



**ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ҚЫЗМЕТ
КӨРСЕТУ САПАСЫН
ДАМЫТУДЫҢ БІРДЕН-БІР
ЖОЛЫ – ҰЛТТЫҚ САНА
СЕЗІМДІ ЖЕТІЛДІРУ**

Зерттеу тақырыбының өзектілігі: Қонақжайлылық индустриясында сервистік қызмет көрсету, оның дамуы – республика аумағындағы өзекті мәселелердің бірі болып табылады. Қазақстан деңгейін қолдаудағы сервистік қызмет индустриясын дамытуға бағытталған барлық мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыру керек.

Сонымен қатар Қазақстанда алдағы 2017 жылдың 10 шілдесінен бастап 10 қыркүйегіне дейін Қазақстанның елордасы Астана қаласында Халықаралық көрмелер бюросымен ұйымдастырылатын ЭКСПО болуына байланысты ел ордамызда көптеген әлеуметтік-мәдени орталықтар салынуда. Елбасымыздың өзі өз Жолдауында алдағы үлкен миссияны абыроймен көтеріп шығу керектігін сөз еткен. Көрме біздің жасампаз әлеуетімізді ашуға мүмкіндік береді. Астанада «ЭКСПО» көрмесін өткізу республикамыздың инновациялық дамуына серпін береді, туризмнің дамуына мүмкіндік жасайды. Халықаралық көрмелер бюросының талаптарына сай көрмені өткізуге белгіленген үш ай ішінде Астана қаласына әлемнің 100 мемлекетінен 5 млн-дай туристер келеді. Экономикасы дамыған елдерден де келушілер көп болады. Олар міндетті түрде сервистегі сапаға мән береді. Миллиондаған туристерге Қазақстан Республикасының мекемелері мәдениетті, этикалық және эстетикалық нормаларды сақтай отырып, сапалы қызмет көрсету керек.

Жұмыстың басты мақсаты: Қазақстандағы сервистік қызметтің даму мәселелерін талдап, «Сервис саласындағы этика мен эстетика» арнаулы курсын ұсыну.



Сервистік кәсіпорын жұмыскерлері клиенттермен қарым-қатынас кезінде тәжірибеде кең қолданылатын мынандай этикалық ұстанымдарды меңгеру керек:

- айналадағы адамдармен адалдық және әдептілік негізіндегі қарым-қатынас;
- тұтынушылармен инабаттылық және ашық қарым-қатынас;
- адамгершілік нормаларды ұстана отырып, баршаға сыйластық таныту;
- тұтынушылар алдында өзінің кәсіптік парызын сезіну.



Астана қаласында сервис қызметкерлерін оқытатын арнайы курстар

№	Курс атауы	Ұсынатын қызметтері	Уақыты, бағасы	Мекен-жайы, телефон
1	LOGIST IC ATE	2011 жылы ашылған. Мамандандырылған байланысты семинарлар, тренингтер, т.с.с жүргізеді	1 ай (15 күн теория, 15 күн практика), топтық курстар 20000 тг	Сары-Арқа 31/2 «Запад» БО www.ateconsulting.kz
2	«Руслан»	2014 жылы ашылған. Санитарлық нормалар; даяшылар жұмысына мінездеме, метрдотельдің және т. б. міндеттері; үстел төсемелерінің (сервировка) түрлері; менюді құрастырудың қағидалары мен түрлері	2 ай (18 сағат теория + 1 ай практика) топпен 25000 тг	Кенесары көшесі 52 (ЖК "Эдем-Палас 2") 8 701 367 97 15, 8 700 480 82 77
3	«Даму векторы»	Кәсіби және бизнес курстар (мейрамхана бизнесінің менеджері, қонақ үй бизнесінің менеджері, официант- бармен)	1 ай, теория мен практика. 25000 тг	Сейфуллина көшесі, 8, ВП-20 +77752871797, +77759299959, +7(7172)524548 www.vector-1.asn.kz vector-1@bk.ru
4	«Надежда»	Даяшылар мен бармендерге арналған оқу курстары	2 ай, 25000 тг	Сейфуллина көшесі 10, 87172524548, 87759299959
5	«Бармен»	Даяшылар мен бармендерге арналған оқу курстары	2 ай (1-теория, 2-практика), 35000 тг	Кенесары көшесі 52, «Эдем Палас» тұрғын үй кешені

Алматы қаласында сервис қызметкерлерін оқытатын арнайы курстар

№	Курс атауы	Ұсынатын қызметтері	Уақыты, бағасы	Мекен-жайы, телефон
1	«Салтанат»	2008 жылы ашылған. Тіл курстары, компьютерлік курстар, бухгалтерлік және кәсіби курстар (аспазшы, кондитер, бариста, даяшы, бармен, т.с.с.)	2 ай теория және практика, 25000 тг	Жамбыл көшесі 159, офис 6, centr-saltanat.kz +7 (727) 269-98-34
2	«Кредо» мамандықтар орталығы	2000 жылы ашылған. Кәсіби аспазшы, кондитерлер, менеджерлерді дайындайды	1 ай теория және практика, 25000 тг	Абай көшесі 68/74, Бостандық ауданы 8727375-60-93; 8727266-27-61 cpkredokz@mail.ru
3	«Ғылым»	2005 жылы құрылған. Кәсіби аспазшы, кондитерлер, менеджерлерді дайындайды	2 ай теория және практика, 20000 тг	Мақатаева көшесі 47 офис 215, Медеу ауданы
4	«Бармен»	Санитарлық нормалар; даяшылар жұмысына мінездеме, метрдотельдің және т.б. міндеттері; үстел төсемелерінің (сервировка) түрлері; менюді құрастырудың қағидалары мен түрлері;	12-14 сабақ теория + 2 апта практика	Мақатаева 45 ТД Жайнар 4 этаж, офис 14. Тел.3544154, 2347343, 87016155261, 87014016676
5	«Бас аспазшы»	2008 жылы ашылған. Аспазшы, кондитер; даяшы, бармен, баристо курстары; кафедегі және мейрамханадағы менеджер	2 ай, 25000 тг	Сейфуллина көшесі 10

Қызметтік этиканың ережелері:
ықыластылық, сыпайлылық;
төзімділік, шыдамдылық және өзін-өзі ұстау;
жақсы әдет және тіл мәдениеті;
келіспеушілік жағдайлардан аулақ болу қабілеті;
биязылық және жарқындық;
ақкөңілділік, ақжүректік;
өнегелілік, сабырлылық, тұтынушыға қамқорлық;
өзіне сын көзбен қараушылық;
бірнеше тұтынушылар мен операцияларды өз
бақылауында ұстап тез қимылдау;
өзін сабырлы ұстай білу.



Қазақстанда сервисті дамыту үшін мына мәселелер шешім табу керек:

сервис саласындағы кадрлардың және кадрларды оқытатын оқулықтардың жоқтығы;

сервис саласындағы ЖОО-ның аздығы;

қызмет көрсетуші мекемелерде жұмыс жасайтын қызметкерлердің этикалық білімдерінің аздығы;

қызмет көрсетуші мекемелердің халықаралық стандарт талаптарына сәйкес келмеуі;

сервис саласына талап қоя білетін жеке тұлғалардың аздығы.





Әрбір мемлекеттің болашағы мектебінде шындалады. Болашақта ел тізгінін ұстар азаматтар – бүгінгі мектеп оқушылары. Елбасымыз Н.Ә.Назарбаевтың «Ұлт болашағы білімді ұрпақ қолында» деп айтқан сөзі бізге жарқын болашаққа апарар жолды меңзеп тұрғандай. Шын мәнінде бүгінгі жас - ертеңгі елдің мызғымас тірегі, келешек келбеті. Сол себепті олардың білімді, бәсекеге қабілетті, жан-жақты әлеуметтенуі ел дамуындағы аса маңызды фактор болып табылатыны анық.

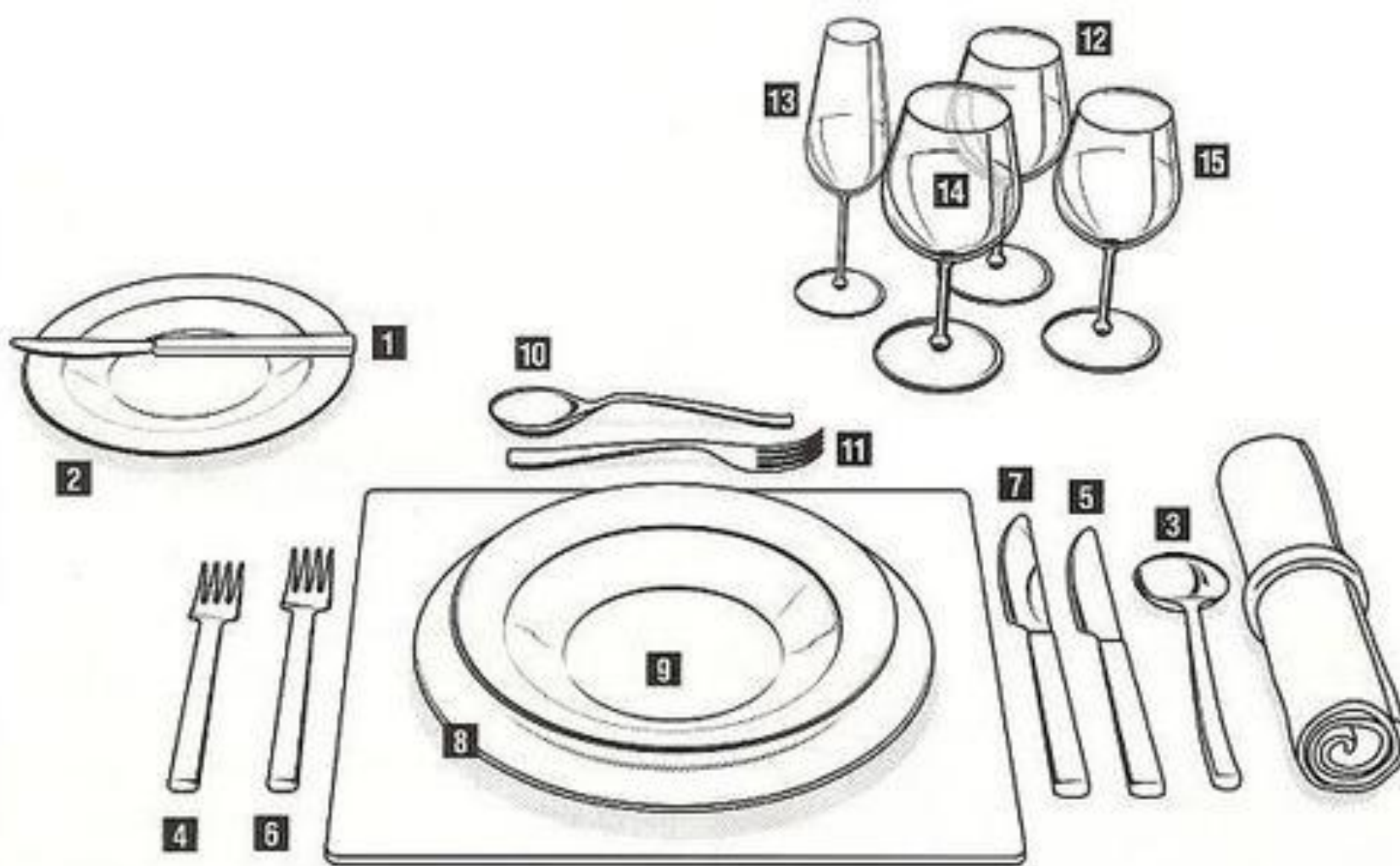
Үстел басындағы этика мен эстетика











1. Нож для масла 2. Пирожковая тарелка — для хлеба и масла 3. Ложка (для первого блюда) 4. Вилка для морепродуктов (холодных закусок) 5. Нож для морепродуктов (закусок) 6. Вилка для мяса и салатов (основного блюда) 7. Столовый нож 8. Декоративная тарелка 9. Суповая тарелка 10. Десертная ложка 11. Десертная вилка 12. стакан для воды 13. Бокал для шампанского 14. Бокал для красного вина 15. Бокал для белого вина

тарелка
для хлеба

нож для
масла



десертная
вилка

ложка для
чая/кофе



стакан
для воды



бокал
для вина



чай/
кофе



вилка
для мяса

вилка
для рыбы

вилка
для
салата



тарелки для
блюд и супа

нож для
салата

нож
для рыбы



нож для
мяса

ложка
для супа

вилка для
морепродуктов

«Сервис саласындағы этика мен эстетика» оқу курсының SWOT- талдауы

Артықшылығы

- сервиске талаптың жоғары болуы;
- сервис саласындағы мәдениеттілікті дамыту;
- халықаралық дәрежеге сай сервисті қалыптастыру;
- болашақ ұрпаққа сервис аясында ұлттық тәрбие беру;
- мәдениетті жеке тұлғаны қалыптастыру;
- қоғамдық орындарда этикалық және эстетикалық нормаларды сақтау;
- Қазақстандағы сервисті дамыту.

Кемшілігі


- тәжірибенің жоқтығы;
- мамандардың жетіспеуі;
- халықтың түсінбеушілігі.

Мүмкіндігі

- сервистің ғылым ретінде қалыптасуы;
- сервис саласына жоғары талаптар қоя білетін тұлғаларды қалыптастыру;
- мектепке дейінгі даярлық тобының оқу бағдарламасына енгізу.

Қауіп-қатер

- әртүрлі жағымды және жағымсыз сын-пікірлердің қалыптасуы;
- уәкілетті органдардан оң баға алмай, қабылданбауы;
- алғашқы жылдары күтілген нәтиженің өз деңгейінде жүзеге аспауы.



Қазіргі таңда қызмет көрсету аясында жоғарыда айтылған этикалық және эстетикалық нормалар көптеген сервистік мекемелерде қолданылмайды. Сервистік қызметте сапа мәселелерін шешу үшін мынандай жолдар қарастырылады.

- мамандарды шетелдік тәжірибеден өткізіп, шетелде қолданылатын халықаралық стандарттарды Қазақстандағы сервистік мекемелерге енгізу;
- Қазақстанда қонақ үй, мейрамхана саласындағы этикалық және эстетикалық нормаларды нормативтік құжаттар мен ережелер ретінде енгізу;
- сервистік мекемелерде жұмыс істейтін қызметкерлердің этикалық және психологиялық білімін үнемі жетілдіріп отыру;
- Қазақстан Республикасының қызмет көрсету саласындағы этика мен эстетика туралы оқулықтар шығару.



НАЗАРЛАРЫҢЫЗГА РАХМЕТ!

