

Қонақ үй кешендерінде қонақтарды қабылдау техникасы мен технологиясы



Дайындағандар: Медешова Ш.С.

Қонғанова Г.К.

Қорғанов Б.Н



? Ең алғаш рет қонақ үй өнеркәсібі түсінігі антика заманында қолданыла бастаған. Антика заманы тарихи ғасыр ретінде белгілі. Бұл мәдениет әлемі және қайталанбас тағдырымен және жекелігімен тарихи ортада өмір сүрген адамдар әлемі. Адамдар осыған дейін түрлі антикалық заманда өмір сүріп келген және шығуы, әлеуметтік жағдайы, білімі, ерекшеліктері жөнінен теңдей болған емес. Антиканың «алтын шынжыр» мұрасы ғасырлар мен халықты бір жерде тоғыстырады.



? Кейбіреулері «қонақжайлық» сөзі ескі француз сөзі «hospis» - біртүрлі қабылдау деп жобаласа, енді біреулері латын сөзі «hospitalis» дегенді яғни – қонақжайлық дегенді білдіреді деген. Қонақжайлар – дәл осылай антика дәуірінде өз үйінде жанұясымен қоса күтетін адамдарды атаған. Қонақжайлармен шетелдік мемлекеттер қарсылықты көмек, достық және қорғаныс жөнінде келісім құрған



Алдағы уақытта елдегі қонақ үй базасының материалдық және техникалық өсуін келесі факторлар анықтайды:

- ? Қалалардың дамуы және жаңа қалалардың пайда болуы
- ? өнеркәсіптің өсуі
- ? ғылымның және мәдениеттің өсуі
- ? өнердің өсуі
- ? адамдардың материалдық жағдайының өсуі және т.с.с.

Мемлекетпен немесе ұлттық қонақ үйлік бірлестіктермен қолданылатын ұлттық топтастыру жүйелері бар, оларды ұлттық стандарттар және қонақүйлік қызметтерін сертификациялау ережелерін заңдастыру жолы арқылы қолдай отырып, бұл жағдай негізінен материалдық базаның көлемді мінездемелеріне, қызмет толықтығына, қонақүйлік қызмет деңгейіне және сапасына қатысты болады.

- ? Кең тараған болып саналатын:
- ? – жұлдыз жүйесі (бірден беске дейін) – француздық ұлттық топтастыру негізінде;
- ? – әріптер жүйесі (A-B-C-D);
- ? – «корона» немесе «кілттер» жүйесі;
- ? – баллдар жүйесі;
- ? – бөлімдер жүйесі және т.б.

Қонақ үй қызметін тұтынушылармен жұмыс іс әрекеті бірнеше кезеңнен тұрады:

- ? *Алдын - ала орынға сұранс беру (брондау)*
- ? *Қонақтарды қабылдау, тіркеу, орналастыру*
- ? *Қонақжайлық және тамақтану қызметін ұйымдастыру, өткізу*
- ? *Тұрғындарға қосымша қызмет көрсету*
- ? *Есеп айырысу, шығарып салу.*

Брондау



Қонақ үйдегі номерлерге және жергілікті жерге алдын-ала тапсырыс беру. Номерлерді брондау қызметін бөлім менеджерлері немесе қабылдау қызметі және орналастыру бөлімі айналысады. Яғни осы бөлімшелерге клиенттерден брондау туралы арыздар түсіп отырады. Көп жылдық қонақ үйде қызмет еткендер ойын-сауық жоспарларын жақсы ұйымдастыра алады.

Брондау қызметіндегі қызметкердің мәлімдемені өңдегеннен кейін қонаққа растау немесе қабыл алмау жіберіледі.

Мәлімдемені растау – ол арнайы хабарламандыру, қонақтың қонақ үйде орналасуына мүмкіндігі. Әдетте, хабарламада растаудың номері, қонақтың келетін және кететін күні, тапсырыс берген номердің категориясы, қонақ саны, кровать саны және арнайы келісілген талаптар көрсетіледі.

Қонақ үй жағдайы мезгілге (сезонға), жергілікті ауданның жұмыс активіне, экономикалық және политикалық ситуацияларына байланысты. Саяси жағдайдың тұрақты болмауы сол жергілікті жерге туристердің қызығушылығы төмендейді. Мезгіл кезінде қонақ үй екі жақтама брондау жұмысын жасайды.

Операциялық процестің келесі бөлімі – жайғастыру-кездесулерден, тіркеулерден, кілтті беру және номерге дейін апарып салудан тұрады.

Кездесудің екі түрі болады:

- 1) Аэропортта немесе вокзалда күтіп алу (алыс жер);*
- 2) Қонақ үй алдында немесе вестибюлде (қонақ үй холы) күтіп алу (жақын жер).*

Құжаттан басқа, администратор қонаққа ішкі заттарды қолдануда құжат толтырады.

Автоматты жүйелендірілген қонақ үйлерде барлық документтердің бұл түрлері қонақты тіркеуден өткізгеннен кейін автоматты түрде қалыптасады. Құжаттарды қолмен толтыратын қонақ үйлерде әлі күнге дейін номерлік фондты қолдану негізгі құжаты номерлік фонд қимылының мәлімет жинағы (ведомсть). Бұл құжаттардың барлығымен кезекші администратор қонақтарды орналастыруды, бос орындармен номерді айқындап отырады.

Тұрғындармен есептесу түрлері

- ? Қонақ үйлерде есептесудің екі түрі қолданылады. Қолма-қол және қолма-қолсыз (қонақ үй шотына ақша аудару). Жоғарғы класты отельдерде қолма-қолсыз шотты кредит карталары арқылы қабылдайды. Оны жеке туристер төлейді. Брондауға өтініш жасалғанда кредиттік карта номері, төлем жүйесінің аты және өтелу мерзімі көрсетіледі. Пластикалық карталардың көмегімен төлеу үшін қонақ үйде арнайы импринтер немесе электронды терминал болу керек.

Электронды құлып жүйесін пайдалану





Galileo компьютерлік жүйесі - авиабилеттерді брондаумен айналысатын халықаралық компьютерлік жүйе.

Galileo жүйесі - әлемдегі ең әйгілі CRS, 1987 жылы British Airways, Swissair, KLM және Covia әуе компаниялары негізін қалаған, кейінірек оларға Alitalia және Austrian Airlines қосылды. Қазіргі кезде компанияның 3 мың қызметкері бар, ол оның орталығы Денверде (АҚШ, Колорадо штаты) орналысқан. Жеке Apollo жүйесі бар Covia компаниясы өзінің тұтынушыларын Galileo жүйесіне қарай бағыттады, ал 1993 жылы Galileo жүйесі Apollo жүйесімен бірігіп Galileo International деген атқа ие болды. Жаңа компанияның қаржысының 50% солтүстік Америка әуе компанияларында басқа 50% еуропиялықтарда, Apollo жүйесі АҚШ пен Мексикада кең таралған, ал Японияда бұл жүйені көп қолданбайды. Galileo жүйесі әлемнің жүз мемлекетінде таралған, ал Еуропада осы жүйенің 150 мыңнан аса терминалдары бар.

Galileo International туристік агенттіктерге компьютерлік брондау жүйесі арқылы электронды ғаламдық ресурстарды бөлу қызметін ұсынады, интернет негізінде инновациялық шешімдерді де ұсынады. Galileo – бұл туристік ресурстар дистрибьюторы, агенттіктерге қосымша құн құруға және саяхатшылар үшін таңдауды кеңейту үшін мүмкіндік береді. Galileo International Cendant корпорациясына кіреді. Компанияның штаб-пәтері Парсипани (АҚШ) қаласында орналасқан, Нью Джерси штаты. Компанияның бөлімшелері іс жүзінде әлемнің әрбір елінде бар. Galileo International бөлімшенің штаб-пәтері қызмет етуші 80 елден астам Еуропаның, Таяу Шығыс және Африка, Лэнгли, Ұлыбританияда орналасқан. Galileo International әлемнің 116 елінің 47 мың сату нүктелерінде кесте және тарифтер, бос орын туралы ақпараттар алуға турагенттіктерге мүмкіндік береді, сонымен қатар авиатасымалдауларды, қонақ үйлерде номерлерді, автокөліктерді, круиздар және т.б. брондайды. GalileoТ жүйесінде әлемнің 511 авиакомпаниясы ұсынылған, өзінің жартысынан көбісі – тікелей кіріп алу режимінде; 50 мыңнан аса отельдер; автокөліктерді жалға беру 34 компаниясы; 431 туроператорлар; 9 круиздық топ. Сервис желісі турист пен турагентті туристік өнім мен қызметтерге байланысты ақпараттармен қамтамасыз етеді, әуе билеттерін брондау жүйесің және қосымша қызметтерге тапсырыс беруді автоматты түрде жасауды қарастырады. Hilton, Holidays, Radisson сол сияқты әлемнің 80 ірі қонақ үй компаниялары желімен байланысты, бұл турагенттерге қонақ үйде орындарды брондауға мүмкіндік береді. 1999 жылдың қаңтар айында Galileo компаниясы Ресейде өзінің ресми өкілін ашты. Сонымен қатар 1997 жылдан бастап екі East Line және Galileo Rus дистрибьютерлік компания жұмыс жасайды. Қазір Galileo жүйесі 100-ден аса агенттермен, сонымен бірге «Интурист», «Интураэро», «Ланта-тур», «Интуранс», «Трансглоб», «Олби-Турс», «Альфа-Омега», «Грифин Трэви» және т.б. компаниялармен жұмыс істейді.

Преимущества бронирования отелей в Galileo

Удобство

- Агент может забронировать отель и авиаперелет в одной бронировке.

Информация о наличии мест в режиме реального времени

- Ответ на запрос агента по подтверждению/изменению/аннуляции бронировки приходит мгновенно.

Упрощенная процедура отчетности

- Все забронированные сегменты отелей сохраняются в back-office системе агентства.

Повышается эффективность работы

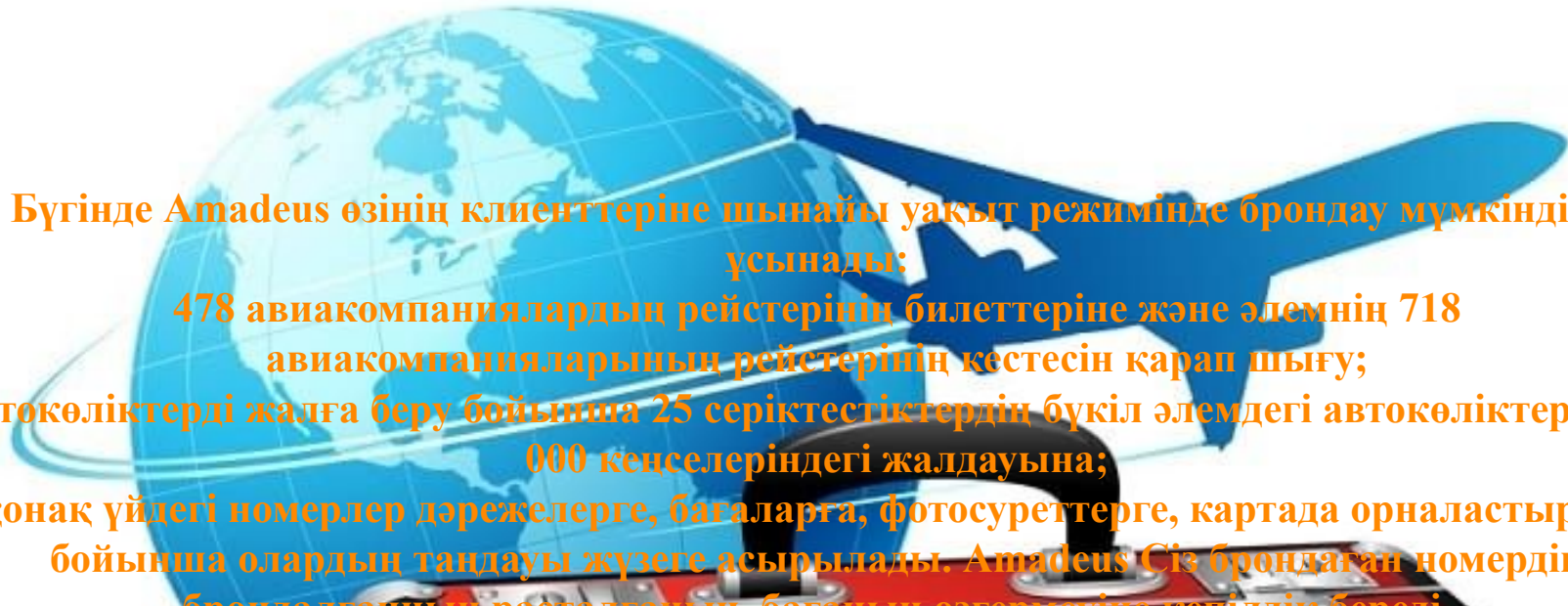
- Агент затрачивает меньше времени на поиск лучшего тарифа для клиента, что способствует повышению эффективности работы

Рост доходов

- Отели предлагают комиссию зачастую в размере 10% от стоимости бронировки (в среднем 30 USD на каждой бронировке)

Amadeus брондау жүйесі 1987 жылы Еуропаның ірі Air France, Iberia, Lufthansa, SAS әуе компанияларымен құрылған, резервілеу жүйесінің кең таралған түрі. Жүйенің орталығы Германияда (Мюнхен маңайында) орналасқан. Қазіргі кезде Amadeus – Еуропадағы компьютерлік брондау жүйесінің жетекшісі болып табылады. 1995 жылы Sistem One брондау жүйесін қолдану негізінде, ол Америка нарығында белсенді алдыға жылжуда. Continantal Airlines әуе компаниясы Amadeus компаниясының иегері болды. Amadeus-тің серіктестері немістің тур қызметті брондау жүйесі Start, кез–келген Amadeus–ті пайдаланушы автоматты түрде Start-тың да пайдаланушысы болады. Халықаралық брондау көлемі бойынша бұл әлемдегі ең ірі жүйе. Оның қызметімен Еуропаның 70 %-ға жуық турагенттері пайдаланады және күніне 36 млн саяхатшы Amadeus –ті пайдаланады. Amadeus әуе компанияларымен, темір жолдары мен автомашиналарды жалға алумен, пароммен тасу, қонақ үймен байланысты қызметтің түрін ұсынады және қосымша қызметтерді де ұсынады. Мысалы туристерді сақтандыру және Amadeus өнімдерін 30 мыңнан аса турбюро (бұл дегеніміз 100 мыңнан жоғары терминалдар), 400–ден аса компаниялар (бұл 60 мыңға жуық терминалдар) пайдаланады. Қазіргі кезде Ресей нарығында сату көлемі бойынша Amadeus көшбасшы болып келе жатыр. 1999 жылдан қарағанда 2000 жылы брондаудың саны 51 % өсіп 1,1 млн-ға жетті.

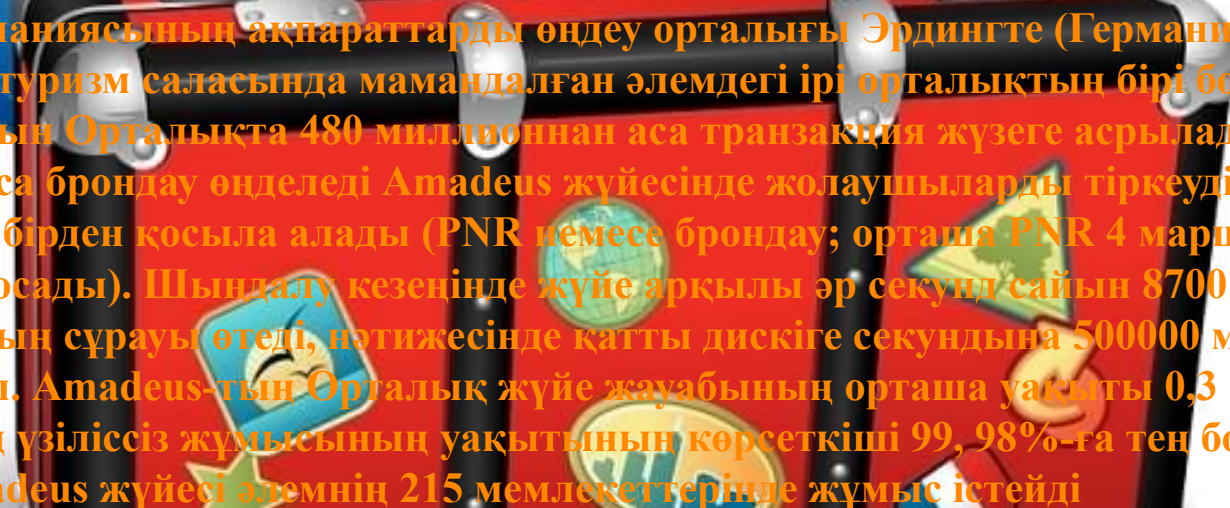




Бүгінде Amadeus өзінің клиенттеріне шынайы уақыт режимінде брондау мүмкіндігін ұсынады:

478 авиакомпаниялардың рейстерінің билеттеріне және әлемнің 718 авиакомпанияларының рейстерінің кестесін қарап шығу; автокөліктерді жалға беру бойынша 25 серіктестістердің бүкіл әлемдегі автокөліктердің 36 000 кеңселеріндегі жалдауына;

қонақ үйдегі номерлер дәрежелерге, бағаларға, фотосуреттерге, картада орналастырылу бойынша олардың таңдауы жүзеге асырылады. Amadeus Сіз брондаған номердің брондалғанның расталғанын, бағаның өзгермеуіне кепілдік береді.



Amadeus компаниясының ақпараттарды өңдеу орталығы Эрдингте (Германия) орналасқан. Ол туризм саласында мамандалған әлемдегі ірі орталықтың бірі болып табылады. Күн сайын Орталықта 480 миллионнан аса транзакция жүзеге асырылады және 3 миллионнан аса брондау өңделеді Amadeus жүйесінде жолаушыларды тіркеудің 75 миллион жазулары бірден қосыла алады (PNR немесе брондау; орташа PNR 4 маршруттық сегментті қосады). Шындалу кезеңінде жүйе арқылы әр секунд сайын 8700 пайдаланушылардың сұрауы өтеді, нәтижесінде қатты дискіге секундына 500000 мыңнан аса үндеуді құрайды. Amadeus-тың Орталық жүйе жауабының орташа уақыты 0,3 секундті құрайды. Жүйенің үзіліссіз жұмысының уақытының көрсеткіші 99,98%-ға тең болады. Amadeus жүйесі әлемнің 215 мемлекеттерінде жұмыс істейді



Sabre жүйесі 1964 жылы American Airlines әуе компаниясымен ашылған, ол 1976 жылы осы жүйенің негізінен қонақ үйлердегі орындарды брондауға болатын болды. Жүйенің орталығы Оклахамада (АҚШ) орналасқан. Sabre жүйесіне 114 мыңнан аса турагент қосылған, ол әуе және теміржол билеттерін, отельдердегі орындарды және т.б. резервілеуді қамтамасыз етеді.

Sabre - бұл ЖДЖ, яғни, Жаһандық Дистрибутивтік Жүйе болып табылады. ол өзінің пайдаланушыларына ең тиімді туристік ақпаратпен, кестесімен, орындардың бар-жоғымен, бағалары мен авиакомпаниялардың ережелері туралы мәліметпен қамтамасыз етеді. Сонымен қатар Sabre авиабилеттерді, тасымалдауға қажетті құжаттарды, таллондар мен маршруттарды брондау мен безендіруге мүмкіндік береді. Sabre жүйесі мынадай туристік ақпараттарды - сан қилы валютаны конвертациялау, медициналық типті талаптар, визаларды алу кезіндегі ережелер, ауа-райы туралы жергілікті көрікті орындар туралы мәліметті қамтиды. Компанияның қызметі 6 континентті, 112 елді, 56 000 агенттіктердің офистерін қамтып, авиаброндаулардың жалпы жалпы дүние жүзілік көлемінен 37% табыс табады. 8900 қызметкер дүние жүзінің 45 елінде компанияның қызметін жүзеге асырады. Компанияның Ресейдегі бөлімі 1995 жылдан бастап, туристік агенттіктерге қызмет көрсетіп, консультациялар жүргізеді. 2005 ж. Аэрофлот авиакомпаниясы мен агенттік жүйе Gabrielдің Sabre ЖДЖ-на миграциясы жүзеге асырылған болатын. Аэрофлот агенттігінің миграциясы 2005 ж. 23 наурызында жүзеге асырылып, Аэрофлоттың 2, 183 агенттігін (6000 жұмыс орны) дүние жүзі бойынша қамтыған болатын. Sabre-дегі 340.000 PNR миграциясы 31 минут ішінде болды. Sabre 212 млн. адамға жұмыс беріп, былайша айтқанда әрбір 9-шы жұмысшы осы компанияда қызмет атқарады. Туризм мен саяхат бойынша дүниежүзілік кеңестің (The World Travel and Tourism Council) бағалауы бойынша, алдыңғы 10 жылда индустриямен байланысты ақша айналымдары екі еселеніп, 7,2 трлн. долларды қамтиды

- туристтік агенттіктердің аудармашыларды беру, тасушыларды, автокөліктерді жалға беру, көп тілді гидтер, қонақ үйді брондау және театрларға бару, экскурсияларды ұйымдастыру және т.б. бойынша Бүкіләлемдік қауымдастығы қызметтері туралы дерек беру.;
- ауа райы туралы дерек беру, 80 қалалардағы ауа райды қоса;
- қонақ үйлердегі валюталар және айырбастың бағамы туралы және АҚШ пен Пуэрто-Рико әуежайлардың ерекшеліктері туралы деректер беру;
- темір жолдар, автобустар және жолаушылар кемелеріндегі орындарды брондау бойынша жаңа бағдарламаның кіріспесі туралы;
- туристтік қызмет көрсетуді ары қарай автоматтандыруды жүзеге асыру географиялық карталарды, демалыс орындарының суреттерін, шамамен 150 белгілердің қонақ үйлер және қолдануы бар назар аударарлық дисплейлер көмегімен клиентке орын табу үшін қажет. Сабренің дамытуының аталған айғақтары американдық туристтік индустрияның автоматтандыруы тіпті биік деңгейде екені туралы куәландырады, мұнда турагенттіктер 4 автоматтандырылған брондау жүйесіне бөлініп қойған және осы брондау жүйелерінің ішкі нарықта түбегейлі өсу қарқынын күтуге дәл келмейді