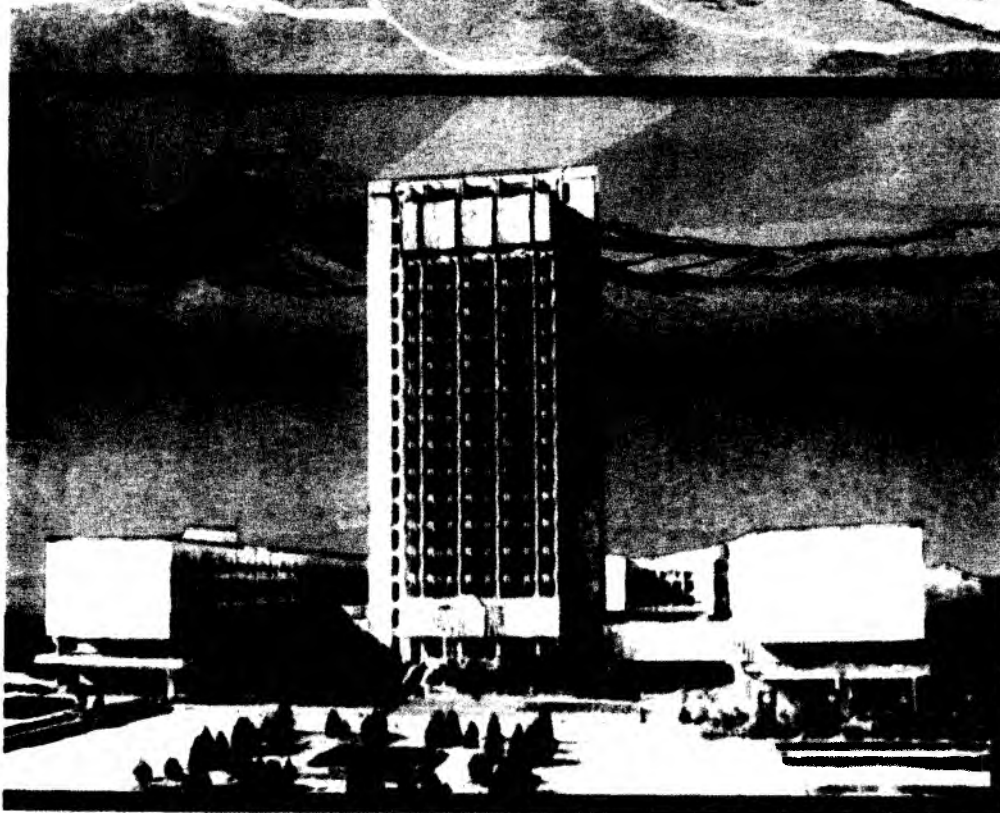


ISSN 1560-1749

Қазақстан
ЖОҒАРЫ
МЕКТЕБІ



ВЫСШАЯ
ШКОЛА
КАЗАХСТАНА

HIGHER
EDUCATION IN
KAZAKHSTAN



ЭКОЛОГИЯ. ГЕОГРАФИЯ. ТУРИЗМ. АУЫЛ ШАРУАШЫЛЫҒЫ

ф.ғ.к., доцент **МЫРЗАГУЛОВА Г.Р.**,
аға оқытушы **ТҰМАЖАНОВА М.О.**, магистрант **АШИМОВА А.**
Алматы технологиялық университеті,

ҚР МЕЙМАНХАНАНЫҢ ДАМУ МӘСЕЛЕЛЕРІ (ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ, ИНФРАҚҰРЫЛЫМ)

Қазақстанның нарықтық экономикаға өтуі кәсіпорындағы қонақжайлық қызметінің жаңа шарттарын анықтады, ол үшін кәсіпорынды басқарудың деңгейін жоғарылату, тұтынушыларға сапалы қызмет көрсету, мамандардың біліктілігін арттыру шараларын жасау керек. ҚР мейманхананың дамуына әсер ететін бірнеше мәселелер бар, атап айтсақ қаржы, қызмет көрсету сапасы, инфрақұрылым мәселесі т.б.

Мейманханда қызмет көрсету маңызды сала болып табылады. Маркетологтардың айтуы бойынша сапалы қызметті басқару өнімді еңбекті көрсетіп, ұйымды бақылауға септігін тигізеді. Сонымен, сапа клиенттердің қызметтерге қанағаттануы, ал сапалы қызмет - бұл қонақтардың сұранысын қанағаттандыратын қызмет сапаны басқару процесі болып саналады. Мейманхана қызметінің саласы – бұл адамдар арасындағы қарым – қатынас, нақты алушы мен сатушы арасындағы байланыс. Жалпы мейманхана шаруашылығы бизнесін туристік бизнестен жеке бөліп қарастыру мүмкін емес. Өйткені, мейманхана шаруашылығы халықты жұмыспен қамтамасыз етеді және пайда табу көзі болып табылады. Мейманхана шаруашылығы әрбір мемлекеттің әлеуметтік, мәдени және экономикалық өміріне тікелей ықпал ететін қызмет түрі. Ал бұл қызметті басқару оңайға соға қоймайды. Соңғы кездері, мейманхана бизнесі әлемде пайдалы бизнестің біріне айналды. Ол өзімен қоса туризмді дамытады. Ал туризм болса, әлеуметтік - тұрмыстық инфрақұрылымның салааралық кешені ретінде әлемдік экономикада басты рөлді алады, әлемдік ұлттық өнімнің 1/10 бөлігін қамтамасыз етеді. Сондықтан да алдағы кезеңде оның ең маңызды факторына айналмақ. Мейманхананың басты көзі – турист болғандықтан, мейманханада көрсетілетін қызметтердің сапасы әлемдік деңгейде әр түрлі болуы қажет. Тек сонда ғана мейманхана саласы өркендеп, өз дамуын одан әрі жалғастырады.

Кез келген қонақ үйдің тиімді жұмыс істеуі, оның қонақ үй қызмет көрсетуінің сапасына өте тығыз байланысты. Жоғарғы сапалы қызмет көрсету меншік түріне байланыссыз, қонақ үй басшылығының жұмысына көңіл аударуы жұмысының құрама бөлігі болып табылады. Көбінесе бұл мақсаттағы істер, қонақ үй қызметтерінің сапасын бақылау мен оны жақсартуға бағытталады (ыстық су температурасы, орамалдар саны, тамақ даярлау жағдайлары және т.б.). алайда, қонақ үй қызметтерінің сапасы ісінің техникалық шешімдерімен ғана шектелмейді. Қонақ үй индустриясы, әдетте қонақтарды тартуға, олардың талаптарын орындауға, сеніміне ие болуға кәсіпорындардың бас қосуына тырысады. Бұл қонақтардың

көңілінен шығу
стратегиясы – к
Мейманхана
олардың білі
технологиялард
қонақтарға қы
пайдалануға бай
Мейманхана
- қызметк
- қызметк
курстардан өтіп
- мейманх
етілуі;
- ескірген
қайта жөндеуден
Мейманхана
Сапалы қызмет
Оларды сапалы
өйткені қонақ ү
орынның көркем
мен құзыреттілігі
Мейманхана
- қызметк
- қызметк
- материал
«Инфрақұрыл
«құрылым». «Тем
Қазіргі таңда инф
сферадағы және к
ету түсіндіріледі.
Инфрақұрылым
жағдайларын жас
жиынтығы (мыса
электрмен қамту
инфрақұрылым —
көлігі және байла
экологиялық инф
жүйелер, саябақта
жағдайын қамтама
жиынтығы.
Мейманхана х
өндірудің тиімділі
маңызды бөлігі
топталуына және ж
мен мейрамханалар
ұйымдастыру керек
ғасырда қонақтард
болып табылатыны

көңілінен шығуға толық мүмкіндік береді. Сондықтан қонақ үй кәсіпорнының стратегиясы – қонақтар мен кәсіпорын қатынастарын жетілдіруге бағытталу қажет.

Мейманхана қызметтерінің сапасы үлкен дәрежеде, онда істейтін адамдарға, олардың біліктілігіне, ынтасына, шығармашылық қабілетіне, жаңа технологияларды меңгеру шеберлігіне және жаңа ұйымдастыру үрдістерін қонақтарға қызмет көрсетуге арналған жаңа материалдық база түрлерін пайдалануға байланысты.

Мейманханадағы ұсынылатын қызметтің сапасын реттеу әдістері:

- қызметкерлердің біліктілігін арттыру керек;
- қызметкерлердің білімін жоғарлату керек (қызметкерлер әр түрлі курстардан өтіп тұруы тиіс);
- мейманхана материалдық - техникалық базасымен толық қамтамасыз етілуі;
- ескірген құрал жабдықтарды жаңасына ауыстырып отыру керек немесе қайта жөндеуден өткізіп отыру керек.

Мейманханада сапалы қызмет көрсетуге көптеген факторлар ықпал етеді. Сапалы қызмет көрсетуге үш негізгі фактордың ықпал ететінін атап өтуге болады. Оларды сапалы қызмет көрсетудің базалық элементтері деп атап өтуге болады, өйткені қонақ үй қызметтерін бағалауда клиент қонақ үйдің холлы, тұратын орынның көркемдеуіне, сонымен қатар персоналдың жұмысы, олардың біліктілігі мен құзыреттілігі қарастырылады.

Мейманхана қызметінің сапасына ықпал ететін факторлар:

- қызмет көрсетуші персоналдың біліктілігі мен құзыреттілігі;
- қызмет көрсетудегі озық технологиялар;
- материалдық - техникалық база[1].

«Инфрақұрылым» түсінігі латын сөзінен infra - «төмен» және структура- «құрылым». «Төменгі құрылым» немесе «фундамент» ретінде аударуға болады. Қазіргі таңда инфрақұрылым бойынша материалдық - техникалық жүйелер, әртүрлі сферадағы және қызмет саласындағы негізгі функцияларды орындауды қамтамасыз ету түсіндіріледі.

Инфрақұрылым — экономиканың және адамдардың қызмет етуінің жалпы жағдайларын жасауды қамтамасыз ететін халық шаруашылығы салаларының жиынтығы (мысалы өндірістік инфрақұрылым — жолдар, көлік, байланыс, энергиямен қамту желісі, қоймалар және т.б.); әлеуметтік - тұрмыстық инфрақұрылым — тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, сауда, жолаушылар қауіпсіздігі және байланыс, білім беру, ғылым, мәдениет, денсаулық сақтау және т.б.; технологиялық инфрақұрылым — тазалаушы құрылымдар, бөгеттер, дренажды жүйелер, саябақтар және т.б.); материалдық өндіріс пен қоғамның өмір сүру жағдайын қамтамасыз ету үшін қажетті ғимараттар, жүйелер мен қызметтердің жиынтығы.

Мейманхана халықтың өмірлік деңгейін өсуін қоғамдық ынталандыру және өмірдің тиімділігін жоғарлатуда үлкен рөл атқаратын әлеуметтік саланың маңызды бөлігі болып табылады. Халықтың экономикалық белсенділігінің өрлеуіне және жұмыс күшінің ендірілуіне ашық болатын орындарда қонақ үйлер мен мейрамханалар аса қажетті, бірақ оларға тиімді қызмет көрсету технологиясын ұйымдастыру керек, әсіресе шетел азаматтарына. Баршаға мәлім болғандай, ХХІ ғасырда қонақтарды қабылдауды тиімді ұйымдастыру басымдылық көзі – білім мен табиғаты анық. Бүгінгі таңда заманауи қоғамда тиімді ұйымдастыру –

жеке кәсіпорынды дамытуда ғана емес, сондай-ақ мемлекеттің экономикалық және әлеуметтік жүйесінің болашағын анықтайтын бүкіл ел шаруашылығының сәттілікке қол жеткізуде шешуші фактор болып табылады.

Мейманхана әр түрлі инженерлік жабдықтармен қамтамасыз етілуі тиіс. Оны жұмыс жағдайы жасақталған қажетті технологиямен қамтамасыз етіледі.

Мейманхана және туристік бизнестің негізгі кәсіпорындарына келесілер жатады: қонақүйлер және өзге де орналасу жайлары, жолаушылар көлемі, қоғамдық тамақтану орындары, экскурсиялық қызметі ұсынатын және аудармашы гидтердің қызметін ұсынады.

Мейманхана туристік кәсіпорындарының барлығын негізгі іс - әрекетін қызмет көрсету біріктіреді. Жеке алғанда, орналастыру, тасымал, туристердің тамақтануы және басқа қызметтер жиынтығы, мейрамханалар үшін – туристерге тамақтану қызметін көрсетуге құқығы және туристерді тасымалдау жатады. Туристік мейманхана белгіленген талаптар бар. Олар денсаулық пен өміріне қауіпсіздік қамтамасыз ету, экологиялық тазалығы, саялығы, эстетикалығы болады. Қонақүй кәсіпорындары өзі өндіретін өнімді жүзеге асыру болатын негізгі өндірістік әрекетті, орналастыру қызметін, тауарлар мен қызметтерді сату іс - әрекеті, қосымша билеттерді сату сияқтыларды іске асырады.

Мейманхана әр түрлі инженерлік жабдықтармен қамтамасыз етілуі тиіс. Оны жұмыс жағдайы жасақталған қажетті технологиямен қамтамасыз етеді. Қызмет көрсету барысында қауіпсіздік техникасы мен еңбекті қорғау сақталынуы тиіс. Сумен жабдықтау, тамаққа қажетті және тұрмыстық қызметке қажет сумен және өрт сөндіруге негізделген сумен қамтамасыз етеді. Ауа тазартқыш жылу беретін жүйелер де, сондай-ақ өрт сөндіру жүйесі қалыпты жұмыс істелуі тиіс.

Мейманхана ғимаратын функционалды тағайындауды мынадай негізгі 4 топқа бөліп қарастырылады.

- қонақ үйдің тұрғын бөлігі;
- әкімшілік бөлімі;
- қызметкерлер;
- қосымша көмекшілер.

Бірінші топқа - бөлмелердің барлық категорияларын ұйымдастыру ғимараттың тұрғын бөлігімен тікелей байланысты.

Екінші топта - вестюбиль онымен қатар ғимараттың барлық коммуналдық бөлмелері директордың қабылдау бөлмесі және т.б. әкімшілік қызмет көрсету жұмыс жасайды.

Үшінші топқа - ғимараттық жалпы тағайындалуы (концерттік залы, музыкалық және би салондары, қонақ бөлме, конференция және мәжіліс залы, спорттық жаттығу залы), көршілес ғимараттағы кәсіпорынның қызмет көрсетуі (жеке байланыс, сән салоны, ақша бірліктерін ауыстыру орындары кафе, бар, мейрамханасы, сауда орындары және т.б.)

Төртінші топқа - қонақ үй ғимаратының шаруашылық қоймалары (төсек орын жабдықтарын және кір жуу, түгендеу және жасау ұстаханасы, зат қоятын бөлме және қойма) ғимараттың жеке инженерлік техникалық жабдықтау шеберлері машиналық бөлімдер кіреді.

Қонақ үйдің анықталған құрам үлгісі және қонақтар үшін жоғары жайлылық талаптарын жасау және персоналдардың жұмыс жағдайын жақсарту. Ғимараттың маңызы жеке алаңдарының көп бөлімін тұрғын үй бөлмелері, тікелей байланыста көмек көрсету және бөлмелерге қызмет көрсету. Қонақ үй бөлмесі келушілерге

дерлік мынадай жабдықтарымен арналған шкафт
Заманауи қ
инженерлік қы
болуға міндетті.
басшы қатынас
инженерлік кеш
лайықты басқа
мамандықтарға
Қонақ үйді
болсақ, жылу, ж
қонақ үй ғим
(ылғалдылығын)
параметерін жа
с)бөлмелік басқа
Мейманхана,
орнын толтырап
сөзсіз.

1. Жаксыберг
А.М., Қонақжай
Алматы 2014.-230
2. Мазбаев О.И

УДК 504

ст.г

ПРОБЛЕМА АВАРИИ

Статья посвя
разливов нефти и
Аварийные р
нефтедобывающе
транспортировке
негативным эконо
Постановлен
года) утвержден
реагированию на
основной целью
квалифицированн
экологического
ликвидации их пос
АО НК «Каз
соответствии с
OHSAS18001, кот

дерлік мынадай элементтермен қосымша тамақтандыру, демалуға арналған орын жабдықтарымен жұмыс орнымен қонақ қабылдау бөлмесі ауыз үймен киімге арналған шкафпен санузелмен жабдықталады.

Заманауи қонақ үй кешенін қамтамасыздандыру жүйелері соншама күрделі инженерлік қызмет тобы әр түрлі жоспарланбаған оқиғаларға әрқашан дайын болуға міндетті. Қамтамасыз етуге арналған жабдықтау жұмыстары тұрақты және басшы қатынастары нақты есеп пен деркезінде бақылауды жүзеге асыру үшін инженерлік кешен бәріне міндетті. Кез келген уақытта тәжірибелі бас инженер лайықты басқаратын шешімдерді қабылдайтын бас директорға арналған мамандықтарға баға беруге хабар бере алады.

Қонақ үйдің өндірістік бөлімшелердің инженерлік қызметтеріне тоқталар болсақ, жылу, желдету және қалыпқа келірілген ауа мен өндірістік қамтамасыз ету қонақ үй ғимаратының тұрғын бөлігінің тазалығын және дымқылдылығын (ылғалдылығын) және ауа температурасын, өзіне қолайлы орташа мекендеу параметрін жасау (дымқылдылық мөлшері 30-60 орташа температура 20 с) бөлмелік басқару қорымен байланысты [2].

Мейманханада қаржы, инфрақұрылым мәселелерін қарастырып, кемшіліктердің орнын толтырар болсақ, кез келген мейрамхананың дамуына ықпалын тигізері сөзсіз.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі:

1. Жаксыбергенов А.Г., А.К. Жаксыбергенов, Г.О. Жангуттина, Есайдар У.С., Сарсебаева А.М., Қонақжайлылықты ұйымдастыру сферасындағы қызметкерлер құрамын басқару, Алматы 2014.-230 б.

2. Мазбаев О.Б., Омаров Қ.М. Қонақ үй шаруашылығы- Алматы, 2006 - 99б.

УДК 504

АЛМАГАМБЕТОВА С.Т., ДАУТБАЕВА Г.А., АБСАДЫҚ Б.,
ст.гр. ХТОВ-14-2, **ЖАНТАЕВА А.** ст.гр. ХТОВ-14-1, АТУ, г. Алматы

ПРОБЛЕМЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ АВАРИЙНЫХ РАЗЛИВОВ НЕФТИ И НЕФТЕПРОДУКТОВ

Статья посвящена проблемам предупреждения и ликвидации последствий аварийных разливов нефти и нефтепродуктов

Аварийные разливы нефти и нефтепродуктов, имеющие место на объектах нефтедобывающей и нефтеперерабатывающей промышленности, при транспортировке этих продуктов наносят ощутимый вред экосистемам, приводят к негативным экономическим и социальным последствиям.

Постановлением Правительства Республики Казахстан (№422 от 6 апреля 2012 года) утвержден Национальный план по предупреждению нефтяных разливов и реагированию на них в море и внутренних водоемах Республики Казахстан, основной целью которого является обеспечение оперативного, эффективного и квалифицированного реагирования на разливы нефти, вызывающие загрязнения экологического характера, и выполнения соответствующих операций по ликвидации их последствий [1].

АО НК «КазМунайГаз» внедрило интегрированную систему управления в соответствии с международными стандартами ИСО 9001, ИСО 14001 и ОHSAS18001, которые регламентируют вопросы менеджмента качества, охраны

РЕДАКЦИОННАЯ ГРУППА:

(жаратылыстану және техника бағыты – естественно-техническая область)

**А.АБЖАНПАРОВ, Н.АБЛАЙХАНОВА, Д.АЙТҚҰЛОВ, С.АМИРЕЕВ, Н.АРАЛБАЙ, А.АСҚАРОВА,
Қ.БАЗЫЛОВ, Қ.БОЗЫМОВ, В.БИШИМБАЕВ, М.БІТІМБАЕВ, Б.БАЙХОЖАЕВА,
Н.ДЖАНГАРАШЕВА, Д.ДЖУСУБАЛИЕВА, Т.ЕСПОЛОВ, Г.ЖАНГИСИНА, А.ИБАДИЛЬДИН,
Б.ИСКАКОВ, Н.ҚАЛАБАЕВ, М.КАЛИМОЛДАЕВ, С.КАСАБЕКОВ, Г.КЕНЖЕТАЕВ,
Н.КОЖАСПАЕВ, А.КУСАИНОВ, Д.ҚАМЫСБАЕВ, Г.М.МУТАНОВ, З.МАНСУРОВ,
М.МЫРЗАХМЕТОВ, Ж.МАСАНОВ, Н.МУХИТДИНОВ, С.МОПТАЕВ, Б.НАРБАЕВ, А.ОМБАЕВ,
Б.ОРАЗБАЕВ, К.А.САПАРОВ, Т.СЕРИКОВ, Д.САЗИЕВ, Б.СЫЗДЫКОВА, Т.ТОЛҚЫНБАЕВ,
С.ТУЛЕУХАНОВ, Б.ТЕЛТАЕВ, Б.ШАНКИБАЕВ**

СОСТАВ РЕДАКЦИОННОГО СОВЕТА ЗАРУБЕЖНЫХ УЧЕНЫХ

1) Корченко Александр Григорьевич, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Безопасность информационных технологий» Национального авиационного университета, Лауреат Государственной премии в области науки и техники Украина, член IEEE (Украина, г.Киев).

2) Юдин Александр Константинович, доктор технических наук, профессор, директор института компьютерных и информационных технологий Национального авиационного университета, Лауреат Государственной премии в области науки и техники Украина (Украина, г.Киев).

3) Карпинский Николай Петрович, доктор технических наук, профессор, Директор Департамента Информатики, Техническо-Гуманитарная академия, г.Бельско-Бяла (Польша).

4) Еремеев Александр Павлович, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой Прикладной математики Национального исследовательского университета (Московский энергетический институт), Лауреат Премии Президента в области образования.

5) Зикратов Игорь Алексеевич, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой "Безопасность информационных технологий", Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий механики и оптики(ИТМО) (Россия, г.Санкт-Петербург)

Учредитель:

ТОО «Высшая школа Казахстана».
Журнал издается с января 1995 года
в Республике Казахстан.
Набор произведен и тиражирован в
редакции журнала
«Высшая Школа Казахстана».

Регистрационное свидетельство со статусом
Международное издание N1390
от 5.12.1994 г. выдано Национальным
агентством по делам информации и печати
Республики Казахстан

Редакция:

Директор – Серик Кенесбек
Главный редактор
– Бекзада Касым
Зав. компьют. отдела – С.Исаев
Художник-дизайнер - К.Ерназаров
Адрес: 050000, г.Алматы,
ул.Абая 143,
«Дом издательств»
телефон/факс 8(727)394-37-71
Наши реквизиты:
АО «Казкоммерцбанк»
P/счет KZ 899261802101478001
БИК KZKOKZKX
БИН 020340005301
Кбе 17

Опубликованные материалы авторов не обязательно отражают точку зрения редакции. Рукописи редактируются и не возвращаются.

Подписано в печать с оригинал-макета 02.09.2016. Формат 70x100/16. Бумага офсетная. Ус.п.л.17-18. Тираж 300. Обложка отпечатана в РГКП «Национальный картографо-геодезический центр», по адресу: г.Алматы, ул.Есенберлина, 36.