**1-тақырып. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызметке кіріспе**

**Жоспар**

1. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні.

2.Туризмдегі сервистік қызметтің мәні.

3.Әлеуметтік сервис және мәдени сервис ұғымы

1. **Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні**. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет - бұл жеке қызмет көрсету арқылы адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызмет түрі. Қызмет - бұл еңбек өнімі, оның мақсаты адамдардың нақты қажеттіліктерін қанағаттандыру болып табылады.

Қызмет - бұл орындаушы мен тұтынушының (тапсырыс берушінің) тікелей өзара іс-қимылының, сондай-ақ адамның қажеттілігін қанағаттандыру бойынша орындаушының өз қызметінің нәтижесі.

Бұл қызмет өнімдерде (материалдық қызметтер) жүзеге асырылуы мүмкін немесе еңбек процесінде (материалдық емес қызметтер) тұтынылатын еңбектің пайдалы әсері ретінде болуы мүмкін. Мысалы, тігіншінің қызметі-ол костюм тігеді. Материалды костюмге айналдыру-тігіншінің қызметі. Тігіншінің қызметі костюмде жүзеге асырылады (материалдық қызмет).

Қызметтің маңызды ерекшелігі-тұтынушы үшін пайдалы әсер, және бұл әрекетті тірі жұмыс (материалдық емес қызмет) және материалдық өнімде көрсетілген жұмыс жасай алады. Бұл қызметтердің негізгі мақсаты, олардың әлеуметтік функциясы-халыққа тікелей қызмет көрсету, жайлы өмір сүру жағдайларын жасау: көлікте, қоғамдық орындарда, демалыс кезінде.

Қызмет - бұл қызмет орындаушысының тұтынушымен тікелей байланыста болатын қызметі. Қызмет көрсету процесі өндіріс құралдарымен және сервистік ұйымның персоналымен қамтамасыз етіледі. Қызмет көрсету тұтынушының тапсырысын талдауды, қызмет көрсету жобаларын (техникалық тапсырмалар мен қызмет көрсету процесін) әзірлеуді, қызмет көрсету тәсілдерінің көп нұсқалығы жағдайында ымыралы шешімдерді іздеуді, қызметтің қажетті сапасын белгілеуді және қамтамасыз етуді, қызметті келісуді, ресімдеуді және тұтынушыға жеткізуді қамтиды [1].

Сервис - бұл қызмет көрсету арқылы клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған адам қызметінің ерекше түрі болып табылады.

Сервис мамандары кәсіби қызмет көрсету дағдыларына ие болуы керек. Мысалы, мейрамханаға келушілерге қызмет көрсету кезінде даяшы келушілермен қарым-қатынас жасау дағдыларын, этикет ережелерін, тағамдар мен сусындарды беру және тазарту дағдыларын қолданады. Қызмет көрсету сапасы көбінесе қызмет көрсету әдістерімен анықталады. Қызмет көрсету әдістері кәсіпорын түріне сәйкес келеді. Мысалы, жылдам қызмет көрсететін тамақтандыру орындарында ыдыс-аяқтарды дайындау мен қызмет көрсетудің жоғары жылдамдығы қажет, ал кешкі немесе түнгі қызметі бар мейрамханада біртіндеп тамақтану, үстелді қою, тамақтану және этикет ережелерін ескере отырып, жоғары білікті қызмет көрсету қажет.

Сервистік кәсіпорынның тиімділігі менеджерлердің дұрыс ұйымдастырушылық және басқарушылық қызметіне байланысты. Ұйымдастырушылық-басқарушылық жұмысқа мыналар кіреді:

- ұйымның сервистік қызметін жоспарлау, нарық немесе қызметтер ассортименті өзгерген кезде ұйымның дамуын болжау;

- өндірістік және өндірістік емес шығындарды бағалау;

- қызмет көрсетудің түр-түрін және сапа деңгейін ескере отырып, технологиялық жабдық пен техникалық құралдардың құрамын оңтайландыру;

- қызмет тұтынушымен қарым-қатынас жасау үшін байланыс аймағын ұйымдастыру;

- тұтынушылармен жұмыс істеу үшін психологиялық қабілеті бар қызметкерлерді іріктеу.

Осылайша, сервистік қызмет күрделі көпқырлы процесс болып табылады, ол кәсіпорынның персоналы мен ресурстарын сауатты басқарумен, қызмет көрсету стандарттарының талаптарын сақтаумен, көрсетілетін қызметтердің тұтынушының қажеттіліктеріне сәйкестігімен қамтамасыз етіледі.

Қызмет - бұл жеке адамдар да, ұйымдар да ұсына алатын қызметтерді ұсыну арқылы клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған адам қызметінің түрі.

Қызмет көрсету саласы адам қызметінің ең кең және кең таралған түрлерінің бірі болып табылады. Күнделікті өмірде бір-біріне көмектесу, пайдалы ақпарат немесе ақпарат беру арқылы қарапайым Білім немесе дайындықты қажет етпейтін қарапайым қызметтер көрсетіледі. Алайда, адамзат өмір сүрген кезеңде әрдайым жоғары деңгейде қызмет көрсететін адамдар мен ұйымдар болды, олар көбінесе қымбат қызметтерді ұсынады, оларды қолдану Арнайы білім мен дағдыларды, сондай-ақ кәсіби жабдықтардың болуын талап етеді.

Қазіргі кезеңде қызмет адам қызметінің шексіз саласы болып табылады. Индустриалды дамыған елдердегі халықтың шамамен 70% - ы қызмет көрсетеді және қызмет көрсету нарығының қатысушылары болып табылады. Алайда, бүгінгі таңда сервистік қызметтің даму заңдылықтарын білместен, осы салада жұмыс істеу мүмкін емес.

Сервистік қызмет екі санаттағы Қызметтерді ұсынуда көрініс табуы мүмкін: материалдық қызметтер - бұл адамдардың материалдық қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызметтер санаты. Мысалы, бұл тауарлар мен адамдардың қозғалысы, кез-келген затты тұтынуға жағдай жасау, әртүрлі заттардың тұтынушылық қасиеттерін сақтау қажеттілігі. Мысалы, шаштараз қызметтері, фотограф қызметтері, ғимараттар мен құрылыстарды жөндеу қызметтері, тамақтану қызметтері және т.б. материалдық емес қызметтер. Олар еңбек процесінде тұтынылатын еңбектің пайдалы әсерін білдіреді. Бұл банктік шоттың жай-күйі туралы ақпарат сияқты ақпараттық қызметтерді ұсыну болуы мүмкін.

Қазіргі уақытта әлеуметтік-мәдени сервис саласы үнемі кеңейіп келе жатқан нарығы әлемдегі бірде-бір елді назардан тыс қалдырмайтын жаһандық бизнес болып табылады. Қызмет тек орналастыру құралдарын ғана емес, сонымен қатар көлік, байланыс, тамақтану, ойын-сауық индустриясын және басқаларын қамтитын экономиканың салааралық саласы болғандықтан, бұл сала әр континентке, мемлекетке немесе қалаға әсер етеді. Әлеуметтік-мәдени сервис тиімді дамуы елге шетелдік туристер ағынын едәуір арттыруға және, тиісінше, валюталық түсімдер ағынын арттыруға, бюджетке салық түсімдерінің өсуін, экономиканың аралас салаларын дамытуды және халықтың жұмыспен қамтылуын едәуір арттыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді [2].

**2. Туризмдегі сервистік қызметтің мәні.** Туристік қызмет – ол қызмет көрсету саласындағы мақсатты іс-әрекет жиынтығы олар туристі қамсыздандыруға немесе оның және экскурсанттың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, туристік өнімнің, турдың және туристік қызметтің бағытталуымен сипатымен туризмнің мақсаттарына жауап береді, жалпы адамзаттың жақсы тәртіп пен моральдық принциптерге қарама - қайшы келмеуге бағытталған. Туристік қызметтердің құрамы.

Туристік қызметтердің құрамына кіретіндер: орналастыруды, тасымалдау және басқа қызметтердің түрлері, оларды рәсімдеу, тасымалдау, қарсы алу, шығарып салу, трансфер, орналастыру, тамақтандыру, экскурсия мен аттракциялар, медициналық қолдау және сақтандыру, аудармашы-гидтердің қызметтерінің және басқа да қамсыздандырудың барлық түрлерін брондау қызметтері.

Қызметтердің құрамына туристік топтың басшысы, аудармашы – гид қосылып, олар экскурсоводтың ролін атқаруы мүмкін. Егер жергілікті экскурсияны ұйымдастырудың ережелеріне қарама – қайшы келмесе, бизнес-туристер үшін арнайы бағдарлаушы маман жолдауларына болады. Әрбір турдың қызметтері көптүрлі және бағдарламамен анықталады, сондай-ақ осы қызметтердің әрбір түрінде көптеген соған жататын элементтер болады [3].

Егер туризмді туристік пакеттің жалпы принциптері бойынша қарастырсақ, онда минимумды түрде 2 – тасымалдау мен түнеу қызметтерінің, міндетті түрде болуы тиіс.

Тасымалдау. Тасымалдау қызметі бірнеше этаптан тұрады:

* Трансфер - ол туристік топтың жиналған жерінен негізгі тасымалдаушының терминалына және белгіленген орынға келгеннен кейін туристерді отельге, курортқа дейін тасымалдау және тағы басқа эскурсиялық қызмет түрлері жатады.
* -Тасымалдау туристі үлкен қашықтыққа оны тұрғылықты жерінен белгіленген жерге дейін тасымалдау.
* Тамақтандыру. Тамақтану қызметі сауық және танымдық іс – шаралармен қатар және маңызды. Әдетте тамақтану туристердің көңіл-көтеруі болып табылады.

Экскурсиялар және экскурсиялық қызмет көрсету. Экскурсия ол көрнекілік жерлерді немесе туристік қызығушылықты, объектілерді көру мақсатындағы қысқа мерзімдер тақырыптық бағыт, экскурсияның функционалды бағытталуы – демалыс және бос уақыт pleqsure and leisure, мәдени тілдесу деңгейінің жоғарылауы.

Аттракциялар, ойындар, сауықты шаралар, ойын бизнесі. Аттракция жүйесінде үлкен орынға ие балаларға арналған автоматты ойындар, ал ересектерге бильярд, кегми, карталар, рулетка және тағы басқада ойын индустриясына жататындарды қалайды [4].

Туристік тауарлар. Туристік тауарлар – туризм мақсатында турист немесе экскурсанттың қажеттіліктеріне жататын материалдық құралдар, сувенирлер, тауарлы өнім, тікелей және жанама туристік қызметі. Сауда. Кейбір елдер туристердің сатып алған тауарларын шет елге шығаратын кезде Tax Free льготын енгізуде. Сонымен қатар туристке оның Value Added Tax – VAT арнайы дүкендері мен сауда орталықтарынан, құнынын жартысы шекарадан өткен кезде қайтарылады. Мұндай қайтарылым тауардың құнының 20% құрайды. Мұндай іс – шаралар туристің тауарларды сатып алуға деген қызығушылығын тудыруға бағытталған.

Шоппинг. Туристердің қайта сатуы үшін емес, жеке қажеттіліктері үшін сатып алған тауарлары жұмсақ шоппинг деп аталады.

Шоппинг – турлар. Тауарды шетелде жүріп, елге келгенде оны сату туризмнің толықтай бір – шоппинг – туризм саласына айналды. Шын мәнінде олар әрдайым саяхат көзін іздестірушілер, яғни рахаттану үшін емес, тауар үшін ізденісте жүрген кішігірім бөлшектік саудагерлер.

Туристік өнім. Туристік қызметті бір жағынан туристік өнімнің - тұтынушыға өңдеп жеткізушісі туризмді ұйымдастырушының қызметі ретінде, ал екінші жағынан осы өнімді тұтынушы туристердің қызметі ретінде қарастырсақ болады. Туристік өнім тур мен туристік ұсыныстың негізгі болып табылады.

Туристік өнім - минумды түрде бір екі немесе одан да көп туристік қызметтерден, жұмыстардан, тауарлардан және қамсыздандыру құралдарынан, басқада туристік ресурстардан тұратын, яғни туризм мақсаты мен процесіндегі туристің қажеттліктерін қанағаттандыруға жеткілікті қызметтердің, жұмыстардың, тауарлардың туристік қызметтерінің реттелген мақсаттың жиынтығы.

Туристік өнім (турпакет) көрсетілген қызметтер мен шығындарын қосатын, ал тұтынушылық қасиеттері келісім шартқа сай келетін жалпыға бірдей бағамен ұсынылады.

Туристік өнімнің деңгейі. Ол жалғыз 1) өндірушінің қызметтері, жұмыстары немесе тауарлары – тұтынушы өнімдері 2) өнімді өндірушілердің бір түрлі және көп тұрлі топтары 3) туристік саланың өнім 4) дестинация өнім 5) алдындағы елге немесе мекенге аналогты. Туристік өнім оны құраушы 3 компаненттен тұрады.: а) туристік қызмет; б) туристік қызметтерді тұтынушы кезінде қатар жүретін жұмыстар; в) тур кезінде және турдан тыс тұтынылатын тауарлар [5].

**3. Әлеуметтік сервис және мәдени сервис ұғымы.** Әлеуметтік-мәдени сала - бұл халықтың мәдени және ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ететін, әлеуметтік-мәдени және ақпараттық мақсаттағы тауарлар мен қызметтерді тұтынуды өндіруді, бөлуді, сақтауды және ұйымдастыруды жүзеге асыратын кәсіпорындардың, мекемелердің, ұйымдардың және басқару органдарының жиынтығы [6].

Әлеуметтік-мәдени қызметтің мақсаты - адамдардың рухани өмірін байыту және әлеуметтік - мәдени қызметке жағдай жасау.

Әлеуметтік-мәдени сервистің ерекшеліктері:

- әлеуметтік-мәдени сервис қызметкерлерінің қызмет көрсету нысанындағы еңбегі;

- әлеуметтік-мәдени сервис қызметкерлерінің еңбегі дараландырылған. Скс адамдардың жеке сұраныстарымен олардың әртүрлілігімен айналысады. пікірлерімен және көңіл-күй сыйлады. Бұл әлеуметтік-мәдени қызметтің жеке сапасына қойылатын ерекше талаптарды анықтайды. Адамдармен жұмыс істеу қабілеті мен қабілеті жоғары бағаланады;

- әлеуметтік-мәдени қызмет Халыққа қызмет көрсетумен айналысады, сондықтан оның мекемелерінің, кәсіпорындарының, ұйымдарының аумақтық орналасуы демографиялық факторларға (халықтың саны, тығыздығы, құрамы және т. б.) байланысты болады.;

- әлеуметтік-мәдени қызметтегі жұмыс механикаландыру мен автоматтандыруға аз дәрежеде жауап береді. Бұл саланың ерекшелігі. жоғары еңбек сыйымдылығы;

- қызметтер тұтыну заты болып табылады, бірақ қызметтерді жинақтау мүмкін емес, қызметті тек тұтыну кезінде ғана пайдалануға болады.

Қызмет көрсету саласы. Материалдық емес қызметтер - заттық-сезу нысанын алмайтын әлеуметтік-мәдени сервис қызметтері.

Бұл іс-әрекеттері тікелей адамға/оның айналасындағы жағдайларға бағытталған қызметтер. Мұндай қызметтерді өндіру тұтынудан бөлінбейді (туристік жолдамаларды сату, концерттік қойылымдарды ұйымдастыру бойынша қызметтер).

Қызмет көрсету саласы - бұл халықтың рухани және материалдық қажеттіліктерін қанағаттандыруға арналған салалар мен қызмет түрлерінің жиынтығы.

Материалдық емес игіліктер-бұл өндірістік емес салада құрылған адамның қабілеттерін дамытуға әсер ететін Игілік:

- ішкі-адамға табиғат берген игіліктер (дауыс, музыкалық есту, ғылым қабілеті);

- сыртқы-сыртқы әлем қажеттіліктерді қанағаттандыру үшін беретін нәрсе (бедел, қорғаныс).

Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету және туризм экономикалық тұрғыдан алғанда, халық шаруашылығының жеке салааралық кешеніне бөлінген және туристерге қажетті барлық нәрселермен қамтамасыз ететін материалдық игіліктерді, қызметтерді және тауарларды тұтынудың ерекше түрі болып табылады: көлік құралдары, тұру және тамақтану, мәдени-тұрмыстық нысандар мен қызмет көрсету, ойын-сауық қызметі.

Сервистік қызмет мәдениеті дегеніміз – елдің ұлттық және діни дәстүрлерімен келісілген және әлемдік стандарттарға сай, эталондық еңбек нормасының, мінез-құлық этикасының, жоғары рухани құндылықтар дың біріккен жүйесі. Ол тұтынушыларға сапалы қызмет көрсетуді сипаттайды.

Қызмет көрсету мәдениеті – қызмет көрсету сферасындағы маманның тұтынушылармен ара қатынасындағы үрдісте болатын әдептілік шарттар жиыны. Оның құраушыларына: қызмет көрсету этикасы; қызмет көрсету эстетикасы; жарнама қызметі жатады [7].

Сервистік қызмет мәдениеті, қолжетімділік және сапа көрсеткіштері қызмет көрсетуші тұлғалардың іс-әрекеттерін бағалау және бақылау үшін қажет. Барлық қызметтер үшін жалпы көрсеткіштер болып орындаудың уақтылығы мен дәлдігі, қолжетімділігі, жұмсалған қаржы және негізделген шағымдардың барлығы болып табылады.

Қолжетімділік және сапа көрсеткіштерінің құрамы екі негізгі топқа бөлінеді: сандық және сапалық.

Қызметтерді жабдықтаушылардың іс-әрекеттерін объективті түрде бағалауға мүмкіндік беретін және өлшенетін сандық көрсеткіштерге мыналар кіреді: қызметті алу үшін күту уақыты; мекеменің жұмыс уақыты; қызметтерді көрсететін мекеменің орналасқан жері; қызметтерді алу үшін керекті құжаттар; қызметтің соңғы нәтижесінің бағасы (ақылы қызметтер үшін); қызмет тұтынушыларының кейбір топтары үшін жеңілдіктер.

Көрсетіліп жатқан қызметтердің қолжетімділігінің сапалық көрсеткіштер қатарына мыналар кіреді:

- қызметті алу үшін қойылған шарттардың қиындық дәрежесі;

- көрсетіліп жатқан қызметтер туралы мәліметтің дәлдігі (шындығы);

- қызмет алудың әр түрлі арналары;

- мәлімет және нұсқау құжаттарының баяндалуының қарапайымдылығы және айқындылығы.

Көрсетіліп жатқан қызметтердің сапасының сандық көрсеткіштер тобына мыналар кіреді: қызмет көрсетуді мерзімінде бітіру; негізделген шағымдардың саны.

Сапалық көрсеткіштерге мыналар жатады: тұтынушы алдындағы міндеттердің орындалу дәлдігі; қызмет көрсету мәдениеті (сыпайылық, эстетика); жұмыскерлердің еңбек нәтижесінің сапасы (кәсіптік шеберлік).

Қызмет көрсетудің мәдениеті ұғымына елдің ұлттық салт-дәстүріне, қазіргі заманғы қызмет көрсетудің дүниежүзілік стандарттарының талаптарына сай және тұтынушыларға сапалы қызмет көрсететін ұстанымдар, жоғарғы діни құндылықтар және жүріс-тұрыс этикасы эталонды еңбек нормаларының жүйесі деп түсіндіріледі.

Қызмет көрсетудің мәдениеті туралы сөз еткенде, бұл ұғымды елдің бүкіл ұлттық қызмет көрсету аясына немесе бір салаға (қоғамдық тамқтандыру қызметі) не болмаса фирма, өндіріске жатқызуға болады. Нақты қызметкедің іс әрекеті қызмет көрсетудің мәдениетінің талаптарына түгелімен не жартылай сәйкес болуы мүмкін. Бұл талаптар ол жұмыс істейтін қызмет көрсетудің аясында жасалған. Сонымен қатар қызмет мәдениеті жоғарыда көрсетілген деңгейлеріне бір-бірімен байланысты болып келеді және қызмет көрсетудің мәдениеті өзінен өзі пайда болмайды.

Кез келген сервистік кәсіпкерлері мен менеджерлері қазіргі талапқа сай ұлттық дәстүрлерді жандандыра отырып сервис қызметін тиімді пайдаланады.

Сервис менеджменті ыңғайлы сапалы, мәдениетті қызмет көрсету ең бірінші өздеріне қажет егер жақсы болмаса фирма дамуына кері әсері болуы мүмкін. Сондықтан дамыған елдерде қызмет көрсету мәдени талаптарының біріңғай кешенін әзірлеп оның өздерінің фирмаларына енгізіп, оның орындалуын бақылайды.

Менеджменттің стратегиясы былай құрылады: Қызметкерлеріне қызмет көрсету мәдениетін бұйрық арқылы емес оларды әкімшіліктің пікірі арқылы, сабақтар өткізу және эстетика арқылы үйретіледі. Әлеуметтік мұқтаждық бітпес әртүрлі формдарды пайда болады [8].

**Бақылау сұрақтары**

1. Қонақжайлылық индустриясындағы сервистік қызмет түсінігі және мәні.

2.Туризмдегі сервистік қызметтің мәні.

3.Әлеуметтік сервис және мәдени сервис ұғымы