**2-тақырып. Қонақ үй және туристік кешендердегі қызмет көрсету нарығының қалыптасуының негіздері**

**Жоспар**

**1.Қонақ үйде қызмет көрсету ерекшеліктері.**

**2. Қонақ үйдің класын анықтауда қызметкерлердің сапасы**

**1.Қонақ үйде қызмет көрсету ерекшеліктері.** XX ғасыр соңындағы қонақ үй шаруашылығындағы жаңа тезнологияның енуіне орай басқару жүйесіндегі өзгерістермен қатар жұмысшы, қызметкерлер санының күрт азаюы байқалады. Қызмет көрсету саласында қаржы жоспарлау, коммерциялық іс-әрекеттерді қызмет көрсету, басқару проблемаларымен байланысты қарастыруда. Жұмысқа қабылдау дайындау, қайта дайындау, қарым-қатынас мәселелерін зерттеу қолға алынды. Қонақ үй бизнесіндегі қызметкерлер олардың жұмысын ұйымдастыру, бақылау менеджмент жүйесіндегі негізгі мәселенің бірі. Қызмет көрсету саласында жұмысқа қабылдау, дұрыс таңдай білу, тұтынушы талабына сұранысына сай болуы шарт.

Қонақ үй шаруашылығындағы көпшілік қызметкерлер қонақ үй қызметін тұтынушылармен тікелей қарым-қатынаста болуына орай автоматты түрде кәсіпорынның мақсаттарын іске асыру процессіне қатысты қызмет көрсету сферасы (орналастыру, қабылдау, тамақтандыру, туристік, экскурсиялық, қосымша т.б.) жұмысы қызметкерлердің іскерлігімен, саналылығымен, кішіпейілдігіне тікелей қатысы бар. Адамдармен ұтымды жұмыс істей білу, басқару қызметкерлерді басқарудағы негізгі функция деп санау қажет.

Қонақ үй шаруашылығы кәсіпорындарының кейбірінде қызметкерлерді басқару мәселесіне орынды көңіл бөлмейді. Көбінесе менеджер-ұйымдастырушылармен ғана жұмыс жүргізеді. Бұл дұрыс емес. Себебі төменгі топтағы қызметкерлер кәсіпорындағы адам-жұмысшы санының басым көпшілігін құрайды, кәсіпорын табатын пайда-ақша көзі олардың қызметіне, сапалылығына тікелей қатысты. Мысалға қонақтар жататын орындарына ғана ақша төлеп қоймай, қауіпсіздігіне, тазалыққа, отель қызметкерлерінің жұмысына да төлейді.

Адамдар ресурстары ол қызметкерлер. Соңғы жылдары әдеби, ғылыми оқулықтарда жиі қолданылып жүрген термин. Бірақта «қызметкерлер менеджменті» мен «адамдар ресурстары менеджменті» арасындағы нақты айырма кездеспейді. Кәсіпорын (қонақ үй т.б.) мақсаты мен қызметкерлермен қатынас, байланыс олардың өзара қарым-қатынасының артуына орай адамдар ресурстары дұрыс пайдалануға енген деп есептейміз. Және ол негізгі фактор қандай жағдай болмасын екі жағдайда да басқару процесінің алға қойған мақсаты: еңбекті дұрыс ұтымды пайдалану, еңбек құнын арттыру болып саналады. Адамдар ресурстарын пайдалану ұзақ мерзімге арналған бизнес стратегиясының негізгі бағыты болмақ. Қызмет қабылдаушылар, тұтынушыларға сапалы қызмет көрсету кәсіпорын жұмысшылары тарапынан адамдар ресурстары менеджментіне үлкен көңіл бөлу етуі. Олардың дамып өсуіне, бұл мақсаттар орындалуы үшін уақыт қажет және басшылық менеджменті ғылым, практикалық тұрғыда негізделуі дұрыс.

Қазіргі бизнес кәсіпорындарды жоғарғы класты мамандармен қамтамасыз етуді қажет етеді. Бірақта ондай мамандарды өз іштерінде дайындауды қажет тұтады. Сондықтан да қонақ үйлердегі адамдар ресурстарын басқару басқармасы бөлімі кәсіби дайындықпен ұйымдастырылуы, басшы рөлі өте жоғары тұрғаны дұрыс.

Оқулықтар мен құралдарына шолу жасау барысында қонақжайлылық индустриясында адамдар ресурстары, олардың мәселелері, іс әрекеттері, құқықтары туралы мәліметтер көптеп кездессе, ал басқару процессі туралы мәліметтер жеткіліксіз.

Қонақ үй индустриясы кәсіпорындары олардың қазіргі іс әрекеттері қысқа мерзімде пайда табуға бағытталған.

Адамдар ресурстарын басқару табиғаты бизнестегі ұтымдылықты байқатады. Адамдар арасындағы қарым-қатынастар, жұмысына деген ынта қызығушылық жақсы жолға қойылса қызметкерлермен жұмыс істейтін бөлім, менеджерлердің жұмыс істеу саясатының оңдығын, дұрыстығын көрсетеді.

Көпжылдар бойы адамдар ресурстарымен жұмыс істейтін бөлімді басқару қызмет мансабының ең жоғарғы деңгейі болып саналып келеді.

Бұл бөлім көбінесе кім көрінгенмен толықтырып, тұтынушылармен жұмыс істеп көрмегн кездейсоқ адамдармен жасақталып келуі. 90-шы жалдардан кейінгі нарық жағдайына орай өзгерістерге ұшырауда. Бұл бөлім алдына өте қатаң жоғарғы талаптар қойылып отыр. Кәсіпорын бөлімдері ішіндегі жауапты, ақпараттандырылған, тез қимылдайтын білімді структура болып саналады.

Қазіргі кезде қызметкерлермен жұмыс істейтин бөлім (департамент) төмендегі төрт сфераны қамтиды. Оның құрылымы төмендегідей болып келген.

Бұл бөлім басында бас менеджер, кадр менеджері, ассистент секретарь және т.б. тұрады. Қызмет түрлеріне жұмысшыларды қабылдау, тексеру мерзімін белгілеу, көмек көрсету, еңбегін бағалау, еңбек ақысын тағайындау, еңбек режимін қадағалау, зерттеу құжаттармен т.б. жұмыс жатады. Кадр бөлімінің адамдар саны кәсіпорын құрамына, адамдарына байланысты. Соған байланысты кадр бөлімі мамандарының статусы әртүрлі қонақ үйлерде алуан түрлі болып келген.

Қонақ үй шаруашылығындағы бизнестің дұрыс жолға қойылуы, кадр құрамына байланысты олардың іс әрекетіне сай келеді. Ұйымдастыру жағынада қызметкерлерді жинақтау кәсіпорынның алдына қойған мақсаты мен міндеттеріне, ұйымдық құрылымыға, мамандарды жоспарлауға, кадр саясатына қатысты. Мысалы кейбір компаниялар керек мамандарын жоғарғы оқу орындарындағы студенттердің ішінен іріктеп алып оларға білім алуына көмек көрсетуі, кейіннен ол маманның сол компания мүдесін қорғайтындығы.

Мамандарды кадрларды жоспарлаудың негізгі этаптары: басқару бағдарламсы; стратегиялық жоспардау, адамдар ресурстарын жоспарлау; адам ресурстарына сұраныс; сұраныс және ұсыныс; түрлі өзгерістермен себептер; қажетті қызметкерлер саны; тұрақсыздық жұмыстан шығып кетушілер.

Осылай адамдар ресурстарын жоспарлау қызметкерлерге, құрамына талдау жасай отырып жұмыс барысындағы түрлі өзгерістерді, қызметкерлердің жұмыстан шығып кетуі тұрақсыздығы жоспарланғандығын байқаймыз, ұсыныс пен сұраныс балансын көреміз, қажетті қызметкерлер санын анықтау, стратегиялық жоспар негізгі мәселе болып саналатындығын көреміз.

Мамандармен қамтамасыз етілуі кадр бөлімінің есеп жүйесіне тікелей қатысты. Оған штат кестесі, жұмысшылардың неліктен жұмыста тұрақтамауы т.б. жатқызамыз. Бөлім мамандарының тілдері білуі, компьютер, факс т.б. жұмыс істей алу классификациясы, шет тілдерді білуі қонақ үй саласындағы сұранысқа жатады.

Мамандарды жоспарлау – бұл шаруашылық сферасындағы өте күрделі процесс.

200-600 орындық қонақ үйлердегі адамдардың жұмысын талдау, бағалау күрделі іс. Өз ісінің мамандарын таңдау бірнеше этаптан тұрады. Біріншіден ұсынылатын жұмыс түріне анализ беру, сипаттау, мақсаты мен міндеттерін айқындау, функциональді жеке қызметін белгілеу т.б. қызметші түрі, қимылы, біліктілігі, тәжірбесі туралы анықтамалар іріктелінеді.

Екіншіден мамандарды іріктеу. Іріктеу тәсілдері алуан түрлі: (1 апта -1 ай), тесті; сұрақтарға жауап беру, әңгімелесу т.б. әр кәсіпорын әртүрлі жолдармен өздеріне мамандарды іріктеу жүргізеді. Қазіргі кезде резюме арқылы кандидаттар санын тежеп: әңгімелесе отырып қабылдау жиі қолдануда. Әңгімелесе отырып маманның жанжақтылығынан, фирма, компания жұмысына сай екендігін, іс мәндерін, біліктілігін, білім деңгейін анықтай аламыз. Мысалы өте жақсы жазылған резюме артында психологиялық тұрғыдан сай келмейтін адамдар тұруы да мүмкін.

Үшінші этап жаңа қызметкерді әлеуметтік адаптациядан өткізу. Жаңа қызметкер жаңа жұмыс орнына, кәсіпорын режиміне, ережелеріне басқа адамдармен тез тіл табысуына қолайлы жағдайлар ұйымдастыру қажеттілігі. Егер де дұрыс ұйымдастырылған басқару тәсілі болса, онда маман тұрақтануы жұмысқа ынтасы, ортақ мүдені қолдайтындығы көрінеді. Әлеуметтік адаптация әр жерде әр түрлі ұйымдасқан видеофильмдер, анықтамабуклеттер арқылы кәсіпорын іс әрекеті, традициясы, тәжірибелері туралы мағлұматтар арқылы да жүргізеді [9].

Қонақ үй қызметінде жұмысшылар тұрақсыздығы жиі байқалады. Қызметкерлердің 45% жуығы алғашқы үш айда жұмыс орындарын тастап кетуге мәжбүр, ал 15% бір ай ішінде.

Көпшілік жағдайда тастап кету себептеріне жалақының аздығы, адамдармен жұмыс істей алмауы жатады екен. Сондықтан кейбір ғалымдар алдын алу жолдарын ұсынған (Вудс, Макаулан).

1. Кәсіпорын жұмысының сипаты.
2. Жұмысты тастап кету себептерін анықтау.
3. Қызметкерлер ішінде анкета арқылы өз жұмысынан не нәтиже күтетінін анықтау.
4. Қабылдау тәсілін жетілдіру.
5. Қызметкерлердің жұмыстары бойынша өсу бағдарламасын жасау.
6. Түскен табысты бөлу схемасын жақсарту, жалақы төлеу мәселесін шешу.
7. Әлеуметтік жағдайлар туғызу т.б.

Информациялық технология жағдайында кадрлар туралы мәліметтер жинақталу тиісті. Инструкциялар мен ережелер, қызметкер жұмысын бағалау, түрлі жәрдемдер (медециналық, тұрмыстық) көрсету жолдарын, бағдарламаларын қарастыру қажет.

Басқару стилі, тактикасы мен практикасы мамандардың тұрақтануына, олардың компания ісіне жанашырлығын, тілектестігін еүшейтеді.

Қонақ үй шаруашылығы бизнесінің өркендеуіне септігін тигізеді.

Қонақ үй шаруашылығы бизнесінде қызметкерлерді бағалау, қызмет көрсету ерекшеліктерінен кеінгі қажетті қарастырылатын мәселе. Кәсіпорын (қонақ үй) басшылары әрқашан төмендегіні ескерген жөн. Даму стратегиясына орай мамандарды жұмысқа қабылдау, оларды іріктеу, оқыту, тәрбиелеу кадр жөніндегі менеджер міндеті.

Қызметкерлерді бағалау үшін бағалау критериі, мақсаты мен әдістері болуы керек. Мақсаты: қызметкерлердің жұмысын бағалау тұрақты жүйелі түрде жүргізіледі. Басқарудағы іс әрекеттің біртұтастығы, бағалау жүйесіне өтілуіне байланысты нәтижесінде жоғары болуы мүмкін.

Адамдар мүмкіншілігін ұтымды пайдалану, ұжым арасындағы моральдық-психологиялық климатты қалыптастыру, баға беру. Еңбек өнімділігін көтеру – бағалаушыға жеке баға беру нәтижесінде іс жүзіне асыру.

Қызметкерлерді бағалаудың негізгі міндеттері.

Басқарушылық ықпал. Бағалау арқылы, әңгіме барысында қызметкер жұмысының жақсы нәтижелерін жеңілдетеді.

Бағалау нәтижесінен көруі қажет, қорытынды шығаруға тиісті мотивациялық функция қызметіне мықты мамандарды анықтап, оларды марапаттау, қызметін көтеру, жалақысын көтеру жатады. Бұл іс-әрекет жүйелі, тұрақты жүргізілсе еңбек өнімділігі т.б. міндеттер іс жүзіне оңай асырылады.

Жоғарыдағы үш функция бірлесе отырып іске жаратылуға тиісті. Ақпараттық функция, шешім қабылдауға, ал қызметкерлердің жақсы жұмыс істеіне бағытталады.

Қызметкерлер жұмысын бағалау стандарты төмендегідей.

Орындау стандарты екі ақпарат түрін біріктіреді. Оларда не істелінді, қалай істелінді. Стандарт арқылы басшы және қызметкерлер жұмысты бағалау, орындалуы мазмұнын жақсы білулері жұмыс нәтижесіне әсерін тигізеді. Сондықтан да жұмысты бағалау жеке жұмысқа кәсіби, жеке тапсырыстар мен түсініктерден тұрса жұмыстың орындалуы кемшіліктерін және мықты жақтарын көрсетуі тиісті. Кез келген бағалау жүйесі талаптарына: қажеттілігі, сезімталдығы, сенімділігі, құптауға болатындығы, қарапайымдылығы жатады.

Қызметші персоналды бағалау әдістері. Қонақ жайлық индустриясында қызметші жұмысын екі бағытта бағалайды.

Тікелей бағалау (еңбек нәтижесін есепке алу) қосымша бағалау (жұмысшының іскерлік, жеке қабілетін ескеру).

Тікелей бағалауды басшы және қызметкер жұмыстың орындалу мақсаты міндеттерін біріге отырып айқындау.

Қосымша бағалауда қызметтік міндеттерге сай, ұжыммен жұмыс істеу, іскерлігі, жеке қасиеті т.б. ескеріледі.

Тікелей бағалау тек штаттағы қызметкерлер еңбегін бағалауда пайдаланады. Нәтижесінде кәсіпорын мүддесімен үйлесімділігі анақталады, бағаланады.

Әр орнына сай стандарттар белгіленеді, анықталады. Еңбек өнімділігін анықтау процедурасы белгіленуге тиісті. Қызметкерлермен бағалау нәтижесін талдап, шешім қабылданып, хатталуы керек.

Еңбек өнімділігі еңбек етуші және әртүрлі факторларға, жағдайларға қатысты. Оның объективті субъективті жақтары кездеседі. Объективті факторлаға еңбек құралдары (орг-техника, материалдар, еңбек жағдайда). Еңбек құралдары, жағдайы қызметші жұмысының ұтымдылығын арттырады.

Субъективті факторлар қызметшінің тікелей өз жеке басына, мүмкіншілігіне, психологиялық жағдайына, білім дәрежесі, тәрбие деңгейіне байланысты болып келуі заңдылық. Жеке бастың (адам) психологиясы ұжымдағы оның орнын, адамдар арасындағы қарым қатынастың көрсеткіші.

Еңбек өнімділігі, ынталылық денсаулыққа, қошемет пен құрметке, алатын жалақы мөлшеріне де байланысты болып келуін байқаймыз. Туристік нарық экскурсия және қонақ үй қызметін тұтынушы туристер мен экскурсанттардың ой-пікірі, бағалауларын негізге алуға санасуға тұрады. Бұл жердің жеке қызметшінің іс әрекетіне баға беріледі.

Бағалау критериі әр жерде, әр кәсіпорында өзіндік ерекшелігімен айқындалуы ол басшы іс әрекетімен қатысты жұмыстың мақсатына қарай басқару - басқару жүйесінде әсіресе туристік кешендерде қонақ үй комплексінде, жеке бөлім, жеке менеджер, бөлім ішіндегі жұмысшы- қызметкерлермен жұмыс жүргізуде жиі қолданылады.

Бұл басқару түрі кәсіпорнынның жұмысының оң жүруіне жақсы нәтиже беруіне жол ашады. Кәсіпорын мақсатын ескеру жоспарлау мен бақылау жүйесінің басты бөлігі. Оның келесі этаптары төмендегідей: қызметші (жұмысшы) міндетінің бірнеше негіздерін анықтап сонымен жұмыс істеу; қызметші (жұмысшы) міндетінің әрқайсысымен жеке жұмыс жүргізу, экономикалық көрсеткіштерді (пайда, көлемі, уақыт мерзімі, сапалылығы т.б.) ескеру; өлшеуіш критериінде процент, құн, теңге көрсеткіштер жүйесін қолдану, іс әрекет нәтижелерінің көрсеткіштерін қолдану; әр тапсырмадағы төменгі және жоғарғы стандарттық көрсеткішті пайдалану; бағалау балын шығару; жұмысқа кешенді баға беру [10].

**2.Қонақ үйдің класын анықтауда қызметкерлердің сапасы.** Қонақ үйдің класын анықтауда бірнеше жағдайлар ескеріледі. Мысалы: төсек басында барлық жарық көздерін өшіруге арналған дистанционды бақарудың болуы, үлкен айнаның, шомылу қалпағының, әжетхана қағазын ілгіштің бодуы және т.б. әрине осындай неше түрлі майда бұйымдардан қонақ үйдің қолайлығымен комфорттылығы байқалады, алайда егер сіз осылардың барлығы бола тұрып сауатсыз қызмет көрсетуге тап болсаңыз, мұндай қонақ үйге қайтып келмесіңіз анық.

Қызметшілер тәртібі бойынша классификациялық талап стандартында бір-ақ сөйлем жазылған: «қызметкерлер қонақ үйде қонақжайлылық атмосферасын орнатуы және қонақтарға ілтипатты әрі шыдамды болуы тиіс». Дегенмен де біздің қонақ үйлердегі қызметшілер ізеттілігіне күмәндана қарауға да болады. Көбінесе біздің қалада қонақ үйлердегі қызметкерлер сапасы, өкінішке орай, жоғары деңгейде емес.

Қазіргі қонақ үй жұмыскерлерін оқыту бойынша тренингтер жүргізіле бастауда. Ал осыдан бірнеше-ақ жыл бұрын тіпті шетелдік қонақтарға бағытталған 5 жұлдызды қонақ үйде ағылшынша сөйлей алады, келбеті жаман емес, яғни жұмысқа алуға болады жүйесімен алатын болған. Ең бастысы жұмысқа ынталана беріліп, шындығында да қонақтарға ізітпен қарай білу керек. Ал бізде тіпті 5 жұлдызды қонақ үйде «Нөмірлеріңізді көрсетіңізші, біз тобымызды орналастырайық деп едік?» деген сұраққа, «Сіздер шынымен аласыздар ма?» деп жауап береді. Delux класты отельдерде мұндай атымен болмауы тиіс. Мұндайда тек бір ғана жауап болуы мүмкін: «Иә, әрине». Бізде ең бастысы әдемі фасадты көрсете білу деп ойлайды. Шындығында да Шығыста ғимарат салуды жақсы біледі әрі ол орынды да. Бірақ ешбір қонақ үйдің фасады оны соншалықты жақсы көрсетпейді, егер ондағы қызметкерлер жұмыс істей білмесе.

Қонақ үй бизнесін жүргізудің қазіргі заманға сай халықаралық стандарттарын оқытудың қиындықтарымен Қазақстан қонақ үйлерімен мейрамханаларының ассоциациясы (ҚҚМА) жұмыс істеуде. Бұл ұйымның құрамына Қазақстан бойынша 27 қонақ үй тіркелген (олардың 16-сы Алматыда). Аталмыш ұйыммен Карл Дюйсбергтің қоғамы біріге отырып «қонақ үй шаруашылығымен табиғи саябақтардың менеджменті» атты ірі жоба жүргізілген. Оның басты мақсаты таңдалып алынған 10 қонақ үйдің 30 басқарушы қызметкерлерінің квалификациясын жоғарлату еді. Олар 2,5 жыл көлемінде кеңес алып, менеджмент, маркетинг және өнеркәсіптің реструктуризациясы бойынша өз мамандарының квалификациясын жоғарлатып отырған. Сонымен қатар 4 «Қазақстан», «Астана», «Алматы», «Отырар» қонақ үйлерінде эксперттер өндірістен шеткері қалмай өз жұмыстарын атқарған. Сонымен қатар ҚҚМА-да көрсеткендей, Қазақстан спорт және туризм Академиясы жанынан туризм және қонақ үй менеджерлерін дайындау, қайта дайындау және квалификациясын жоғарлату орталығы ашылды.

Негізінде қонақ үй персоналдарын ізеттілікпен әдептілікке үйрету өте қиын. Себебі бізде ондай қалыптасқан әдет жоқ. Әрине шығыс қонақжайлығы туралы айтудың қажеті жоқ, бірақ тек қонақ үй бизнесін ғана емес, сонымен қатар жалпы қызмет көрсету аумағы өндірісін тұншықтырған кеңестік кезеңнің әсерін айтпауға болмайды.

Кеңес дәуіріндегі қонақ үйлер бұзылмас қамал сияқты болатын. Дәлірек айтсақ, төменгі деңгейдегі қонақжайлығымен туристерге есік ашатын мұндай орындарда бронсыз нөмір алу үщін, ылғи да бұзылып тұратын теливизордың жөнделуін сұрау үшін, жоспардан тыс таза орамал алу үшін және т.б. персонал «достасып немесе ұрысып біраз тер төгу керек еді». Осындай ықпалда жүрген біздің қонақ үйлердің тез арада мейірбан болу процесі баяу жүретіні сөзсіз. Бірақ жаңа заман, жаңа заң яғни міндетті түрде өзгеруіміз қажет [11].

**Бақылау сұрақтары**

1. Қонақ үй және туристік кешендердегі қызмет көрсету нарығының қалыптасуының негіздеріне жалпы сипаттама

2. Қонақ үйде қызмет көрсету ерекшеліктері.

3. Қонақ үйдің класын анықтауда қызметкерлердің сапасы