

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

