

Нарық жағдайында сервис саласының сапасын басқарудың түрлері мен әдістерін жетілдіру

Молдабай Толқын Бекжанқызы., Т.Рысқұлов атындағы Жаңа Экономикалық Университетінің 4 курс студенті

*ғылыми жетекшісі: э.ғ.к.,доцент Гумарова Турсынгуль Ахмедьяровна
Т.Рысқұлов атындағы Жаңа Экономикалық Университеті*

Аннотация. Нарық жағдайындағы сервис саласының басқару түрлері мен әдістерін жетілдіру туралы сараптамаалау.

Ключевые слова: қонақ үй, қызмет көрсету, туризм, маркетинг, стандарт.

Abstract. This article provides an analysis of the methods and forms of management quality hotel service in the market.

Key words: hotel, service, market, standards, tourism.

Қазіргі таңда дамыған елдердің тәжірибесі көрсеткендей, нарықта қызмет көрсету саласында қызмет көрсету түрлеріне сұраныс өсіп келеді. Жалпы әлемде қызмет көрсету түрлері сан алуан. Оларға: қонақ үй қызметі, туристік, сақтандыру компаниялары және қоғамдық тамақтану орындары және тағы да басқа түрлері кең ауқымды дамыған. Нарықтық экономикада сатудың алдын және сатудан кейін қызмет көрсету түрі деп екіге бөліп қарастырады. Адамдардың ыңғайлылығына қарай, сервистің сапасы да артты. Бірінші түріне келетін болсақ, тауар алмас бұрын немесе белгілі қызмет түрін қолданбас бұрын кеңесшілердің көмегіне жүгінесің. Сенің дұрыс таңдау жасауына көмегін тигізеді. Ал, екіншісінде тауар немесе басқа да қызметтерді таңдайды, сол таңдауына толық сенімді болуы үшін, сервиспен қамтамасыз ететіндер қызметтерін сапалы, сенімді арттыратындай атқарады. Бұл атқаратын фирманың дәрежесін, беделін көтереді. Стандарттарға сай болуы бәсекеге жарамдылығына ықпал етеді. Бұл салада, нарықта бәсекелестік жоғары көрсеткіштерді көрсетеді. Соның ішінде, туризм индустриясының мемлекеттік бюджетке түсіретін валюталық түсімі, орта және шағын бизнеске көмегі, тауар мен

қызмет көрсету нарығы арқылы аймақтардың экономикасының дамуына ықпалы өте зор. Сонымен қатар, туризмнің қоғамдық, әлеуметтік-экономикалық дамуы келесі көрсеткіштермен сипатталады. Ішкі және халықаралық туризмнің жалпы шығыны әлемдік ұлттық ішкі өнімнің 12%-ін құрайды, жыл сайын 1,5млрд. Ішкі және халықаралық саяхаттау тіркелді.халықаралық туризмнің үлесіне жыл сайын әлемдік экспорттың 7% және қызмет көрсетудің 25-30% келеді. Халықаралық туризмнің жылдық өсуі 4,0%, ал болашақта бұл көрсеткіш көтерілмек. Қазақстанда тіркелген 400-ден астам туристік фирмалары жұмыс істейді, оның ішінде 80-нен астамы шетелдік туристік фирмалармен келісімге отырып халыққа қызмет етуде. Туризм саласымен бірге жүретін, тығыз байланысты қонақ үй қызметі. Қонақ үйлер саны қазір елімізде артты, соның ішінде бес жұлдызды қонақ үйлер саны да жоғарылап келеді. Бұл еліміздің экономикасының және сервис саласының жоғарылауы деп білуге болады. Оның үстіне қазір қонақ үй, туризм және де сервис саласын үлкен табыс көзін әкелетін маңызды салаға айналды. Оған тек қаржы көзі деп қарамаған жөн, табысымен бірге қызмет көрсету сапасы да сапалы, жоғары дәрежелі болуы қажет. Дәрежесіне қарай қонақ үйлер бағасы да тең болуы керек, халықаралық стандарттарға сай болуы керек, себебі әлемнің әрбір түпкірінен келеді, олардың тұрмысы басқа болғандықтан, қажеттіліктерін де қанағаттандыру қажет. Нарықта қонақ үйлерді бұлай бөлу себебі, адамдардың өмір сүру деңгейіне қарай, қаржы жағынан байланысты бөлінеді. Қандай да түрі болмасын, қызмет көрсету сапасы , адамдарға бірдей деңгейде қарағандары жөн. Сервистің мақсаты болып келген адамға бар қызметті ұсыну және сатып алған қызметін барынша көп пайда алуда оларға көмек көрсету.Қазақстанда нарықтық экономиканы дамыту өндірісті дамытудың жаңа басымдықтарын анықтады: Қазақстанда өндірілетін өнімнің бәсекеге қабілеттілігін арттыру; өндіруші өнеркәсіптен қайта өңдеуші кәсіпорынға көшуді жүзеге асыру; халықтың өсіп келе жатқан сұранысын қанағаттандыру; тұтынылатын өнімнің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесін құру [1].

Дамыған елдердің тәжірибесі көрсеткендей, нарықтың кеңеюімен кәсіпорындардың бұл қызмет түрлеріне сұраныс өсіп келеді.

Мейрамханалық бизнес тартымды әрі перспективті: мейрамхананың орны мен әзірлейтін тағамдарын дұрыс таңдау, атмосфера және білікті ұйымдастырылған қызмет көрсету нарықты тартуға мүмкіндік береді және жоғары пайда мен инвестицияларды қамтамасыз етеді. Бұл сала: сатудан бастап көліктік, қаржылық, сауықтыру және басқа да қызмет түрлерінің ауқымды деңгейін

қамтиды. Халықаралық тәжірибеде қонақ үй индустриясы және мейрамхана бизнесі барынша пайдасы жоғары және экономиканың барынша динамикалық саласының, туризмнің жетекші факторы мен базасы болғандықтан, оны шетелде «алтын жұмыртқа әкелуші тауық» деп те атайды.

1-кесте.

Қонақ үйлер көрсеткен қызметтердің көлемі

Қонақ үйлер көрсеткен қызметтердің көлемі	2001	2002	2003	2004	2005
Қонақ үйлер саны, бірлік	88	78	95	91	83
Жайастырылатын адамдар саны, мың адам	182,1	136,2	131,9	103,7	123,7
Барлық нөмірлер саны, бірлік	2339	2247	2367	2172	1974
Бір мезгілдегі сыйымдылығы, орындар	4125	3777	4192	3505	3498
Күндер саны,	313,9	242,6	313,3	209,7	278,4
Қонақ үй қорын пайдалану коэффициенті	0,21	0,18	0,20	0,16	0,22

Бұл есепке қарап, талқаларлық, соңы жылдар ішінде есепте сондай айырмашылық. Санының өсуі қуантарлық, бірақ басты көрсеткіштер : қызмет көрсету сапасы, стандартқа сай талартарды орындауы, тіркеуден өткен болып жұмыс атқарса жақсы болғаны. Қызметтерін ақтаса еліміздің бұл саласы үлесі дамып жатқаны [2,3].

Қорыта келгенде, нарық жағдайында сервис саласындағы қонақ үй қызметінің даму деңгейі жоғары және сапа артуда. Сонымен қатар, туризмнің дамуына жол соқтарарлық, оның көрсеткіштері жоарыда көрсетіліп өтті. Тұтынушы халықтың сұранысынан арттырарлық жағдайлар жасалуда және сервисік қызмет саласында

бәсекелестік те артты, себебі тиімді қаржы көздері болып табылады [4,5]. Ұсыныс ретінде, қонақ үй санын арттыру емес және тек қаржы көзіне айналдырмай сапалы қызмет көрсету дәрежесін арттыру.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Мазбаев О.Б., Омаров Қ.М., Қонақ үй шаруашылығы. Оқу құралы – Алматы: Экономика, 2007. – 336 б.
2. Қонақ үй шаруашылығы қызметі. (Қызмет көрсету). – Алматы: Сервис көрсету бағдарламасы , 2005. – 135 б. (<http://www.stat.kz>)
3. Уокер Дж. Р., Введение в гостеприимство. Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 557 б.
4. Емельянов Дж. Р.В., «Экскурсоведение». Оқу құралы – Астана: Экономика, 2008. – 152 б.
5. Сокол Т.Г «Основы туристической деятельности». Туризм саласын жетілдіру бағдарламасы, 2007. – 113 б. (<http://www.tourism.kz>)