

ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ МЕНЕДЖМЕНТІ
МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
MANAGEMENT OF HOTEL BUSINESS

Г.Р. МЫРЗАГУЛОВА, М.О. ТУМАЗЖАНОВА, Ж. ТОЛҚЫНБЕК
G.R. MYRZAKULOVA, M.O. TUMAZHANOVA, J. TOLKYNBEK

(Алматы технологиялық университеті)
(Алматинский технологический университет)
(Almaty Technological University)
E-mail: tumazhanova@mail.ru

Бұл мақалада қонақ үй индустриясының менеджменті, Қазақстандағы қонақ үй шаруашылығын басқарудың түрлері қарастырылған. Мақаланың өзектілігі Қазақстандағы қонақ үйлерді тиімді басқаруға және нарықта қарқынды дамуына талдау жасалынғандығынан көрінеді. Жаңалығы ҚР қонақ үй шаруашылығындағы теориялық зерттеулерді тәжірибе жүзінде іске асыру мақсатында ұсыныстар еңгізілгендігінен байқалады.

В данной статье рассматривается менеджмент индустрии гостеприимства, виды управления гостиничным хозяйством на территории Казахстана. Актуальность представленной темы выражается в необходимости анализа эффективного управления гостиниц Казахстана и в возможностях интенсивного развития гостиничного хозяйства в условиях рынка. Научной новизной статьи является применение теоретических знаний в виде предложенных рекомендаций и будущее использование их на практических занятиях студентов.

This article discusses the management of the hospitality industry, the types of hotel management in Kazakhstan. The relevance of the presented themes is the need to analyze the effective management of hotels in Kazakhstan and in the possibility of intensive development of the hotel industry in market conditions. Scientific novelty of the paper is the application of theoretical knowledge in the form of suggested recommendations and the future use of them for practical training of students.

Негізгі сөздер: мейманханалық бизнес, қонақжайлылық, тиімді басқару.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, гостеприимство, эффективное управление.

Key words: hotel business, hospitality, effective management.

Kіріспе

Қазіргі кезде әлем елдерінде туризм мен қонақ үй шаруашылығы негізгі табыс көзіне айналды. Қонақ үй қызмет көрсету сферасына жатады және экономиканың ірі және динамикалық салаларының бірі болып табылады. Оның жоғары қарқынмен дамуы, валюталық түсімдердің үлкен көлемі экономиканың түрлі секторларына әсер етеді. Қонақ үй кешені халықтың өмірлік деңгейін өсуін қоғамдық ынталандыру және өндірудің тиімділігін жоғарлатуда үлкен рөл атқаратын әлеуметтік саланың маңызды бөлігі болып табылады. Халықтың экономикалық белсенділігінің

топталуына және жұмыс күшінің ендірілуіне ашық болатын орындарда қонақ үйлер мен мейрамханалар аса қажетті, бірақ оларды тиімді басқару керек. Бүгінгі таңда заманауи қоғамда тиімді басқару (менеджмент) – қонақ үйді дамытуда ғана емес, сондай-ақ мемлекеттің экономикалық және әлеуметтік жүйесінің болашағын анықтайтын бүкіл ел экономика-сының қарқынды дамуына қол жеткізуде шешуші фактор болып табылады.

Зерттеу нысаны мен әдістері

Қонақ үй менеджменті. Қонақ үй менеджменті туралы ғылыми материалдар жиналып, сарапталды.

Бүгінгі таңда қонақжайлылық индустрия-сы экономикамыздың дамуының әлеуетті және болашағы зор салаларының бірі болып танылып отыр. Қонақ үй бизнесі туризмнің маңызды құраушысы ретінде жүреді. Қонақ үй жұлдызды жүйесінде басқару «менеджмент» мәселесі елеулі орын алады. Күнделікті тұрмыста менеджмент сөзі белгілі бір ұйымдағы адамдармен қарым-қатынас жасау әдісі, үлгісі, билік және басқару өнері, әкімшілік бөлігі болып табылады. Қонақ үй, мейрам-хана менеджменті туристік бизнесте ерекше орын алады. Қонақ үй жүйесінде менеджерлер тобы тікелей жұмыс атақаратын адамдар тобы қалыптасқан. Олар үш топқа бөлінген. Бірінші-ден жеке қызметкерлер жұмысын реттейтін жетекші менеджерлер, олар басқа менеджерлердің қызметіне араласпайды. Басқа менеджерлер жұмысын қадағалаушы, жоспарлау саясатына ықпал тигізеді және басты міндеттерді шешуде үлкен роль атқарады. Сонымен бірге қонақ үй басшыларына тікелей жауапты менеджерлер.

Зерттеу нәтижесі және оны талқылау

«Менеджмент» (басқару) ағылшын сөзі, оның төркіні гректің «манус», яғни «қол, күш» деген сөзінен шығып, алғашында мал бағу саласында, дәлірек айтқанда ат тізгінін ұстау, меңгеру шеберлігін білдірген. Кейінен бұл атау адам қызметінің саласына ауысып, адамдарды басқарудың және ұйымдастырудың ғылыми, практикалық мәнін білдіретін болды.

Ағылшын тіліндегі Оксфорд сөздігінде бұл ұғымға мынадай түсінік беріледі:

1. адамдармен қарым-қатынас жасау әдісі, үлгісі;
2. билік және басқару өнері;
3. шеберліктің ерекше түрі және әкімшілік дағды;
4. басқару органы, әкімшілік бөлігі.

Менеджментке алуан түрлі түсінік бергенімен, классиктердің бұл жөніндегі тұжырымдары көп жағдайда ұқсас келеді. Гальвенияның пікірінше, басқару процесі - өнер, оның басты мәні мен мазмұны нақты жағдайға қарап ғылымды (басқару саласындағы ұйымдық ілім негізін) қолдану.

Қонақ үй менеджменті – қазіргі кездегі нарықтық экономика жағдайында қонақ үй мекен жайларын тиімді басқарудың теориясы мен практикасы. Менеджмент – нақты мақсатты жүзеге асыру үшін қонақ үй кәсіпорын жұмысын басқаруға және ұйымдастыруға байланысты адамдар қызметінің түрі. Қонақ үй менеджментіндегі басты нәрсе - әрбір қызметші қонақ үй кәсіпорын мүддесіне жауап

беретін мақсаттар қою («алдына мақсат қойған менеджмент»). Сонымен менеджменттің 2 ұғымы бар: бірінші ұғым менеджмент – бұл басқару, басшылық ету органы. Екінші ұғым менеджмент - бұл адамдарды басқару (әрекет).

Қонақ үй шаруашылығындағы менеджменттің элементтері - жоспарлау; мотивация, ұйымдастыру, бақылау, басқару стилі, басқару әдістері, коммуникациямен қамтамасыз ету, жанжалды басқару, қызмет көрсетудің сапасын басқару, іскерлік этикет, басқару шешімі.

Басқарудың әдістері - бұл мақсатқа жетуге арналған басқарылып отырған нысанға әсер ету және қабылдау жиынтығы. Менеджмент әдістерінің көптігі және олардың классификацияларының әр түрлі ыңғайына келу нақты басқару міндеттерін шешкен кезде нәтижелі болып келеді. Тәжірибеде басқарудың қонақ үй кәсіпорындарымен қатар көптеген әдістері және олардың үйлесімділігі қолданылады. Негізгі әдістемелік топтарға қатысты:

1. Экономикалық
2. Ұйымдастыру - әкімшілік
3. Әлеуметтік психологиялық

Басқарудың экономикалық әдістері. Басқару қатынасы бірінші кезекте экономикалық қатынастармен және оның негізінде жатқан адамның қызығушылығы мен қажетті-лігін анықтайды. Сондықтан да басқарудағы экономикалық әдістеріне басты орын беріледі. Экономикалық әдістер жаңа мүмкін-діктердің және қордың анықталуына себеп болады, әсіресе нарықтық қатынастарға көшу мезгілі маңызды. Бұл бағыттағы барлық жұмыстың басты мағынасы басқау іс-әрекет-терінің экономикалық салдарын максималды түрде толық ескеру секілді жағдайда қою.

Басқарудың ұйымдастыру - әкімшілік әдістері. Тіке директивтік нұсқауларда негізделеді. Басқару механизм бөлігін құрайтын объективті негіздегі қолданылған ұйымдастырылған қатынастағы әдістермен шығады. Ұйымдастыру - әкімшілік әдістері еңбек тәртібін сақтау құралдарының әкімшілік жүйесі, олардың орындалуын бақылау, ауызша және жазбаша түрде берілетін жылдам нұсқа, бұйрық арқылы басқарылатын нысанға тікелей ықпал жасайды. Олар ұйымдастырудың айқындылығы мен еңбек тәрбиесін қамтамасыз етуге белгіленген. Бұл әдістер шаруашылық заңдар және еңбек құқықтық актілерімен реттеледі. Ұйымдастыру - әкімшілік әдістерінің көрінісінің 3 түрі бар:

- міндетті жазылым (бұйрық, тиым және т.б.);

- келісімдік түрі (кеңес, мәмілердің рұқсаты);

- кепілдеме, тілек (кеңес, түсіндіру, ұсыныс және т.б.);

Басқарудың әлеуметтік – психологиялық әдістері. Еңбектің нәтижесі көп жағдайда психологиялық факторлаға байланысты екендігі белгіленген. Әлеуметтік - психологиялық әдістер еңбек ұжымдарында пайда болған тұлғалық қарым - қатынас пен байланыстарға, сонымен қатар олардың ішінде болатын әлеуметтік үрдістерге әсер етеін спецификалық тәсілдер ретінде таныстырылады. Бұл әдістерді қолданудың негізгі мақсаты - ұжымда оң әлеуметтік - психологиялық климат тудыру, осыған байланысты тәрбиелік, ұйымдастырушылық және экономикалық тапсырмалар маңызды деңгейде шешіледі [1].

Қазіргі заманғы менеджментте басқарудың ұйымдастыру құрылымдарының түрлері кең тараған - сызықтық, функционалдық, сызықтық - функционалдық. Басқарудың сызықтық ұйымдастырылу құрылымы. Қонақ үйдегі сызықтық байланыс сызықтық менеджерлердің ақпарат пен басқару шешімдерінің қозғалысынан және қонақ үй құрылымы бөлімшелердің қызметіне жауапты тұлғаға бағытталғанын көрсетеді. Бұл басқарудың ұйымдық құрылымының қарапайым түрлерінің бірі. Ол әр құрылымның бөлімшелерінің басында басқарудың барлық функцияларын орындайтын барлық билігі бар басшы отырады. Басшылардың әрқайсысы толықтай билікке ие, бірақ арнайы білімді қажет ететін мәселерді шешуге азғана мүмкіндіктері болады.

Басқарудың функционалдық ұйымдастырылу құрылымы. Функционалдық басқару сызықтық басқару жүйесінде шешімдерді қабылдауға қажетті нақты жұмыс түрлерін орындауға мамандандырылған кейбір бөлімшелер жиынтығымен іске асырылады. Ұйымдарда, ереже бойынша бір мамандықтағы мамандар құрылымдық бөлімшеге бірігеді. Мысалы, маркетинг бөлімі, қабылдау және орналастыру бөлімі, жоспарлау бөлімі және т.б. Солай болғандықтан, ұйымды басқарудың жалпы міндеттері орта деңгейден бастап функционалдық өлшемге дейін бөлінеді. Осыдан барып атауы – функционалдық басқару құрылымы деп аталады.

Сызықтық-функционалдық құрылымда барлық билікті сызықтық құрылымның басшысы алады, нақты сұрақтарды шешуде функционалды бөлімдер көмектеседі (бөлім

басшылары, бюро және т.б.), бұл құрылымның артықшылықтары :

- қызметкерлерді мамандандырумен байланысты шешімдер мен жоспарларды өте жақсы құрастыру;

- бас сызықтық менеджерді детальды мәселелерді талдаудан босату;

- сарапшылар мен кеңесшілерді тарту мүмкіндігі;

Сызықтық-функционалдық құрылымның кемшіліктері:

- өндірістік бөлімдер арасындағы көлденең деңгейдегі тығыз байланыс пен өзара іс-әрекеттің болмауы;

- нақты жауапкершіліктің болмауы;

- шектен тыс орталықтандыру тенденциясы [2].

Қазақстанда қазіргі заманғы қонақ үй индустриясы менеджменттің екі типі бойынша қызмет етеді: отандық және шетелдік, екіншісі отандық қонақ үй қызметі нарығының жаңа сапалы жүйеге ауысқанан дәлелдейтін шетелдік компаниялар басқаратын отелдердің пайда болуымен түсіндіріледі. Шет елдік менеджменттің қатысуымен қонақ үйлерді басқару жүйесіне (4-5 жұлдызды жоғары класты халықаралық отельдер) «Интерконтиненталь Алматы» (АҚ КТ СП «Айт - Отель»), «Рахат Палас» (АҚ КА СП «Рахат», «Амбассадор» (ЖШС СП «Құрылыстар») және басқалары жатады. Қазақстанда ISO 9000 сапа менеджментінің жүйесі мен қонақ үй қызметінің клиенттердің қажеттіліктеріне сәйкес келуіне бағытталған сапаны жалпыға бірдей басқару (TQM) қабылданған. Қазақстандық қонақ үй кәсіпорындарында сапаны басқару бақылау мен есеп аспектілермен шектеліп, белгілі көлемде жүзеге аспайды. Қазіргі заман шарттарында қызмет көрсету сапасының маңыздылығын білетін көптеген қонақ үй кәсіпорындары корпоративтік және кәсіби стандарттарды жасап, қабылдайды. Қазақстандық сертификат-тау жүйесіне сәйкес барлық қонақ үйлер бірден бес жұлдызға дейінгі категорияларды (ҚР ГОСТ 28681.4-95) ала алады. Жұлдыздылыққа тапсырыстар сертификаттау бойынша аккредитивті органдарға, ҚР Индустрия және сауда министрлігінің Техникалық реттеу мен метрология бойынша комитетінің эксперт - аудиторларға беріледі. Сондай-ақ, жұлдызды жүйемен бірге категориясыз (ҚР СТ -1141-2002) қонақ үйлері қызмет етеді [3].

Қорытынды, тұжырым

Қорытындылай келе, қонақжайлылық индустриясы экономикамыздың дамуының

болашағы зор салаларының бірі болып табылады. Толық ұйымды құрылым өнделуі, ең бастысы басқару тиімді ұйымдастырылуы керек. Ал Қазақстандағы қонақ үйлер басқару жүйесінің кез келген түрінде тиімді әрекет ете алады, бірақ өзінің лайықты формасын таңдауы қажет. Ал ол жердегі жұмыс барлық жұмысшы-лардың арасында бөліну керек. Бұндай құрылым жұмысшылардың қажетті қызметте-рінде әсерді қалыптастыруда керек, олардың есеп беруін анықталуы, қызметкер жағынан керекті жағдайлармен қамтамасыз етілуі тиіс. Қазақстан Республикасында қонақ үй шаруа-шылығын дамыту үшін ұсыныстар келтірілген:

- қонақ үйдегі қызмет түрлерін дамыту;
- нарық кезеңінде қонақ үйлердің зерт-телуін жандандыру;
- мамандардың білім сапасын, білікті-лігін арттыру;
- мемлекет тарапынан қолдау жасау;
- инвесторларды жан-жақты тарту;

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Мазбаев О.Б., Омаров Қ.М. Қонақ үй шаруашылығы. Оқу құралы. Алматы: Қаз.ҰПУ, 2007.-99 б.
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов–Мн: Новое знание, 2002. -112 с.
3. Бесекей Е. Қонақ үй бизнесі. Оқу құралы.-Алматы: Экономика, 2012.-240 б.