

ӘОЖ 338.488.2:640.41

ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ ҚОНАҚ ҮЙДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ ЖАБДЫҚТАУ ЖОЛДАРЫ

Дәурен Айзат, Шаймагамбетова Аружан

ozotdork@mail.ru

Л.Н. Гумилев ат. ЕҰУ, МІЖҚБ тобының 1-курс, Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – А.А. Жақұпов

Қазіргі уақытта Қазақстанда туризмді дамытуға айтарлықтай көңіл бөлінуде. Негізгі талап-курорттық аймақтардың да, туристік инфрақұрылым нысандарының-қонақ үйлердің, санаторийлердің, пансионаттардың, демалыс үйлерінің және басқа да объектілердің экономикалық жағдайын жақсарту.

Қонақ үй компаниясы әлемдік көрсеткіштер мен стандарттардан артта қалмауы үшін тек қызмет көрсету мәселесіне, қызметкерлердің қызмет көрсету сапасына ғана емес, сонымен қатар қонақүйлердің материалдық-техникалық жабдықтарына да сауатты қарау керек. Қазіргі уақытта елімізде қонақ үйлердің көпшілігі эстетикалық жағымды ғана емес, сонымен бірге үнемді емес ескірген жабдықты пайдаланады. Бұл мәселелерді сәтті шешуді

қонақ үйдің материалдық-техникалық қызметі қамтамасыз етуге арналған, ол қонақ үйдің әртүрлі материалдарға қажеттіліктерін есептеумен айналысады, сонымен қатар оларды қамту көздерін анықтайды. Бұл мақаланың мақсаты - клиенттерге сапалы қызмет көрсетуді ұйымдастырудағы қонақ үй кешенінің материалдық-техникалық базасының рөлін анықтап, пандемия уақытында қонақүйлерде бизнес тоқтап қалмау жолдарын ұсыну.

Қазіргі уақытта қонақ үйге өз ресурстарын үнемді және ұтымды пайдалануға мүмкіндік беретін логистикалық жабдықтардың үлкен таңдауы бар. Осылайша, осы жабдықты таңдау мәселесіндегі инновациялық үрдістерді қарастыру қажет [1].

Зерттеу әдістері. Мақалада қонақ үйді ұйымдастырудың материалдық-техникалық базаны басқарудың негізгі тұжырымдамаларын зерттеуде келесі әдістер жиынтығы қолданылды: бағдарламалық-мақсатты, логикалық. Зерттеу жұмысында салыстыру және жалпылау, синтез сияқты теориялық зерттеу әдістері қолданылды.

Әдебиеттік шолу. Материалдық ресурстарды үнемдеу және ұтымды пайдалану қонақ үй кәсіпорнының кірістілігін арттырудың маңызды факторларының бірі болып табылады. Су және электр энергиясы сияқты қымбат материалдық ресурстардың шығындарын азайтуға мүмкіндік беретін үнемдеудің негізгі көздері жаңа технологияларды қолдану болып табылады. Алайда, мұндай жүйелерді енгізер алдында қонақ үйдің осыған байланысты шеккен шығындарын және болашақта алынатын артықшылықтарды салыстыру қажет екенін атап өткен жөн. Бірақ әрдайым дерлік (әсіресе ірі қонақүйлер қарастырылған жағдайда) ресурстарды үнемдейтін жаңа технологияларды қолдану өтеледі, яғни шығындарды өтейтін ресурстарды едәуір үнемдеуге қол жеткізіледі. Мәселен, ғимараттарға қызмет көрсету жүйелерін интеграциялау және автоматтандыру электр энергиясының шамамен 20% үнемдеуге мүмкіндік береді. Бұдан басқа, «ақылды» жүйелер жабдықты жөндеуге жұмсалатын шығындарды қысқартуға мүмкіндік береді. Кешенді басқару жүйесі көптеген параметрлерді өңдейді және ауытқулар болған жағдайда диспетчерлерге жабдықтың жұмысындағы өзгерістер туралы ескертеді. Белгілі болғандай, бұл алдын алу жұмыстарын алдын ала жүргізуге және сол арқылы оның елеулі бұзылуын және қымбат жөндеуді болдырмауға мүмкіндік береді. А.Т. Бисеков, А.А. Жакуповтың «Қонақ үй шаруашылығы» оқулығында қонақ үй және туристік кешендердегі қызмет көрсетудің нарық кезеңіндегі қалыптасуының негіздері, қонақ үйдегі қызмет көрсету технологиясы, қызмет көрсету жағдайлары ақпарат жақсы берілген. Ю. Ф. Волковтың еңбегінде қонақ үйлер мен мейрамханалардың интерьері мен жабдықтары, И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безруковалардың қонақ үйлер мен туристік кешендердің материалдық-техникалық базасы мен дизайны жайлы зерттеулері пайдаланылды.

Негізгі бөлім. Дүниежүзілік COVID-19 пандемиясы уақытында қонақүйлерде адамдармен тікелей байланыссыз орналасу жағдайын жасау қажет. Дүниежүзілік COVID-19 пандемиясы уақытында қонақ үй бизнесінің 8 бизнес-идеясы ұсынуға болады. Жеке бизнес әрқашан қиял істесе де, өз еркі, сондай-ақ шектеулер үшін COVID-19 уақытта бизнес тоқтап қалмау үшін неше түрлі айла тәсіл ойлап табуға тура келеді. Қонақ үй клиенттерін тартуға арналған бірнеше ұсыныс ретінде төмендегідей идеяларға тоқтала кетсек.

1. *Қонақүйлерге арналған бактерияға қарсы кокон төсегі.* Клиентке жеке ұйықтайтын сөмке немесе «коккон» ұсынылуы керек. Қонақ үйде ұйықтауға арналған бұл бактерияға қарсы кокон бактериялардың, вирустар мен саңырауқұлақтардың 100%-ын өлтіреді. Ол арнайы, патенттелген бактерияға қарсы матадан жасалған. Мұндай инвестиция салуға шешім қабылдаған қонақ үй бірден бір оқпен екі қоянды өлтіреді: клиенттерге сақтық жасайды және бизнесін қорғайды. Әсіресе кейінгі COVID-19 дәуірінде!

2. *COVID-19 Дүниежүзілік пандемиясынан кейін қонақүйлерде байланыссыз болу.* Коконға орау-идеалды емес нұсқа. Жақсы идеялар бар. Сингапурдың стартапшысы Джозеф Лин сандық консъерж ботын ойлап тапты. Жүйе Vouch деп аталады. Егер сізге бір нәрсе қажет болса, оған байланысқа шығасыз. Бұл жерде адамдармен тікелей байланыс жоқ. Ресепшіге бармайсыз, лифтке жиі мінбеу қажет. Себебі лифт ковидтің негізгі тасымалдаушысы. Өзімізді қорғанған жағдайда біз жақын арада COVID-19 жеңетін

боламыз. Қонақ үй бизнесін сақтап қалудың бір жолы – адамдарға қызмет көрсетуде – роботтар арқылы қызмет көрсету. Ковидтың арқасында цифрландыру жүйесіне дамуға жол ашылады [2].

3. *Бөлмеге шарап жеткізетін қонақ үй роботы.* Робот сомелье? Калифорниядағы Trio қонақ үйінде Хилдсбург қаласында Роза атты робот пайда болды. Бұл тағы бір өнертабыс, бұл отельдердің ковидтік бизнеске төнетін қатерлерге жауабы болды. Роботтың аты – Розе. Сүлгілер мен кешкі ас нөмірлерін тарататын қонақ үй роботтары пост-квит дәуіріне дейін болған. Қазіргі таңда қайта маңыздылығы арта түскендей болды.

4. *Бос қонақүйлер коворкинг кеңселеріне қайта даярланды.* 2020 жылдың көктемінде ең ауыр карантин кезінде бос болған кезде қонақүйлер тығырықтан шығу үшін көптеген әрекеттер жасады. Олар кешкі ас дайындап, коворкингке айналуға тырысты. Содан кейін тіпті үйге тағамды тасмалдау қызметі кең етек ала бастады [3].

5. *Тағы бір «жеке жұмыс лофтисі» – пандемияға қарсы жаңа қонақ үй қызметі.* Амстердамнан Zoku деп аталатын қонақ үй компаниясы ковидке байланысты туристердің сапарлары мен мансаптық іссапарлары күрт үзілген кезде де ұтымды қызмет жасай білген. Нидерландыдан келген Zoku әрқашан белгілі бір нарыққа, мақсатты аудиторияға бағытталған [4; 5].

6. *Гүлдер, папоротниктер мен шырындар арасындағы Поп-қонақ үй.* Nobu-бұл Чикагодағы поп-ап қонақ үйінің атауы, ол бөлмеде папоротниктермен, гүлдермен және шөптесіндермен тұруды ұсынған. Бұл қонақ үйде бөлмені тек бір жерде, атап айтқанда сайтта брондауға болады Orbitz.com. Дегенмен, поп-ап форматы туристерді қатты қызықтыра түсті. Себебі, қонақ үйде тропикалық жасыл желектермен өмір сүре аласыз. Біздің елде де осындай қонақ үй бөлмелерін ұйымдастыруға болады.

7. *Қарама-қарсы стильдегі қонақ үй бөлмелері.* Сіздің араңыздағы «шекараны» сызып, үстеліңізді көршіңізбен қалай бөліскеніңізді елестетіп көріңіз. Мысалы еселестетіп көрелік. Мұнда сенің оқулықтар, мұнда менің оқулықтарым жатыр дерлік. Мұнда өз шынтағыңызды сүйеменіз. Бұл менің парта бөлігім. Балалық шаққа саяхат іспеттес күй кешуге болады. Лондонда шамамен осындай қонақ үйде – бір бөлмеде осындай керемет жағдайды ұсына алады. Яғни бұл жерде бөлмені екі адамға лайықты бөлу қағидасы тұр. Оны Hotels.com дизайнерлер бюросы эксперименталды түрде өзгеше жасап көрсеткен.

Нөмірдің жартысы Пиноккио сипаты бар адамдар үшін, екіншісі – Малвина сипаты бар адамдар үшін. Екі дизайнер де жұмыс істеді: дизайнер Джонни Вуек панк үшін жарты бөлігін, ал екінші бөлігін дизайнер Кейтлин Хэм сәнді кис жасаған. Бұл Лондондағы Shoreditch қонақ үйінде осылай жабдықталған. Осындай қайталанбас, ерекше қонақ үйлерін біздің елде жасалса, туристердің қызығушылығы артып, қонақ үй бизнесінің заманауи дамуына өзіндік бір септігін тигізетін еді.

8. *Балалар қонақүйлерді қалай жобалайды.* Әрине, балалардың тұсқағазды шимақтау немесе бояу сияқты әрекеттеріне әрдайым тыйым салынған. Балалардың ой-қиялы желісімен жасалған қонақ үйлерде бар. Park Plaza London Riverbank қонақ үйі мұндай көңілді бөлмелерді, арнайы тек «балаларға» арналған бөлмелерді жасайды екен. Өйткені, балалар интерьерлерде көп қонақ үйлерде балалар үшін қызықсыз болып келеді. Сондықтан да балалар қиялынан туатын дизайн қабырға шимай суреттер салып қояды. Бұл көрініс әрине ересектерге де қатты ұнайды. Себебі ересек адамдарда балалар әлеміне саяхат жасағандай күй кешетін еді. Room To Grow компаниясы балалар қиялы бойынша дизайн жұмыс жасайды. Компания «балалар» үшін күлкілі де қызықты жиһаздарды бөлмеге жасап орналастырған. Мұндай бөлмелерде өзінде қайта бала болуды армандай қаласын. Сиқырлы ормандар, орындықтар, өрмелеу трененажерлерде бөлмеде орналастырылған [6].

Сонымен қатар, пандемияның болжанбайтын сипатына байланысты саланы толық қалпына келтіру мерзімін болжау мүмкін емес. 2020 жылдың мамыр айының ортасындағы жағдай бойынша біздің болжамымыз және әртүрлі салалық көздер мен кеңесшілердің болжамдары өте мұқият: қонақ үй саласын қалпына келтіру бірнеше жылға созылуы мүмкін деген үрей бар. Әуежайлар, авиакомпаниялар және басқа тасымалдаушыларға сақтық

шараларын енгізуге мәжбүр болатын қашықтықты қамтамасыз ету шаралары туристік ағындардың төмендеуіне әкеліп соғатыны және саяхатшылар үшін қолайсыздықтар туғызатыны анық. Сондықтан жаңа төтенше жағдайларды ескере отырып, қонақ үй бизнесі тоқтап қалмау мақсатында, сонымен қатар дәрігерлерге COVID-19-мен күресуге көмектесетін өзара көмектің жарқын мысалы болып табылады.

Айта кетейік, қазір көптеген қонақ үйлер болашақта қонақтардың қауіпсіздігін басымдыққа ала отырып, жаңа шешімдерді енгізуде. Индустриядағы жаңа бастамалардың қатарында бактерияға қарсы және дезинфекциялау құралдарын қолдана отырып, нөмірлерді, барлық қоғамдық аймақтар мен қызметтік үй – жайларды жинау стандарттарын өзгерту, қонақтар тапсырған кілттерді өңдеу, қолға арналған автоматты антисептиктерді орнату бар. Инженерлік жүйелер бөлігінде үлкен өзгерістер орын алады: ауа алмасу және сүзу қарқындылығын арттыру үшін желдету және ауа баптау жүйелерін жаңарту күтілуде. Жаңа қонақ үйлер салу кезінде немесе ескі нысандарды қайта құру кезінде жаңа буынның инженерлік жүйелерін пайдалану міндетті болады.

Қорытынды. Осылайша қонақ үй индустриясы үшін апатты жағдайларға жақын, инвесторлар, қонақ үй иелері, қонақ үй операторлары және банктер ең тиімді басқару және дағдарысқа қарсы шешімдерді әзірлеу үшін командаға жиналғанын атап өткен жөн. Дәл осындай достық кәсіби тәсіл қонақ үй саласы осындай күрделі дағдарыстан жаңа бағдарлармен шыға алады және өз клиенттеріне қамқорлық жасаудың сапалы жаңа деңгейіне көтеріледі деген үміт береді.

Сонымен, осы тақырыптың негізгі мәселелерін қарастыра отырып, тиісті қонақ үй бөлімінің қызметкерлерін материалдық-техникалық қамтамасыз етуді дұрыс ұйымдастыру үшін қонақ үйдің барлық қажеттіліктерін есептеу әдістемесін жетік меңгеру, қонақ үйдің үздіксіз жұмыс істеуі үшін қажетті мөлшерде (бірақ белгіленген нормалардан аспайтын) қорларды құру қажет деп қорытынды жасауға болады. Қажеттіліктерді жабу көздерін іздеу, ең тиімді жеткізушілерді іздеу және т. б.

Жоғарыда айтылғандардан көрініп тұрғандай, қонақ үй кәсіпорны үшін материалдық-техникалық жабдықтаудың маңызы өте зор. Кәсіпорындағы жағдай, клиенттерге қызмет көрсету сапасы көбінесе оның дұрыс ұйымдастырылуына байланысты. Басқаша айтқанда, бұл қонақ үйдің қалыпты жұмысын қамтамасыз етіп қана қоймайды, сонымен қатар оның қызметінің басқа сапалық сипаттамаларымен бірге оның қонақ үй қызметтері нарығындағы орнын анықтайды.

Пайдаланылған әдебиеттер

1. Бисеков А.Т., Жакупов и др. Қонақ үй шаруашылығы: оқулық. Нұр-Сұлтан: «Лантар Трейд», 2021.-297
2. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов (2-е изд.)/Серия «Высшее профессиональное образование».- Ростов н/Д: Феникс, 2014 – 352 с.
3. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов.- М.: Издательский центр «Академия», 2014 – 256с.
4. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие для сред. проф. образования/ И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016 -208с.
5. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
6. Чередникова Л. Е. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика: учебное пособие для вузов/Л. Е. Чередникова, А. А. Бовин, Б. И. Штейнгольц: НГТУ, 2010. -(Учебники НГТУ) – 276 с.