

ҚОНАҚ ҮЙДЕГІ ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ**Рахманов Санжар Учқунович**

m-sake@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, «Туризм» кафедрасы 4 курс студенті,
Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – э.ғ.к., қауымдастырылған профессор Шоқан Р.

Келушілерге тамақ пен сусындар сервисі арқылы сауатты және сапалы қызмет көрсету-қонақ үйге келген тұтынушыларға бағытталған қызмет көрсету тәсілін жүзеге асырудың негізгі мәселесі болып табылады. Тамақтану және сусындар бөлімі барлық орналастыру қызметтерінің ең маңыздыларының бірі келушілерді тамақтандыруға негізделеді. Сондай –ақ, тамақтандыру қызметі қала тұрғындарына да қызмет көрсетеді, мейрамханалар мен барлардың қызметтерін ұсынады, қонақ үйде болып жатқан арнайы іс-шараларға (банкеттер, конференциялар, семинарлар, келіссөздер және т.б.) қызмет көрсетеді [1].

Қонақ үйлердегі тамақтану кәсіпорындарындағы қызмет көрсетудің жоғары деңгейі мемлекеттік стандарттар, санитарлық және басқа да нормалардың міндетті көрсеткіштеріне сай қамтамасыз етіледі. Жалпы кез келген кәсіпорындар сияқты, тамақтану кәсіпорындарында ерекше орын қызмет көрсету мен өнім сапасына беріледі. Бірақта тамақтану кәсіпорындарындағы қызметтер сапасы көптеген ішкі және сыртқы факторларға байланысты болып табылады, дұрыс сервировка жасау, дұрыс музыка қою, дұрыс тапсырыс қабылдау, дұрыс күту мен шығарып салу, т.б.

Қонақ үйдегі қоғамдық тамақтану орындарында қызмет көрсетудің қажетті деңгейін қамтамасыз ету үшін кәсіпорындарға ең жаңа технологиялар, озық материалдық-техникалық база, жоғары білікті қызметкерлер, жұмысты тиімді ұйымдастыру, сапа менеджмент жүйесін тарта отырып, ұйымды тиімді басқару қажет. Қоғамдық тамақтандыру қызметінің ерекшелігі - бұл қонақ үй индустриясының беделін, осы бөлім басшылығының ұйымдастырушылық және кәсіби деңгейін қамтамасыз ететін сенімділіктің жоғары деңгейі.

Қонақ үй мейрамханаларында қызмет көрсетудің тиімді сапасына кепілдік берудің маңызды сәттерінің бірі - тамақтану қызметінің дербестігін жеткілікті деңгейде қамтамасыз ету. Бастапқыда қонақ үй мен мейрамхана бизнесінің салалары қызметтің жеке дербес салаларына жатады, өйткені олардың бірқатар жалпы сипаттары да, бірқатар ерекшеліктері де бар. Мысалы, туристік- рекреациялық қызмет саласында шешуші бағыт қонақтарды ыңғайлы жағдайда орналастыру қызметін ұсыну болып табылады. Ал, қоғамдық тамақтандыру қызметтері қонақ үй өнімінің тартымдылық деңгейін көтеруге және қонақ үйдің жалпы имиджін көтеруге көмектесетін қосымша қызметтерді ұсынумен айналысады. Қонақ үйдің тамақтандыру бөлімдерінің кірісі бөлме қорын пайдаланудан түскен кіріс көлемімен корреляцияланады, ал жұмысшылар саны қонақ үй кешеніндегі жұмысшылардың жалпы санының шамамен 30-50% құрайды [2].

Қонақ үйлердегі тамақтандыру қызметі дегеніміз ең алдымен түрлі ассортиментті сапалы тағам дайындау және оны дұрыс ұсынуды қамтуы керек. Қызметтің бұл сипаты туризмді дамытуда көптеген құраушыларды толықтыруға арналған. Өзара әрекеттесуді қажет ететін мұндай құраушыларға мыналар жатады:

- клиенттердің денсаулығын тамақтану мәдениетімен бірлікте нығайту;
- тұрақты әлеуметтік көңіл-күйді сақтау;
- өмір салтының тиімді бағыттарын қалыптастыру.

Қонақ үйдегі қоғамдық тамақтандыру қызметі, қонақ үйдің жалпы пайдасының шамамен 50% табысын әкеледі, демалушылар санының артуына септігін тигізеді. Қонақ үйдің типіне байланысты, санаты мен көлеміне орай, мейрамханалардың, барлардың, асханалардың, снэк-барлардың әр түрлі санын, сондай-ақ бөлмеге қызмет көрсету қамтуы мүмкін.

2019 жылға дейін Қазақстандағы қонақ үй және мейрамхана бизнесі біршама өсу жолында болды, мөлшерлі өсім жылына 8,8% болды, нарықтың барлық сегменттері қамтылды, елімізге әлемдегі ең ірі әлемдік брендтер: Rixos, Marriot, т.б. әкелінді. 2018, 2019 жылдармен салыстырғанда, бұл сала үшін ең сәтті жылдар болды, желілердегі қонақ үйлердің толу деңгейі шамамен 55% құрап отыр, бірақ ел ішінде қозғалыс шектелгенде, адамдардың қонақ үй қызметтерін пайдалану деңгейі де бірден төмендеді. Болжам бойынша 2019 жылдың соңында туризмнің дамуы және бөлек отельдер сегменті бірнеше есеге өсуі керек еді, статистикаға сәйкес өсім айтарлықтай байқалады. Қазақстан Республикасындағы орналастыру орындары қызметтерінің негізгі көрсеткіштері келесі І кестеде келтірілген.

Кесте1. Қазақстан Республикасындағы орналастыру орындары қызметтерінің негізгі көрсеткіштері

Көрсеткіштер	2015ж.	2016ж.	2017ж.	2018ж.	2019ж.
Орналастыру орындарының саны, бірлік	2 338	2 754	2 987	3 322	3 592
Орналастыру орындарымен қызмет көрсетілген келушілер, барлығы	3802225	4217782	5279406	5526864	6266563
Нөмірлер саны, бірлік	53126	60427	65791	71858	75913
Қонақүйдің төсек орынның толтырымдылығы, пайызбен	22,8	22,7	25,0	23,2	20,7
Орналастыру орындарымен көрсетілген қызмет көлемі, млн.тг.	72 597,2	82 853,4	108 359,8	103 948,3	120 527,2
Қызметкерлер саны, мың адам	7,3	7,2	7,3	7,4	7,4
Орташа айлық жалақы, теңге	106 823	112 582	118 606	124 217	133 240
Ескертпе-мәліметтер [3] ақпарат көзінен алынды					

Қазақстандағы қызмет көрсететін орналастыру орындарының саны артуда, мысалы, соңғы 2019 жылдың өзінде 270-ке жуық орналастыру орындары ашылған, ол дегеніміз бұл саланың дамуын көрсетеді, 2018 жылы 3322 орналастыру орындарының саны 2019 жылы 3592 бірлікті құрайды. Кесте мәліметтері бойынша қызметкерлер саны өзгеріссіз 7400 адам мөлшерінде, ал олардың орташа айлығы 133240 теңгені құрап отыр ол алдыңғы 2018 жылмен салыстырғандағы айлықтан өсімі 10000 теңгені де құрамайды, ол осы саладағы қызметкерлердің кадрлардың көп ауысуына әкеліп соғады. Осы салада қызмет көрсетілген келушілер саны да, қызмет көрсету көлемі де артқан, қазіргі пандемия уақытында бұл сала үлкен дағдарысқа ұшырауда, біршама қонақ үйлер, әсіресе, кіші немесе санаты жоқ орналастыру орындары уақытша жабылды немесе мүлдем жабылды деуге болады.

Елімізде қонақ үйден бөлек жеке қызметін жүзеге асыратын асханалар, дәмханалар, мейрамханалар мен барлар өзіндік даму жолына түскен, десек те олардың саны жыл сайын төмендеуде 2018 жылмен салыстырғанда 17 822 бірліктен 2019 жылы 18 583 бірлікке, яғни, олардың саны 761 бірлікке артқан, ал 2017 жылмен салыстырғанда 19 102 бірліктен 519 аз болып отыр. Соңғы 5 жылда осы сала 4000 аса өз кәсіпкерлігін қысқартқан (кесте2).

Кесте 2. Асханалар, дәмханалар, мейрамханалар мен барлар көлемі

Көрсеткіштер	2015ж.	2016ж.	2017ж.	2018ж.	2019ж.
Барлығы, бірлік	22 869	21 434	19 102	17 822	18 583

соныңішінде:					
мейрамханалар	2008	2272	2299	2394	2419
дәмханалар мен барлар	9 254	8 366	7 743	6 712	7 550
асханалар	8210	8478	6872	6070	6240
қоғамдықтамақтанудыңөзге де объектілері	3 397	2 318	2 188	2 646	2374
Отыратынорын саны, бірлік	1287269	1334857	1420035	1264711	1203757
Тамақөнімдері мен сусындарұсынубойыншақызметтердіңкөлемі, млн. теңге	321 919,0	415 836,9	448 261,8	524 823,3	626 815,2
Ескертпе- мәліметтер [3] ақпарат көзінен алынды					

Кесте мәліметтеріне сүйенсек, барлық қызмет көрсету кәсіпорындарының саны азайса да, тамақ өнімдері мен сусындар ұсыну бойынша қызметтердің көлемі 2015 жылмен салыстырғанда 2 есе артқан, ал 2018 жылмен салыстырғанда 1,2 есе артқан. Олай болса, осы қызмет саласында сұраныс бар екенін көруге болады.

Қазақстанда кейтеринг айналымы үштен бірге азайып, ал мейрамханалар мен қонақүйлердің күнделікті өмірі «тіршілік ету» деңгейінде қалып отыр. Мейрамханалар мен қонақүйлер қызметкерлері ішінара жұмыстан шығаруға мәжбүр болды және санитарлық нормаларға сәйкестік талаптарын ескере отырып, жұмыс тұжырымдамалары қайта қаралды. Қазіргі жағдайға орай, карантиннен кейін бизнесті бастау үшін оларға орташа есеппен алғанда кемінде бес миллион теңге қажет» - дейді HoRe METRO Қазақстан даму бөлімінің бастығы М.Ізбасова [4].

Қазіргі пандемия уақытында бұл сала үлкен дағдарысқа ұшырауда, біршама қонақ үйлер, әсіресе, кіші немесе санаты жоқ орналастыру орындары уақытша жабылды, немесе мүлде жабылды деуге болады. Қазіргі кезде кез келген кәсіпорындарда қосымша шығындар санитарлық нормаларды сақтау талабынан туындайды, кәсіпкерлер дене қызуын есептейтін тепловизорлар, персоналдың жеке қорғаныс құралдары мен барлық ашық тұрған жерлерді өңдеуге арналған дезинфекциялау құралдарын сатып алуға шығындары өсті, ол ережелер ас үй қызметкерлеріне де, жеткізумен айналысатын адамдарға да қатысты болып отыр. Жұмысшылар бетперделермен, қолғаптармен және антисептиктермен қамтамасыз етілуі керек. Ыдыс-аяқ жуу мен бір реттік киімді пайдаланудың жаңа ережелері енгізілді, бір бөлмеде адам саны шектеулі болуы керек.

Қонақ үйді дамыту үшін инновация шаралар қолданылуы керек, себеі ол қазіргі заман талабы, инновацияны енгізе отырып, free flow, quick & casual, food-court, кофейнялар, food & fun, fun food, front cooking, фрэш-бар, тамақтандыру саласы үлкен басымдылыққа ие болады.

Иә, кез келген инновация біршама қаражатты қажет етеді. «Молекулярлы асхананы» енгізуді ұсынуға болады. Оның себебі, тағамдардың ерекше әзірленуі, дәмділігі, ерекше формасының болуы, деуге болады. Молекулярлы ас мәзіріндегі тағамдардың тізімі, оны ғылыми аспаздық, эксперименталды немесе авангардты гастрономия, тіпті арандататын тағам деп те атайды. Инновациялық аспаздықтың мақсаты - таныс өнімдердің талғамы мен хош иісінің барлық байлығын нәзік деңгейде ашу, үйлеспейтінді үйлестіру, эстетикалық ләззатқа жету. Мұндай ас үйдегі аспаз өзінің манипуляцияларымен және бейімделуімен дәстүрлі аспаз шебері емес, сиқыршы немесе алхимикке ұқсайды [5].

Қазір электронды мәзірлер, келушілерге қағаз парағын, ұсыныстарды, жарнамалық акцияларды, шарап тізімдерін және сол сияқтыларды қарап шығуға кедергі келтірмейді. Мұндай жаңалық ресторатор үшін де, келушілер үшін де артықшылықтардың кепілі болып табылады: электрондық мәзір олардың арасындағы тиімді байланыс арнасы ретінде жұмыс істейді және қызметкерлерге қысқа мерзімде түзетулер енгізіп, тапсырыстарды ас үйге жіберуге мүмкіндік береді. Барлық тағамдарды таңдағаннан кейін клиенттерге соңғы түбіртек

көрсетіледі. Сіз мәзір элементтерінің құнын, калория мазмұнын, белгілі бір ингредиенттердің болуын және т.б. ескере отырып таңдай аласыз. Калория мөлшерін есептеп, тапсырысты күте отырып, соңғы жаңалықтарды оқыңыз немесе интернетті шарлауға мүмкіндік аласыз [6].

Инновациялық бір жол ретінде қазіргі аудиовизуалды өнер көп қырлы және өз бағытында бірнеше ерекше бағыттарға ие. Оның бірі - 3D-картаға түсіру, немесе басқаша түрде - бейнелік картаға түсіру - олардың құрылымы мен кеңістіктегі орнын ескере отырып, әртүрлі объектілердің беттерінде көлемді проекциялар құру. 3D-карта жасау әртүрлі жұмыстарда қолданылады және жасалған үш өлшемді клиптерді көбейту үшін күрделі жабдықты қажет етпейді. Қарапайым проекторды көрерменге және кескін проекцияланатын объектіге қатысты дұрыс орналастыру жеткілікті [7].

Көрсетілген инновациялар қоғамдық тамақтандыру саласын дамытуға өз септігін тигізеді. Инновацияны енгізу арқылы қонақ үй келесідей басымдылыққа ие болады:

- жаңа серіктестер табады;
- нарыққа жаңа өнім енгізеді және ол тиімді;
- баға саясаты қалыптасады, енгізген инновациялар арзан емес, бірақ олар қонақ үй үшін өте маңызды және төлеу өтемі біршама уақытта қайтады;
- қызмет көрсету деңгейіне баса назар аударылады;
- БАҚ, Интернет көздерінде қонақ үй туралы ақпараттардың пайда болуы;
- қонақ үйдің танымдылығы артады;
- қонақ үй толтырымдылығы артады және т.б.

Түрлі инновациялық іс-шараларды өткізу арқылы қонақ үйдегі туристердің, сол сияқты қала тұрғындарының осы қонақ үйді таңдауға деген қызығушылықтарын артырады, олардың осы қонақ үйдің қызметіне деген сенімі артады, олардың әлеуетті тұтынушылар болуына итермелейді. Ал жақсы ұйымдастырылған қоғамдық тамақтандыру әр уақытта заманауи сұраныспен бірге жүруі керек, қонақжайлылық немесе қоғамдық тамақтандыру қызметі дамуы үшін, бір серпіліс – бір қонақ үйдегі қоғамдық тамақтандыру орындарын дұрыс ұйымдастыру керек, қонақ үй қызмет секторының даму болашағы туристік индустрияның даму болашағының жарқын кепілі болып табылады.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

- 1 Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. Учебное пособие/Д.Г.Брашнов. Флианта, Москва, 2017. С.55
- 2 Солдатюк О.С. Инструменты нематриальной мотивация персонала в службе питания гостиницы//Современное образование: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей XIII Международной научно-практической конференции, 2018, С.78
- 3 Қазақстан туризмі. 2015-2019. Статистикалық жинақ. Нұр-Сұлтан, 2020 [Электронды ресурс]. – Кіру тәртібі: www.stat.gov.kz
- 4 Что происходит с казахстанским бизнесом в период карантина. [Электронды ресурс]. Кіру тәртібі: <https://liter.kz/что-происходит-s-kazahstanskim-biznesom-v-period-karantina/>
- 5 Нарезать чашечку кофе и закусить муссом из бородинского хлеба [Электронды ресурс]. Кіру тәртібі: https://swan-swan.ru/articles/eto-interesno/moleculyarnaya_kuhnya
- 6 ТОП -5 инновационных технологий в ресторанном бизнесе. <https://smarttouchpos.eu/top-5-innovatsionnyh-tehnologij-v-restorannom-biznese/>
- 7 3D-мэппинг в ресторане: спектакль на обеденном столе. <https://newidey.ru/texnicheskie-novinki/3d-mepping-v-restorane-spektakl-naobe-dennom-stole/>