**5-тақырып. Мейрамханалық қызмет көрсетудің жалпы сипаттамасы**

Жоспар

1. Мейрамханалық қызмет көрсетудің жалпы жағдайы

2. Мейрамхана бизнесінің негізгі категорияларының функциясы

1.Мейрамханалық қызмет көрсетудің жалпы жағдайы. Жалпы және қоғамдық тамақтану кәсіпорындары туризм индустриясы құрылымының элементі және туристтерді қабылдау мен оларға қызмет көрсету үрдісінің ажырамас бөлігі болып табылады. Көптеген қонақ үйлерде өз тамақтану кәсіпорындары бар. Бірақ кейбір қонақ үйлерде тамақтану мүлдем көрсетілмегенмен немесе тек таңғы ас қана көрсетілген. Бұл жағдайда туристерге қонақ үйге немесе тур маршрутына тиесілі тамақтану кәсіпорнында қызмет көрсетіледі. Тамақтану кәсіпорындары бірегей жіктелмеген. Алайда, жалпы тамақтанудың көптеген елдерге таралған түрін ерекше бөліп көрсетеді. Олардың негізгілерін, ал соның ішінде туристерге қызмет көрсетуде жиі қолданылатындарын карастырып өтейік.

Мейрамхана - дайындалуы қиын тағамдар және тісбасарлар, кондитерлік өнімдер, алкогольлі сусындар, жеміс-жидектер, минералды сулар, шырындар, балмұздак пен десерттердің кен ассортименті ұсынылатын тамақтану кәсіпорыны Мейрамханаларда ас мәзірінде көрсетінген фирмалық және ұлттық тағамдарға, жеке тапсырыспен берілген тісбасарларға көп сұраныс түседі. Орын санына қарай мейрамханалар өте кішкентай (10-15 орын) және үлкен (500 және одан көп) болады.

Туристік қонақ үй – мейрамхана кешеніндегі мейрамханарға тоқтала кетсек. Мейрамхана (орыс тілінде мейрамхана, француз тілінде restauer - аударғанда көңіл-күйін қалпына келтіру, тамақтандыру деген мағынаны береді) - қонақтарға түрлі тағамдарды, сусындарды, кондитерлік өнімдерді, сондай-ақ фирмалық және даярлануы күрделі тағамдардың ауқымды мәзірін ұсынатын тамақтандыру мекемесі болып табылады.

Қонақ үй-мейрамханалық кешенінде тамақтандыру қызметтерінің үш түрі ұсынылады.

1. Толық пансион, яғни үш реттік тамақтандыру (таңғы ас, түскі ас және кешкі ас) - Full Board (FB);

2. Жартылай пансион, яғни екі реттік тамақтандыру (таңғы ас қосылған түскі ас немесе кешкі ас) - Half-Board (HB);

3. Тек таңғы ас, яғни бір реттік тамақтандыру - Bed and Breakfast (BB).

Тамақтандыру түрлері

Тек таңғы ас

Bed and Breakfast (BB)

Жартылай пансион

Half-Board (HB);

Толық пансион

Full Board (FB)

1-сурет. Тамақтандыру түрлері

Ерекше тамақтану жағдайлары клубтық демалыс жүйесінде қызмет жасайтын қонақ үйлерде болады (үш мезгіл тамақтанудан бөлек, күні бойы тегін тіске басарлар, алкоголь және басқа сусындар ұсынылады) – All inclusive (бәрі косылған).

Барлық мейрамханаларда таңғы астарға үлкен назар аударылады және де келесі талаптар қойылады:

1. Таңғы ас берілетін орын таза және желдетілген болуы тиіс;

2. Ерте уақытқа қарамастан қызметкерлер сергек болып, белсенділік көрсетуі тиіс:

3. Қызмет үрдісі үздіксіз болуы тиіс.

Таңғы астың келесі түрлері болады:

1. Континенталды танғы ас;

2. Кеңейтілген таңғы ас;

3. Ағылшын таңғы асы:

4. Шампан қосылған таңғы ас;

5. Кеш таңғы ас.

Қонақ үй кешендерінің құрамында бірнеше мейрамханалар болуы мүмкін. Көптеген таңдаулы қонақ үйлердің құрамында екі мейрамхана болады. Олардың бірі жоғары дәрежедегі фирмалық болса, екіншісінің ұсынатын тағамдары мен сусындарының бағасы төмендеу балады. Қонақ үйлердегі мейрамханалар қонақ үй меймандарымен қатар қала тұрғындарына да қызмет етеді. Мейрамханалық бизнес – қонақтарды арнайы орында тамақпен, сусынмен қамтамасыз ететін, гигиена және заң талаптарына сай қызмет көрсетуді ұйымдастыру болып табылады.

Мейрамхана дербес түрде немесе қонақ үй құрамында қонақтардың гастрономиялық қажеттіліктерін қамтамасыз ету мақсатында тамақ түрлерін дайындап ұсынады. Бұл қызмет түрінің экономикалық мақсаты – пайда табу. Қонақтардың демалысы мен көңіл-күйін көтеруді ұйымдастыру мейрамхананың негізгі міндеттерінің бірі. Адам өмірінде демалу және көңіл көтеру маңызды да қажетті. Қонақ мейрамханадағы көңіл-күйді табалдырықтан аттай сала сезінеді. Қонақтың месрамханада қалуы, тапсырыс беруі немесе отыру ұзақтығы оны қалай қарсы алғанға байланысты. Алғашкы қонақтарды қарсы алу кезінде қажетті көңіл-күйді орнату өте маңызды. Мейрамханаға бірінші рет келген қонақтар бос отырғанды ұнатпайды. Бос қонақжай көбіне көңілсіздік туғызады. Сондықтан кейбір шетелдік мейрамханалар бос қонақжайда отыратын арнайы адамдар жалдайды. Көбіне көңіл-күй сипатын қонақтарды күтетін даяшылар қамтамасыз етеді. Егер даяшылар қонақты көңілді қарсы алып, дәмді тағамдар жеп, көңіл көтеріп, демалатындығына сендіре алса, онда ол еш күмәнсіз шақыруды қабыл алады.

Тамақ өнеркәсіп жұмысының мақсаты – қонақтардың тамақтану үрдісінде жақсы әсер қалдыру. Тамақтану үрдісі кезінде және тәрбие беру үрдістерімен қатар, жүріп тұруы жиі кездеселі. Тамақтану саласында қызмет көрсету - «қонақжайлылық» түсінігінің құрастырушы элементі болып табылады. Қонақты күту, сыйлау, оған қызмет көрсету, адамзат тарихындагы әрбір қоғамдық формацияға тән, ата-бабаларымыздың салт-дәстүрінен келе жатыр.

Тұтынушылардың талғамдарын ескере отырып, дамыған елдерде мейрамханалық қызмет көрсету концепциясын кеңінен колдана бастады. Яғни, ол мынандай формула: «сапа + қалыпты бала + жайлы жер + мейрамханалық қызмет көрсету». Бұл стратегияны қолдануда өте таңқаларлық нәтижеге жетуге болады.

Мейрамхананың қызмет көрсету деңгейі туристтік ұйымның тұтынушыларына байланысты. Мейрамханаларда отбасылық мерекелер, арнайы кештер, қабылдау, конференциялар мен тақырыптық кештер өткізіледі. Мысалы, танымал француз клубтық отельдерде «Клаб Мед» әр күні кештер өткізеді (француздық, жерортатеңіздік және шығыс асханасы). Қонақтарға даяшылар мен бармендер қызмет керсетеді. Ал тағамдар мен сусындарды кәсіби аспаздар дайындайды,

Ұлттық асхананың мейрамханалары бар. Әлемге танымалдары:итальяндық, қытай, жапон, грек, түрік, француз, неміс жане австриялық мейрамханалар. Сонымен катар ағылшын, американдык, ирландық, испандық, тай және үнді мейрамханалары да бар. Олардың біреуі өте қымбатығымен танылса, екінші біреуі тым арзандығымен танымал.

Негізінде туристер өздерінің демалып журген елдерінің асханасымен танысқысы келеді. Бұл жөнінде гидтер туриеттерге сол елдің қызықты, соның ішінде, өте қымбат, ұлттық және арзан мейрамханалары туралы ақпарат береді. Туристтердің сапар барысындағы тамақтануы елдің ұлттық асханасының ерекшеліктерімен таныстыру мақсатында да болуы мүмкін. Осындай жолмен, Баварияда туристтерді өзінің крендельді ақ шұжығымен, қыша майы және сырасымен атақты бавариялық асханасымен таныстырады, Мюнхенде туристтерді аса ірі сыра залы «Хофбройхаусқа» алып барады, Чехияда кнедликтармен тамактандырады, Австрияда әлемге танымал вендық шницель және алма қосылған орамамен, ал Италияда әрине паста болып табылады.

АҚШ және кейбір басқа елдерде аргентиналық, афган, колумбиялык, тибет, индонезиялық, эфиопты, үнді жоне чех мейрамханалары жұмыс жасайды.

Сонымен қатар вегетариандық асханасы бар немесе мысалы кошерлі (ерекше әдіспен дайындалған) азық-түліктер ұсынатын асханалары бар мейрамханалар, сондай-ақ экологиялық мейрамханалар пайда бола бастады.

Және де мейрамханалар белгілі бір түрге арналған болады, мысалы тек балық өнімінен немесе еттен жасалған тағамдар ұсынатын мейрамханалар. Бірақ бұл мейрамханалардың ас мәзірінде міндетті түрде басқа тағам болуы қажет. Мейрамхана сондай-ақ бір ғана тағам түрін жасаумен мамандануы мүмкін, мысалы пицца немесе ақ шұжық.

Ел арасында көп таралғаны түскі ас мәзірі, ол дегеніміз ең жақсы деген мейрамхананың өзінде аз ақша көлеміне құрамында бірінші, екінші тағам және тісбасар, десерт (балмұздақ немесе йогурт) болатын кешенді түскі ас ішу. Испанияның көптеген мейрамханаларында бұндай түскі асқа бір стақан шарап кіреді. Мейрамханаларда көбінесе жанды әуен ойналады.

Мейрамханаларда мәзір арнайы бумаларда ұсынылады. Қызмет көрсету формасы бойынша мәзірдің бірнеше түрлері бар:

«А ля карт» - әр тағамға жеке баға көрсетілген мәзір түрі. Бұл мәзір түрі кымбат отельдерде жұмыс жасайтын француздық сервисті мейрамханаларда қолданылады. «А ля карт» қызмет көрсету жүйесі мейрамхана ассортиментіндегі тағамдарды еркін таңдауды ұсынады.

«Табльдот» - құрамында тісбасардан десертке дейін болатын, кешенді бағамен ұсынылатын мәзір түрі. Соған қоса кешенді бағамен және әртүрлі тағам түрлеріне талдау ұсынылады. Соңғы кездері қымбат мейрамханаларда әртүрлі тағам түрлерін әртүрлі бағамен ұсынатын аралас мәзір пайда болды. Бұндай қызмет көрсету жүйесінде мәзір бойынша ұсынылып, тағам таңдауға құқық берілмейді.

Туристтерге кызмет көрсетудің кең таралған түрі «шведт үстелі», мұнда таңғы және кешкі аста стол үстіне тісбасарлардың кең ассортименті ұсынылады. Мысалы Израильдік отельдер мен Германиядағы отельдердегі мейрамханаларда ұйымдасқан таңғы астар бар.

Кафетерий - сусындардың ассортиментінде міндетті түрде кофенің бірнеше түрі ал алкогольді сусындардан кофеге берілетін ром, ликер, коньяк болатын кәсіпорын. Көбіне «а ля карт» сервисі ұсынылады. Кафетерийлерде өз орнында тұрып қолдануға болатын ыстық және суық, сусындар, нан өнімдерінің бірнеше түрі, сонымен катар сатылатын тауарлар дайындалады. Мәзірге ыстық сусындар (кофе, шәй, ыстық шоколад), суық сусындар (кофе гляссе, сүтті коктейльдер), ұннан жасалған кондитер өнімдері және ыстық тағамдар кіреді. Мысалы атақты австриялық кифетерийлер кофе, балмұздақ, пирожныйдың кең ассортиментін және де венский шницель ұсынады. Міндетті түрде мәзірде минералды су, шырын, алкогольді сусындар мен жемістердің кең таңдауы болады. Даяшылар кызмет көрсетеді.

Мейрамхана түрлері. Тамақтандыру қызмет орны мейрамхана, кафе, барларда түрлі презентациялар, банкет және тамақтануды ұйымдастырады. Бұл жерлерде менеджерлерден басқа асхана кызметкерлері, даяшылар, зал администраторы жұмыс істейді.

Қонақ үйлерде мейрамханалар қызмет көрсету деңгейіне қарай бірнеше түрге бөлінеді. Өздігінен тамақтану мейрамханалары. Мұндай мейрамханаларда даяшылар қызмет көрсетпегендіктен тамақтану бағасы төмен болады. Өздігінен тамақтану мейрамханалары қаланың іскерлік орталықтарында орналасады және мұнда негізінен ұзақ уақыт бойы тамақтануға уақыты жоқ адамдар келеді. Мұндай мейрамханалардың ішкі құрылымы, жиһазы және интерьері қызмет көрсету деңгейіне сай ерекшеленеді. Ең алғаш бұл түрдегі мейрамханалар Америка штаттарында ашылған.

Кафе - қонақтарға тағамдармен сусындардың, сүт өнімдері мен кондитерлік өнімдердің және т. б. шектелген мәзірін ұсынатын тамақтандыру кәсіпорны. Кафелерде ойын-сауық бағдарламалары да ұйымдастырылады. Қонақ үй жанындағы кейбір кафелер күндіз-кафе, ал кешке бар ретінде қызмет көрсетеді. Мұндай кафелерде кешке дискотека ұйымдастырылады.

Диско-барлар жеке немесе қонақ үйлердің жартылай жертөлелерінде орналасуы мүмкін. Мұндай барларда жастардың демалысы оркестрлердің, әншілердің және актерлердің қатысуымен ұйымдастырылалы. Мұнда қонақтарға түрлі бутербродтар, кондитерлік өнімдер, сусындар ұсынылады. Диско-барлардың залдары заман талабына сай әзірленеді. Би алаңының едені түрлі-түсті паркеттен жасалып, арнайы жарық көздерімен жабдықталады. Диско-барларда слайдтар көрсету үшін үлкен экрандар қойылады және өте қуатты музыкалық аппаратурамен, реңкілік эффектілер туғызатын құралдар, теледилармен және видеоаспаппен жабдықталады. Музыкалық бағдарламаны диск-жокейлер жүргізеді.

Кафетерий - шәй, кофе, какао, ыстык шоколад сияқты ыстық сусындарды, сүт және сүт өнімдерін, бутербродтар мен дайындалуы жылдам кондитерлік және басқа жеңіл тағамдарды сатуға мамандандырылған тамақтандыру кәсіпорыны.

Асхана – көбіне курорттық қонақ үйлерде орналасқан және табысы әр түрлі деңгейдегі адамдарды тамақтандыруды қамтамасыз ететін тамақтандыру кәсіпорыны.

Буфет – кешенінің өнімдерді, жартылай фабрикаттарды, сондай-ақ ыстық және салқын сусындарды сатуға арналған тамақтандыру имекемесі.

Қонақ үй кешенінің құрамындағы тамақтандыру мекемелерінің барлық түрі, тағамдар мен сусындардың белгілі бір ассортиментін сатып, қонақтарға белгілі бір дәрежеде көрсетеді.

Қызмет көрсетудің деңгейлері: даяршылардың толық қызметі; буфетшілердің қызметі; даяршылардың толымсыз қызметі; өзін-өзі күту.

Қонақтарға ұсынылатын тағамдар мен сусындардың ассортименті бойынша тамақтандыру кәсіпорындары төмендегідей бөлінеді: толық сервис; арнайы.

Қызмет көрсету деңгейіне қарай тамақтандыру кәсіпорындары келесідей бөлінеді: люкс; жоғары; бірінші; екінші; үшінші.

Мейрамханалық бизнесті ұйымдастыру кезінде мейрамхананың түрі анықталады. Қазіргі кезде мейрамханалардың мынадай түрлері бар: салондық;ұлттық, фольклорлық; арнайы;интерьерлік; музыкалык; концерттік; аралас; арт-кафе; мини-мейрамхана.

Салондық мейрамханалар басқалардан керемет әсемдігімен ерекшеленеді. Интерьері, үстелдердің өте бай әрлену дәмді тағамдар, кішіпейіл, байыпты қызметкерлері, сазды музыка қонақтары.

Дәмхана – жылдам кызмет көрсететін тамақтандыру кәсіпорны. Дәмханалар дастархан мәзірінде – салқын және ыстық тағамдар, көпшілік ұнататын және дайындалуы оңай сосиска, сарделька, тұшпара, жұмыртқа сияқты тағамдар, сондай-ақ шәй, кофе, какао және салқын сусындар, шырындар. Дәмханалар адамдар көп шоғырланатын жерлерде салынады.

Музыкалық мейрамхана. Музыканың белгілі бір жанрына, түріне бағытталған музыкалық бағдарламамен қонақтардың көңілін көтеретін мейрамханаларды музыкалық деп атайды. Оларға джаз, рок, фольклорлық немесе классикалық музыка негіз болады. Интерьерді әрлеу, таңдап алынған музыкалық бағытқа сай жасалады. Негізгі қонақтар музыка әуесқойлары, музыкалық фанаттар болғандыңтан ондай мейрамханаларды клуб – деп атайды. (джаз клуб, рок-клуб, бард-клуб және т.с.с.) қонақтарды таңдаулы музыка, басқа қонақтармен еркін аралау және ұйымдастырылған көңіл-күйге сәйкес киініп еркін сезіну қызықтырады.

Концерттік мейрамханалар өз жұмысын артистердің концерттік бағдарламаларына сай жүргізеді. Мұндай мейрамханаларда негізінен шоу-бағдарламалар, әншілердің, музыканттардың концерттері өткізіледі. Концерттік мейрамханалар тек кешке жұмыс істейді. Жұмысты ұйымдастыру концерттік сценалардағыдай. Күндіз дайындық жүргізіледі. Осындай тәртіппен варьете бағдарламасымен жұмыс істейтін мейрамханалар да өз жұмысын ұйымдастырады.

Олар үшін толық зал көрермендер-үйреншікті. Біздің елімізде концерттік бағдарламалармен жұмыс істейтін мейрамханалар күннен-күнге көбеюде. Шет елдерде мұндай мейрамханаларда атақты артистердің концерттері бұрыннан өткізіледі. Естеріңізде болса атақты «The Beatles» тобы мейрамханалар мен кафелерде концерттер қойған. Ал «Rolling Stones» тобы гастрольдік сапарда жүрген жерлерінде мейрамханаларда концерт беруді әдетке айналдырған. Осы топтың лидері Мик Джаггер өзінің сұқпатында стадионда концерт қойғанда публиканың көңіл-күйін кафедегідей көтеруге тырысатындықтарын айтқан. Уитни Хьюстон мейрамханаларда концерт қойып көрермендердің көңіл-күйін көтереді. Бұл тізімді ұзақ жалғастыруға болады. Шынында да мейрамханадағы көрермендердіңжақындығы, еркіндік, тыңдаушылармен араласу артист пен публика арасындағы тосқауылды жояды.

Аралас түрдегі мейрамханалар – бізге үйреншікті қаапайым мейрамханалар. Мейрамханалардың бүл түрі өте жиі кездеседі, мұнда тамақ дайындауда, шоу-бағдарлама да кәдімгідей. Мұндай мейрамханалардың қонақтарының контененті ауқымды.

Таверна – бұл мейрамхананың бір түрі. Тавернаның негізгі функциясы – тамақтандыру. Таверналар категорияларға бөлінеді. Тавернада ұсынылатын тағамдар мен сусындар және интервер таверна категориясына сай болады. Таверналардың жұмыс уақыты бірнеше сағат, тәулік бойы болуы мүмкін. Көптеген мейрамханалар жұмыс уақытын таверна сияқты ұйымдастырады.

Арт-кафе. Қазіргі кезде мейрамханалардың осы түрі көп ашылуда. Арт-кафелер мәдениеттің белгілі бір саласына бағытталады. Арт-кафелерде өткізілетін әртістермен, бардтармен, жазушылармен, суретшілермен өткізілетін кездесулер ашық әрі қызықты болады.

Кейтеринг. Адамдарға тапсырыс бойынша кез-келген уақытта және кез-келген орында мейрамханалық қызмет көрсетуге арналған жылжымалы кіші мейрамхана кейтеринг деп аталады. Мұндай мейрамханалық қызмет жеке пәтерде, яхтада немесе бағалы ескі әшекейлермен безендендірілген залда көрсетілуі мүмкін.

Қорытынды. Жалпы және қоғамдық тамақтану кәсіпорындары туризм индустриясы құрылымының элементі және туристерді қабылдау мен оларға қызмет көрсету үрдісінің ажырамас бөлігі болып табылады. Көптеген қонақүйлерде өз тамақтану кәсіпорындары бар. Бірақ кейбір қонақүйлерде тамақтану мүлдем көрсетілмеген немесе тек таңғы ас қана көрсетілген. Бұл жағдайда туристерге қонақүйге немесе тур маршутына тиесілі тамақтану кәсіпорынында қызмет көрсетіледі. Тамақтану кәсіпорындары бірегей жіктелмеген. Алайда, жалпы тамақтанудың көптеген елдерге таралған түрін ерекше бөліп көрсетеді [17].

2. Мейрамхана бизнесінің негізгі категорияларының функциясы. Қонақ үй - мейрамханалық кешенінде жаңа өнім өндіру жолдары. Мейрамхана бизнесі- клиентті арнайы орында тағаммен және сусынмен қамтамасыз ететін, кейбір негізгі гигиеналық және заңды талаптарға жауап беретін ұйым.

Мейрамхана, жеке бірлік немесе қонақүйдің бөлігі ретінде клиенттерге олардың қажеттілігін қанағаттандыру мақсатында тамақтануды ұсынады. Бұл түрдің экономикалық мақсаты- мейрамхана бизнесі немесе мейрамханамен байланысты емес, қоғамдық орындардын бір бөлігі болып табылса да, пайда боып көзделеді. Мейрамханаар тағам және сервис түріне, орналасқан жеріне байланысты жіктеледі.

Туризмді дамытуды басты жолға қоятын елдерде әдетте, туристік инфрақұрылымды, оның ішінде қонақ үйлерді дамытуды ынталандыратын заңнамалық сипаттағы шараар қабылданады. Бұл ретте, мемлекеттік органдар және қаржы мекемелері туризмге салынған инвестициялар жаңа жұмыс орындарын ашады, белгілі бір кіріс әкеледі дегенге сүйенеді. Сондықтан да көптеген елдерде шетелдік және ішкі инвестицияларды тартуға ықпал жасайтын, айталық оларға салық жеңілдіктерін белгілеу сияқты заңнамалық шешімдер қабылданады.

Қолдаудың негізгі шараларына, мысалы үй саласында мыналар жатады: құрылыс үшін жер участкесін бөлуге көмек; маркетингтік зерттеулер жүргізуге көмек; жоғары кредиттік ставкалар бойынша күрделі салымдарды қайтару; жобаның бастапқы кезеніңдегі шығындарды жобадан табыс алу кезеңіне жатқызу; жобалар инфрақұрылымын мемлекеттің дамытуы; елде өндірімейтін жобалау жабдықтарын жеткізу кезеніндегі саықтық және кедендік жеңілдіктер.

Өзге де жеңілдіктеге табыс салығының болмауын және жалпы салық салудың үндестігін жатқызуға болады. Кейбір елдерде туристік инфрақұрыым қаржылық сиапаттағы маңызды жеңілдіктерге ие.

Түркияда қонақ үй туристік кешеніне мемлекет 40% қаржылық демеу көрсетеді, бұл бәсекеге қабілетті бағаарды белгілеуге мүмкіндік береді. Бұған қоса, туристер үшін ыңғайлы жергіліктң ақша бірлігімен қатар шетелдік валюталардың еркін жүруі қабылданған. Израильде қоанақ үй саасындағы инвестициялардың 30%-ына дейінгі көлемін инвесторларға мемлекет тікелей аударымдар арқылы және салық жеңілдіктері арқылы қайтарады.Мексикада Акапулько және Канкун курорттарының маңына франко аймақтары құрылған.

Испанияда испандық туристік өнімнің бәсекеге қабілеттілігін арттыру жоспары қабылданған, онда негізгі курорттық аймақтарда қонақ үйерді қайта жаңарту мен жаңғырту, жағажайы жоқ аудандарда ауыл туризмін дамыту басымдыықты бағыт ретінде белгіленген. Тенериф аралы франко аймағы болып жарияланған, ол текк туристік қызмет көрсеті құнының төмендеуінен ғана емес, сонымен қатар басқа да өнімдердің, атап айтқанда жанар май құнының төмендеуінен көрінеді; үкімет ара инфрақұрылымының дамуына ірі сомаларды инвестициялайды;

Мароккада дамудың басым жобаларына тікелей бюджеттік инвестицияларды көздейтін туризмді дамыту жоспары қабылданған.

Индонезияда Бали аралы еркін экономикалық аймақ болып танылған, бұл туристік ұсыныстардың тікелеі бюджеттік инвестициялар қолданылады. Әдетте, әлеуетті инвесторлардың алдында алдын ала шарттар қойылады - бұл дамушы деп танылған өңірлерде жүзеге асырылатын жобаларды инвестициялау. Бұған қоса, мынадай талаптар қойылады: тұрақты валюта түрінде алынған кірістер мен табыстарды елде пайдалану; жергілікті қызметкерлерді тарту; оларды оқытуды жүзеге асыру және т.б. Кейде жобаның сыртқы түріне де талаптар қойылады. Осыған сәйкес шетелдік тәжәрибені алуға болады. Алдыңғы бөлімде айтып өткендей, ерекше қонақ үй ғимараттары тұтынушыларды көптеп тартады, олардың қызығушылықтарын оятады. ҚР сында да сондай ерекше қонақ үйлер ұйымдастыруға болады. Бұған әрине қаражат көздері қажет.

Егер қолайлы инвестициялық климат құруды білдіретін, қонақ үй саласында күрделі саоымды мемелекеттік қолдау шаралары туралы айтатын болсақ, онда мұндайлар ретінде әдетте төмендегілер қарастырылады: болашақ инвесторларға ақпараттық және кеңес беру көмегі керек. Жобаның болашағын дұрыс бағалау үшін инвестор бірнеше жылдар ішіндегі динамикадағы негізгі нарықтық көрсеткіштер туралы ақпаратты білуі қажет. Қонақ үй индустриясында мұндай көрсеткіштерге қонақ үйлердің толық болуы, нөмір үшін түскен табыстар, нөмірдің орташа бағасы және тағы басқалары жатады. Бұл мәліметтерді тек ресми мемлекеттік деректерден немесе арнайы консалингтік компаниялардан алуға боады; мемлекеттік кепілдемеерді беру несиелерді қамтамасыздандырудың кең таралған тетігі. Үкіметтік кепілдік бойынша ТМД едерінде бірқатар қонақ үй обьектілірі салынған. Ынтымақтастықтығ мұндай нысаны шетелдік инвесторлардың көңілінен шығады әрі өтпелі біршама тараған; инвестрорлардың мүддесін қорғайтын заңнаманы әзірлеу, пайданың қайтуына қатысты салық жеңідіктері мен кепілдемелер белгілеу.

Дамыту бағдарламаларға сәйкес: Туристік орталықтар, кешендер мен орналастыру обьектілерін Бурабай, Жаңа Іле, Кендірлі, Алакөл жерлеріне салу және әрі қарай дамытуды көзделген.

Өнірлерде туристік орталықтар, кешендер мен орналастыру обьектілерін салу туралы бағдарламада былай делінген:

Республикалық индустрияландыру картасына енгізілген Ақмола облысының «Бурабай» АЭА шекарасында туристік ойын-сауық кешенінің, сондай-ақ, өңірлік индустрияландыру картасына енгізілген Шығыс Қақстан облысындағы Алакөл көлінің жағалауында қонақ үй желісін салу көздеіп отыр [18].

Туристік саланың еңбек ресурстарына бес жылға болжамды қажеттілігі 34 мың адамды құрайды, соның ішінде құрылыс мамандықтары бойынша 13 мыңға жуық адамғ туристік саа мамандары 21 мыңға жуық адамды құрайды, ал оқу орындары - 1,2 мың адамды дайындайтын болады.

Кадр тапшылығы Еуропа одағы «Темпус» бағдарламасы бойынша іске асырылып жатқан жоба трінде 4 жоғары қонақ үй мектебін, туристік индустрияға қызмет көрсету бойынша менеджерлер мен мамандықтарды дайындау орталығын және Оңтстік Қазақстан облысы Түркістан қаласында халық қолөнері мен кәсіпшілік мектебін ашу есебінен, сондай- ақ Швейцария халықаралық қонақ үй менеджменті институтымен бірлесе екі кәсіпорын колледж ашу есебінен толтырылатын болады.

ҚР-да қонақ-үй мейрамхана кешенін ұйымдастыру үшін мен шетелдік тәжірибені мысал алып, Бес жылыққа арналған бағдарламаға сүйене отырып, ҚР-да шетелдегідей ерекше қонақ үйлік кешендерді ұйымдастыру керек деп шештім. Алдыңғы бөлімдерде шетелдік тәжірибені сипаттап өткенімен, ондағы қонақ үйлердің ғимараттарының сыртқы бейнесі, ғимарат дизайны, ішкі интерьері ерекше стильде, ерекше бір пішінде жасалған. Бұл туристерде үлкен қызығушылық туғызды. Дегенмен туристер мұндағы нөмерлерді брондауды үш ай бұрын бастаған. Мінекей, бұл – қонақ үйге туристердің жай ғана орналасып, ұйықтап, демалу үшін ғана емес, күшті бір әсер алып, ерекше сезімдерге бөленіп, таңғажайып әлемді қалайтындығының белгісі. Сол себепті, менің ойымша, ҚР-да шетелдегіей ерекше пішінді, интерьер дизайндары көз тартарлық болуы қажет.

Алдыңғы бөлімдердегі жүргізген зерттеулерім бойынша, мұндай қонақ үй- мейрамханалық кешен Астана қаласы, «Хан Шатыры» ойын сауық орталығының материа Хан Шатырында қолданған материалдарға ұқсас сондықтан олар өте жақсы үйлесіп тұрады.

Кешен пішіні, сырт бейнесі жерден атқылап тұрған суға ұқсас келеді. Бұл биікке самғаймыз, сапа деігейі мен қызмет көрсету деңгей өте жоғары деген мағына береді және сырттан қарағанда өте ерекше әрі ұмтылмас сезім қалдырады. Кешеннің алатын жалпы көлемі 200000 шаршы метр, биіктігі 185 метр. Нөмірлер саны шамамен 350 болады. Бұл ерекше салондары туризм, ерекше стильді мейрамханалары болады.

Екінші ұсынып отырған қонақ үй- мейрамханалық кешенім біріншіге қарағанда әлдеқайда күрделі әрі уөлемі бойынша үлкен. Ол Бурабай курортында орналасатын болады.

Негізінен жобаларыған нысан- қонақ үй - мейрамханалық кешен ғимараттары. Кешеннің сәулеттік шешімі көлемдік - жоспарлау жүйесінің нәтижесі болып табылады. Кешеннің сәулеттік шешімі көлемдік жоспарлау жүйесінің нәтижесі болып табылады. Онда әрбір функциялық элемент өзін оның мазмұнына сай органикалық нысанда көрсетті. Фасадтардың негізгі тақырыбы- ырғақтылығы. Тік және көлденен элементтердің ырғағы. Оның қатарына кірпіш пиондар, кіші қабырғалар, балкондар, күннен қорғані элементтері кіреді.

Төменгі секциядағы аспалы пилондар бір түрі жеңілдіктер беріп тұрғандай болады, сол арқылы шетінен жүргізілген парапеттік бедеулер жұмсарады. Бүйірінен шағын портал ба, оның жоғарғы жағындағы қалқанның үстінде күннен қорғау элементі орналасқан. Күмбез стандарт үлгісінде орындаған және орналасқан. Парапет бөлікпен бірдей түсте болады, сол арқылы жобанын сәулеттік суретін біріктіреді.

Фасад бойындағы тік бұрышты шынымен қапталған саты торы ырғақты түрде орналасқан. Олардан сәулеттік шешімі бойынша күнгірт және ашық түстердің үйлесіп және алмасып келуін байқауға болады.

Кешеннің композиялық шешімінің ерекшелігі оның әдемі сұлбасы және жеке алғанда көрермен залы құрылғысымен ғимараттық элементтер- стандарттар.

Бірегей шешімдер бірегей функцияларға – қонақүй, көрермен залы, вестибюль, үлкен және орта мейрамханалар, ойын- сауық залдар сай келеді [19].

Ғимараттың сәулеттік бейнесі олардың көп жоспарлы құрылысымен, түс-түс шешімімен және кең парапеттік белдеуі бар кіретін порталымен анықталады.

Ақмола облысының «Бурабай» АЭА шекарасында туристік ойын-сауық кешенін салу жобасын іске асыру ҚР үдемеі индустриялдық-дамыту жөніндегі 2010-2014 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламаға енгізілді. Сол себепті бұл қонақ үй- мейрамханалық кешенді Бурабайда ұйымдастыру әлдеқайда тиімді.

Орталықты құрудың негізгі идеясы - қазіргі заманғы туризм инфрақұрылымын кешенді дамыту және құрыысқа инвестициялар тарту, Шучье-Бурабай курорттық аймағының аумағында инновациялық қызметтің артуын қамтамасыз ету: туристік ойын- сауық кешенін салу жылына 220000-ға дейін демаушыларды қабылдауды қамтамасыз етеді, мұнда мынадай бағыттарда демалушыларды қабылдауды қамтамасыз етеді, мұнда мынадай бағыттарда шағын және орта бизнесті дамыту үшін жағдайлар жасалатын болады; сауықтару, ойын-сауық саласында қызмет көрсету, тамақтандыру ұйымдастыру, қонақ үй, экскурсия, ақпараттық, көліктік қызмет көрсету, бұл ретте көліктік қызмет көрсеті кезінде экологиялық таза көлік, соның ішінде авиация пайдаланатын болады; мәдени-танымдық, экологиялық, іскерлік, спорттық жіне туризмнің басқа да түрлері саласында қызмет көрсету; әр түрлі кәдесый өнімдерін дайындау және шығару жөніндегі өндірісті ұйымдастыру. Біздің заманымызға дейінгі мыңжыдықтардан бастап, қазіргі кезге дейінгі Республикамыздың бай тариыхығ сирек материалдар мен тарихи ескерткіштер, қонақжайлық және дүниежүзілік қарым-қатынасқа дайындығы - осының барлығы туристік индустрияның интенсивті дамуымен қоса шетел туристердің тартады. Еліміздің ерекше аймақтары мен қалалары, соның ішінде әсем қала Алматы мен жаңа дамып келе жатқан Астананың қысқа увқытта осындай жетістіктерге жетуі мен Еуразиядағы үлгілі қалалардың біріне айналуы еліміздің жас астанасының инфрақұрылымы мен мәдени құндылықтарны деген туристердің сұранысы мен қызығушылығын арттырды.

Дүние жүзіндегі қонақ үй қызметтері нарығының өсуі экономиканың дамуымен тығыз байланысты. Сол себепті Қазақстандағы, әсіресе, Алматы мен Астанадағы қонақ үйлерге деген сұраныс орташа бағаалық сегментте өседі деп күтілуде. Қазақстан нарығы әзірше локальді деңгейде болғандықтан оның қамтылуы қонақ үй нөмірлерінің ұсынысының өсуі сұранысқа бағыттауына байланысты жүреді. Бұл тұрғылықты орындардың жетіспеуіне байланысты жүреді. Бұл түрғылықты орындардың жетіспеуіне байланысты. Отельдердің үнемі жетіспеушілігі барлық нарыққа тән, бірақ бұл төрт жұлдызды, бағалық диапозоны 40-120 доллар болатын сапалы қонақ үйлерге ерекше қатысты болып келеді. Эксперттердің пікіріншн, қазіргі кезде қонақ үйлердің барлық категорияларын салу керек, бірақ бірінші орында үш жұлдызды қонақ үйлерді саған дұрыс. Орташа деңгейдегі қонақ үйлердің жетіспеушілігіне қарамастан олардың жобалары әзірше жүзеге асырылмай отыр. Даму қаржыландыру көздерінің болмауынан тоқтап тұр. Негізінен инвесторларға салған қолайлы. Өйткені құрылыстың бағасы төмен. Сондай-ақ дамытуға кері әсерін тигізіп отырған фактор қонақ үй жобасын салуға ұзақ уақыттың үй-мейрамхана кешенінің дамуына ат салысайық!

Мейрамхана бизнесі кәсіпкер іс-әрекетінің өрісі ретінде маңызды әлеуметтік және экономикалық қызметтерді атқарады. Мейрамхана бизнесінің қызметінде оның мәні мазмұны нақты көрсетіледі.

Мейрамхана бизнемінің экономикалық функциялары бұл өрісті өндіру мен айналдырудың қосындысы ретінде қарастырады. Бұл тәжірибеде мейрамхана бизнесі енгізілген ресурстардың айналу үрдісінің басқалармен салыстырғанда жеткілікті түрде жылдам капиталдың пайдалы өрісі екенін көрсетеді. Тиімді басқарған жағдайда мейрамхана бизнесі жоғары пайдп қордың инвестицияларға айнауы факторына қызмет жасайды.

Нарық экономикасы шарттары орындағанда жақсы жұмыс жасайтын мейрамхана бизнесі туады. Оның функциялануы экономикалық аймақтаң болуы, бәсекелестің шарттарымен және енгізілген ресурстардың айналу жылдамдығымен анықталады. Мейрамхана бизнесінің инвестиуиялық үрдісінің орталық негізі ретінде, қажеттілігін қанағаттандыру үшін келген мейрамхана, бар, кафетерии клиент болып табылады. Мейрамхана бизнесі адамның қажеттіліктерін жүйелендіруде және оның қазіргі технологиялық негізінде қанағаттандыруда әрдайым ізденіс үстінде болады.

Бір жағынан бәсекеестіктің шарты мейрамхзана бизнесіне қоғамдық ссанада міндетті түрде жаңа дәсді, тұтынушының жоғары талаптарын, жаңа басшыылықы құруға мәжбүр болады.

Нарықтың бизнеске қызмет етудің нарықтық ортасы жаңа жұмыс орындарын ашады, кәсіптердің жаңа түрлерін жасайды. Бұл ақша мейрамхана ашуға, инвестициялауға жне жобаны өткізуде тиімді менеджментпен қамтамасыз етуге дайын мейрамхана бизнесінің орталық негізі. Мейрамхана бизнесінің әлеуметтік қызметі бұл өрістің толықтай қоғамдық қызығушылықтарға қызмет көрсететін айтады. Бір мезгілде бұқаралық қоғамдық сана деңгейінде бос уақытты өткізідің бедгілі пішіндері қалыптасасады. Әлеуметтік қызметтің орындауына ең үлкен назар үстел үстіндегі керемет дәстүрерді ұстанатын ресторнаға аударылады. Мейрамхана бизнесінің әлеуметтік қызметтері адамдарға қызмет көрсеті мәдениетінде, сондай-ақ қызмет көрсетудің дісі мен формаларында анықталады.

Мейрамхана бизнесінің қызмет көрсеті сапасы мейрамхананың өз тұтынушыларына көрсететін қызметтерінің түрлерімен, көлемі, мінезімен анықталдады. Сапаны анықтайтын қызмет көрсетулерге дұрыс уақыт режимі, санаториялы- гигиеналық талаптардығ ұсталуынуы, шығарылатын тағаидардың сапасығ пермоналдардың қонақжайлық атмосфераны қалыптастыруы жатады. Орналасқан жердің жақсы ыңғайлығына қалалық транспорттардың қиыысынд орналасуы, күзетілетін автотұрақтың болуы, тарихи-мәдени аймақтарға жақын орналасуы мейрамханаға келішілердің бос уақытына байланысты. Аспаздық өндірістің сапасын мейрамхана асханасы көрсетеді. Ол мейрамханаға келішілердің тағамының және органолептикалық көрсеткіштер сипаттайды. Аспаздық өнімнің құндылықтарын анықтау үшін лабороториялық анализ қолданылады. Аспаздық өнімнің органолептикалық көрсеткіштері азықты бракраждау барысында тағайындалады.

Әрине қызмет көрсетудің сапасы мейрамхана бизнесі кәсіпорынның қаржылық жағдайын әсер етпей қоймайды, бұл - тұрақты келушілер, келгісі келетіндердің саның басшылыққа ау. Қызмет көрсеті мәдениеті өскен сайын мейрамхана бизнесі клиенттерінің саны, тауар айналымы, сұранысы артады

Мейрамхана бизнесіндегі қызмет көрсетідің әдісі мен формасы нақты уақыт және мекен жайларымен сондай-ақ аспаздық өнімнің дайындалу техноогиясымен жазылады. Қызмет көрсетудің формалары мен әдістері арқылы мейрамхана сервисі түсінігі қалыптасады.

Мейрамхана бизнесінде қызмет көрсету өзін-өзі қызмет көрсету және даяшылардың көмегі болып бөлінеді. Қызмет көрсету әдісін таңдау мейрамхана мекемексінің түріне байланысты болып табылады. Аспаздық және сусындық өндірісті өткізуде қызмет көрсетудің қолма- қол және қолма- өол емес айырысу түрлері болып бөлінеді.

Мейрамханалық бизнесінің экономикаық және әлеуметтік қызметтерін бөліп қарауға болмайды. Олар бір-бірімен тығыз байланысты және бірін-бірі толықтырады.

Қорытынды: Мейрамхана бизнесінің қызмет көрсету саасы мейрамхананың өз тұтынушыларына көрсететін қызметтің түрімен, көлемі, мінезімен анықталады. Сапаны анықтайтын қызмет көрсетулерге дұрыс уаықыт режимі, санитарлы-гигиеналық талаптардың қонақжайлық атмосфераны қалыптастыруы жатады. Орналасқан жердің ыңғайлылығына жақсы қалалық транспорттардың қиылысында орналасуы, күзетелетін автотұрақтың болуы, тарихи-мәдени аймақтарға жақырн орналасуы және т.б. жатады. Кәсіпорынның жұмыс режимінеің жақын уақыты мейрамханаға келішілердің бос уақытына байланысты. Аспаздық өндірістің сапасын мейрамхана асханасы көрсетеді. Ол мейрамханаға келішілердің тағамының азықтық құндылығымен анықталады [20].

**Бақылау сұрақтары**

1. Мейрамханалық қызмет көрсетудің жалпы жағдайы
2. Шетелдік тамақтандыру мекемелерін сипаттау

3. Мейрамхана, кафе-бар, швед үстелін және т.б. анықтау