

Research methods

Дипломдық жұмысқа дайындық шолу

Қабылдаған: Иманбердиева С.Қ.

Орындаған: Қомшабай А.С.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

АЛМАТЫ МЕНЕДЖМЕНТ УНИВЕРСИТЕТІ

«Экономика және сервис» мектебі
«Логистика және МЖМБ» кафедрасы
5B091200

Дипломдық жұмыс

Тақырыбы: «Қонақ үйдегі (мейрамханадағы) қызмет көрсету мәдениеті мен сапасын арттыруды ұйымдастыру»

Орындаған: «МЖМБ» 1301 тобының

4 курс студенті:

Қомшабай А.С.

Ғылыми жетекші :

Кафедра меңгерушісі :

Болыспаев Ш.

« _ » _____ 2017ж. қолы _____

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ.....	3
1. Қ. Ж. М. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЗЕРТТЕЛУІ.	
1.1 Қ. ж. м. Қызмет көрсету стандартына жалпы шолу.....	5
1.2 Қ. ж. м. қызмет көрсетудің тарихы.....	8
1.3 Өлкеміздегі қ. ж. м. қызмет көрсету сапасын анықтау.....	12
2. Қ. Ж. М. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МӘДЕНИЕТІНІҢ РӨЛІ.	
2.1 Қазақстандағы қ. ж. м.-дағы мәдениеттің деңгейі.....	17
2.2 Отандық кәсіпкерлердің қ. ж. м. қызмет көрсетудегі мәдениет деңгейін көтеру тәжірибесі.....	22
3. Қ. Ж. М. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ.	
3.1 Қ. ж. м. қызмет көрсетудің әлемдік тәжірибесі.....	29
3.2 Қазақстандағы қ. ж. м. әлемдік тәжірибені пайдалану тиімділігі мен жолдары.....	35
3.3 Отандық қ. ж. м. мәдениеті мен сапасын талдау жүйесін жетілдіру бойынша нұсқаулар мен ұсыныстар.....	40
ҚОРЫТЫНДЫ.....	48
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....	51
ҚОСЫМША.....	53

- **Өзектілігі**

Қазақстандағы қонақ үйлерге туристік және көбінесе, бизнес мақсатпен келетін шетелдіктерді есептемегенде, отандастарымыздың мейрамханаларға жиі баруын қарастырамыз.

- **Мақсаты**

Әлемдегі мен-мен деген қонақ үйлер мен мейрамханалармен бетпе-бет келе алуға Қазақстандағы қонақжайлылық саласының жоғарғы деңгейі

- **Міндеттері**

- Қазақстанда саламызға қатысты нақты заңдар мен ережелер енгізу;
- Әрбір мейрамхана персоналының қатаң түрде үйрету тренингтерінен өтуін қадағалау
- Қызмет көрсету сапасы мен мәдениетін (!) тексеретін комитет құру.

Кесте 1 – Алматы қаласы бойынша қонақ үйлер рейтингі

№	Ең үздік Қонақ үйлер тізімі	Балл
1	«Д`Рами» шағын қонақ үйі	9,4 балл
2	«Ritz-Carlton Almaty»	9,1 балл
3	«Worldhotel Saltanat Almaty»	8,7 балл
4	«InterContinental Almaty»	8,4 балл
5	«Rixos Almaty»	8,3 балл
6	«Достык Отель»	8,3 балл
7	«Rise Hotel»	8,3 балл
8	«Ирис»	8,1 балл
9	«Вояж»	8,1 балл
10	«Mildom Hotel»	8,1 балл

Ескерту - Booking.com сайтының деректері негізінде Виталий Петровский құрастырған.

Кесте 2 - Қазақстан бойынша ТОП-10 Үздік қонақ үйлер тізімі

№	Қонақ үйлердің атаулары	Бағалау түсімі	Нөмірлер саны	Стандарт нөмірдің бағасы
1.	Astana Marriott Hotel	2,226 млрд теңге	271	91,1 мың теңге
2.	Rixos President Astana	1,891 млрд теңге	184	114 мың теңге
3.	Radisson Hotel Astana	1,630 млрд теңге	181	99,9 мың теңге
4.	Ramada Plaza Hotel	1,585 млрд теңге	229	76,8 мың теңге
5.	Rahat Palace Almaty	1,481 млрд теңге	285	53,7 мың теңге
6.	Rixos Almaty	1,341 млрд теңге	237	58,5 мың теңге
7.	Inter-continental Almaty	1,298 млрд теңге	277	48,5 мың теңге
8.	Soluxe Hotel Astana	1,117 млрд теңге	151	82,1мың теңге
9.	Royal Tulip Almaty	957 млн теңге	165	60 мың теңге
10.	Rixos Khadisha Shymkent	821 млн теңге	177	57 мың теңге

Ескерту – [10*} әдебиеттің мәліметтері негізінде құрастырылған

НА ЧЕМ ЗАРАБАТЫВАЮТ ОТЕЛИ УРОВНЯ ЧЕТЫРЕХ ЗВЕЗД И ВЫШЕ



ИСТОЧНИК: «ВЕРНЫЙ КАПИТАЛ»

Диаграмма 1 Төрт жұлдызды және одан да деңгейі жоғары қонақ үйлердің табыс көздері

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Куатова Р. Отельный бизнес: искусство продавать «сервис» /Технологии управления, сәуір – 2002ж. 14-18 мен 20-23 б.
 2. Раева Р.А. Гостиничный бизнес: пути становления и развития. Практическое пособие – Алматы: «Тұран» университеті.
 3. Статистические данные Казахстанской Ассоциации Гостиниц и Ресторанов (КАГиР).
 4. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ. –М.: ЮНИТИ, 1999.
 5. Филип Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкеиз. Маркетинг гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1998.
 6. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 1995. – 254 б.
 7. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 б.
 8. Международный стандарт ИСО 9004-2:1991. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Ч. 2: Руководящие указания по услугам /
 9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 187 б.
- {10*} - «Топ-10 пятизвездочных отелей Казахстана по выручке» атты мақаласы - <http://forbes.kz> сайтынан

- Назарларыңызға рахмет!