

Сегизбаева Жазира Дайрханқызы,
3 курс студенті

Алматы
Менеджмент
Университет

Ғылыми жетекші:

Таракбаева Раушан Ерболатовна

Т.Ғ.К., доцент

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ҚОНАҚ ҮЙ СЕРВИСІНІҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ СТАНДАРТТАРЫНА СӘЙКЕС КЕЛУІ

Халықаралық қызмет көрсету стандарты – қонақүйдің жоғары сапалы деңгейдегі қызмет көрсетуді талап етеді. Стандарт белгілі бір критерийлерден тұрады, олар қонақүй шаруашылығының қызметкерлерінің жұмысын және тұтынушыларға көрсетілетін қызмет сапасының деңгейімен бағаланады. Стандарт қонақүй қызметін нарықта реттеудегі әсер ететін құрал болып табылады, яғни әділетсіз өндірушілерден саудашыларға дейін және қонақүй қызметін тұтынушыларға әсер ететін құжат. Жалпы стандарт кез келген түрлі категориядағы қонақ үйлерге төмендегідей талаптарды анықтайды:

Біріншіден, кез келген категориядағы қонақ үйде тиісті жол белгілері болу керек. Сонымен қатар көрсетілген жарықталған, әсемделінген қонақ үй территориясы, қысқа мерзімге автокөлікті қоятын жер, сонымен қатар автобустың тұратын алаңы, мекеменің аты жазылған және оның категориясын көрсететін жарнамасы, мейрамханаға кіретін арнайы жерді көрсеткен жарнамасы болуы қажет. Ғимараттың жарты бөлігін алып жатқан қонақ үйдің арнайы кіретін бөлігі болуы қажет.

Екіншіден, қонақ үйдің құрылыс элементтері және техникалық жабдықтары талапқа сәйкес болуы қажет.

Үшіншіден, қонақ үй экологиясы таза аумақта орналаусы қажет.

Төртіншіден, қонақ үйде тұрған кезде қонақтың өмір қауіпсіздігі, оның денсаулығы және мүліктерінің сақталуын қонақ үй қамтамасыз етуі қажет.

Бесіншіден, ғимаратта апат жағдайындағы шығатын жер, баспалдақтар, жақсы көрінетін ақпараттар көрсеткіші, өрт сөндіргіш құралдары т.с.с болуы қажет.

Алтыншыдан, қонақ үйде санитарлы — гигиеналық нормалары және ережелері, санитарлы — эпидимомологиялық байқауды іске асыратын ұйымдармен бөлменің тазалығына, сантехникалық құрал – жабдықтың жағдайын қамтамасыз етілуі қажет.

Жетіншіден, барлық электр газ, су және канализация жабдықтары «қонақ үйдің техникалық пайдалану және оларды жабдықтау ережелеріне»

сәйкес болуы қажет.

Сегізіншіден, қонақ үй инженерлік жүйемен және құрал – жабдықтармен жабдықталуы қажет, яғни олар:

— ыстық және суық судың болуы (тәулік бойы) бір адамға күніне шамамен 300 литр

сумен қамтамасыз етілмейтін аудандарда бір тәулікке жететін су құюға арналған сыйымдылықтың болуы

— канализация;

— тұрғын және қоғамдық бөлмелерде жылылықтың температурасы 18,5 градус селсиден төмен болмауы

— радио хабарлағыш және телевизор (әр номерге кіргізу)

— телефон байланысы;

— номерлердегі жарық жүйесі: табиғи (бір терезеден болмауы)

— жасанды қызу лампаларының жарықтығы 100 лк, люминесцент 200 лк, коридорларда табиғи және жасанды жарықтың тәулік бойы болуы.

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

Қазіргі қонақүйлік мекеме тұтынушыларға тек жатар орын мен тамақтандыру қызметтерін ғана көрсетіп қоймай, сонымен қатар көлік, байланыс, ойын-сауық, экскурсиялық қызмет, медициналық, спорттық, сұлулық салондары қызметі мен т.б. қызмет түрлерін көрсетуі керек.

Қонақ үй бизнесіндегі стратегиялық бәсекелестіктегі артықшылықтарды қалыптастырудың негізгі бағыттарының бірі болып өзінің бәсекелестеріне қарағанда неғұрлым жоғары сапалы қызмет көрсету болып табылады. Бұл жерде мақсатты клиенттерге, олардың күткенінен әлдеқайда асып түсетін, қызмет көрсету басты бағыт болып тұр. Осыған сүйеніп, тұтынушы әуелі қызмет көрсетушіні таңдайды, сонан соң олардың ұсынған қызметін өздерінің күткендерімен салыстырады. Егер де көрсетілген қызмет олардың күткенімен сәйкес келмесе, клиент қызмет көрсету фирмасына бар ынтасын жояды, ал егер де сәйкес келсе немесе олардың күткендерінен асып түссе, олар бұл қызмет көрсетушіге болашақта тағы келуі мүмкін. Сол себепті, қызмет көрсетуші өзінің мақсатты клиенттерінің талаптары мен ойларын мүмкіндігінше дәл айқындай алуы қажет.

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

Қонақ үй қызметтерінің сапасы үлкен дәрежеде, онда істейтін адамдарға, олардың біліктілігіне, ынтасына, шығармашылық қабілетіне, жаңа технологияларды меңгеру шеберлігіне және жаңа ұйымдастыру үрдістерін қонақтарға қызмет көрсетуге арналған жаңа материалдық база түрлерін пайдалануға байланысты. Қонақ үй бизнесінде көрсетілген қызмет көрсету сапасы қонақты қанағаттандыру деңгейімен өлшенеді.

Қонақжайлық өнім сапасының төмендегі дәрежелері ескеріледі

(қызмет көрсету түрлерінің бәріне қолданылады) :

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

Халықаралық қонақ үй желілерінің Қазақстан нарығында көбеюін де атап кету керек. Эксперттердің зерттеулері бойынша Астана қаласында қонақ үйлер арасында бәсекелестіктің артуы байқалуда. Астана қаласына келушілердің 72% іскерлік сапармен келеді. Жақын арада Marriott Astana, Hilton Garden Inn Astana және Ritz-Carlton қонақ үй желілерінің салынуы жоспарлануда. Үш қонақ үйдің нөмірлік қоры -850 нөмір болмақ. Сонымен қатар 88 қабатты Abu Dhabi Plaza қонақ үйін салу жоспарлануда (2017 жылы).

Қазақстан нарығындағы премиум класты қонақ үйлер келесі:

Rixos Hotels

Нөмір саны: 238

Нөмір құны: \$342 бастап

Қонақ үй желісі: Rixos Hotels

Әлемдік қаржылық дағдарыс кезінде, 2009 жылы қазанның ортасында Rixos Group-тың екінші қонақ үйінің салтанатты ашылуы өтті. Ғимаратты салуға \$150 млн. жұмсалды. Аумағы 2 гектар жер қонақ үйде әртүрлі категориялы (presidential suite, executive suite, «дуплекс» және т.б.). нөмірлер бар.

Royal Tulip Almaty

Нөмір саны: 165

Нөмір құны: \$416 бастап

Қонақ үй желісі: Golden Tulip Hotels

2010 жылдың жазында Golden Tulip компаниясы өзінің төртінші қонақ

үйін салды. Онда 165 нөмір , оның 111 –і superior, 44 deluxe, 4 люкс Junior, 5 люкс executive және президенттік люкс нөмірлері бар. қонақ үйде халықаралық ас үйі, лаунж бар және 3 конференц залы бар.

Қорытынды:

Экономикалық тұрақтылықты ескере отыра Қазақстан нарығындағы қонақ үй бизнесінің дамуы туралы жолжамдар жақсы деп айтуға болады. Тұтынушылардың көбінесе үш – төрт жұлдызды қонақ үйлерді таңдауы байқалуда. Ал бес жұлдызды қонақ үйлердің бағасы көтерілуін атап кету жөн. Яғни егер 2009-2010 жылдары олардың бағасы қол жетімді болса, қазір тарифтер өте жоғары.

Қазіргі таңда Республикамызда 17 бес жұлдызды қонақ үй бар, олардың кейбіреулері нарықта он жыл болса, кейбіреулері енді нарықта тарала бастады.

Қазақстанда қонақ үй бизнесінің дамуы үшін барлық мүмкіндіктер бар. Ол Республиканың бай тарихы, сирек тарихи ескерткіштері, мәдениеті, саяси тұрақтылық, салыстырмалы ашық болуы мен біріге жұмыс істеуге дайын болуы. Бұл факторлардың барлығы қонақ үй бизнесі мен туризмнің дамуына мүмкіндік береді.

Қазақстан Республикасындағы қонақ үй бизнесінің дамуы мен қалыптасуын талдауда келесідей қорытындылар жасауға болады:

Қазақстанда орналастыру орындарының ортақ саны- 1559 бірлік. Нөмірлік қор -39 274 нөмірге дейін жетті, бұл көрсеткіш өткен жылға қарағанда 3,9%-ға өсуін көрсетеді.

Алайда сұраныс көрсеткіштеріне келсек, нөмірлік қордың орташа толығы қаңтар мен маусым айларында 23,7%-ды ғана құраған. Ресей Федерациясында бұл көрсеткіш -36,6%-ды құрайды, ал Кипр мен Мальтеде -72,9% (слыстыру үшін).

Қонақ үй нөмірлерінің толығы нашар болуының бірден бір себебі ол баға саясаты. Шет ел азаматтарының наразылықтарының бірі ол нөмірлердің бағасының қымбат болуы.

Сонымен қатар Veritas Brown эксперттерінің айтуы бойынша нарықта қонақ үйлер өздерінің негізгі бағаларын жоғарылатуда. Мысалға орта класты брендті Holiday Inn қонақ үйінде бір түнге нөмірдің орташа құны, брендті емес бес жұлдызды қонақ үй нөмірінің құнына тең. Брендті қонақ үйдің орташа тәуліктік тарифі Алматы қаласында \$145–420, ал Астана қаласында- \$400–520 құрайды.

Көптеген кәсіпкерлер нарықтағы қонақ үй бизнесінің заңдарын білмей, инвестицияның тез қайтарылымын сонымен қатар табыстың түсуін күтеді. Бірақ егер 2008 жылдары құлдырауға дейінгі кезде осындай проекттердің өтелімділігі 5-8 жыл болса, қазіргі кезде 10-15 жылға жетті.