

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТУРИЗМ ЖӘНЕ МЕЙМАНДОСТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

«ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ» МЕКТЕБІ



«БЕКІТЕМІН»

Академиялық және ғылыми
істер жөніндегі вице-ректор

Л.И. Шалабаева

« 02 » 09 2024 ж.

ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

БАК тындаушыларына арналған біліктілікті арттыру курсының тақырыбы

«ҚОНАҚ ҮЙ ЖӘНЕ МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНДЕГІ КӘСІБИ ҚАБЫЛДАУШЫ
ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ(РЕСЕПШН)»

ӘЗІРЛЕНДІ

Б.С. Изатуллаева

« 02 » 09 20 ж.

КЕЛІСІЛДІ

Мектеп директоры

Э.С. Алимкулова

« 02 » 09 20 ж.

ТҮРКІСТАН 2024

БАК тыңдаушыларына арналған «Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіби қабылдаушы қызметін ұйымдастыру(ресепшн)» тақырыбындағы біліктілік арттыру курсының оқу бағдарламасы «Қонақжайлылық» мектебінің оқу-әдістемелік кеңесінде қаралды және талқыланды

№ 1 Хаттама, «02» 09. 2024 ж.

Мектептің оқу-әдістемелік жұмысына жауапты


(қолы)

Р. Тажибаева
(Т. А. Ә.)

БАК тыңдаушыларына арналған «Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіби қабылдаушы қызметін ұйымдастыру(ресепшн)» тақырыбындағы біліктілік арттыру курсының оқу бағдарламасын Халықаралық туризм және меймандостық университетінің оқу-әдістемелік кеңесі бекітті.

№ 2 хаттама «26» 09 2024 ж.

ОӘК хатшысы


(қолы)

Ж. Сейткулова
(Т. А. Ә.)

КІРІСПЕ

Бағдарламаның мақсаты: қонақтарды қабылдайтын, тіркейтін, орналастыратын, сондай-ақ олармен тиімді байланыс орнататын мамандарды дайындау.

Тыңдаушылар санаты: жоғары және орта білімі жоқ жұмысқа жарамды азаматтар, жоғары және орта білімі бар тұлғалар, жоғары оқу орындарының және колледждердің студенттері мен оқытушылары, "Атамекен" ҚР Ұлттық кәсіпкерлік палатасының базасы бойынша мейрамхана және қонақ үй бизнесі саласында тіркелген жеке кәсіпкерлер, қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін тұлғалар және басқа да қызығушы мүдделілер.

Оқу мерзімі: 14 күнтізбелік күн.

Сағат саны: 90 сағат (оның ішінде 34 дәрістік, 46 тәжірибелік, бақылау 90).

Оқыту нысаны: күндізгі, қашықтықтан, дербес оқыту.

Оқу тілі: (қазақ, орыс).

ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА

Өзектілігі: Қабылдау қызметі - қонақтардың нөмірлерді брондау және қонақүйге келу кезінде кездесетін бірінші бөлімшесі. Бұл танысудан алған әсерлер негізінен жалпы қызмет көрсету сапасы туралы қонақтардың пікірлерін қалыптастырады. Дәл осы қызметті қонақүйдің бет-бейнесі деп атауға болады, оның тұруы, демек, қонақүйдің экономикалық тиімділігі көбіне соған байланысты. Бұл таңдалған біліктілік курсының өзектілігін анықтайды.

Біліктілікті арттыру курсын аяқтағаннан кейін тыңдаушылар келесі білімдерге, дағдыларға ие болады:

Білімдер:

- 1) әкімші дағдыларын жоғары стандарттарға көтереді
- 2) әртүрлі жағдайларда қонақтармен тиімді қарым-қатынас жасауға үйретеді

Дағдылар:

- 1) қонақжайлылықты басқару рөлінің маңыздылығын түсінеді
- 2) қонақтарды дұрыс қарсы алады және орналастырады
- 3) қонақтарды дұрыс тіркеуді біледі
- 4) қонақтармен қарым-қатынас жасаудағы этикет ережелерін біледі
- 5) шағымдармен және оларды кері қайтарулармен тиімді жұмыс істейді
- 6) қосымша сатуды жүзеге асырады

Біліктілігі:

1. жоғары сапалы стандарттар бойынша клиенттерге қызмет көрсету
2. қызмет көрсетуші персоналмен командалық жұмыс істеу дағдыларын дамыту
3. қонақтарды дұрыс қарсы алуды ұйымдастыру кезінде жылдам шешім қабылдау
4. қонақтармен қарым-қатынас жасаудағы этикет ережелерін жасау
5. жоғары сапалы қызмет көрсету өнерін ұсыну және көрсету

Бұл білімдер, дағдылар және біліктіліктер тыңдаушыларға қонақ үй кәсіпорындарында жоғары сапалы қызмет көрсетуге, қонақжайлылықты басқару рөлінің маңыздылығын түсінуге, қонақтарды дұрыс қарсы алу және орналастыруға, қонақтарды дұрыс тіркеуге, қонақтармен қарым-қатынас жасаудағы этикет ережелерін білуге, шағымдармен және кері қайтарулармен тиімді жұмыс істеуге мүмкіндік береді.

Тақырыптық жоспары

№	Бөлімдердің және тақырыптардың атауы	Дәріс формалары			
		Барлығы	аудиториялық	Өз бетінше жұмыс	Ағымдағы үлгерімді бақылау формалары
Модуль - 1. Әкімші жұмысындағы құзыреттері мен имиджі. Офистік қонақжайлылық және негізгі этикет					
1.1	Қонақ үй туралы түсінік және кәсіби әкімшінің бейнесі	6	3	3	Сұхбаттасу
1.2	ФО менеджерінің қызметі ФО супервайзерлері мен ФО қызметкерлерінің қызмет көрсету құзыреттері	7	3	4	тест
1.3	Қабылдау бөлімінің басқа бөлімдермен байланысы	6	3	3	Практикалық тапсырма
1.4	Офистік қонақжайлылық. Ережелер мен стандарттар	6	3	3	тест
1.5	Іскерлік этикет негіздері	6	2	4	Кейс
	Аралық бақылау	3	-	-	Сынақ (Сұхбаттасу)
Модуль - 2. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіби қабылдаушы қызметін ұйымдастырудың практикалық бөлігі					
2.1	Орега программасымен жұмыс жасау	8	4	4	Практикалық тапсырма
2.2	Телефонмен сөйлесудің маңызы және сөйлеу өнері	6	2	4	Сұхбаттасу
2.3	Қақтығыстарды шешу технологиясы.	8	4	4	Мини зерттеу
2.4	Қонақтардың шағымдарын қарастыру	6	2	4	Топтық жобалық жұмыс
2.5	Қонақтарды қабылдау, орналастыру және шығарып салу құжаттарын жүргізу процесі	6	2	4	Практикалық тапсырма
2.6	ФО қызметкерінің ақпараттық (бағдарлама) өнімдерін пайдалану процесі	7	2	5	Практикалық тапсырма
2.7	Еңбек қауіпсіздігі талаптары	8	4	4	тест
	Аралық бақылау	3	-	-	Сынақ (Сұхбаттасу)
	Барлығы:	86	34	46	
	Қорытынды бақылау:	4			Емтихан (кейс)
	Жалпы	90			

Бағдарламаның құрылымы мен мазмұны

Модуль - 1. Әкімші жұмысындағы құзыреттері мен имиджі. Офистік қонақжайлылық және негізгі этикет

1.1 Қонақ үй туралы түсінік. Кәсіби әкімшінің бейнесі

Қонақ үй туралы түсінік және әкімші мамандығының пайда болу тарихы. Негізгі жаһандық қонақ үй желілері мен брендтері, атақты айналған қонақ үй желілері. Қонақ үй нөмірлері. Мансап перспективалары

1.2 Әкімшілер мен қабылдаушылардың қызмет көрсету құзыреттері

Қонақтар мен келушілерге жағымды әсерлер және оларды талдау. Ресепшн қызметкері – компанияның бет-бейнесі ретінде. Клиенттердің көз алдында кәсіби ресепшн қызметкерінің келбеті. Ресепшн қызметкерінің имиджінің құраушылары. Ресепшн қызметкері бейнесінің сыртқы түрі, қалпы, сөйлеу компоненттері. Жағымды және жағымсыз әсерлер мен жұмыс имиджіне ықпал ететін факторлар. Іскерлік стиль және қабылдаушыға арналған киім коды. Іскерлік имиджде қолдануға болатын және тыйым салынатын іс-әрекеттер. Басқа компаниялардың қателерін талдау.

1.3 Қабылдау бөлімінің басқа бөлімдермен байланысы

Қабылдау бөлімінің басқа бөлімдермен байланысы жүйелі жұмыстары. Күнделікті жұмыстарын менеджерлер арқылы үйлестіру, Opera жүйесі арқылы қонақтарды қадағалау, барынша ыңғайлы жағдайдың жасалуын бақылау.

Әкімшіге көмектесетін Opera Lean Office жүйесі. 5S жүйесі - жұмыс орнын және қабылдау бөлмесін ұйымдастыруын бақылау.

1.4 Офистік қонақжайлылық. Ережелер мен стандарттар

Офистік қонақжайлылық ережелері. Қонақжайлылық арқылы клиенттерге құрмет пен назар аудару жолдары. Қабылдау аймағында келушілермен жұмыс істеу алгоритмі. Күту жағдайы: қонақтардың жайлылығын қамтамасыз ету. Қонақтар мен келушілерге қызмет көрсету тәртібі.

1.5 Іскерлік этикет негіздері

Офистік қонақжайлылық пен этикет үшін заманауи ұйымдардағы тенденциялар. Іскерлік этикет негіздері. Этикет және хаттама: жалпылық және айырмашылықтар. Таныстыру, танысу, қоштасу ережелері. Сөйлеу манері. Шағын әңгіме өнері. Кішігірім әңгіме қолданылатын жағдай. Тыйым салынған және ұсынылған тақырыптар. Әңгімелесу тақырыптарының тізімі. Іскерлік (серіктестерге) сыйлықтар. Жиналыстар мен мәжілістерді ұйымдастыру кезеңдері.

Модуль - 2. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі кәсіби қабылдаушы қыметін ұйымдастырудың практикалық бөлігі

2.1 Opera программасымен жұмыс жасау

ФО қызметкерлерінің компьютер мен әлеуметтік желілер жүйесінде жұмыс жасау тәртібі, бағдарламалардың маңыздылығы мен қажеттілігі. Opera программасының негіздері.

2.2 Телефонмен сөйлесуді басқару өнері

Кіріс және шығыс қоңыраулар. Ақпаратты сақтау және сенімді түрде беру жолдары. Сұрақ қою техникасы: сұрақ түрлері және оларды қолдану. Белсенді тыңдау техникасы: телефонмен сөйлесу, ақпаратты нақтылау, резюме жасау және т.б. Телефонмен сөйлесуге

арналған сөйлеу манерлері. Өңгімелесудің тиімділігін арттыру үшін белсенді тыңдау әдістері. Телефон байланысындағы мүмкін болатын жанжалды жағдайларын шешу жолдары. Қақтығыссыз мінез-құлық ережелері.

2.3 Қақтығыстарды шешу технологиясы.

Қақтығыстардың себептері мен түрлері: жағдаяттар қақтығысы және адамдардың жағдайға әкелген қақтығыстары. Шағым мен оларды кері қайтаруды компанияның пайдасына қалай айналдыруға болады. Қақтығыстарды шешу технологиясы. Эмоционалды күйзелісті төмендету әдістері. Ресепшн қызметкерінің өзін-өзі сауықтыру және өзін-өзі реттеу техникасы.

2.4 Қонақтардың шағымдарын қарастыру

Қонақ үй қонақтарының шағымдарын өңдеудің негізгі принциптері және оларды шешу алгоритмін жүзеге асыру. Қанағаттанбаған клиенттермен жұмыс жасау ерекшеліктері. Қонақтардың шағымдарын өңдеу жүйесі.

2.5 Қонақтарды қабылдау, орналастыру және шығарып салу құжаттарын жүргізу процесі

Брондау – қонақ үй нөмірлеріне алдын ала тапсырыс беру. Қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру қызметтерін көрсету. Қосымша қызметтерді көрсету. Қонақтардың соңғы төлем жасауы және оларды шығарып салу.

2.6 Әкімші жұмысында бағдарламалық өнімдерді пайдалану процесі

Қонақ үйлер арналған ақпараттық бағдарламалар. Бағдарламалық өнімге қойылатын негізгі талаптар. Қонақ үй бағдарламасын әзірлеуді MaxiBooking-ті қолдану және тегін тестілеу мүмкіндігі.

2.7 Еңбек қауіпсіздігі талаптары

Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена. Алғашқы көмек. Электр жабдықтарын пайдалану. Терроризмге қарсы қауіпсіздік талаптарын жасау процесі

Әдебиеттердің тізімі:

Негізгі әдебиеттер:

1. Қонақ үй және мейрамхана ісі: Оқулық / Жалпы редакциясын басқарған Р.Мец; неміс тілінен аударылған. – Нұр-Сұлтан: Фолиант, 2019. – 208 б.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Павлова Н. В. Администратор гостиницы. Учебное пособие, Издательство: Москва-2013г.
5. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
6. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Мизамбекова Ж.К., Мусаева В.С., Шаршанкулова Д. Қонақжайлылық индустриясының негіздері: Оқу құралы. – Алматы: ЖШС Лантар Трейд, 2020 – 333 б.
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

4. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.

WEB сайттар тізімі:

1. <https://www.actualidadecommerce.com/kk>
2. <https://www.freepapers.ru/74/marketing-trler-zhne-olardy-azastanda/82791.540186.list1.html>
3. <https://rel.kz/marketing-t-rleri-men-funktsiyalary/>
4. https://openu.kz/storage/lessons/1888/marketing-principiter_4_lecture.pdf