**10-тақырып. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің ұйымдастырушылық мәдениеті**

Жоспар

1.Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінде жұмысты ұйымдастыру

2. Мейрамхана және қонақ үй жұмысшыларына қойылатын талаптар

3. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі қауіпсіздікті ұйымдастыру

**1. Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінде жұмысты ұйымдастыру.** Кез-келген категориялы қонақ үйде клиенттерге қызмет көрсету үрдісі бірқатар реттелген кезеңдерден тұрады; қонақ үйде орынға алдын-ала тапсырыс беру; қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру; әртүрлі қызметтер ұсыну, қонақтарға қонақ үйде ыңғайлылық қамтамасыз ететін; соңғы есептесу және кетуін рәсімдеу.

Қабылдау және орналастыру қызметі қонақ танысатын қонақ үйдің бірінші бөлімі. Осы кезде алынған әсерлер жалпы қызмет сапасы мен қызмет көрсету мәдениеті туралы пікір қалыптастырады.

Қабылдау және орналастыру қызметінің негізгі функциялары қонақ үйде орынға алдын-ала тапсырыс жасау, қонақтарды тіркеу және орналастыру, кету кезінде есептесуді рәсімдеу, әртүрлі ақпараттар беру.

Қонақ үйде орындар мен нөмерлерге алдын-ала тапсырыс жасау қпабылдау қызметінің арнайы маманданған бөлімшесі - орындарға алдын-ала тапсырыс жасау бөлімі арқылы жүзеге асады. Отель де нөмерлерге түсетін тапсырыстарды қабылдаумен қатар, бұл бөлім мамангдары қонақ үй орындарына сұранысты болжау керек. Өткен кезеңде қонақ үй жұмысының тәжірбиесін зерттеп, маусымдық ерекшеліктер мен аймақта жүргізілуі жоспарланатын ықтимал шараларды ескеріп, күтілетін қонақтар саны мен қонақ үй қызметтеріне ықтимал сұраныс бағаланады. Нөмерлік қорды максималды толтыру үшін негіз құрылады.

Қонақ үйде орындарға алдын-ала тапсырыс беру ауызша, жазбаша немесе компьютер арқылы жүзеге асу мүмкін, кез-келген жағдайда қонақ үй клиенттен белгілі-бір кепілдік алу керек ( төлеу туралы кепілдік хатғ төлем жүргізілгенін банктік растау, алдын-ала төлеу және т.б.) Содан кейін борнь нөмерлік қорды толтыру графигіне енгізіледі, ал клиент броньді растау алады. Әдетте растауда тапсырысты тіркеу нөмері, тапсырысты алу күні, қонақтың болжаулы келу және кету күндері, тапсырылған нөмер типі, орын саны, сонымен қатар қонақ пен келісілген арнайы шарттар көрсетіледі.

Қонақ үй кепілді алдын-ала тапсырыс жасау- қонақ үй қонаққа оның тапсырған нөмерін алуға кепілдік беретін арнайы растаумен тапсырыс жасау жүзеге асыру мүмкін. Бұндай растау егер қонақ үйге кешігіп келуі мүмкін болғанда қажет.

Алдын-ала тапсырысты жою тәуекелін төмендету үшін көптеген қонақ үйлер қос тапсырыс жасау қолданады, бұл кезде бір орынға бір мезгілде екі клиентке растау беріледі. Егер екі клиент те белгіленген уақытта келсе, бір қонақты басқа отельге жібереді. Бұндай жағдайлар клиенттермен алдын-ала келіседі. Клиент үшін де, қонақ үй үшін де нөмерлерге алдын-ала тапсырыс берілгені жөн. Сондықтан қонақ үйлер үшін ұйымдармен, соның ішінде туристік фирмалармен және агенттіктермен ұзақ мерзімге келісім шарт құру тиімді.

Алдын-ала тапсырыс жасау бөлімі орындарға алдын-ала тапсырыс жасауға тапсырыстарды тіркейді және тапсырыстарды жояды. Егер уақытылы тапсырысты жоймаса, қателік табылмағанша нөмер сатылмай тұрады.

Қабылдау және орналастыру қызметі бөлімшелерінің үнемі өзара байланысы ағымды уақытта нөмерлердің толуы туралы сенімді мәлімет алуға және белгілі бір кезеңге қонақ үй толтыру жоспарын құруға қажет.

Қабылдау және орналастыру операциялық үрдісінің келесі кезеңіорналастыру. Ол өз алдына қарсы алу, тіркеу кілт беру, нөмерге дейін шығарып салудан тұрады. Қонақтарды қарсы алудың екі нұсқасы бар: алыс жерден қарсы алу (аэропортта, вокзалда) және жақын жерде қарсы алу (қонақ үйде кіреберісте немесе холлда). Аэропортта немесе вокзалда қарсы алу туралы орындарға алдын-ала тапсырыс беру кезінде келіседі. Жоғары класс отельде қонақтарды кіре-берісте қарсы алады, кішігірім қонақ үйлерде қонақты администратор қабылдау және орналастыру қызметі тұрағы жанында қарсы алады. Көптеген қонақ үйлерде администратор тұрақ қасында отырмай, тұрып қарсы алуы шарт, бұл қонақтарға құрмет білдіру деп саналады [40].

Қонақтарды тіркеу үрдісі әртүрлі класс қонақ үйлерде қызмет көрсету уақыты бойынша ерекшеленеді. Нөмірге алдын-ала тапсырыс берген клиенттер тіркеуді тез өткізеді, себебі қонақ туралы қажетті мәліметтер бар, және одан тек тіркеу карточкасына қол қою ғана керек. Алдын ала орынға тапсырыс бермеген қонақтарды тіркеу үрдісі ұзағырақ уақыт, кейде 5-минутқа дейін алады. Бұл жағдайда администраторға клиент туралы мәліметтерді енгізумен қатар, нөмір бағасы, тұру мерзімі, төлеу реті және т.б. мәселелерді шешу керек. Тіркеу карточкасы мәліметтері отель әкімшілігімен демалыс кезінде қонақ үйге шақыру үшін, іскерлік кездесуге немесе клиент мүддесіне қатысты басқа шараларға қатысу үшін шақыру үшін қолданылу мүмкін. Дұрыс жазып алынбаған мекен жай жарнама материялдарын бекер жіберуіне ықпал болады.

Тіркелу карточкасын (сауалнаманы) толтырған соң администратор қонақ үйге тұруына рұқсат жазып береді және қонақ визит картасын немесе карта береді. Визит картасы қонақ үйге кіруіне және кілт алуға құқық беретін құжат болып табылады. Көптеген қонақ үйлер картасын қонақ үй туралы және ұсынылатын қызметтер туралы жарнамалық ақпарат құралы ретінде қолданылады.

Рәсімдеу процедурасы аяқталған соң қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкері қонақты ұсынылған нөмерге дейін шығврып салады.

Қазіргі жағдайда қонақтарға қызмет көрсетудің жоғары деңгейін қамтамасыз ету жаңа технологияларды қолданбай мүмкін емес. Қонақ үй персоналы жұмыс орны жабдықтарын автоматтардың ең алдымен қонақтарды қабылдау және орналастырумен байланысты негізгі функционалдық үрдістерді автоматтандыруды қамтамасыз етеді.

Жергілікті компьютерлік желі мен интернет қонақ үйде қонақтардың қажеттілігі мен отель мүмкіндігіне байланысты орындарға алдын ала тапсырыс беру, іздеу үрдісін автоматтандыруға мүмкіндік береді. Іскерлік серіктестер іздеу, байланысты орнату, клиенттер жарнамасы мен өткізу, көптеген делдалсыз тікелей клиенттермен байланысудың шексіз мүмкіндіктері пайда болады, бұл қызметтердің өзіндік қызметін біршама төмендетеді.

Компьютерлік желілер қонақ үйдің ақпараттық-есептік орталықтарында кең қолданылады. Компьютерлік желілер көмегімен орындарға алдын-ала тапсырыс беруге; номерлік қор толуын бақылауға; клиенттерді тіркеуге; қонақтар карточкасын жүргізуге; есеп айыруға; қаржылық немесе басқа есеп жүргізуге болады. Нәтижесінде қонақтарды тіркеу және орналастыру уақыты қысқарады, жалпы қызмет көрсету шығындары азаяды.

Жоғары класс үйлері қоғамдық және тұрғын бөлмелерде құлыптардың электрондық жүйесін орнатады, оны тек электрондық кілт арқылы ашуға болады, Электрондық кілт әр түрлі қолданушылар деңгейлері- клиенттер, қызмет көрсететін персонал, күзет, директор және т.б. үшін жеке кодпен пластикті магнитті карта болып табылады. Бұл кезде қызмет көрсетудің жоғары деңгейі және персонал мен қонақтардың қауіпсіздігі қамтамасыз етіледі [41].

**2.Мейрамхана және қонақ үй жұмышыларына қойылатын жалпы кәсіби талаптар:** персонал мейрамхана және қонақ үй концепциясына сәйкес қабылдаған формалық киім кию керек, формалық киім жақсы күйде, өте таза болу керек. Жеке значокта қызметкердің аты-жөні, оның лауазымы және кәсіпорын эмблемасы көрсетіледі. Клиенттермен тікілей жұмыс істейтін әртүрлі категориялы қызмет көрсету персоналының формалық киімі бірбірінен ресми өңдеу элементтерімен ерекшелену керек.

Персонал кіші пейлді, достық сарынды, тұтынушыны жарты ауыз сөзден түсінетін болу керек. Персонал мейрамхана және қонақ үй ерекшілігіне қатысты жақсы хабар болуы керек, тұтынушылар сұрақтарына қызмет мәліметтерінің құпиялылығын бұзбай жауап бере алуы керек. Барлық қызмет көрсететін персонал мен басшылық кәсіби дайындықтан өту керек.

Дайындық денгейі көрсетілетін қызметке сәйкес келуі керек. Метрдотельдер, байланыс аймағы жұмысшысылар, бармендер , сомелье аз дегенде бір еуропалық тіл білуі керек. Әдетте бригадаға әртүрлі шет тілдін білетін байланыс аймағы жұмысшысыларды қосады. Біліктілік разрядын растау немесе жоғарылату үшін өндірістік, қызмет көрсетуші, әкімшілік-басқару және техникалық пероналды аттестаттау уақыты (бес жылда бір реттен аз емес) жүргізіледі. Сәйкес сертификат алу үшін барлық категориялы персонал кезеңді түрде медициналық куәландыру өту керек.

*Мейрамхана және қонақ үйдің қызмет көрсетуші персоналының тәртібіне қойылатын талаптар.* Мейрамхана және қонақ үй персоналының кез-келеген этикалық тәртібінің көрінісі оның корпоративті этика принциптерін қадағалауға негізделді.

Қызмет көрсететін персонал тәртібіне қойылатын талаптар:

- барлық категориялы жұмысшылар қонақжайлық, ыңғайлылық, жайлылық атмосферасын құра алу керек. олар тұтынушы қалауын тілектестікпен орынындауға дайын болу керек, шыдамдылық пен ұстанымдылық көрсету керек;

- жұмысшылардың сыртқы түрі ұқыпты, белсенді, жинақы түрде болу керек, сенімділік, оптимизм көрсету керек.

- жұмысшылар, тұтынушыларға қатысты сыпайы, ықыласты, кіші пейіл болу керек;

- жұмысшылар жұмыс орнында басқа іспен айналыспау керек;

- тұтынушылармен даулы жағдай туындаған кезде қызметкерлер зал менеджерін, кезекші администраторды, метрдотелді немесе Мейрамхана және қонақ үй директорын (басқарушысын) шақырады;

- асхана, техникалық қызмет жұмысшылары мен қосымша персонал арнайы киімде залда және қонақтарға қызмет көрсетуге арналған басқа бөлмелерге, егер тікелей кәсіби міндеттерін орындаумен байланысты болмаса шықпау керек.

*Байланыс аймағы жұмысшысылар еңбегін ұйымдастыру әдістері*. Байланыс аймағы жұмысшысылар еңбегін ұйымдастырудың негізгі екі әдісін қолданады – дербес және бригадалы.

Дербес әдісте әр байланыс аймағы жұмысшысыға екі- үш төрт орынды үстелді зал аймағы бекітіледі. Қонақтарға қызмет көрсетумен байланысты барлық операцияларды бір байланыс аймағы жұмысшысы орындайды. Ол клиентті алдын-ала жайылған үстелге отырғызады, ас мәзірін ұсынады, тағам және сусын таңдауға кеңес береді, тапсырыс қабылдайды, оны өндіріске жібереді, буфет өнімін, асханадан тағамдарды алып, тағамдарды ұсынады, уақытылы қолданған ыдыс-аяқты жинайды, қажет болса, қосымша ыдыстар алып келеді, есеп жазып ұсынады, қонақтармен есеп айырысады. Қонақтар кеткен соң үстел басын толық жинап, қайтадан жаңа қонақтарға арнап дастарқан жаяды.

Бұндай әдістің бірқатар кемшіліктері бар. Мысалы, байланыс аймағы жұмысшысы тапсырыс беру, сервиз бөлмесінен ыдыс-аяқтарды алу, буфет және асхана өнімін уақытында алу үшін және т.б. залдан жиі шығуы керек, ал бұл уақытта қонақтарда белгілі-бір сұрақтар туындау мүмкін, қосымша тапсырыс жасау қажеттігі, кеңес немесе тез есеп айырысу қажеттігі пайда болуы мүмкін. Ол үшін байланыс аймағы жұмысшысы үнемі залда болуы керек.

Бригадалық әдіс қызмет көрсету үрдісін тездететіндіктен өте ыңғайлы. Қонақтарда персоналдың көңіл бөлмеуіне шағымы түспейді. Барлық байланыс аймағы жұмысшысылар бірнеше бригадаға бөлінеді, әрқайсысын зал метрдотелі немесе бас байланыс аймағы жұмысшысы басқарады. Байланыс аймағы жұмысшысы міндеттері нақты бөлінген. Бас байланыс аймағы жұмысшысы тапсырыс қабылдайды, үнемі залда болады, қонақтармен есеп – айырысады. Бригаданың қалған мүшелері тапсырысты асханаға береді, тапсырылған тағамдарды, сусындарды және буфет өнімін алып жеткізеді, қолданған ыдыс-аяқты жинайды.

Егер бригада үш байланыс аймағы жұмысшысы, біреуі- бас байланыс аймағы жұмысшысы болса, онда қызмет көрсету мына сызба бойынша жүзеге асады. Бас байланыс аймағы жұмысшысы тапсырыс қабылдайды, бірінші байланыс аймағы жұмысшысы буфет өнімін алып, үстелге алып келеді. Бұл уақытта екінші байланыс аймағы жұмысшысы тісбасар мен салқын тағамдарға тапсырыс береді. Бірінші байланыс аймағы жұмысшысы жіберу бөлімінен тісбасарлар мен салқын тағамдарды алып, залға жеткізеді, бас байланыс аймағы жұмысшысымен бірге қонақтарға тағамдарды тасып қызмет көрсетеді. Ол қолданған ыдыстарды жинап, жууға өткізеді де, ыстық тағам алуға дайындалады.

Екінші байланыс аймағы жұмысшысы бірінші тағамдарды алып, оны қыздырылған тәрелке немесе көжеге арналған ыдыстармен бірге залға жеткізеді де, бас байланыс аймағы жұмысшысыға қонақтар алдына тәрелке қоюға көмектеседі. Содан соң қолданған ыдыстарды жинап, жууға өткізеді де, десерт алуға дайындалады.

Бірінші байланыс аймағы жұмысшысы ыстық тағамды алып, залға жеткізеді, қонақтарға тасып қызмет көрсетеді немесе қосымша үстелде тәрелкеге салып береді. Қолданған ыдыстарды жинап, жууға өткізеді де, ыстық сусын ұсынуға дайындалады.

Екінші байланыс аймағы жұмысшысы десерт тағамдарын алып, залға жеткізеді, қонақтар алдына қояды. Содан соң қолданған ыдыстарды жинап, жууға өткізеді.

Бірінші байланыс аймағы жұмысшысы кофе немесе шай алып, залға жеткізеді, шыны аяқтарға құйып, қонақтарға ұсынады. Содан соң қолданған ыдыстарды жинап, жууға өткізеді.

Бас байланыс аймағы жұмысшысы есепті жазып береді, қонақтармен есеп айырысады.

Еңбекті ұйымдастырудың бригадалық әдісі дербес әдіске қарағанда қызмет көрсету уақытын 2,5-3 есе қысқартуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар бұндай әдіс байланыс аймағы жұмысшысы еңбек жағдайын жақсартады, аусым ұзақтығы 6-7 сағат болатын ыңғайлы график қолдануға мүмкіндік береді [42].

**3.Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі қауіпсіздікті ұйымдастыру.** Біздің елімізде қазіргі заман жағдайында мейрамхана және қонақ үйбизнесінің дамуында оның қауіпсіздігі өзекті мәселе болып табылады. Кезкелген қаладағы (аудандағы) криминогенді жағдайды білмей, оқиғалардың дамуын және партнерлер мен клиенттердің тәртібін болжамай, мейрамхана және қонақ үй сервисінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мүмкін емес. Ресторатор қорғау қызметінің мәнін түсіну керек, қорғау шараларының инициаторы мен жақтаушысы болу керек. Қорғау қызметінде басты және туынды мәселелер жоқ. Сондықтан күзетшілер-оққағарлар ресторатордың жеке ерекшеліктерін білу керек. Қорғау қызметінің негізгі принциптері үздіксіз конспирактивтілік, тиімділік болып табылады.

Ірі мейрамхана және қонақ үйдің қауіпсіздік қызметі келесі бөлімдерден туру керек: жедел, коммерциялық ақпарат табатын, ақпараттық-аналитикалық, тәртіп және күзет, электронды–есептеуіш техника мен байланыс каналдарын қорғау және т.б.

*Жедел бөлімінің негізгі қызметтері:* басшылық пен мейрамхана және қонақ үйдің басқа қызметтерінің қаупсіздігін қамтамасыз ету; мейрамхана және қонақ үй территориясы, жабдықтары және өнім қауіпсіздігін қамтамасыз ету; мейрамхана және қонақ үйдегі тәртіптің қадағалауын бақылау; мейрамхана және қонақ үй қызметкелері мен клиенттері, криминалды элементтер мен бәсекелестер жағынан мейрамхана және қонақ үйдегі зиян келтіретін әртүрлі акцияларды дайындалуын айқындау; осы акцияларға қарсы әрекет жасау; мейрамхана және қонақ үй бөлімдері коллективті күйін бақылау; мейрамхана және қонақ үй қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін маңызы бар мәліметтерді ақпараттық-аналитикалық қауіпсздік қызмет бөліміне жинап беру; бұқаралық ақпарат құралдарымен байланыс.

*Коммерциялық ақпаратты табу бөлімінің* негізгі қызмет келесі мәліметтер алудан тұрады: мейрамхана және қонақ үйдің орналасу жері мен оның басшылары мен персоналы тұратын жерде криминалды элементтер туралы; мейрамхана және қонақ үй бәсекелестері мен ықтимал клиенттері туралы; мейрамхана және қонақ үй қызметтері саласында нарық коньюктурасы туралы; мейрамхана және қонақ үй нарыққа шығуға жоспарлаған аймақтағы жағдай туралы.

Бұл бөлім ірі сомаға несие немесе басқа келісімдер орнатылған серіктестер мен клиенттерді тұрақты түрде тексеруге міндетті. Ол сонымен қатар мейрамхана және қонақ үйдің басқа нарыққа шығу үшін қолайлы жағдай тудыру бойынша шаралар жүргізу керек. Барлық алынған мәліметтер қауіпсіздік қызметінің ақпараттық-аналитикалық бөліміне беріледі.

*Ақпараттық-аналитикалық бөлімінің негізгі қызметтері:*мейрамхана және қонақ үй қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша қауіпсіздік қызмет бөлімінен мәлімет жинау; құрастырылған және енгізілген ақпараттық жүйе бағдарламасына сәйкес осы мәліметтерді өңдеу; мейрамхана және қонақ үй басшысы мен қауіпсіздік қызмет талабына сай мәліметтер базасындағы ақпаратты беру; мәліметтер базасына түсетін ақпараттарды зерттеу және мейрамхана және қонақ үй басшысына аналитикалық шолу мен басқа құжаттарды беру; мәліметтер базасын бұзудан және ішіндегі ақпараттың криминалды элементтер мен бәсекелестерге кетуден қорғау; басқа мәліметтер базасымен ақпарат алмасу мен өзара әрекетті ұйымдастыру.

*Тәртіп және күзет бөлімінің негізгі қызметтері:*мейрамхана және қонақ үй басшылығын, территориясын, жабдығын және т.б қорғау тәртібін құрастыру және жүзеге асыру; Мейрамхана және қонақ үйде орнатылған тәртіптерді қызметкерлердің орындауын бақылау; бәсекелестердің ықтимал акцияларына физикалық қарсы әрекет ету; мейрамхана және қонақ үйдің физикалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәмелелерінде мемлекеттік құқық қорғау органдарымен өзара әрекет ету; мейрамхана және қонақ үй қауіпсіздігіне қатысты мәліметтерді ақпараттық-аналитикалық бөліміне жинап беру. *Электронды-есептеу техникасы мен байланыс каналдарын қорғау бөлімінің* негізгі қызметі: конфиденциалды мәліметтердің кетудің техникалық каналдарын ықтимал фактілерін айқындау; конфиденциалды мәліметтердің техникалық құралдар мен каналдар арқылы кетуін алдын-алу; бәсекелестер және т.б. туралы мәлімет алу үшін техникалық құралдар қолдану; қауіпсіздікке төнген қауіптер туралы мәліметтерді ақпараттықаналитикалық бөлімге беру.

Мейрамхана және қонақ үй қауіпсіздігі қызметтері қажет болса өз әрекеттерін реттеп, келісім шартқа сәйкес әрекет етеді. Бұл үрдіске ақпаратпен алмасу, жағдайды бірігіп қолдану, алдын - алу шараларын бірігіп жүргізужатады.

Мейрамхана және қонақ үйдің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үлкен физикалық, моральді – психологиялық жүктемелер мен материалды шығындардан тұратын күзет қызметі көмегімен жүзеге асады [43].

Бақылау сұрақтары

1.Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінде жұмысты ұйымдастыру

2. Мейрамхана және қонақ үй жұмысшыларына қойылатын талаптар

3. Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі қауіпсіздікті ұйымдастыру