**Айнур Оңлабекова, Ұлтуған Орынбаева,**

**Раушан Әзімхан**

**(Тараз, Қазақстан)**

**МЕЙРАМХАНАДА КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН ЖЕТІЛДІРУ**

Кез келген кәсіпорынның табысты жұмыс істеуі оның бастапқыда қабылдаған концепциясына байланысты. Концепция деген сөз латын тілінен аударғанда «әсер алу» деген мағананы білдіреді. Сонымен концептуалды мейрамхана дегеніміз қандай да бір идеяның айналасында соғылған өзіңдік жеке ерекшелігі бар мейрамханады айтады. Рестораторлардың айтуы бойынша егер мейрамхананың ешқандай идеясы болмаса онда ол мейрамхананың болашағы да жақсы болмайды. Концепцияны дайындаудың негізгі бір құрамдас бөлігі болып тақырыпты таңдау болып табылады. Мейрамхананың концепциясын дайындау негізінде маңызды факторы болып оның орналасу орны және баға саясаты табылады. Мейрамхананың интерьерін безендендірілу стилін таңдау кезінде ең маңызды болып оның концепциясын бейнелейтін мейрамхананың аталуы болып табылады. Интерьердің әрбір элеметтері бір-бірімен тығыз байланысқан болуы керек. Егер осылар сақталмаса, онда дизайн фрагменті болып, интерьердің біртұтастығы бұзылады. Тұжырымдамада қоғамдық тамақтану кәсіпорынының аталуының, дизайнының, баға саясатының, мәзірдің, тамақтану кәсіпорын жұмысында маңызды болып табылатын басқа да, мәселен өнім ассортименті мен қызмет сапасы сияқты көрсеткіштердің өзара байланысы көрініс табады. Кәсіпорын жұмысының тиімділігін жоғарылату үшін білікті және кәсіби мамандардың болуы алғы шарт. Сондықтан мейрамхана бизнесінде өзекті мәселелердің бірі болып персоналмен көрсетілетін қызмет сапасы табылады.

Мейрамханалардың иелерінің бастапқы қатесі болып персоналдарды таныстары мен туыстарының қатарынан жұмысқа қабылдауларынан туындайды. Даяшыларды алғашқы оқыту кем дегенде төрт аптаны, ал ас мәзір ерекшелігі жоғары мейрамханаларда жарты жылға дейін уақытты талап етеді. Егер басқа қаладан немесе басқа елден келген мамандарды (көбіне басқарушы, администратор және аспазшы) жұмысқа қабылдау керек болса, оларға әрине бейімделудің өзіне айлар кетеді.

Мейрамхана бизнесінде кәсіпқойлар мен қызметкерлердің жеке қасиеттеріне ерекше талаптар қойылады. Олардың қатарына кез-келген кикілжінді баса алу, сабырлы және мейрамхана қонақтарына ықыласты болу. Кәсіпорынның барлық табысы осы қызметкерлердің жұмыстарына байланысты. Персонал әдептілік, сыпайылық және ізгі ниетті атмосфераны қалыптастырады. Персоналдың үйлесімді қалыптасқан және кәсіби орындалған жұмысына байланысты (тағамдарды тез, әрі дәмді дайындау) қонақтарда мейрамханаға қатысты оң пікір қалыптасады. Көрсетілген қызмет пен тағам сапасы тұтынушы мүддесінен шықса ол өзі ғана қайтып келмей таныстарына да жақсы пікір қалдырады. Осы факторлардың барлығы тағамдық кәсіпорын табысы пен пайдасына әсерін тигізеді. Мейрамханаларда жоғары қызмет көрсету мәдениеті әр кәсіпорынмен өзіндік дербес айқындалады. Мейрамханаларда кәсіпорын басшылығының тапсырмасын дұрыс орындай білетін, қонақтарға дұрыс қызмет көрсете білетін және әр түрлі жағдайларда дұрыс шешім қабылдай білетін, персоналдар жұмыс істеуі керек.

Қызмет көрсету сапасы мен мәдениеті - бұл түсініктер мән-мәтіндік мағынасы бойынша бір-біріне жақын болып келеді. Бұл сұрақтар мейрамхана бизнесінің бірқатар мамандарымен зерттелген [1-6].

Қызмет көрсету мәдениет бұл кешенді ұғым мыналар кіреді:

1. қызмет көрсету негізіндегі қауіпсіздік;
2. интерьердің эстетикалығы;
3. ыдыс-аяқтың тағы басқалардың жеткілікті мөлшерде болуы;
4. жеке адамдардың психологиялық ерекшеліктерін білуі;
5. персоналдық этикалық нормаларды білуі және сақтауы;
6. қонақтарға қызмет көрсетудің ережелерін білуі және сақталуы;
7. әр түрлі тағамдар мен сусындарды қалай ұсынуды білуі;
8. столды сервировкалаудың негізгі ережелерін білуі.

Қызмет көрсету саласындағы кәсіпорындардың мәдениеті мен сапасын басқарудың заманауи міндеттері болып тамақтану кәсіпорынының материалдық базасы облысында белгілі бір шаралар жасау, бақылау және қызмет көрсету, сонымен қатар кәсіпорын қызметкерлерін ынталандыру стандарттарын енгізу. Бұндай басқару жүйесі нақты белгіленген ұйымдастыру және функционалдық құрылымнан тұру керек және келесілер қарастырылуы керек:

* қызмет көрсету сапасы мен өнім ассортиментін ұлғайту;
* басымдылықтарды айқындау, яғни қойылған міндеттерді, мерзімін және олардың орындалуын белгілеу (іске асыру мүмкіндігі шегінде);
* ұйымдастыру жұмыстарын жүргізу, яғни қойылған мақсаттар мен міндеттерге жету үшін қолданыстағы материалдық және еңбек ресурстарын қолдану және пайдалану тәсілдерін анықтау;
* бақылау жұмыстарын жүргізу, яғни қызмет сапасын жоғарылату жоспарының орындалуына тиімді бақылау жүйесін қолдану және туындаған жетіспеушіліктерді шектеу бойынша шаралар қолдану.

Қоғамдық тамақтану кәсіпорынының даяршыдан менеджерге дейін барлық қызметкерлері тұтынушының қанағаттануы тұжырымдымысын жүзеге асыруда жауапты болып табылатындарын білуі тиіс.

Қызмет көрсету мәдениеті мен сапасын талдау әдістері көрсетілген қызметке бақылау жүргізу үшін қажет. Осы әдістер негізінде әртүрлі қызметтік нұсқаулар жазылып, оқыту курстары жүргізіледі. Бұл өз кезегінде жұмыста ұқыпсыздықты, жауапкерсіздікті алдын алуға және әрбір қонаққа жеке ықпал табуға көмектеседі.

Мейрамхана қонақтарына қызмет көрсету жүйесі қызмет көрсету сапасына көп көңіл бөліп жұмыс істеу арқылы бәсекелестік басымдылығымен ерекшеленеді және кәсіпорынның өткізу саясатын шешу үшін қосымша мүмкіндіктерді анықтауға және жаңа тұтынушылар тобын қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Мейрамхана бизнесі кәсіпорынының жұмысында көрсетілетін қызметтің ең бастысы әдептілік. Жоғары мәдениет – қызмет көрсету индустриясындағы әр жұмысшының міндетті көрінісі және алғаш адамгершілік талаптары. Дөрекілікке, әдепсіздікке, адамдарға менсінбей қарауға кез-келген қызмет аймағында, сол сияқты қызмет көрсету аймағында да жол берілмейді. Тамақтану кәсіпорнының барлық жұмысшылары клиент максималды жайлылықты сезінуі үшін белгілі ережелерді нұсқау етіп қолданулары керек. Ең басты тәртіптің бірі персоналдың мінсіз сыпайы, ілтипатты және әдепті болуы. Қызмет көрсететін персонал әрқашан қонақтың назарында болуы тиіс, бірақ та осы қонақтар ешқашан персоналдың өзара сөйлескенің естімеуі керек. Тамақтану кәсіпорынының көбісінің танымал болуы көбіне қызмет көрсету мәдениетінің жоғары болуымен тікелей байланысты.

Сауда-өндірістік, ұйымдастырушылық және эстетикалық аспектілер заманауи мейрамханада көрсетілетін қызмет түрінің барлық формаларымен қатар жүреді. Көрсетілетін қызмет мәдениеті жоғары болуын қамтамасыз етуде техникалық жабдықталған заманауи және көркем безендірілген кәсіпорынның болуы жеткіліксіз, ол үшін өз ісін шебер білетін кәсіби мамандардың жұмыс істегені абзал. Қоғамдық тамақтану орнына келген қонаққа аса жоғары көңіл бөліп қарсы алу келген қонақтың көңіл күйіне оң әсерін тигізеді. Келген қонақтың жеке қасиеттерін, қызығушылықтарын және әуестігін ескере оның бабын табу керек. Мейрамхана персоналы қызмет көрсетуде өзінің жұмысына қойылатын талаптарға сәйкес жұмыс істеуі керек.

Мейрамханаға келген қонақты жақсы және әдепті қарсы алу оның көңіл күйінің көтерілуіне септігін тигізеді. Ең бастысы келген қонақпен дара тіл таба білу, бабын табу, оның жеке қасиеттерін, қызығушылықтары мен әуестігін білу. Мейрамхана персоналы келген қонаққа қызмет көрсетуде өзінің жұмысына қойылатын талаптарды мүлк етпей орындауы тиіс. Бұл мәселені алдын алу үшін персоналды жұмысқа қабылдауда үміткердің білімі мен біліктілік дәрежесін анықтап, оның тілтапқыштық, сабырлылық, жанжалды алын ала білетін және т.б. қасиеттерін ескеру қажет.

Қызмет көрсету мәдениетін қарастыратын болсақ, адамдар бір-бірінен әртүрлі өмір сүру деңгейімен, уақыт пен қаражатты жаратумен, бос уақытысын әртүрлі өткізулерімен ерекшеленеді және олардың мейрамханамен көрсетілетін қызмет көрсету мәдениеті мен сапасына қойылатын талаптары әртүрлі болып келеді. Өмір сүру ортасына және ұстанымына байланысты әрқайсыларының көзқарастары әралуан болып келеді. Олардың талғамдары өмір сүру ұстанымына байланысты қалыптасады. Мейрамхананың да концепциясын осы тұтынушылардың талғамдарына байланысты айқындап жүргізу керек.

Мейрамханаға келушілердің талаптарын білу үшін олардың пікірлерін сауалнама жүргізу арқылы анықтап тұру керек.

Жоғары деңгейде қызмет көрсету үшін мейрамханаға келген қонақтарды жоғары ыждағаттылықпен қарсы алып олардың талапратымен көңілдеріне жайлы қызмет көрсету; келген қонақтың тілегін бірден білу, оның талабына бейімделе қызмет көрсету; және де өз мамандықтарын жақсы көру.

Заманауи мейрамхана бизнесінде жоғары жетістікке жету сапа арқылы жүзеге асырылады. Сапа түсінігі стандарттармен регламенттелінеді. Қызмет көрсету саласында мемлекетаралық, мемлекеттік, ұйымдар стандарттары қолданылады. Мемлекеттік стандарттармен орнатылатын көрсеткіштер қызметтің жоғары сапада көрсетілуін қамтамасыз етуі керек, отандық және шетелдік озық тәжірибелерді ескеруі қажет. Көрсетілген қызметтің сапа деңгейі оның стандарт талаптарына сәйкестігі.

Зерттеу жұмысында Тараз қаласында орналасқан мейрамханалармен көрсетілген қызметтеріне талдау жүргізілді. Даяшының клиенттен тапсырыс алуынан бастап есеп айырысуына дейінгі барлық қызметі бақыланды.

Нәтижесінде келесі қорытындыға келуге болады, яғни мейрамханада клиенттерге көрсетілетін қызмет сапасын жоғарылату, өйткені бақылау барысында клиенттің даяшымен көрсетілген қызметтері қанағаттанарлық емес.

Анықталған мәселелер бірінші кезекте персонал қызметімен тікелей байланысты. Осыған байланысты қызмет көрсететін персонал білімі мен біліктілігін жоғарылату қажет. Және де мейрамхана басшылығымен қызмет көрсету жүйесін жүйелендіру және тездету шаралар қолдану керек.

Мейрамханаларда клиенттерге жүргізіген әлеуметтік сауалнама нәтижесінде қызмет көрсету сапасы қандай деген сұраққа келесі жауаптар алынды:

- даяшының тапсырысты алуда клиентті күттіріп қоюы;

- тапсырысты кешіктіріп алып келуі;

- ас мәзірінде көрсетілген тағамдардың тапсырыс беруде болмауы;

- қызмет көрсету мәдениетінің төмендігі;

- ыстық тағамға тапсырыс бермесе қызметтің көрсетілмеуі;

- клиент мүддесін ескермеуі.

Зияпаттарға қызмет көрсетуде зияпаттарға қатысушылармен келесі наразылық себептері анықталды:

- қосымша берілген тағамды дайындауда қызметтің баяу көрсетілуі;

- тағамды тез ауыстыруы (мәселен, салаттан кейін ыстық тамақты бірден беру);

- персоналдың жылы шырай танытпауы;

- зияпат залында асханада тамақты дайындауда тамақтың иісінің шамадан тыс шығуы;

- әуен дыбысының жоғары болуы;

- тапсырыс берілген тағамдардың сапасыздығы.

Әрине бұл пікірлер субъективті сипатқа ие, бірақта әрбір ескертулер мейрамхананың жұмысын жетілдіруге негіз болып табылады.

Қорытындылай келгенде, зерттеу нәтижесі бойынша мейрамхана қызметін жоғарылатуда келесі ұсыныстар беріледі: персонал біліктілігін жете назарда ұстау, үздіксіз жетілдіріп отыру және ынталандыру жүйесін қарастыру; асмәзірінде көрсетілген тағамдарды толық ұсыну; мейрамхананы ғаламдық торға еркін кіру жүйесімен қаматамсыз ету; клиенттердің шағымдарын ескеріп клиентке бағдарланып қызмет ету. Берілген ұсыныстарды есепке алу және оны іс-жүзінде жүзеге асыру мейрамхана қызметін жандардыра түсетіні сөзсіз.

Тараз қаласында мейрамханалар көптеп шоғырланған. Мейрамхананың бәсекелестігін қамтамасыз ету мейрамхана басшысының тұжырымдамасына тікелей байланысты. Сапаны қамтамасыз етуде келиентке бағдарлану жүйесін тұрақты ұстану қажет. Осы орайда сапа менеджментінің сегіз принципін және Деминг циклын қолдану ұтымды құралдардың бірі. Мейрамханалардың негізгі табыс көзі клиенттердің көптеп келуінде. Сол үшін де клиенттің мүддесінен шығу мейрамхананың барлық қызметкерлерінің негізгі атқаратын қызметі.

**Әдебиет:**

1. Федцов В.Г.  Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие: [для экон. вузов и практ. работников ресторан. бизнеса] / - М.: Дашков и Ко, 2008. - 247 с. : ил.;

2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / г. М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр, 2008.

3. Айситулина К. Тренинг персонала в ресторане. М.: Ресторанные ведомости. 2009. 380 с.

4. Башев Г.Л., Фомин А.И. Маркетинг-менеджмент в системе общественного питания. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2008. 256 с.

5. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. М.: ЮНИТИ, 2009. 618 с.

6. Мазбаев О.Б., Омаров К.М. Оқу құралы Қонақ үй шаруашылығы және туристік бизнес. Баспа ТОО «Эверо», 2003, 152 б.