау ерекшеліктері	Қолдану ерекшеліктері

"Әрлеу материалдарының сипаттамасы" жаттығуы.

Ситуациялық есеп. Сізге үй-жайлар мен жиһаздарды безендіру үшін қолданылатын әртүрлі материалдар ұсынылады. Сіз оларға сипаттама беріп, күтімнің тиісті әдісін таңдауыңыз керек.

Талдау ақпаратын кесте түрінде көрсетіңіз:

№№	Әрлеу материалының атауы	Сипаттамасы	Күтім ерекшеліктері	Күтім әдісі

"Мәрмәр едендерді тазарту"ситуациялық міндеті.

Қонақ үйдің фойесінде мәрмәр едендер бар, сіз оларды жудыңыз, олар әлі кеуіп қалған жоқ. Тайғақ еденде жарақат алу жағдайын болдырмау үшін не істеу керек?

Мрамор едендерін жууға, оларды өңдеуге және құрғағанға дейін қауіпсіздікті қамтамасыз етуге арналған қадамдық нұсқаулық жасаңыз. Ақпаратты презентация түрінде рәсімдеңіз, баяндаманы 2-3 минутқа дайындаңыз.

Қоқысты сұрыптау ережелері.

Қонақ үйдің ауласында түрлі түсті 4 контейнер орнатылған. Қоқысты контейнерлерге қалай сұрыптау керек? Қоқысты сұрыптау ережелерін жасаңыз. Ақпаратты презентация түрінде 5-6 слайд түрінде ұсыныңыз.

"Едендерді дезинфекциялау"ситуациялық міндеті.

Сізге санитарлық тораптардағы және қонақ үйдің холлындағы едендерді дезинфекциялау қажет. Өңдеуге арналған шешім бірдей бола ма?

Қойылған сұраққа толық, дәлелді жауап беріңіз.

Қойылған сұраққа жауап бере отырып, дәлелді монологты 1-2 минутқа дайындаңыз.

Едендерді дезинфекциялауға арналған ерітінділерді дайындау кезіндегі қауіпсіздік қағидалары.

Едендерді Дезинфекциялау ерітінділерін дайындау кезінде қауіпсіздіктің егжей-тегжейлі ережелерін жасаңыз. Ақпаратты кесте түрінде көрсетіңіз.

№ №	Әрекет	Ерітіндіні дайындау ерекшеліктері	Қауіпсіздік ережелерін сақтау ерекшеліктері

"Қонақ үйде шаңсорғышты пайдалану"ситуациялық міндеті.

Дәліздегі кілемді сору керек. Шаңсорғышты қоспас бұрын не нәрсеге назар аудару керек?

Шаңсорғышты пайдалану кезінде әрекеттер алгоритмін жасаңыз. Ақпаратты кластер түрінде көрсетіңіз.

"Қонақ үйде су сүзгісі бар шаңсорғышты пайдалану"ситуациялық міндеті.

Қонақ үйіңіздегі бөлмелерді тазарту үшін су сүзгісі бар шаңсорғыш қолданылады. Тазалаудан кейін шаңсорғышты қалай күту керектігін ұмытпаңыз. Су сүзгісі бар шаңсорғышты пайдалану кезінде әрекеттер алгоритмін жасаңыз. Ақпаратты кластер түрінде көрсетіңіз.

"Дәретхана қағазының орамдарын ауыстыру"ситуациялық міндеті.

Тексеру кезінде санитарлық Сіз көріп, ол орамдағы дәретхана қағазы қалды көбірек 1м. Сіз орамды ауыстырасыз ба немесе ол аяқталғанша күтесіз бе? Қонақ үйдің дәретханаларында қағаз орамдарын ауыстыру ережелерін жасаңыз.

"Қызметшіні жұмысқа дайындау"практикалық тапсырмасы.

"Қызметшіні жұмысқа дайындау" зерттелген материалға сүйене отырып, қызметшіні нұсқаулық түрінде жұмысқа дайындаудың толық қадамдық тізбегін жасаңыз.

Нұсқаулықты 4 бөлікке бөліңіз:

- сыртқы түрі (киімнің, қолдың, шаштың жай-күйі);
- жұмысқа дайындық (бөлмеде жұмыс жасамас бұрын қызметшінің қандай әрекеттерін орындау керек);
- арбаның конфигурациясы (қандай заттар – құрал - саймандар, жинау материалдары, шығын материалдары-әрқашан қызметкердің арбасында болуы керек);
- мінез-құлық ережелері (қызметші бөлмеде және қабатта өзін қалай ұстауы керек, қызметшіге не істеуге тыйым салынады).

Нұсқаулық ұсыныстар мен нұсқаулар түрінде жасалуы керек.

"Қызметшінің арбасын тазалаудың белгілі бір түріне дайындау"ситуациялық міндеті.

Қонақ кеткеннен кейін стандартты бір орынды бөлмені тазалау керек. Тазалаудың осы түріне арналған қызметші арбасының құрамдас бөліктерінің тізімін жасаңыз.

"Бір орынды стандартты нөмірді жинау"ситуациялық міндеті.

Сіз бір стандартты Нөмірді тазалау жоспарын жасауыңыз керек: сіз қандай ретпен әрекет етесіз, бұл қанша уақытты алады.

Ұсынылған суретке ұқсас ақпаратты кластер түрінде ұсыныңыз.

"Бір орынды стандартты нөмірдегі іш киімді ауыстыру"ситуациялық міндеті.

Сіз екі орынды стандартты бөлмені тазалауыңыз керек, қажетті жабдықтар мен зығырдың тізімін жасаңыз, мысал ретінде сурет ақпаратын қолданыңыз.

Ақпаратты кесте түрінде көрсетіңіз:

№№	Номенклатура	Саны	Өлшем бірлігі	Операция түрі

"Техникалық бөлімге өтінім"практикалық тапсырмасы.

Сіз жинау кезінде екі орынды стандартты нөмірлері табылған ақаулық жарықтандыру. Жөндеуге өтініш жасаңыз және осы өтінімді кімге жіберетіндігіңізді анықтаңыз. Сонымен қатар, жөндеудің шұғыл дәрежесін көрсетіңіз:

а) өте шұғыл, дереу орындаңыз;

б) келесі 24 сағат ішінде жасаңыз;

в) мүмкіндігінше тез жасаңыз.

"Қажетті жуу бағдарламасын таңдау"ситуациялық міндеті.

Сізге кір жууға арналған кірдің тізімі ұсынылады. Сіз қандай заттарды бірге, қайсысын бөлек жууға болатындығын шешіп, кірдің әр санаты үшін жуу режимін анықтауыңыз керек.

Бұйымдар *Garment*	Конструкциялар саны ***Count***	Өңдеу түрі (белгілеу) Kind of processing (tick off)			Бағасы теңгемен Price in tenge	
		Жуу ***Cleaning***	Үтіктеу ***Pressing***	Шұғыл тапсырыс + 1000 ten	Жуу ***Cleaning***	Үтіктеу ***Pressing***
Қара шұлық Материал-мақта	5	Иә			150	——
Ерлердің ақ жейдесі Материал-мақта	5	Иә	Иә		350	350
Қара шалбар Материал-Зығыр	2	Иә	Иә		550	580
Қызыл футболка Материал-мақта	2	Иә	Иә		250	250
Қара футболка Материал-мақта	2	Иә	Иә		250	250
Ақ Футболка Материал-мақта	2	Иә	Иә		250	250

Бағасы 1 дана үшін көрсетілген. Price for 1 piece

Ситуациялық міндет "таза қонақ үй іш киімдері мен қонақтардың киімдерін сұрыптау". Кір жуғаннан кейін сіз үтіктеуіңіз керек, қай кірді кептіру керектігін анықтаңыз, ал қайсысы үтіктеуге дымқыл болады.

- Қара шұлық
  Материал-мақта
- Ерлердің ақ жейдесі
  Материал-мақта
- Қара шалбар
  Материал-Зығыр
- Қызыл Футболка
  Материал-мақта
- Қара Футболка
  Материал-мақта
- Ақ Футболка
  Материал-мақта
- Көк шалбар
  Материал-жүн

"Химиялық препараттармен жұмыс істеу кезінде санитария және гигиена ережелерін, қауіпсіздік техникасының талаптарын сақтау"практикалық жаттығуы.

Сіз химиялық заттар қоймасында жұмыс жасайсыз, кәсіпорынның денсаулығы мен қауіпсіздігіне қандай қауіп төндіресіз? Ақпаратты кесте түрінде көрсетіңіз:

Тәуекелдер	**Ықтимал салдары**	**Тәуекелдерді басқару (іс-шаралар)**	**Жауапты тұлға**

"Санитария және гигиена ережелерін, қонақ үй киімдері мен қонақтардың киімдерін жөндеу кезінде қауіпсіздік талаптарын сақтау"ситуациялық міндеті.

Кейін химиялық тазалау керек пришить түймелері курткам стюардтар. Жұмысты қауіпсіз орындау үшін жұмыс орнын қалай ұйымдастыруға болады. Жұмыс жоспарын жасаңыз.

1. "Қонақ үй іш киімдерінің қажетті көлемін есептеу" талдауына арналған іс»

Істің материалы мұқият.

Үш жұлдызды қонақ үйдің бөлме қорында 63 нөмірден тұрады, онда 154 кереует бар:

- 124 бір орынды

- 11 екі орындық (люкс)

- 19 қосымша орындар

Қонақ үй іш киімі:

2146 дана
Люкс үшін көрпе жамылғысы-50 дана.
2146 дана
Люкс үшін парақтар-51 дана
2146 дана
Люкс үшін жастықтар-100 дана
Монша сүлгі-460 дана
Бет сүлгі-470 дана
Аяқ сүлгі-98
2146 дана
Келесі тапсырмаларды орындаңыз:

- Ұсынылған материалды талдап, осы қонақ үйдің қонақ үй іш киімдерімен қаншалықты жабдықталғандығы туралы қорытынды жасаңыз.
- Қонақ үй іш киімдерінің қажетті санын есептеңіз
- Өз тұжырымдарыңызды негіздеңіз

"Қонақүйлердің төлем стандарттары"практикалық тапсырмасы.

1. Қызметтерге ақы төлеу бойынша қонақ үйлердің стандарттарын мұқият оқып шығыңыз,
   шағын топтарда салыстыру кестесін толтырыңыз.
2. Қызметтерге ақы төлеу үшін әртүрлі қонақ үйлер стандарттарының ерекшеліктерін талдау.
3.

Қонақ үйлер / Төлем түрлері	RIXOS	HAYAT	HOLIDAY INN	Қазақстан	DOSTYK
Қабылданатын карточкалардың түрлері					
POST терминалының түрлері					
БКМ түрлері					
Несиелік карта бойынша төлем шотын ұсыну тәсілдері					
Қонаққа ұсыну үшін шотты ресімдеу					

Нақты жағдайды талдау

Жанжалды жағдайды мұқият қарап шығыңыз және жанжалды шешудің ең қолайлы нұсқасын таңдаңыз.

Жағдай

Сіз стендтегі әкімшісіз, толығымен ашуланған келуші сізге келіп, шағымдарды айта бастайды, және оның 90% - ында сіз де, одан да көп қонақ үй де кінәлі емес. Не істейтіндігіңізді сипаттаңыз және неге дәл осылай жасағаныңызды түсіндіріңіз.

"Брондау операторы" ахуалдық міндеті»

Сіз қабылдау және орналастыру қызметінің операторысыз. Түнгі уақытта сізге қоңырау келіп түсті, сізден қонақ үйдің қонағымен байланысуды сұрайды. Сіздің әрекеттеріңіз? Шешім қабылдаңыз, оны дәлелдеңіз.

Телефон арқылы сөйлесу " ахуалдық міндеттерін шешу»

СІЗГЕ ҚАЖЕТ:

1. Шағын топтағы жағдайды талқылаңыз;
2. Жағдайдың тиімді шешімін табыңыз;
3. Диалог құру;
4. Шағын топтағы рөлдерді бөлу;
5. Жағдайды ойнаңыз.

Жағдай 1.

Қонақ үйге Өзбекстаннан келген әлеуетті қонақтан қоңырау түсті. Қонақ сіздің қонақ үйіңізде болмады және интерьерге, қызметтерге, бөлмелердің орналасуына өте қызығушылық танытады.

Жағдай 2.

Сіздің қонақ үйде тұратын Ресейден келген қонақтан қоңырау түсті. Қонақ Алматы қаласында, Қазақстанда алғаш рет және қалада не көруге болатынын, инфрақұрылымның жай-күйін, жолдардың жай-күйін және қауіпсіздігін қызықтырады.

Жағдай 3.

Сіздің қонақ үйіңіздің 7-қабатында тұратын мейманнан қоңырау келіп түсті. Қонақ көрші бөлмеден шыққан түтіннің иісіне шағымданады. Қонақта дүрбелең бар. Ол әйелімен және екі баласымен 4 және 6 жаста тұрады.

Жағдай 4.

Сіздің қонақ үйіңізде тұратын, бірақ екі күн бұрын кеткен қонақтан қоңырау түсті. Қонақ бөлменің бір бөлмесіндегі сөреде алтын сағатты ұмытып кеткенін және оны қазір ғана есіне алғанын айтты. Оның қоңырауы кезінде басқа қонақ сізге қаланың көрікті жерлері туралы айтып, мейрамхананы ұсынуды сұрады бизнес кешкі ас.

"Қонақтарды қоныстандыру"талдауының жағдайы.

Сіз "Звезда"қонақ үйін қабылдау және орналастыру қызметінің менеджерісіз. Сізге тұтынушылардың келесі санаттарынан өтінім келіп түсті: 4 баласы бар отбасы • оқушылар тобы (25 адам) • жас жұбайлар• ересек немерелері бар қарт жұп 15 жасар қыз және 12 жасар ұл бала.

Қонақтардың әр санаты үшін қоныстанудың ең жақсы нұсқасын таңдау керек: бөлме санаты• тағам түрі• қосымша қызметтер• таңдауыңызды түсіндіріңіз. Бастапқы жағдай. Мәртебесі бар нөмірлерді кодификациялау кестесін жасаңыз: бос, бос емес, жөндеуде, тапсырыс берілген.

"Брондау арналары" практикалық жаттығуы.

Брондау арналарының салыстырмалы кестесін жасаңыз: олардың әрқайсысының ерекшеліктері, артықшылықтары мен кемшіліктері. Ақпаратты кесте түрінде ұсыныңыз:

Брондау арналары	Артықшылықтары	Кемшіліктері

Ситуациялық тапсырма «телефон арқылы бронь»:

Бастапқы жағдай. Сіз "Қазақстан" қонақ үйінің әкімшісісіз. Жақын арада сіздің қонақ үйіңіз аясында конференция өтеді, оған қатысушылар-ірі құрылыс компанияларының өкілдері. Осыған байланысты Сіз 14 адамнан тұратын бизнесмендер тобының келуін күтесіз. Қонақтардың осы санаты үшін Апартаменттер, люкс және жартылай люк санатындағы нөмірлер, сондай-ақ бірқатар қосымша қызметтер броньдалған.

Брондауға телефон қоңырауын қабылдаңыз, қонақ үйдің нөмірлік қорын талдаңыз, бос және бос емес нөмірлердің бар-жоғын тексеріңіз, жиналған ақпаратты беріңіз.

Ситуациялық тапсырма:

Сіз қабылдау және орналастыру қызметінің менеджерісіз.

Сізге тұтынушылардың келесі санаттарынан өтінім келіп түсті: қарт ерлі-зайыптылар • студенттер тобы (5 адам• * шетелдік дипломат•

Сізге бронь алуға өтінімді талдау, келесі өзгерістерді енгізу қажет: нөмір түрін, келу күнін өзгерту, тұру үшін жеңілдік ресімдеу. Қонақтардың әр санаты үшін қоныстанудың ең жақсы нұсқасын, қосымша қызметтерді таңдаңыз. Өз таңдауыңызды түсіндіріңіз

Салыстырмалы кесте жасаңыз:" төлем түрі " (төлемнің әр түрінің ерекшеліктерін, артықшылықтары мен кемшіліктерін бөліп көрсетіңіз).

Қонақ үй қызметтерін төлеу түрі	Артықшылықтары	Кемшіліктері

"Қонақ үй нөмірлерінің сапасы туралы қонақтарды зерттеу"жаттығуы.

Қонақ үйде қызмет көрсету сапасына қонақтардың қанағаттану сауалнамасының үлгісін зерттеңіз. Аналогия бойынша ""қонақ үй бөлмесінің сапасы туралы қонақтардың сауалнамасын" жасаңыз.

Уважаемый Гость! Қайырлы таң немесе Қайырлы күн, Сізді біздің қонақ үйде қарсы аламыз. Сіз біздің қонақ болуға шешім қабылдағаныңыз біз үшін үлкен мәртебе. Біздің күнделікті қамқорлығымыз сіздің қажеттіліктеріңіз бен тілектеріңізді қанағаттандырудан тұрады. Егер сіз біздің қонақ үйде бір түн болса да, осы сауалнаманың сұрақтарына жауап беруіңізді сұраймыз. Бұл сіздің тұруыңызды одан да ыңғайлы етуге көмектеседі. Сізге Рахмет! YOUR ARRIVAL / КЕЛУІН How do you rate? / Сіз қалай бағалайсыз?

"Басқару құрылымы" практикалық тапсырмасы.

Оқу материалын мұқият оқып шығыңыз. Топтарда жұмыс істей отырып, нөмірлерді қонақтарды қабылдауға дайындау сапасын қамтамасыз ету үшін басқару құрылымын және процестердің өзара әрекеттесу схемасын жасаңыз. Ақпаратты графикалық түрде көрсетіңіз.

"Қонақтардың қауіпсіздігі"практикалық тапсырмасы.

Қонақ үй бөлмесінің егжей-тегжейлі жоспарын мұқият оқып шығыңыз және қонақ үй қонақтары мен қызметкерлеріне қауіп төндіретін көздерді анықтаңыз. Осы қауіптерді азайту әдістерін анықтаңыз.

Нәтижелерді кестеде көрсетіңіз:

Қауіп көзі	**Тәуекелдер**	**Тәуекелдерді басқару (іс-шаралар)**	**Жауапты тұлға**

Сіздің назарыңызға бірнеше өндірістік жағдайлар ұсынылады. Қызмет көрсету стандарттарын сақтай отырып, қонақ үй кәсіпорнының қызметкері бұл жағдайларда қалай әрекет етуі керек.

1. Сіз қонақ үй кәсіпорнының жетекшісісіз. Қонақ кір жуу қызметін пайдалануды шешті. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
2. Сіз бес жұлдызды қонақ үйдің қызметшісіз. Бөлмеде шаш кептіргіш ақаулы. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
3. Сіз күнсіз. Қонақ үй бөлмесін тазалау кезінде сіз бөлмеде кондиционер бар екенін білдіңіз. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
4. Сіз қонақ үй кәсіпорнының жетекшісісіз. Қонақпен сөйлесіңіз, және бұл уақытта директор сізге сәйкес келеді. Сіз қалай әрекет етесіз?

5. Сіз қонақ үй кәсіпорнының жетекшісісіз. Шақыру туралы өтінішке сәйкес Сіз қонақты нөмірге шақырдыңыз, содан кейін ережелерге сәйкес олар 10 минуттан кейін қайта қоңырау шалды, бірақ екі сағаттан кейін қонақ наразылық білдіреді, дейді олар қоңырау болған жоқ. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
6. Сіз қонақ үй кәсіпорнының жетекшісісіз. Қонақ шыққан нөмірде халаттың жоғалғаны анықталды. Қонақ жасалған актіге қол қоюдан бас тартады. Сіздің әрекеттеріңіз.
7. Сіз бес жұлдызды қонақ үй мейрамханасының даяшысысыз. Қонақтар шотты төлемей кетеді. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
8. Сіз бес жұлдызды қонақ үй мейрамханасының бір қызметкерісіз. Үлкен компания дастархан басында дауыстап шумит, мешая өтті. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
9. Сіз бес жұлдызды қонақ үй мейрамханасының даяшысысыз. Қонақтар ыдысқа тапсырыс беріп, оны шұғыл түрде әкелуді сұрайды. Сіз пісіру кем дегенде 30 минутты алатынын білесіз. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
10. Сіз бес жұлдызды қонақ үйдің консьержісіз. 22.00-де қонақ сізден екі гүл шоғын сұрайды. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
11. Сіз бөлме қызметінің даяшысысыз. Қонақ кешкі асқа ақы төлеуден бас тартады, бұл оны 50 минут күтті. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
12. Сіз бизнес-орталықтың әкімшісісіз. Ертең сағат 10.00-де конференц-залға тапсырыс берген қонақ бүгін 20.00-де конференцияға қажетті жабдыққа тапсырыс бермегенін еске алды. Сіздің әрекеттеріңіз.
13. Сіз бес жұлдызды қонақүйдің СПА-орталығының әкімшісісіз. Қонақ процедураларға барған кезде оның шкафынан заттар жоғалып кетті деп шағымданады. Өз әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.
14. Сіз қонақ үйдің экскурсиялық бюросының қызметкерісіз. Қонақ бір экскурсияда қаланың барлық көрікті жерлерін көргісі келеді. Сіз оған не ұсынасыз?
15. Сіз "барлығы қосылған"жүйесінде жұмыс істейтін қонақүйдің барменісіз. Ересек емес қонақ оған алкогольдік коктейль жасауды сұрайды. Сіздің әрекеттеріңізді егжей-тегжейлі сипаттаңыз.

Қорытынды

Осы оқу құралын әзірлеу нақты кәсіби қызмет шеңберінде (Сервис жөніндегі менеджер) жұмыс берушілердің қызмет стандарттарына талаптарын белгілеуден басталды. Жаңартылған модульдік типтік оқу бағдарламалары осы оқу құралын құрудың келесі бастамасы болды.

Оқу құралы техникалық және кәсіптік білім беруде модульдік-құзыреттілік тәсілді іске асыру қағидаттарын көрсетеді - оқыту мақсаты ретінде білім алушының кәсіби құзыреттерінің жиынтығы, ал оған қол жеткізу құралы ретінде – кәсіптік оқытудың құрылымы мен мазмұнын модульдік құру болып табылатын оқу процесін ұйымдастыру моделі. Модульдік-құзыреттілік тәсіл тұжырымдамасындағы білім беру нәтижесі-түлектің кәсіби құзыреттерінің жиынтығы.

Осылайша, бұл нұсқаулықта қонақ үй бизнесі: мейрамхана/қонақүй менеджменті мамандығы үшін техникалық және кәсіптік білім беру жүйесінің ерекше білім беру нәтижелері туралы айтылады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Туризм, қонақжайлылық, сервис: сөздік-анықтамалық / Г. А. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов; редакциялаған Л. П. Воронкова.-М.: Аспект Баспасөз, 2002.- 367с.
2. Уикипедия https://ru.wikipedia.org/wiki/Хостелhttps://ru.wikipedia.org/wiki/Хостел
3. Браймер Р. А. Қонақжайлылық индустриясындағы басқару негіздері. – М.: Аспект Баспасөз, 1995.– 382 б.
4. Медлик С., Инграм Х. Қонақ үй бизнесі: қызмет көрсету мамандықтары бойынша оқитын ЖОО студенттеріне арналған оқулық (230000) / пер.; А. Павлов.– М.: бірлік-ДАНА, 2005.-239 Б.
5. Қазақстан Туризмі. Статистикалық жинақ / ред Э. А. Қонаев. – Алматы: ҚР Статистика агенттігі, 2006.-144 Б.
6. Сенин в. с. халықаралық туризмді ұйымдастыру: оқулық. – М.: Қаржы және статистика, 2005.– 400 б.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Қонақжайлылық және туризм: университеттерге арналған оқулық / ағылшын тілінен аударма.; ред. Р. б. Ноздрева. – М.: бірлік, 1998.-787 Б.
8. Туристік қызмет негіздері: оқулық / Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга және т.б.; құраст. Е.Н. Ильина. – М.: кеңестік спорт, 2000.– 224 б.
9. https://primeminister.kz/ru/gosprogrammy/gosudarstvennaya-programma-razvitiya-turistskoy-otrasli-respubliki-kazahstan-na-2019-2025-gody#:~:text
10. istochniki-pravovogo-regulirovaniya-otnosheniy-po-okazaniyu-gostinichn-h-uslug-v-respublike-uzbekistan-osobennosti-natsionalnoy-modeli
11. https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1051485
12. Л. В. Шмарова, Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова Экономика және қонақ үй шаруашылығын ұйымдастыру.-М.: Қаржы және статистика, 2003.-Б. 30
13. https://statinfo.kz/kpved-rk.html
14. https://tengrinews.kz/zakon/pravitelstvo_respubliki_kazahstan_premer_minister_rk/zdravoohranenie/id-V1500010796/
15. http://media.ls.urfu.ru/profstandart_86/professionalnye_standarty/
16. Қонақ үй бизнесіндегі инновациялар [Электрондық ресурс: үйдегі қызмет жұмысындағы инновациялар. 2014.: http://repetitora.comhttp://repetitora.com
17. https://ru.wikipedia.org/wiki/Виньетка
18. https://www.businessstudio.ru/articles/article/glossariy_sistema_menedzhmenta_kachestva_smk/
19. Пикалев, А. В. Мейрамхананың, бардың, кафенің кірісін қалай арттыруға болады / Пикалев А. В. Маевская А. П. - М., 2008. - 106 б.
20. Хоровиц Ж. Қызмет көрсету стратегиясы: тұтынушыға бағытталған басқару / ағылш. / Хоровиц Ж-М.: іс және сервис, 2007. – 160 Б.

21. Кеден одағының КО ТР 021/2011 "тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы" техникалық регламенті"
22. Кеден одағының КО ТР 021/2011 "тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы. 3 тарау. Тамақ өнімдерін өндіру (дайындау), сақтау, Тасымалдау (тасымалдау), өткізу және кәдеге жарату процестеріне қойылатын талаптар"
23. Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы №414-V Еңбек кодексі

1-қосымша

Орыс/ағылшын тілдерінде кәсіби қарым-қатынасқа арналған фразалар

Қонақтармен жеке қарым-қатынас	
Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you?	Қайырлы күн. Hilton қонақ үйіне қош келдіңіз! Мен сізге қалай көмектесе аламын?
Let me introduce myself.	Өзіңізді таныстыруға рұқсат етіңіз.
I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.	Біз сізге нөмір қоя алатынымызды хабарлауға қуаныштымын.
Our best suite is available.	Біздің ең жақсы люкс нөміріміз қазір тегін.
I'm sorry. We're fully booked that night.	Кешірім сұраймын, бұл түнде бос нөмірлер жоқ.
I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.	Бұл күндері бізде бос нөмірлер қалмады деп қорқамын.
Can I take your name, please?	Өз атыңызды атаңыз, өтінемін.
Could you spell your name?	Сіз айтуға, өз аты әріптен?
Let me check / look up your reservation.	Мен сіздің брондарыңызды тексеремін.
Could you check the registration details and sign here, please?	Жоқ дұрыс тіркеу керек және бұл жерде қолы?
Your departure date / check-out date is August, 13.	Сіздің кететін күніңіз-13 тамыз.
Your luggage will be delivered to your room.	Сіздің жүгіңіз нөмірге жеткізіледі.
Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m.	Таңғы ас бірінші қабаттағы кафеде таңғы 8-ден 10-ға дейін беріледі.
You can collect your passport at the reception in the morning.	Таңертең төлқұжатыңызды тіркеу орнынан ала аласыз.
We want you to feel at home.	Біз сізді үйде сезінгеніңізді қалаймыз.
We're glad to have you.	Сіз біздің қонағымызда екеніңізге қуаныштымыз.

Enjoy your stay with us.	Біздің қонақ үйде демалыңыз.
We'll deal with your request as soon as possible.	Біз Сіздің өтінішіңізді мүмкіндігінше тезірек орындаймыз.
There is a museum, a cafe and a city park nearby.	Жақын жерде мұражай, кафе және қалалық саябақ бар.
First go straight ahead, then turn left and you'll see the entrance to the trade centre.	Алдымен тура жүріңіз, содан кейін солға бұрылыңыз, сонда сіз сауда орталығына кіре аласыз.
You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk.	Сіз такси ұстай аласыз немесе кабинаға тапсырыс бере аласыз.
As a loyalty program member, you can get room service for free.	Біздің адалдық бағдарламамыздың мүшесі ретінде сіз нөмір қызметін ақысыз ала аласыз.

Қонақтарды шығару	
Total comes to 45000 tenge.	Жалпы сомасы 45000 теңгені құрайды.
I'll print out the bill for you.	Мен распечатаю керек.
Would you prefer to pay in cash or by credit card?	Қолма-қол ақшамен немесе несие картасымен Төлегенді қалайсыз ба?
We take local currency, dollars and euros.	Біз жергілікті валютаны, доллар мен еуроны қабылдаймыз.
Now enter your PIN.	Енді PIN кодын енгізіңіз.
That's gone through. You can remove your card.	Төлем өтті. Сіз картаңызды ала аласыз.
Thank you for your stay.	Рахмет,, деп тоқтап қалды бізде.
to go upstairs (мұнда)	жоғары лауазымға ауысу
to transition (мұнда)	басқа лауазымға ауысу)
health insurance	медициналық сақтандыру
a mentorship programme	тәлімгерлік, тәлімгерлік бағдарламасы

Бөлмеде ыңғайлы болу	
Put your key card into the slot here.	Картаны осы тесікке салыңыз.
When you insert the card, a little green light shows on the lock.	Картаны салған кезде құлыпта жасыл шам жанады.
Take the card out and turn the handle to open the door.	Картаны шығарып, есікті ашу үшін тұтқаны бұраңыз.
Don’t remove the card until you leave the room.	Нөмірден шыққанша картаны шығармаңыз.
Push this button on the remote control to set the temperature. Each press raises or lowers the temperature by 1°C.	Температураны орнату үшін қашықтан басқару пультіндегі осы түймені басыңыз. Әр басу температураны бір градусқа көтереді немесе төмендетеді.
Put your valuables into the safe, then turn the little knob and enter the code.	Құндылықтарды сейфке салыңыз, кішкене түймені басып, кодты енгізіңіз.

Қонақтармен жанжалдарды шешу	
Could you explain exactly what the problem is?	Сіз түсіндіру үшін, қандай проблема?
We don’t seem to have your reservation.	Бізде сіздің құрышыңыз жоқ сияқты.
I’m afraid we don’t have a parking space tonight.	Бүгін бізде бос тұрақ жоқ деп қорқамын.
I apologize for the inconvenience. I’ll do my best to accommodate you.	Қолайсыздық үшін кешірім сұраймын. Бәрін жасаймын маған зависящее, сізді қоныстандыру жоспарланып.
I’m afraid your room isn’t ready for you now.	Сіздің нөміріңіз әлі дайын емес деп қорқамын.
I’ll ask housekeeping to inform me as soon as your room is ready.	Мен тазалау қызметінен бөлме дайын болған кезде маған хабарлауды сұраймын.
I will move you to another room while we’re dealing with that problem.	Біз бұл мәселені шешу кезінде Мен сізді басқа нөмірден көшіремін.
I’m very sorry that you’ve had to wait.	Сіз күтуге тура келгені өте өкінішті.

Қосымша 2. Бас аспазшы мен су-бастықтың лауазымдық сипаттамасы

Бас аспазшының лауазымдық сипаттамасы
"Бекітемін»
ЖШС директоры «_____»
_____

"__" _____ 20__ жыл

ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҚ
БАС АСПАЗШЫ
ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІНІҢ ОГРАНИЧЕННОЙ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ
«_____»

0-Жалпы ережелер;

1.1. Бас аспазшы мамандар санатына жатады, жауапкершілігі шектеулі серіктестік директорының бұйрығымен қызметке тағайындалады, ауыстырылады және босатылады"_____" (бұдан әрі мәтін бойынша - "Компания").

1.2. Шеф-аспаз лауазымына адам тағайындалады_____ білімі және мамандығы бойынша жұмыс өтілі_____.

1.3. Бас аспазшы тікелей есеп береді _____ компаниялар.

1.4. Өз қызметінде шеф-аспаз басшылыққа алады:

- Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен;

- техникалық регламенттермен, санитарлық-эпидемиологиялық ережелермен және нормативтермен;

- Компания Жарғысымен;

- ішкі еңбек тәртібі ережелерімен;

- компания директорының бұйрықтарымен және өкімдерімен;

- Компанияның ішкі нормативтік актілерімен;

- осы лауазымдық нұсқаулықпен.

1.5. Аспазшы білуі керек:

- қоғамдық тамақтануды ұйымдастыруға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасы;

- қоғамдық тамақтандыру өнімдерін (қызметтерін) өндіру және сату ережелері, оның кәсіби қызметіне қатысты салалық басқару құжаттары;

- өндірістік цехтарды ұйымдастыру және жалпы өндіріс негіздері;

-қоғамдық тамақтану өнімдерін өндіру технологиясы, тағамдардың, аспаздық, ұн, кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерінің сапасына қойылатын талаптар, аспаздық және өзге де өнімдерді өндіру кезіндегі санитариялық-эпидемиологиялық қауіпсіздік талаптары;

- адамның дұрыс (ұтымды) тамақтануының негізгі принциптері;

- емдік-профилактикалық, диеталық тамақтану технологиясы;

- ас мәзірін жасау, есепке алу және есептілік тәртібі, тағамдарды калькуляциялау әдістемесі және олардың бағасы, шикізаттың (өнімдердің) қалдықтары мен ысыраптарының әдістемесі және нормаларын айқындау, жаңа және фирмалық тағамдарға (бұйымдарға) рецептураларды әзірлеу әдістемесі технологиялық және техникалық-технологиялық карталарды, технологиялық нұсқаулықтарды жасау (ресімдеу) дағдыларына ие болуы тиіс;

- негізгі шикізатқа, тамақ өнімдеріне және қоғамдық тамақтану өнімдеріне нормативтік және техникалық құжаттардың талаптары, оның ішінде пайдаланылатын шикізат пен жартылай фабрикаттардың қауіпсіздігі бөлігінде санитарлық заңнаманың, техникалық регламенттердің және басқа да нормативтік құжаттардың талаптары;

- аспаздық өнімдерді өндіру кезінде канцерогенді немесе басқа да ықтимал зиянды химиялық заттардың пайда болуын болдырмау үшін технологиялық процестің реттілігі, шикізат пен жартылай фабрикаттарды өңдеу режимдері мен тәсілдері;

- аспаздық өнімдер қауіпсіздігінің негізгі критерийлері;

- механикалық, жылу және тоңазытқыш жабдықтарының қазіргі заманғы түрлері, оның жұмыс істеу қағидаттары, техникалық сипаттамалары мен пайдалану шарттары, сондай-ақ ыдыстың, Мүкәммалдың, ыдыстың, салмақ өлшеу аспаптарының түрлері; жабдықтар мен мүкәммалды санитариялық таңбалау, сақтау және пайдалану қағидалары;

- еңбек заңнамасының негіздері;

- еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі ережелері мен нормалары.

1.6. Бас аспаз болмаған кезде оның міндеттерін белгіленген тәртіппен тағайындалған адам орындайды, ол тиісті құқықтарға ие болады және өзіне жүктелген функциялардың сапалы және уақтылы орындалуына толық жауап береді.

2. Функциялар

Аспазшыға келесі функциялар жүктелген:

2.1. қажетті азық-түлік тауарларына, шикізатқа және жартылай фабрикаттарға өтінімдерді қалыптастыру, оларды уақтылы сатып алуды және алуды қамтамасыз ету;

2.2. тамақ дайындау технологиясы және басқа да өндірістік процестер бойынша нұсқаулық;

2.3. тамақ дайындау технологиясын, шикізатты салу нормаларын және қызметкерлердің санитарлық талаптар мен жеке гигиена ережелерін сақтауын бақылау;

2.4. тұтынушылардың сұранысын зерттеу және оның негізінде мәзір құру, тағамдар мен аспаздық өнімдердің алуан түрлілігін қамтамасыз ету.

3. ЛАУАЗЫМДЫҚ МІНДЕТТЕРІ

Өзіне жүктелген функцияларды орындау үшін аспазшы келесі міндеттерді орындауы керек:

3.1. Өз Еңбек міндеттерін адал, уақтылы және сапалы орындау.

3.2. Кәсіпорынның өндірістік-шаруашылық қызметіне басшылықты жүзеге асыру.

3.3. Өндірістік процесті ұйымдастыруды жетілдіру, озық технологияларды енгізу, техниканы тиімді пайдалану, шығарылатын өнімнің сапасын арттыру мақсатында қызметкерлердің кәсіби шеберлігін арттыру бойынша жұмыс жүргізу.

3.4. Қажетті азық-түлік тауарларына өтінімдер жасау, оларды қоймадан уақтылы алуды қамтамасыз ету, олардың түсу және сату мерзімдерін, ассортиментін, саны мен сапасын бақылау.

3.5. Тағамдар мен аспаздық өнімдердің алуан түрін қамтамасыз етіңіз.

3.6. Тамақ дайындау технологиясына, санитарлық талаптар мен жеке гигиена ережелерінің сақталуына тұрақты бақылауды жүзеге асыру.

(3.7) Аспазшылар мен өндірістің басқа да қызметкерлерін орналастыруды жүзеге асыру. Аспаздардың жұмысқа шығу кестесін жасау.

(3.8) Дайын тағамды бракераждау.

(3.9) Өндірістік қызмет туралы есептілікті есепке алуды, құрастыруды және уақтылы ұсынуды, еңбектің озық тәсілдері мен әдістерін енгізуді ұйымдастырады. Жабдықтар мен басқа да негізгі құралдардың дұрыс жұмыс істеуін бақылау.

(3.10) Тамақ дайындау технологиясы және басқа да өндірістік мәселелер бойынша нұсқаулық жүргізу.

(3.11) Қызметкерлердің еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы ережелері мен нормаларын, санитарлық талаптар мен жеке гигиена ережелерін, өндірістік және еңбек тәртібін, ішкі еңбек тәртібі ережелерін сақтауын бақылау.

3.12. Лауазымдық міндеттеріне сәйкес компания берген құқықтар шегінде өз өкілеттіктерін жүзеге асыру.

3.13. Компания белгілеген еңбек тәртібін орындау және еңбек тәртібін сақтау.

(3.14) Еңбек және өндірістік тәртіпті, еңбекті қорғау ережелері мен нормаларын, өртке қарсы қауіпсіздік, акзаматтық қорғаныс талаптарын сақтау.

(3.15) Лауазымдық міндеттерін тиімді атқару үшін өзінің кәсіби деңгейі мен біліктілігін үнемі арттырып отыру.

3.16. Компания директорының құзыреті мен тапсырмасы шегінде басқа да жұмыстарды орындау.

4. ҚҰҚЫҚ

Бас аспазшының құқығы бар:

4.1. Атқаратын лауазымы бойынша оның құқықтары мен міндеттерін айқындайтын құжаттармен, сондай-ақ компания басшылығының өз қызметіне қатысты шешімдерінің жобаларымен танысуға;

4.2. Басшыдан, мамандардан өзінің лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті ақпарат пен құжаттарды алу;

(4.5.) Басшылықтың қарауына осы нұсқаулықта көзделген міндеттерге байланысты жұмысты жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізу.

4.6. Компания басшылығынан өзінің лауазымдық міндеттері мен құқықтарын орындауда жәрдем көрсетуді талап етуге.

5. Жауапкершілік

5.1. Осы лауазымдық нұсқаулықта көзделген өзінің лауазымдық міндеттерін орындамағаны (тиісінше орындамағаны) үшін шеф-аспаз Қазақстан Республикасының қолданыстағы еңбек заңнамасына сәйкес толық материалдық, тәртіптік жауапкершілікке тартылады.

5.2. Өз қызметін жүзеге асыру процесінде жасалған құқық бұзушылықтар үшін жауапкершілік Қазақстан Республикасының қолданыстағы әкімшілік, қылмыстық және азаматтық заңнамасында белгіленген шектерде туындайды.

5.3. Материалдық залал келтіргені үшін-Қазақстан Республикасының қолданыстағы еңбек, қылмыстық және азаматтық заңнамасында белгіленген шекте.

Лауазымдық нұсқаулықпен таныстым) _____ _____

(қолы) (Ф. И. О.)

"___" _____ 20____ г.

Су-шефтің лауазымдық сипаттамасы

ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҚ-БАСШЫ.

Жалпы ережелер1.

Су-шеф басшылар санатына жатады.2.

Су-бас лауазымына жоғары кәсіптік білімі және мамандығы бойынша кемінде 3 жыл жұмыс өтілі немесе орта кәсіптік білімі және мамандығы бойынша кемінде 5 жыл жұмыс өтілі бар адам тағайындалады.3.

Су-бас лауазымына тағайындау және одан босату кәсіпорын директорының бұйрығымен жүргізіледі, 4.

Су-шеф білуі керек:4.1.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жұмысына қатысты жоғары тұрған және басқа да органдардың қаулылары, өкімдері, бұйрықтары, басқа да басшылық және нормативтік құжаттары.4.2.

Ұйымдастыру және өндіріс технологиясы.4.3.

Тағамдар мен аспаздық өнімдердің ассортименті мен сапасына қойылатын талаптар.4.4.

Рационалды және диеталық тамақтану негіздері.4.5.

Мәзірді құру тәртібі.4.6.

Өнімдерді есепке алу және беру нормалары.4.7.

Шикізат пен жартылай фабрикаттарды жұмсау нормалары.4.8.

Тағамдар мен аспаздық өнімдерді есептеу және олардың бағасы.4.9.

Өнімдерге, шикізатқа және жартылай фабрикаттарға арналған стандарттар мен техникалық шарттар.4.10.

Өнімдерді, шикізатты және жартылай фабрикаттарды сақтау ережелері мен мерзімдері.4.11.

Технологиялық жабдықтың түрлері, жұмыс принципі, техникалық сипаттамалары және оны пайдалану шарттары.4.12.

Қоғамдық тамақтану экономикасы.4.13.

Ішкі еңбек тәртібін сақтады.4.14.

Еңбекке ақы төлеуді және ынталандыруды ұйымдастыру.4.15.

Еңбекті ұйымдастыру негіздері.4.16.

Еңбек туралы заңнама.4.17.

Ішкі еңбек тәртібінің ережелері.4.18.

5. Су-шеф тікелей бөлім бастығына бағынады.6.

Өндіріс меңгерушісі болмаған кезде (демалыс, ауру, т.б.) оның міндеттерін белгіленген тәртіппен тағайындалған адам орындайды, ол тиісті құқықтарға ие болады және өзіне жүктелген міндеттердің тиісті орындалуына жауап береді.

II. Лауазымдық міндеттері:1.

Бас аспаз болмаған кезде мейрамхананың өндірістік-шаруашылық қызметін басқаруды жүзеге асырады.2. Еңбек ұжымының қызметін өндірістік тапсырмаға сәйкес қажетті ассортимент пен сапаның өз өндірісінің өнімдерін ырғақты шығаруды қамтамасыз етуге бағыттайды.3.

Өндірістік процесті ұйымдастыруды жетілдіру, прогрессивті технологияларды енгізу, техниканы тиімді пайдалану, шығарылатын өнімнің сапасын арттыру мақсатында қызметкерлердің кәсіби шеберлігін арттыру бойынша жұмыстарды жүргізеді.4.

Қажетті азық-түлік тауарларына, жартылай фабрикаттар мен шикізатқа өтінімдер жасайды, оларды қоймадан уақтылы алуды қамтамасыз етеді, олардың түсу және өткізу мерзімдерін, ассортиментін, саны мен сапасын бақылайды.5. Тұтынушылардың сұранысын зерттеу негізінде тағамдар мен аспаздық өнімдердің алуан түрін қамтамасыз етеді, мәзір жасайды.6. Тамақ дайындау технологиясына, шикізатты салу нормаларына және қызметкерлердің санитариялық талаптар мен жеке гигиена ережелерін сақтауына тұрақты бақылауды жүзеге асырады.7. Аспазшылар мен өндірістің басқа да қызметкерлерін орналастыруды жүзеге асырады.8. Аспаздардың жұмысқа шығу кестесін жасайды.9. Дайын тамақтың бракеражын жүргізеді.10. Өндірістік қызмет туралы есептілікті есепке алуды, жасауды және уақтылы ұсынуды, еңбектің озық тәсілдері мен әдістерін енгізуді ұйымдастырады.11. Жабдықтар мен басқа да негізгі құралдардың дұрыс пайдаланылуын бақылайды.12. Тамақ дайындау технологиясы және басқа да өндірістік мәселелер бойынша нұсқама жүргізеді.13. Қызметкерлердің еңбекті қорғау және техника қауіпсіздігі ережелері мен нормаларын, санитарлық талаптар мен жеке гигиена ережелерін, өндірістік және еңбек тәртібін, ішкі еңбек тәртібі ережелерін сақтауын бақылайды.14. Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бойынша жұмыс жүргізеді.

III Су-шеф құқылы: 1.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны басшылығының оның қызметіне қатысты шешімдерінің жобаларымен танысу.2. Осы Нұсқаулықта көзделген міндеттерге байланысты жұмысты жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу.3. Өз құзыреті шегінде құжаттарға қол қою және бұрыштама қою.4. Кәсіпорын

басшысының қарауына кәсіпорын қызметкерлерін лауазымға тағайындау, ауыстыру және лауазымнан босату туралы ұсыныстар; ерекше көзге түскен қызметкерлерді көтермелеу, өндірістік және еңбек тәртібін бұзушыларға жаза қолдану туралы ұсыныстар енгізуге.5. Кәсіпорын басшысынан өзінің лауазымдық міндеттері мен құқықтарын орындауға жәрдем көрсетуді талап етуге құқығы бар.

IV Жауапкершілік: шеф жауапты: 1.

Осы лауазымдық нұсқаулықта көзделген лауазымдық міндеттерін тиісінше орындамағаны немесе орындамағаны үшін - қолданыстағы еңбек заңнамасында белгіленген шектерде.2. Өз қызметін жүзеге асыру процесінде жасалған құқық бұзушылықтар үшін - қолданыстағы әкімшілік, қылмыстық және азаматтық заңнамада белгіленген шектерде.3. Материалдық залал келтіргені үшін-қолданыстағы Еңбек және азаматтық заңнамада белгіленген шекте.

Нұсқаулықпен таныстым: (қолы) (тегі, аты-жөні)