

«Тұран-Астана» университеті

А. А Жунусова, А.А. Аяпбекова, Б.Ш. Муканова

**МЕЙРАМХАНА ІСІ МЕН ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ
ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫ**

НҰР-СҰЛТАН 2021

УДК 640.4(075.8)
ББК 65.432я73
Ж 78

Рецензенттер:

Нургалиева А.Ш., э.ғ.к., профессор, ДВА;

Муталиева Л.М. э.ғ.к., қауымдастырылған профессор

Ж 78 Жунусова А. А.
Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесінің инфрақұрылымы: оқу құралы/ А. А Жунусова, А.А. Аяпбекова, Б.Ш. Муканова: -Нұр-Сұлтан, «Тұран-Астана» университетінің баспаханасы,2021. -205б.

ISBN 978-601-7616-51-9

Оқу құралында Қазақстан Республикасында қонақжайлылық инфрақұрылымын дамыту ерекшеліктері жоғары деңгейде қарастырылған. Мейрамхана және қонақ үй қызметі тұтынушылардың талап-тілектеріне де көңіл бөліп, тұтынушыларды тартуға және олардың сұранысын қанағаттандыруға бағытталғанда, мейрамхана қонақ үй бизнес нарығының тұрақты дамуына әрі оң бейне қалыптастыруына да өз септігін тигізері сөзсіз.

Оқу құралында ең қажетті мағлұматтар жинақталған (кесте, суретті көрнектілік, статистикалық мағлұматтар және т.б.) көрсетілген.

Авторлар мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесінің мәні мен мазмұнына, негіздерін толықтай тоқталған, студенттерге мамандық бойынша білім, білік және дағдыларды, шығармашылық және зерттеу қызметінің тәжірибесін өз бетінше меңгеруге мүмкіндік беретін және ортақ құзыреттерді қалыптастыруға бағытталған ұсынымдар бар.

«Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесінің инфрақұрылымы» атты оқу құралы жазу стандарттарының талаптарына сәйкес келетін тараулардан жасалған. Жұмыстың барлық бөліктерінде логикалық негізделген байланыс бар.

УДК 640.4(075.8)

ББК 65.432я73

«Тұран-Астана» университеті Ғылыми кеңесінің шешімімен баспаға ұсынылды.

ISBN 978-601-7616-51-9

© Жунусова А.А., Аяпбекова А.А., Муканова Б.Ш., 2021

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	5
1 МЕЙРАМХАНА ІСІ МЕН ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІ ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ МӘНІ МЕН ҚҰРАМЫ	
1.1 Инфрақұрылымның жіктелуі мен ерекшелігінің негізгі ұғымдары, критерийлері	7
1.2 Қонақ үйлер инфрақұрылымының құрамы	16
1.3 Мейрамханалар инфрақұрылымының құрамы	23
1.4 Қазақстан Республикасында қонақжайлылық инфрақұрылымын дамыту	29
2 ҚОНАҚ ҮЙЛЕР МЕН МЕЙРАМХАНАЛАРДЫҢ КӨЛЕМДІК-ЖОСПАРЛАУ ШЕШІМІ	
2.1 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың сыртқы түріне, экстерьеріне қойылатын негізгі талаптар	38
2.2 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың қоғамдық бөлігі	43
2.3 Қонақ үйдің тұрғын бөлігі	48
2.4 Автономды, орталықтандырылған және жартылай автоматты қызмет көрсету нысандары	58
2.5 Қонақ үйдегі төсек – орын,арнайы киім шаруашылығын ұйымдастыру.	61
2.6 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың кіру тобы, ғимарат ішіндегі ағын түрлері	66
2.7 Мейрамхана мен қонақ үйдің іргелес аумағының инфрақұрылымы	75
3 ҚОНАҚ ҮЙЛЕР МЕН МЕЙРАМХАНАЛАРДЫҢ ТІРШІЛІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЖҮЙЕСІ	
3.1 Қонақ үйлер мен мейрамханаларды сумен жабдықтау және су құбыры желілері, су шығыны және оны үнемдеу	79
3.2 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың жылыту және желдету жүйелері	93
3.3 Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарында электрмен жабдықтау	96
3.4 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың әлсіз тоқты шаруашылығы	100
3.5 Қонақ үйде және мейрамханада кір жуу жұмысы	103
4 МАТЕРИАЛДЫҚ-ТЕХНИКАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ БАЗАСЫ	

4.1	Қонақ үй кешені мен мейрамхананың негізгі және қосалқы қызметтері.	117
4.2	Қойма және көлік шаруашылығы	131
4.3	Лифт шаруашылығы	134
4.4	Қонақ үйлерде еңбекті қорғауды, қауіпсіздік техникасын және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды ұйымдастыру	142
4.5	Қонақ үйлердің телекоммуникациялық жүйелері. Конференц-залдарды жабдықтау	145
5	ҚОНАҚ ҮЙ-МЕЙРАМХАНА КЕШЕНІНДЕГІ ТЕХНИКАЛЫҚ ЭСТЕТИКА ЖӘНЕ ДИЗАЙН	145
5.1	Қонақ үй-мейрамхана кешеніндегі фирмалық стиль, техникалық эстетика және дизайн	151
5.2	Экстерьер, интерьер қонақ үй-мейрамхана бизнесіндегі оларға қойылатын талаптар	159
5.3	Қонақ үй-мейрамхана бизнесіндегі жиһаз, тоқыма материалдар. Оларға қойылатын талаптар.	164
5.4	Толық сервистік мейрамханалардың интерьері саласының имидждік саясаты	170
5.5	Қонақ үйлер ғимараттарын орналастыру учаскелеріне қойылатын талаптар	173
5.6	Туристік инфрақұрылым кәсіпорнын стратегиялық басқару тиімділігін анықтау және өткізу қабілетін есептеу әдістемесі.	195
	ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	203

КІРІСПЕ

«Инфрақұрылым» термині құрылыс немесе құрылғы ретінде латын тілінен аударылады және жоғары тұрған функционалдық жүйеге қатысты иерархиялық төмен деңгейдегі объектілерді білдіреді.

Әлеуметтік-экономикалық қатынастарға қатысты «инфрақұрылым» термині қандай да бір қызметті жүзеге асырудың жалпы шарттарын қамтамасыз ететін жағдайлар, салалар мен объектілер кешенін білдіреді. Бұл термин жиі өз бетінше емес, әдетте, «нарықтық инфрақұрылым», «өңір экономикасының нақты секторының инфрақұрылымы», «қалалық инфрақұрылым», мейрамханалардың инфрақұрылымы, қонақ үйлердің инфрақұрылымы және т. б. жататын процестердің атауымен бірге қолданылады.

Инфрақұрылымның негізгі ұғымдарын қарастырайық. Бұл анықтама екі тәсіл ретінде: салалық, инфрақұрылым ретінде қоғамдық өндірістің жалпы жағдайларын қамтамасыз ететін салалар жиынтығы және функционалдық - ұйымдық, өндірістік және әлеуметтік функциялар жиынтығы ретінде түсініледі [1].

В. Н. Федоров инфрақұрылым деп негізгі мақсаты материалдық өндіріс пен өндірістік емес саланың базистік салаларының қызметін қамтамасыз ету және қызмет көрсету болып табылатын халық шаруашылығының ұйымдық-оқшауланған бөлімшелерінің иерархиялық ұйымдастырылған жиынтығы түсіндіреді[5].

А. В. Богданов нарықтық инфрақұрылымды күрделі экономикалық санат ретінде түсіндіреді, ол нарықтық экономиканың кіші жүйесі болып табылады және ұйымдардың жиынтығын, олардың арасындағы байланыстарды және институционалдық жағдайларды қамтитын, белгілі бір қызмет түрлерін, процестер мен рәсімдерді жүзеге асыруды қамтамасыз ететін, шаруашылық жүргізуші субъектілер мен халықтың нақты қажеттіліктерін қанағаттандыратын және сол арқылы бәсекелестікке және нарықтық шаруашылықтың үздіксіз жұмыс істеуіне жәрдемдесетін. Оның пікірінше, нарықтық инфрақұрылымның жұмыс істеуінің негізгі өнімі қызметтер болып табылады.

«Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесінің инфрақұрылымы» оқу құралы «Туризм», «Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі», «Менеджмент», «Экономика» бағыттарындағы негізгі кәсіби білім беру бағдарламалары бойынша оқитын студенттерге және туризм және қонақ үй-мейрамхана бизнесі саласындағы қосымша кәсіби білім беру бағдарламаларының тыңдаушыларына ұсынылады.

Оның маңызды ерекшелігі тұрақты даму қағидаттарына негізделген қонақ үй-мейрамхана бизнесінің инфрақұрылымы саласындағы жетекші ғылыми мектептерді интеграциялау негізінде кешенді жүйелі тәсіл болып табылады.

Оқу құралының авторлық ұжымы «Тұран-Астана» университетінде қалыптасқан ғылыми мектептердің өкілдерінен құралған. Оқу пәні бакалаврлар мен магистрлерде ең алдымен қонақ үй-мейрамхана бизнесі, туризм саласында жалпы мәдени құзыреттерді қалыптастыруға және қазіргі әлемдегі туризмнің рөлін және өзінің болашақ мамандығының маңыздылығын түсіну саласында білім, білік және дағды жүйесін қалыптастыруға арналған. Сонымен қатар «Мейрамхана ісі мен қонақ үй бизнесінің инфрақұрылымы» оқу құралы кәсіби құзыреттілікті қалыптастыруға бағытталған.

Мақсаты - студенттерді қонақ үй-мейрамхана бизнесі инфрақұрылымының негізгі құраушы негіздерімен таныстыру, болашақ мамандардың инфрақұрылым туралы толық білім жүйесін қалыптастыру, қонақ үй-мейрамхана бизнесінің негізгі ғылыми концепцияларын меңгеру. Міндеттері-тұрақты даму қағидаттарында қалыптасатын ғаламдық әлеуметтік-экономикалық басқару жүйесі ретінде қонақ үй-мейрамхана бизнесі саласы туралы фактілерді, пікірлерді, ұғымдарды, ұғымдарды, теорияларды, қағидаларды, тұжырымдамаларды, маңызды байланыстар мен идеяларды қамтитын құндылық ұстанымдары мен білім жүйесін меңгеру.

1 МЕЙРАМХАНА ІСІ МЕН ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІ ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ МӘНІ МЕН ҚҰРАМЫ

1.1 Инфрақұрылымды жіктеу өлшемдері

Инфрақұрылым экономиканың ажырамас бөлігі және тиімді аумақтық дамудың маңызды алғышарты болып табылады. Өндірістің өсу қарқыны, оның экономикалық тиімділігін арттыру және шығарылатын өнімнің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету көбіне инфрақұрылымның даму деңгейі мен қарқынына байланысты. Қызмет көрсету саласы-экономиканың ең перспективалы салаларының бірі. Әрбір қонақ үй компаниясының өз инфрақұрылымы бар. Алдын ала зерттеулер кешенін жүргізу, қонақ үйге жаһандық қайта құрусыз онжылдықтармен жұмыс істеуге мүмкіндік беретін факторларды ескеру қажет. Класс, орналасқан жері, пішімі және ауқымы, сондай-ақ клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті қызметтер мен сервистер сияқты көрсеткіштер үлкен рөл атқарады.

Жобаның бастапқы кезеңінде қонақ үйге ғимарат құрылымының өзгеруіне байланысты жаһандық қайта құрусыз онжылдықтармен жұмыс істеуге мүмкіндік беретін барлық мүмкін факторлар ескеріледі.

Орналасу факторы жобаның мазмұнына айтарлықтай әсер етеді. Бірақ ең маңызды фактор қонақ үйді жайғастыру және мақсатты аудиторияның қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қандай қызметтер қажет.

Қонақ үй инфрақұрылымының негізгі элементтері (F&B, конференц-немесе бизнес-аймақ, сирек СПА және фитнес-орталық) қонақтардың қажеттіліктеріне қызмет көрсетіп қана қоймай, сыртқы нарықта жұмыс істей алады. Сондықтан қонақ үйдің орналасқан жерін талдау инфрақұрылым объектілерінің сыйымдылығын және сыйымдылығын анықтауға көмектеседі.

Қонақ үй кешені инфрақұрылымының құрылымын жеке қалыптастыратын негізгі факторларды қарастырайық.

Бірінші және ең маңызды факторлардың бірі-қонақ үй класы. Қонақ үй компаниясының өзіндік ерекшелігі бар және инфрақұрылымның белгілі бір элементтерінің болуын болжайды. Қонақ үй сыныбыжоғары болған сайын о көп түрлі, ерекше және сапалы қызмет ұсынылуы тиіс. Егер 2 жұлдызды қонақ үйде бір қоғамдық тамақтану орны мен сервистің жекелеген элементтері жеткілікті болса, онда бес жұлдызды қонақ үйде бірнеше көп форматты қоғамдық тамақтану орындарынан басқа инфрақұрылым бизнес-орталық пен конференц-залдарды, фитнес, спа және тағы басқаларды қамтуы тиіс.

Қонақ үйде күн бойы жұмыс істейтін белгілі бір орын саны бар мейрамхана болуы керек. 4-5 жұлдызды қонақ үй үшін еуропалық

тағамдар және кешкі демалыс үшін қолайлы жоғары ас мейрамханасы болуы тиіс. Мұндай талаптар-жоғары деңгейдегі қонақ үйлерді құрылысты салушы қамтамасыз етуге міндетті минимум.

Мұнда қонақ үй қауымына қызмет көрсетуден басқа да, шағын барлар мен дәмханалар болуы керек. Алайда, бұл жобаның ең пайдалы элементі емес.

Спортпен айналысуға арналған аймақ, сондай-ақ қонақ үй деңгейіне байланысты бөлінеді: бұл тренажер және душ бар жеке зал болуы мүмкін, ал жоғары класты қонақ үйлерде бассейн мен нұсқаушы қажет. Инфрақұрылымның барлық қалған элементтері (дүкендер, жоғарғы қабаттардағы барлар және т. б.) міндетті емес және қонақ үйдің қайда орналасқанына және қандай аудитория арналғанына байланысты.

Инфрақұрылымға арналған стандарттар

Қонақ үйлердің бірыңғай халықаралық жіктеуінің болмауына байланысты, қонақ үйдің инфрақұрылым құрамына қойылатын әлемдік стандарттар талаптары жоқ. Банк қызметтері, бизнес-орталық және конференц-зал сияқты басқа элементтер сияқты, ол әдетте жоғары сыныпты қонақ үйлердің ажырамас бөлігі болып табылады.

Инфрақұрылымның басқа элементтері (дүкендер, автотұрақтар, балалар бөлмесі және т.б.) міндетті емес және қонақ үй қайда орналасқан және ол қандай аудиторияға арналғанына байланысты. Әлбетте, қонақ үй класы жоғары болса, инфрақұрылым үлкен аумақты алады.

Барлық қонақ үй операторлары өздерінің әзірленген инфрақұрылым стандарттарына ие, олар бір жағынан түсінікті және өте қатаң, екінші жағынан - әрбір қонақ үйдің желіде жеке болуына және оның орналасқан жеріне байланысты белгілі бір икемділікті болжайды. Сонымен қатар, бір бренд шеңберінде оператор стандарттарды өзгертіп, кеңейте алады. Осылайша, Park Inn қонақ үйлері 3-ші жұлдызға да, 4-ші жұлдызға да, Radisson-4-5 жұлдызға да сәйкес келуі мүмкін, бірақ оператор қонақ үйді белгілі бір «жұлдыздар» жиынтығы ретінде емес, ұсынылатын қызметтер мен оның күтілетін мақсатты аудиториядағы қызметтер сапасының толық сәйкестігін білдіретін бренд ретінде жайғастырады. Қонақ үй бизнесін ұйымдастыру: қолданбалы бакалавриатқа арналған оқу құралы / Т. Л. Тимохина. - Алматы: «Мектеп» Баспасы, 2014. - С. 193.

Қонақ үй санатына байланысты инфрақұрылым құрамына қойылатын көптеген спецификалық талаптар болады. Барлық қонақ үйлерде нақты және өте қатаң болып табылатын және әрбір қонақ үй желісінің даралығын және оның орналасқан жерін есепке алуды көздейтін өзінің жеке әзірленген инфрақұрылым стандарттары бар.

Орналасуы және тұжырымдамасы

Қонақ үй бизнесінің орналасуы мен түрі қонақ үй дамуының басты факторы болып табылады. Бұл курорттық қонақ үй немесе бизнес-қонақ үй болғанына байланысты олар инфрақұрылымдық объектілердің құрамы мен сыйымдылығы бойынша ерекшеленетін болады. Мысалы, туристер

мен демалушыларға арналған курорттық қонақ үй қонақтардың жайлы болуын қамтамасыз ететін көп қызметтер мен қызметтерді ұсынуы тиіс.

Туристік инфрақұрылымның міндеті, клиенттер қонақ үйді тастап, басқа жерден таңғы ас немесе кешкі ас ішу тілегі туындамау үшін, барлық жағдайды жасауы тиіс.

Резидент емес қалада қонақ үйлер негізінен бизнесмендерге есептелген, сондықтан олардың негізгі екіпінін конференц-компонентте және банкеттік аймақта жасауға болады.

Табысты қонақ үй жобасының маңызды шарттарының бірі инфрақұрылымның әрбір элементінің тұжырымдамасы қонақ үй ортасына сәйкес келеді. Объектінің орналасқан жеріне сүйене отырып, нақты жоба үшін инфрақұрылымның қанша қуаттары мен қуаттары қажет екені анықталады. Егер учаске үлкен ауданның ортасында орналасқан болса, ал айналасында мейрамханалар болмаса немесе олар жетіспесе, онда 250 нөмірге арналған 3-4 жұлдызды қонақ үй үшін жалпы сыйымдылығы кемінде 200 орындық мейрамханаларды қамтамасыз ету қажет (мейрамхана мен кафенің қорытындысын шығару қажет емес).

Көлемі

Инфрақұрылымның құрамы мен өткізу қабілетін анықтау кезінде қонақ үй жобасының көлемі маңызды фактор болып табылады. Инфрақұрылымдық элементтерге бөлінетін алаңдардың мөлшері қонақ үй көлеміне пропорционал болуы тиіс: қонақ үй неғұрлым үлкен болса, сервис объектілері неғұрлым көп орын алады.

Инфрақұрылымды ұйымдастырудың бірыңғай стандарттарының болмауына қарамастан, бөлмелер мен басқа да алаңдар санының арақатынасына қатысты ұсынымдар бар. Жоғары класты қонақ үйлер үшін бұл арақатынас 50x50 пайызды құрауы мүмкін, төмен класты жобалар үшін, тиісінше, нөмірлердің пайдасына аз болады. Қонақ үй нөмірлерінің көлемі мен саны инфрақұрылым объектілерінің өткізу қабілетіне тікелей әсер етеді, және ең алдымен, F & B мекемелерінің.

Тұтастай алғанда инфрақұрылым аумақтық функционалдық жүйелердің жиынтығы болып табылады, олардың әрқайсысы өндіріс, нарық және халық үшін жағдайлар жасауға өзінің бағытталуымен сипатталатын кәсіпорындардың, құрылымдардың, объектілер мен ұйымдардың жиынтығын қамтиды.

Инфрақұрылым элементтерінің дамуын негіздеуге өңірлік көзқарас оны бірыңғай интеграцияланған жүйе ретінде қарауға мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта тіпті ең табысты оқшауланған өрістету және инфрақұрылым элементтерін дамыту көбінесе бүкіл экономика тұрғысынан тиімсіз, демек, осының нәтижесінде орны толмас шығындар туындайды.

Шығындардың көлемі мен сәтсіз орналастырудың және инфрақұрылым элементтерін бытыраңқы (даналық) дамытудың қиын пайда болатын салдарлары өте жоғары, сондықтан инфрақұрылымды

ұтымды орналастыру мен кешенді дамытудың негіздемесі өзекті проблема болды, сондай-ақ инфрақұрылымды дамыту аумақ экономикасының жоғары және тұрақты қарқынмен өсуіне ықпал ететінін ескеру қажет.

Инфрақұрылым объективті жағдай жасайды:

- ғылыми-техникалық міндеттерді шешу үшін,
- ақпараттық қауіпсіздік деңгейін арттырады,
- аймақшілік және аралық экономикалық қатынастарды оңтайландыруға мүмкіндік береді,
- еңбек өнімділігінің тұрақты өсуіне қол жеткізу,
- халықтың өмір сүру деңгейін арттыруға.

Инфрақұрылым экономиканың ажырамас бөлігі және тиімді аумақтық дамудың маңызды алғышарты болып табылады. Өндірістің өсу қарқыны, оның экономикалық тиімділігін арттыру және шығарылатын өнімнің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету көбіне инфрақұрылымның даму деңгейі мен қарқынына байланысты.

Инфрақұрылымның негізгі қасиеттері мен ерекшеліктері.

1. Қызмет құны. Инфрақұрылымды құрайтын қызмет жаңа материалдық құндылықтарды жасамайды, өндірістік процеске қатысады. Инфрақұрылымды құруға және пайдалануға арналған шығындар оны пайдаланатын салалардың (өнеркәсіп, ауыл шаруашылығы және т.б.) өнімдерімен едәуір дәрежеде ақталады.).

2. Объектілердің біркелкі емес тығыздығы. Инфрақұрылым барлық аумақта біркелкі үлестірілуі мүмкін емес. Инфрақұрылым объектілері кеңістіктік оқшауланумен сипатталады, олар негізгі тұтынушылар орналасқан жерлерде шоғырланған. Сонымен бірге жоғары дамыған және әлсіз дамыған аумақтар арасындағы инфрақұрылым элементтерімен жарактандыру деңгейі бойынша айырмашылықтар жалпы экономикалық даму деңгейі бойынша сияқты өткір емес.

3. Аумақтың инфрақұрылымдық сыйымдылығы. Инфрақұрылым көбінесе аумақтың экономикалық әлеуетін және оның елеулі ілеспе шығынсыз жаңа кәсіпорындарды қабылдау қабілетін айқындайды.

4. Сандық бағалау мүмкіндігі. Инфрақұрылым элементтерінің басым көпшілігі сандық бағалауға (қуаты, ұзындығы, құны, кернеуқуаты және т.б.) беріледі.

5. Өндеу күрделілігі. Инфрақұрылым негізінен жекелеген өндірістер емес, шаруашылық кешендеріне қызмет көрсетеді, сондықтан оны дамыту проблемаларына салалық көзқарас кешенді тәсілге қарағанда тиімдірек. 6. Төзімділік. Инфрақұрылым объектілердің ұзақ қызмет ету мерзімі бар, сондықтан оның дамуы негізінен қолданыстағы қаңқадағы жаңа элементтердің іс жүзінде толық сақталуында өсуімен байланысты (мысалы, электр беру желілерін, автомобиль жолдары бойындағы байланыс желілерін салу). Бұл инерция прогрессивті кеңістіктік қайта құруларды жүргізуді жиі қиындатады, өйткені инфрақұрылымды іргелі қайта құру үлкен шығындарға әкеп соғады.

Сондықтан қазіргі бар инфрақұрылымдық жүйелер перспективалы инфрақұрылымдық жүйелерді дамыту үшін ядро болып табылады.

Инфрақұрылым сондай-ақ аумақтың жалпы экономикасынан инфрақұрылым түрлерін бөлуге болатын ерекше ерекшеліктерге ие.

Оның құрамын анықтауға мүмкіндік беретін инфрақұрылымның негізгі ерекшеліктерін бірнеше блоктарға топтастыруға болады.

1. Функционалдық қасиеттері:

а) инфрақұрылымның жаңа табиғи-материалдық өнім жасауға қабілетсіздігі, яғни оның қызметінің нәтижесі қызмет болып табылады;

б) тұтыну өндірістік үдеріспен сәйкес келуі;

в) инфрақұрылымдық салалардың өнімдерін резервте сақтау немесе резервте сақтау мүмкін болмауы;

д) инфрақұрылым өнімдерін тасымалдау;

г) негізгі қызметті, экономикалық мүдделерді қамтамасыз етеді және экономикаға жанама әсер етеді;

е) инфрақұрылымдық салалар өнімдерінің салааралық құндылығы- ол тұтастай алғанда бүкіл экономикаға не жекелеген ірі аумақтарға арналған;

ж) аумақ-инфрақұрылым объектілерінің аумақтық барлық жерде болуы, яғни барлық шаруашылық аумақтық құрылымдарда болуы;

з) әмбебаптылық немесе әмбебаптылық, яғни ол экономика қызметінің барлық түрлері мен салаларымен тікелей байланысты болуы тиіс;

и) коммуникация, яғни құрылатын байланыстардың-жүйенің басты, басты элементтерін тікелей байланыстыратын инфрақұрылым элементтерінің жанама байланыстар болмауы тиіс;

к) күрделілік-инфрақұрылымның барлық түрлерін кешенді дамыту қажеттілігі;

л) инфрақұрылымның үздіксіздігі оның негізгі сапалық сипаттамалары ретінде. Ол экономиканың біркелкі дамуына ықпал етеді, мезгіл-мезгіл оның қозғалысында импульс болады. Инфрақұрылымдық қамтамасыз етудің экономика қажеттілігінен ауытқу дәрежесі плюспен де, минуспен де болуы мүмкін. Осыдан экономикалық дамудағы осы ауытқудың оң немесе теріс рөлі;

м) тарихи-инфрақұрылымның қоғамның дамуының белгілі бір кезеңімен байланысы, яғни қоғамның дамуына қарай инфрақұрылым жаңа мазмұнмен толықтырылады.

Қоғамдық өндірістегі инфрақұрылымның функционалдық мақсаты, біріншіден, кез келген экономиканың тиімді дамуы көп жағдайда инфрақұрылымның жай-күйіне байланысты: еңбекті қоғамдық бөлу неғұрлым тереңірек, өндірістік процесс неғұрлым күрделі болса, инфрақұрылымды қамтамасыз ететін өндірістің жалпы шарттарының қоғамның өндіргіш күштерінің өсуіне әсері соншалықты айқын көрінеді.

Екіншіден, ол қызметінің салааралық сипатына ие, демек, өз өнімдерін тұтынудың ұжымдық сипатына ие-инфрақұрылым оның өнімдерін тұтынушылардың көп санына және біртектілігіне байланысты "мекенсіз" болып табылады.

Үшіншіден, инфрақұрылымды дамытудың тиімділігі оның шегінен тыс, яғни экономика қызметінің негізгі түрлерінде көрінеді.

2. Экономикалық белгілер:

а) ұзақ айналым кезеңі бар инвестициялар;

б) жоғары капитал сыйымдылығы-үлкен бастапқы салымдарды, яғни елеулі бір жолғы инвестицияларды талап етеді;

в) өтімділіктің ұзақ мерзімі, өйткені капиталдың ұзақ айналымы мен жоғары капитал сыйымдылығы салдарынан инфрақұрылым объектілеріне күрделі салымдардан түскен пайда белгісіз;

г) тұтынушылар үшін шығындардың үстеме сипаты;

д) әлеуметтік экономиканың мүмкіндіктері;

е) тиімділікті үлестірудің анықталмаған немесе дискретті сипаты.

2. Экономикалық көрсеткіштер инфрақұрылымдық инвестициялар оның экономикалық нәтижелері тұрғысынан жеке капитал үшін әрдайым тартымды емес екенін айқындайды, бұл нарықтық экономика жағдайында тұтастай алғанда экономиканы дамытудың елеулі «тежегіші» бола алады.

3. Техникалық сипаттамасы:

а) қозғалмаушылық-инфрақұрылым объектілері қозғалмаушылыққа ие, бірақ ресурстардың ұтқырлығын өздері қамтамасыз етеді, яғни қызмет түрлері, аумақтар, әртүрлі өндірушілер мен тұтынушылар арасындағы ресурстар, материалдық игіліктер мен қызметтер ағынының үдеуін қамтамасыз етеді.;

б) инфрақұрылымдық құрылыстардың ауқымдылығы-инфрақұрылымдық объектілердің көпшілігі оларды орналастыру және жеткілікті ауқымдылығы бар жабдықпен қамтамасыз ету үшін елеулі аумақтарды талап ететін ірі құрылыстар болып табылады.

Техникалық сипаттамалар өндірістің ерекшелігіне байланысты және инфрақұрылым мен тұтынушылар арасындағы экономикалық қатынастардың қалыптасуына әсер етеді.

4. Әлеуметтік сипаттама:

а) әлеуметтік және жеке тұтыну-инфрақұрылым объектілері жеке, ұжымдық және әлеуметтік қажеттіліктерді қанағаттандырады;

б) мемлекеттік басқару және реттеу қажеттілігі. Басқаша айтқанда, инфрақұрылым мемлекеттің араласуынсыз жұмыс істей алмайды және дами алмайды.

Осылайша, инфрақұрылым, кез келген жүйе сияқты, оларда өзара байланысты және өзара іс-қимыл жасайтын жалпы ерекшеліктері бар элементтерден тұрады. Бұл ретте олардың әрқайсысы белгілі бір қасиеттердің тасымалдаушысы болып табылады. Онда компоненттердің

инфрақұрылымын құрайтын арақатынасы оны жіктеу негізінде жатқан құрылымды қалыптастырады.

Инфрақұрылым бірқатар сипаттамалар бойынша жіктеледі. Олардың негізгілерін қарастырайық.

Функционалдық белгісі бойынша:

1) инженерлік-техникалық инфрақұрылым,мынадай түрлерді қамтиды:

- көлік (темір жол, автомобиль, теңіз, өзен, әуе, құбыр желісі);
- байланыс (телефон-телеграф, радио, электрондық, ұялы);
- коммуналдық қызметтер (газ, электр, су, жылу, кәріз);
- қойма,
- жөндеу шеберханасы,
- сервистік қызмет көрсету;

2) бизнес-инфрақұрылым:

- сауда (көтерме және бөлшек);
- қоғамдық тамақтану (мейрамханалар, дәмханалар, барлар, бистро, асханалар, буфеттер және т. б.);
- сатып алу ұйымы;
- қаржы-несие ұйымдары (банктер, сбербанк және оның филиалдары, сақтандыру компаниялары, аудиторлық фирмалар, инвестициялық қорлар));
- өткізу ұйымдары (қор, ресурстық, тауар, валюта биржалары, брокерлік компаниялар, энергия-өткізу ұйымдары);
- шағын және орта бизнесті қолдау инфрақұрылымы (бизнес-инкубаторлар, бизнес-мектептер, білім беру және бизнес-орталықтар, технопарктер, инновациялық-технологиялық орталықтар, технополистер);
- жылжымайтын мүлік нарығының инфрақұрылымы (жылжымайтын мүлікті бағалау жөніндегі агенттік, риэлторлық фирмалар, тұрғын үй бюросы, техникалық түгендеу бюросы);
- еңбек нарығының инфрақұрылымы (еңбек биржалары, жұмыспен қамту орталықтары, кадрларды қайта даярлау орталықтары, Халықты әлеуметтік қорғау орталықтары, кадр агенттіктері);

3) әлеуметтік инфрақұрылым қамтиды:

- тұрғын үй құрылысы (тұрғын үй қоры және тұрғын үй қызметтері);
- тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындары (киім, аяқ киім тігу және жөндеу ательесі, галантереялық, зергерлік, былғары галантереялық бұйымдарды жөндеу шеберханалары, кір жуу орындары, химиялық тазалау, фотостудиялар,тұрмыстық техниканы жөндеу шеберханалары, теле, радио, бейнетехника, салттық қызмет көрсететін кәсіпорындар және т. б.);

- денсаулық сақтау мекемелері (емдеу-диагностикалық орталықтар, ауруханалар, емханалар, амбулаториялар); - білім беру мекемелері (мектепке дейінгі мекемелер, мектептер, лицейлер, гимназиялар, колледждер, институттар, академиялар, университеттер);
 - әлеуметтік қамсыздандыру мекемелері (мүгедектерге арналған интернаттар, балалар үйлері, балалар үйлері-интернаттар);
 - мәдениет және өнер мекемелері (театрлар, кинотеатрлар, мұражайлар, галереялар, көрме залдары, кітапханалар, концерт залдары, сарайлар мен мәдениет үйлері);
 - дене шынықтыру және спорт мекемелері (стадиондар, спорт кешендері, бассейндер, мұз айдындары, футбол алаңдары, баскетбол және волейбол алаңдары және т. б.);
 - туризм;
 - қонақ үйлер;
 - жолаушылар көлігі (поездар, электр пойыздары, автобустар, троллейбустар, трамвайлар, такси, метро);
 - халыққа арналған байланыс қызметтері (пошта, телеграф, пәтер телефондары, Интернет, электрондық пошта);
 - демалыс нысандары (ойын-сауық орталықтары, дискотекалар, клубтар, саябақтар және т.б.).
- 4) институционалдық инфрақұрылым, мыналарды қамтиды:
- құқықтық инфрақұрылым (адвокаттық кеңселер, төрелік соттар, заң консультациялары, нотариат, прокуратура, тіркеу палатасы, жалпы юрисдикция соттары);
 - әкімшілік инфрақұрылым (АХАЖ, мұрағаттар, аумақтық басқару органдары, көші-қон қызметтері);
- 5) ақпараттық инфрақұрылым:
- жарнама агенттігі,
 - маркетинг орталығы,
 - жәрмеңке-көрме,
 - ақпараттық-есептеу орталықтары,
 - интернет,
 - метеорологиялық станция;
- 6) инновациялық инфрақұрылым:
- ғылыми ұйымдар,
 - конструкторлық бюро,
 - жобалау ұйымы,
 - жоғары білім,
 - аумақтық инновациялық орталықтар;
- 7) экологиялық инфрақұрылым:
- экологиялық қоғамдар,
 - тазарту құрылыстары;
- 8) сыртқы экономикалық инфрақұрылым:

- шетелдік мәдени орталықтар,
- шетелдік ақпараттық орталықтар,
- шетелдік оқу орталықтары,
- сыртқы сауда ұйымы,
- консулдықтар, елшіліктер, түрлі елдердің өкілдіктері,
- кеден.

Нарықтық қызмет көрсету инфрақұрылымының белгісі бойынша бөлуге болады:

1) жалпы нарықтық инфрақұрылым:

- коммерциялық банк,
- сақтандыру компаниясы,
- консалтингтік фирма,
- аудиторлық фирмалар және т. б.;

2) тұтыну нарығының инфрақұрылымы:

- көтерме-сатып алу ұйымдары,
- бөлшек сауда дүкені,
- қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары,
- халыққа тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындары;

3) қаржы нарығының инфрақұрылымы:

- инвестициялық қор,
- валюта,
- брокерлік компания;

4) жылжымайтын мүлік нарығының инфрақұрылымы:

- жылжымайтын мүлікті бағалау жөніндегі агенттіктер,
- риэлторлық фирмалар,
- пәтер кеңселері,
- техникалық түгендеу бюросы,
- кадастрлық палата;

5) Еңбек нарығының инфрақұрылымы:

- еңбек биржасы,
- жұмыспен қамту орталығы,
- кадрларды қайта даярлау орталықтары,
- халықты әлеуметтік қорғау орталықтары,
- кадрлық агенттік,
- рекрутингтік агенттіктер.

Кеңістіктік белгісі бойынша инфрақұрылымның мынадай түрлері ажыратылады::

1) Халықаралық инфрақұрылым:

- халықаралық банк,
- халықаралық алмасу,
- шетелдік компаниялардың сауда өкілдіктері,
- сыртқы сауда ұйымы,
- кеден,
- халықаралық жәрмеңке,

- халықаралық білім беру, медициналық, мәдени орталықтар;
- 2) Ұлттық инфрақұрылым:
 - Ұлттық Кәсіпкерлер Палатасы
 - Қазақстан Республикасының Банктер қауымдастығы,
 - ірі коммерциялық банктер,
 - базарлар,
 - Республикалық маңызы бар білім беру, медициналық, ғылыми орталықтар ,
 - ұлттық маңызы бар мәдениет мекемелері;
- 3) өңіраралық инфрақұрылым:
 - ірі аймақтық коммерциялық банктер,
 - делдалдық ұйым,
 - логистикалық орталығы
 - жоғары білім;
- 4) өңірлік инфрақұрылым:
 - аймақтық сауда орталықтары,
 - аймақтық коммерциялық банктер,
 - аймақтық инвестициялық қорлар,
 - сауда үйі,
 - жарнама агенттігі,
 - жоғары білім,
 - медициналық мекеме,
 - театрлар және басқа да мәдени мекемелер;
- 5) қалалық инфрақұрылым:
 - жылжымайтын мүлік агенттігі,
 - юристік фирма,
 - бөлшек сауда дүкені,
 - қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары,
 - қалалық жолаушылар көлігі,
 - емханалар, амбулаториялар, ауруханалар
 - мектепке дейінгі мекемелер, мектептер, гимназиялар,
 - ойын-сауық орталығы,
 - тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындары.

Әрбір жіктеу белгілі бір қажеттіліктерді ескере отырып әзірленетінін, практикалық қызметті жүзеге асырудың белгілі бір талаптары мен міндеттеріне жауап беретінін атап өткен жөн.

1.2 Қонақ үйлер инфрақұрылымының құрамы

Қонақ үй инфрақұрылымының құрамы

Қонақ үй инфрақұрылымы-бұл сервистік құрылымдардың жиынтығы. Тиісінше, қонақ үй инфрақұрылымы-бұл қонақтардың игілігі мен ыңғайлылығы үшін жұмыс істейтін барлық қызметтер. Бірінші

кезекте-тұрғын үй-жайлар (бөлмелер) және тамақтану заттары: мейрамханалар, дәмханалар, барлар, қызметтері тұру құнына немесе жеке төлемге енгізілуі мүмкін.

Ал қонақтардың ыңғайлылығы мен жайлылығы үшін-дүкендер, кір жуатын орындар, шаштараздар, тренажер залдары мен спорт ғимараттары, бассейндер, жұптар, конференц-залдар және т. б. Сонымен қатар, қонақ үйлер, қоймалар, кір жуатын орындар, электр жабдықтары бар тораптар (автономды генераторлар), жалпы алғанда, қонақ үй бизнесінің қалыптасу жұмыс істеуі үшін барлығы болуы мүмкін. Қонақ үй сегментіндегі инфрақұрылым тұжырымдамасы клиент қонақ үй нөмірінде тұрудан басқа да, ала алатын барлық қызметтерді қамтиды.

Бұл өте кең қызметтер тізімі болуы мүмкін, мысалы, таңғы ас, интернет, фитнес-орталыққа кіру, әдетте, нөмір құнына кіреді. Басқа қызметтерді пайдалану-F&B (Food & Beverage/тамақ және сусындар. Мұнда мейрамханалар, кафелер, барлар), конференц-залдар, спа-салон, казино, дүкендер және т.б. кіреді. Қонақ үй ішіндегі инфрақұрылымды ұйымдастыру және басқару өте маңызды, бірақ сонымен бірге иесі тарапынан қажетті шығындарды болжайды. Дегенмен, девелопер мен оператор қонақ үй инфрақұрылымының объектілері объектінің имиджіне жұмыс істеп қана қоймай, тұрақты табыс көзі бола алатындай етіп жасай алады.

Қонақ үй жобасында инфрақұрылымдық компоненттің қаншалықты маңызды екенін және жалпы пайданың қандай пайызын әкелуі мүмкін екенін түсіну үшін кейбір сандарды келтіреміз. Мамандардың бағалауы бойынша, жоғары класты қонақ бөлме саны орташа алғанда жалпы алаңның 50 пайызын алады. Қонақ үйдің қалған бөлігі инфрақұрылымға, сондай-ақ қоғамдық аймақтарға бөлінген. Қонақ үй қызметінің басқа да бірқатар көрсеткіштеріндегі инфрақұрылымның рөлін екі факторға сүйене отырып бағалауға болады. Біріншісі-үй-жайларды жалға беруден және инфрақұрылымдық жұмыстардан түскен табыстардың арақатынасы.

Мәселен, 4-5 жұлдыз сегментіндегі қонақ үйлер қаржы ағынының шамамен 50-70 пайызын қонақ үй нөмірлері құрайды, қалған 50-30 пайызы - қосымша қызметтер мен сервистер. Қандай да бір бағытта ауытқулар объектінің класы, орналасқан жері, F&B нүктелерінің саны, фитнес-аймақтың өлшемі және т. б. сияқты. Әлдеқайда аз табыс қосымша қызметтер (трансферлер, аудармашы қызметтері, кір жуу және т. б.) әкеледі. Зерттеушілер мәліметтері бойынша 40 пайызға жуық конференц-залдарды жалға беру өте табысты.

Инфрақұрылымдық компоненттің «салмағын» анықтайтын екінші көрсеткіш қонақ үйдің иесіне әкелетін пайда үлесі болып табылады және мұнда арақатынас біршама өзгеше болады. Мәселен, егер бөлмелерді жалға беруден пайда көрсеткіштері 70 - тен 90 пайызға дейін өзгеруі мүмкін (яғни бөлмені 200 еуроға жалға алып, иесі 140 еуро табады), онда инфрақұрылым 30 пайызды құрайды-ең көп дегенде 50 пайыз. Әрине,

инфрақұрылым элементтері нөмірлерді сатудан гөрі көп пайда әкелетін мысалдар деп атауға болады, бірақ олар нарықтың нақты сегментінің ерекшелігіне және қонақ тұжырымдамасы (мысалы, Нью-Йорктегі кейбір бутик-қонақ үйлер ең алдымен өз мейрамханаларымен келушілерді тартады).

Жоғарыда келтірілген сандар инфрақұрылымды пайдаланудан түскен пайда үй-жайларды сатудан түскен пайдаға қарағанда әлдеқайда аз екенін көрсетеді. Қонақ үй жобасын іске асыру кезінде осы фактімен операция жасау әр түрлі сервистік объектілерді ұйымдастыруда үнемдеуге әкеп соқтырады. Алайда, қосымша қызметтер жиынтығы жобаның сыныбын анықтайды және меншік иесі нөмірлерге белгілеген жоғары бағаларды растайды, бұл өз кезегінде объектінің жалпы рентабельділігіне әсер етеді. Сонымен қатар, қонақ үйдің инвестициялық бағасы оның инфрақұрылымының барлық элементтерінің пайдалылығын ескереді. Қонақ үй жобасының тұжырымдамасын дұрыс әзірлеу үшін, инфрақұрылымның әрбір элементін толтырудың қажетті көлемі мен сапалық көрсеткіштерін есептеуді қоса алғанда, алдын ала зерттеулер кешенін жүргізу қажет.

Негізінде, бұл үшін кез келген коммерциялық жылжымайтын мүлік объектісін құруды талап етіледі, бірақ қонақ үй форматындағы жобаларды дамытудың ерекшелігі мынадай, қонақ үй объектісінің қызмет ету мерзімі офистік немесе коммерциялық объектіге қарағанда көп есе көп. Сондықтан, қонақ үй жылжымайтын мүлік сегментіндегі девелоперлер мен кеңесшілер әлдеқайда кең уақыт параметрлері туралы ойлануға және жобаның бастапқы кезеңінде ғимараттың құрылымының өзгеруіне байланысты жаһандық қайта жаңартуларсыз қонақ үйге ондаған жылдар бойы жұмыс істеуге мүмкіндік беретін барлық ықтимал факторларды ескеруге тура келеді (бұл өте қиын, әсіресе, егер объект қаланың тарихи орталығында орналасқан болса).

Қонақ үй тұжырымдамасының негізінде жатқан параметрлерге нарықты сегменттеу, бар немесе перспективалы бәсекелестік ортаны талдау, объект салу болжанатын жер учаскесін маркетингтік зерттеу және қонақ үй саласына тән басқа да көптеген көрсеткіштер (әлеуетті жүктеме, орташа тарифтер және т.б.) жатады. Жоғарыда аталған факторлардан басқа қонақ үй жобасының тұжырымдамасын әзірлеу процесінде оның сыныбы, ауқымы, форматы және орналасқан жері сияқты көрсеткіштер үлкен рөл атқарады. Орталық және Шығыс Еуропадағы CB Richard Ellis Hotels басшысы Даниэль Кецердің айтуынша, «қонақ үй объектісінің өлшемі мен ауқымы әрдайым инфрақұрылым алаңымен тікелей байланысты емес, әдетте қонақ үй неғұрлым көп болса да, ол қызметтердің кең ауқымын ұсынатын болады. Сонымен қатар, локация факторы жобаның мазмұнына елеулі әсер етеді. Бірақ ең маңызды фактор-қонақ үйдің орналасуы және мақсатты аудиторияның қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қандай қызметтер қажет».

Сонымен қатар, бөгде пайдаланушыларды талдауға ерекше назар аударылады, өйткені қонақ үй инфрақұрылымының негізгі элементтері- f&B объектілері, конференц-немесе бизнес-аймақтар, сирек СПА және фитнес-қонақтардың қажеттіліктеріне ғана емес, сонымен қатар сыртқы нарықта жұмыс істей алады. Сондықтан қонақ үй орналасқан жерін талдау инфрақұрылым объектілерінің сыйымдылығы мен өткізу қабілетін анықтауға көмектеседі.

Қонақ үй кешені инфрақұрылымының құрылымын жеке қалыптастыратын негізгі факторларды қарастырайық. Қонақ үй жобасын белгілі бір сыныпта орналастыру инфрақұрылымның белгілі бір элементтерінің болуын көздейді. Қонақ үй сыныбы неғұрлым жоғары болса, соғұрлым әртүрлі, түпнұсқалық және сапалы қызметтер ұсынылуы керек. Мәселен, 2 жұлдызды қонақ үйде бір тамақтану орны және жеке қызмет көрсету элементтері жеткілікті болса, бес жұлдызды қонақ үйде, бірнеше көп форматты тамақтану мекемелерінен басқа, инфрақұрылым бизнес орталығы мен конференц-залдарды, фитнес, спа және т.б. қамтуы керек.

«Jones Lang LaSalle Hotels» вице-президенті Марина Усенконың айтуынша, егер 3 жұлдыздан жоғары қонақ үйлер туралы айтатын болсақ, олар ұсынатын қызметтер мен қызметтердің белгілі бір міндетті жиынтығы. Әдетте, қонақ үйде күні бойы жұмыс істейтін белгілі бір орын саны бар мейрамхана болуы керек. 4-5 жұлдызды қонақ үй үшін бұл еуропалық тағамдар мен кешкі демалыс үшін қолайлы жоғары ас мейрамханасы бар. Мұндай талап- жоғары деңгейлі қонақ-үйлер үшін, кем дегенде, ол құрылыс салушы қамтамасыз етуге тиісті талап. Сондай-ақ, шағын барлар мен кафелер болуы мүмкін, олар қонақ үй тұрғындарына ғана емес. Дегенмен, бұл жобаның ең пайдалы элементі емес. Спортпен шұғылдануға арналған аймақ қонақ үйдің деңгейіне байланысты бөлінеді: бұл тренажерлармен және душпен бөлек зал болуы мүмкін, ал жоғары дәрежелі қонақ үйлерде бассейн мен нұсқаушы қажет.

Банк қызметтері, бизнес-орталық және конференц-зал сияқты басқа да элементтерге келетін болсақ, бұл, әдетте, жоғары сыныпты қонақ үйлердің ажырамас бөлігі. Инфрақұрылымның барлық қалған элементтері (жоғарғы қабаттардағы дүкендер, барлар және т.б.) міндетті емес және қонақ үй орналасқан жеріне және ол қандай аудиторияға есептелген жеріне байланысты. Қонақ үй сыныбы неғұрлым жоғары болса, соғұрлым инфрақұрылым үлкен аумақты алуы қажет. Сонымен қатар, Radisson SAS қонақ үйінің бас менеджері Конрад Майер атап өткендей, қонақ үй санаты неғұрлым жоғары болса, ол иесі үшін қымбатырақ болады, бірақ ол сондай-ақ жоғары рентабельді болады дегенді білдірмейді.

Қызметтер мен қызметтердің шектеулі ұсынысы бар екі жұлдызды қонақ үй инфрақұрылымның барлық түрлерімен және қызметтердің жоғары сапасымен бес жұлдызды қонақ үйден тиімдірек болуы мүмкін. Даниэль Кецер әр түрлі деңгейдегі қонақ үйлер үшін инфрақұрылымның

маңыздылығын түсіндіреді: «жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін инфрақұрылымдық объектілердің жиынтығы өмірлік қажеттілік болып табылады, ал экономика секторы үшін толымды қалыптастыру кезінде жеткілікті икемді тәсіл қолданылады. Айта кету керек, қонақтардың үміттері мен талаптарының деңгейі үнемі өсіп келеді және қызмет көрсету белгілі бір деңгейдегі қонақ үйлер үшін қажеттілік болып келеді. Осылайша, бүгінгі таңда сымсыз Интернет 2 жұлдыз санатындағы жобада қажетті элемент болып табылады».

Бұл тұрғыда қонақүйлердің бірыңғай халықаралық жіктемесі жоқ сияқты бірыңғай халықаралық стандарттар жоқ екенін атап өткен жөн. Бірақ, демалыс инфрақұрылымы мен нөмірлік қорының арақатынасы сияқты параметрлер стандарттарда жазылмаған, бірақ бұл технологиялық мәселелерді жобалау сатысында салу қажет (тұратындардың барынша көп санына қарай мейрамханада қанша орын болады, ағындар қалай қозғалады, қонақтарға қызмет көрсету технологиялары және т.б.). Барлық қонақ үй операторларының өздерінің әзірленген инфрақұрылым стандарттары бар, олар бір жағынан түсінікті және жеткілікті қатаң, екінші жағынан – әрбір қонақ үйдің желіде және оның орналасуына байланысты белгілі бір икемділікті болжайды.

Сонымен қатар, бір бренд аясында оператор стандарттарды өзгертіп, кеңейте алады. Осылайша, Park Inn қонақ үйлері 3-ші және 4-ші жұлдызға, Radisson-4-5 жұлдызға сәйкес келуі мүмкін, бірақ оператор қонақ үйді белгілі бір «жұлдыздар» жиынтығы ретінде емес, оның мақсатты аудиториясына ұсынылатын қызметтер мен қызметтердің сапасының толық сәйкестігін білдіретін бренд ретінде қарастырады. Даниэль Кестер инфрақұрылымға осындай тәсілді былай түсіндіреді: «көптеген халықаралық қонақ үй желілерінің барлық жаңа жобаларға сәйкес келуі керек ерекше стандарттары бар» деп.

Әлбетте, өнімнің орналасуы мен орналасуына қатысты кейбір икемділікке қажеттілік бар. Бір қонақ үй тобының шеңберінде ұсынылатын қызметтердің саны, түрі, нөмір өлшемі және басқа да параметрлері бойынша ерекшеленетін бірнеше брендтер қатар өмір сүре алады, бұл тұтынушыға таңдау жасауға көмектеседі. Алайда, қонақ үй топтарының көпшілігі келесі жобаларда ойнатуға тырысатын белгілі бір идеалға бағытталған және мұндай тәсіл брендтің сенімділігін жалпыға бірдей мойындауды қамтамасыз етеді. Four Seasons бұл қағиданы өзінің элиталық объектілері үшін пайдаланады, ал Accor экономика секторында Ibis брендин сәтті жүзеге асырады.

Марина Усенко желілік оператор инфрақұрылымды ұйымдастыру тұрғысынан икемді болуы тиіс деген пікірмен келіседі: қонақ үй операторлары жай ғана икемді болуы тиіс. Қауіпсіздік стандарттары өте қатаң ережелер мен талаптарды қамтиды, ал ішкі «толтыру» тәсілі іс-қимылдың үлкен бостандығын көздейді. Әлбетте, егер қонақ үй тиімді жоспарланған болса, онда кез келген оператор әдеттегі практикадан,

әсіресе, егер бұл тарихи ғимарат немесе кеңседен немесе басқа қордан берілген болса, кейбір ауытқуларға баруға дайын болады.

Мысалы, «Хилтон» қонақ үй желісі соншалықты әдемі және ерекше, бұл оператор осы нысанды өзіне бекіту үшін кейбір шегіністерге баруға дайын болды. Нәтижесінде қонақ үй оған тән емес болады. Мәселен, конференц-залдар бір орында, бал залының айналасында топтастырылмайды, әр түрлі қабаттарда орналасады, өйткені ғимараттың дизайны басқаша әрекет етуге мүмкіндік бермейді.

Алайда, мұндай ішкі ұйым декор мен дизайнмен көлеңкеленгендіктен, қонақ үй операторы объектіні басқаруға келісті.

Инфрақұрылым құрамына мамандар қонақ үй жобасының орналасуы мен түрітікелей әсер ететін негізгі факторлар ретінде қарастырады. Бұл курорттық қонақ үй немесе бизнес-қонақ үй бола ма, инфрақұрылым объектілерінің құрамы мен сыйымдылығы әр түрлі болады. Сонымен, туристер мен демалушыларға арналған курорттық қонақ үй қонақтардың жайлы болуын қамтамасыз ететін көптеген қызметтер мен қызметтерді ұсынуы керек. Бұл жағдайда әзірлеуші мен кеңесшінің міндеті клиенттерге қонақ үйден кетуге тура келмеу үшін немесе басқа жерде таңғы ас ішуге ниет білдірмеу үшін барлық жағдай жасау.

Қонақ үйлер негізінен бизнесмендерге арналған, сондықтан конференц-компонент пен банкет аймағына басты назар аударуға болады. Табысты қонақ үй жобасының маңызды шарттарының бірі инфрақұрылымның әрбір элементінің тұжырымдамасы қонақ үй ортасына сәйкес келеді. Объектінің орналасқан жеріне қарай, әзірлеуші мен кеңесші нақты жоба үшін инфрақұрылымның қанша қуаты мен қуатын анықтайды. Егер учаске Киев қаласының орталығында орналасқан болса, ал айналасында мейрамханалар жоқ болса немесе олар жетіспесе, онда 3-4 жұлдызды қонақ үй үшін жалпы сыйымдылығы кемінде 200 орындық мейрамханалар қарастырылуы керек.

Бұдан басқа, нарықтың даму факторын ескеру қажет. Жобаның нарықтың ағымдағы жағдайына сәйкестігінің мысалын Марина Усенко келтіреді: «инфрақұрылым элементтерінің жиынтығы және оларға бөлінген алаңдар кез келген жағдайда сұраныс пен ұсынысты зерттеу, қонақ үй орналасатын алаңды талдау негізінде анықталады. Тіпті міндетті фактор-қоғамдық тамақтану орындарына және алаңы, олар құрылымында қонақ-өте бірегей және жай-күйіне байланысты нарық» деп. Конрад Мейер де осы факторды көрсетеді: «инфрақұрылымдан түскен табыс пен бөлмелер санының арақатынасы объектінің түріне байланысты айтарлықтай өзгереді. Осылайша, бұл сан 30 пайызды (инфрақұрылым) және 70 пайызды (үй-жайларды сатудан түскен түсім), сондай-ақ, егер қабылдаулар мен конференцияларға арналған алаң жеткілікті үлкен болса, 50x50 пайызды құрауы мүмкін».

Инфрақұрылымның өткізу қабілеті мен құрамын анықтаудағы маңызды фактор-қонақ үй жобасының көлемі. Инфрақұрылымдық

элементтерге бөлінетін алаңдардың көлемі қонақ үй көлеміне пропорционалды болуы тиіс: қонақ үй неғұрлым үлкен болса, сервис объектілері соғұрлым көп орын алады. Инфрақұрылымды ұйымдастырудың бірыңғай стандарттарының жоқтығына қарамастан, бөлмелер мен басқа да алаңдар санының арақатынасына қатысты ұсынымдар бар. Жоғары дәрежелі қонақ үйлер үшін бұл арақатынас 50x50 пайызды құрауы мүмкін, төмен деңгейлі жобалар үшін тиісінше бөлмелер пайдасына аз болады.

Жалпы, Конрад Майердің айтуынша, егер сіз бөлмелер саны үшін 50 пайыз алаңды анықтасаңыз, ал қалған 50 пайыз үйдің артқы бөлігі (кеңсе бөлмелері) мен қоғамдық аймақтар арасында бөлініз-үйдің алдыңғы бөлігі (мейрамхана, бар, фитнес, лобби, ресепшен аймағы), онда қолайлы арақатынас аласыз. Қонақ үй нөмірлерінің көлемі мен саны инфрақұрылымдық нысандардың, ең алдымен f & B мекемелерінің өткізу қабілетіне тікелей әсер етеді. Осылайша, қонақ үй жобасының тұжырымдамасын қалыптастыру кезінде позициялануына, орналасуына және ауқымына байланысты инфрақұрылым элементтерінің белгілі бір құрамы тандап алынған тауашаның дұрыстығын растай алады немесе иесінің қаржылық сәтсіздікке айнала алады деп түсіну маңызды.

Мұндай жобаның экономикасын дұрыс жоспарлау, ақша ағындарының генерациясын модельдеу және есептеу, сондай-ақ қонақтардың үміттерін ақтау және тиімді жұмыс істеу үшін нөмірлер мен инфрақұрылым элементтерінің оңтайлы арақатынасын шығару қажет. Қонақ үй инфрақұрылымын кім басқарады, әдетте, қонақ үйдің барлық негізгі инфрақұрылымын қонақ үйдің иесі немесе операторы басқарады. Қонақ үйдің сервистік құрамдас бөлігі әртүрлі, ерекше және күрделі кәсіпорындарды қамтитындығын ескере отырып -мейрамхана, фитнес, спа, және т. б. сіз басқарушылық команданың қандай тәжірибесі мен персоналы болуы тиіс екенін елестете аласыз.

Қонақ үй операторлары инфрақұрылымды басқару бойынша талаптар мен стандарттарды әзірледі, сондай-ақ айтарлықтай жұмыс тәжірибесі мен менеджерлер штаты бар, бұл өз кезегінде оларға барлық қонақ үй кешенін сәтті басқаруға мүмкіндік береді. Оператордың/меншік иесінің барлық инфрақұрылым объектілерін өз бетінше басқару ниеті практикамен расталады және ең алдымен, табыс әкелетін барлық нәрселерді өз бақылауымен ұстап тұру ниетімен түсіндіріледі, бұл қонақ үйдің тартымдылығына әсер етеді және оның имиджін қалыптастырады.

Қонақ үй операторы объектілердің көпшілігін дербес басқарады. Александр Литвиннің айтуынша, қонақ үй кешенінің аумағында жалға алушы-казино, сұлулық салоны, түнгі клуб және бутиктер бар. Бұл қонақ үй қызметінің жанама (бейінді емес) объектілері болғандықтан, оларды бизнесті дербес жүргізетін жекелеген операторларға беру шешілді. Жапондық Sumosan мейрамханасы франчайзингтік схема бойынша жұмыс

істейді. Сонымен қатар, бизнес-орталық, конференц-залдар, бассейн, бар, фитнес-клуб, лобби-бар, спорт-бар және лаундж-бар қонақ үй басшылығының қарамағында. Тағы да, әңгіме бірінші кезекте жағдайды бақылау туралы болып отыр, сондықтан қонақ үй операторы инфрақұрылымды басқаруды артта қалдыруды қалайды. Дүкендерге, дүңгіршектерге және т.б. алаңдарды жалға алуға келетін болсақ, бұл мүлдем қонақ үй бизнесі емес, яғни оператордың басқаруына жатпайды.

Жоғарыда айтылғандарды қорытындылай келе, жақсы дамыған және кәсіби басқарылатын инфрақұрылымдық құрамдауыш қонақ үй табысының кепілі болып табылады, әсіресе тез дамып келе жатқан және бәсекеге қабілетті нарық жағдайында, өйткені негізгі факторлардың ішінде оның инвестициялық құндылығын анықтайды. Осыған байланысты Джанни Ван Дааленнің айтуынша: іс жүзінде қонақ үй ұсынатын барлық қызметтер мен қызметтер бүкіл кешеннің маңызды бөлігі болып табылады және көбінесе клиенттердің профилі мен тұтас қабылдауын қалыптастырады. Қонақ үй инфрақұрылымы неғұрлым танымал болса, ол көп қонақтарды тартады, тиісінше, көп пайда. Инфрақұрылымның барлық элементтері бір-бірін біріктіріп, толықтырып, осылайша бәсекеге қабілетті және тиімді қонақ үй жобасын құруы тиіс.

Осылайша, тіркеу бөлігініңсыпайы емес қызметкерлері мейрамханаға барудың әсерін бұзуы мүмкін. Егер, тамақтану сапасы нашар болса, тіпті бөлмелерде қызмет көрсету өте жоғары болса да, қонақ үйде болудың мүмкін емес екендігін көрсетеді. Қонақ үй жобасын құру кезінде мақсатты аудиторияны, ел мен аймаққа қатысты қонақ үйдің орналасуын, сондай-ақ ағымдағы нарықтық жағдайды анықтау маңызды. Бұл факторларды қолдану эксклюзивті және бәсекеге қабілетті өнім жасауды қамтамасыз етеді."

1.3 Мейрамхана инфрақұрылымының құрылымы

Мейрамхана кешенді дайындалған тағамдардың кең ассортиментімен, соның ішінде тапсырыспен және фирмалық тағамдармен ерекшеленеді; шарап-арак, темекі және кондитерлік өнімдермен, сервистің жоғары деңгейімен демалысты ұйымдастырумен қатар жүреді. Қазақстан Республикасында көрсетілетін қызметтер спектрі мен сервис деңгейіне байланысты мейрамханалар үш класқа бөлінеді: элиталық, жоғары, бірінші.

Мейрамханаларды бөлуге болады:

- сатылатын өнімдердің ассортименті бойынша -балық, вегетариандық, сыра, ұлттық тағамдар немесе шетел тағамдары бар;
- орналасқан жері бойынша-қала, қонақ үй, теміржол вокзалы, теплоходта, демалыс аймағында, вагон-мейрамхана және т. б.

Мейрамханада дизайн элементтері бар жарық белгісі болуы тиіс. Люкс сыныпты мейрамханаларда тұтынушыларға арналған залдар мен үй-жайларды безендіруде таңдаулы сәндік элементтер (суреттер, люстралар, кілемдер, субұрқақтар), жоғары және бірінші сыныпты мейрамханаларда-бірегей сәндік элементтер (шамдар, драпировкалар және т.б.) пайдаланылады. Сәнді және жоғары дәрежелі мейрамханалар залдарында сахна мен би алаңы болуы керек. Сахнасы мен би алаңы бар залдың ауданы залда бір орынға 2 м² құрайды. Мейрамханаларда банкет залдары, жеке кабинеттер (кабинеттер) болуы міндетті.

Элиталық және жоғары класты мейрамханалардың залдарында оңтайлы микроклимат құру үшін кондиционерлеу жүйесі, ал бірінші класты мейрамханаларда- желдеткіш жүйесі қолданылады.

Мейрамханадағы жиһаз залдың интерьеріне сәйкес келетін жайлылығы жоғары болуы тиіс, үстелдердің жұмсақ жабыны болуы тиіс, бірінші класты мейрамханаларда үстелдің үстінгі тақтайының полиэфирлі жабуына жол беріледі. Креслолар жұмсақ немесе шынтақшалары бар жартылай жұмсақ болуы тиіс. Мельхиор, никель күмісі, тот баспайтын болат, логотипі немесе декоры бар фарфор-фаянс, хрусталь, үрмелі шыныдан жасалған қазіргі заманғы ыдыс қолданылады. Үстелдер ақ немесе түрлі-түсті шкафтармен жабылады, ал жеке пайдалану үшін зығыр майлықтары қолданылады.

Мейрамханалардағы мәзір мен шарап картасының компания логотипі болуы және орыс және шет тілдерінде баспаханалық немесе машинкамен басу тәсілімен басылуы тиіс. Өнім ассортименті бірегей, талғампаз тапсырыс және фирмалық тағамдардан, соның ішінде ұлттық, сондай-ақ жемістердің, шарап пен арақтың, темекі өнімдерінің, жеміс және минералды сулардың кең ассортиментінен тұрады. Люкс және жоғары классты мейрамханаларда тұтынушылардың көз алдында тағамдар дайындау ұсынылады.

Мейрамханаларда қызмет көрсетуді арнайы білімі бар және кәсіби дайындықтан өткен даяшылар, бармендер, метрдотелдер жүзеге асырады. Қызмет көрсетуші персоналдың формасы болуы тиіс. Мейрамханалар залдарында вокалдық-аспаптық ансамбльдердің, солистердің өнер көрсетуін ұйымдастырады немесе дыбыс және бейнені қалпына келтіретін аппаратураны пайдаланады.

Мейрамханалардың негізгі қызметі тағамдарды дайындау, тағамдарды, сусындарды сату және демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастыру болып табылады. Осы функцияларды орындау үшін кәсіпорын қызметінде мамандандырылған үй-жайлардың мынадай топтары бөлінеді:

- шикізатты қабылдау және сақтау үшін;
- өндіріс;
- клиенттерге қызмет көрсету үшін;
- кеңсе және үй шаруашылығы;

- техникалық.

Мейрамхананың қойма үй-жайлары(помещения)-жеткізушілерден келіп түсетін өнімдерді, шикізатты және жартылай фабрикаттарды қабылдауға, оларды қысқа мерзімге сақтауға және өндіріске шығаруға арналған үй-жайлар. Қойма үй-жайларында тиеу, салқындатылмайтын қойма үй-жайлары, салқындатылатын камералар болуы тиіс.

Түсетін өнім өндірушінің ыдысында (бөшкелер, жәшіктер, флягалар, банкалар және т. б.) сақталуы тиіс.), қажет болған жағдайда өнімнің түріне сәйкес таңбаланған таза орамға салу. Қабылданған сақтау шарттарын ескере отырып, азық-түліктердің бөлек сақталуын қамтамасыз ету қажет: құрғақ (ұн, қант, жарма, макарон өнімдері); нан, ет, балық; сүт-май; гастрономиялық; көкөністер мен жемістер.

Шикізат пен дайын өнім жеке тоңазытқыш камераларда сақталуы тиіс. Бір тоңазыту камерасы бар шағын кәсіпорындарда, сондай-ақ тәуліктік азық-түлік қоры камерасында тауарлық көршілестік шарттарын сақтай отырып (жеке сөрелерде, стеллаждарда) оларды бірге қысқа мерзімді сақтауға жол беріледі.

Салқындатылатын камераның ауданы 2,4-2,2 м кем болмауы, ал биіктігі 2,7 м кем болмауы тиіс. Ірі кәсіпорындарда, сақталатын өнім тауарлық топтарға сәйкес жеке жобаланады. Шағын кәсіпорындар тамақ топтарын сақтау үшін жеке тоңазытқыш шкафтарын пайдаланады.

Биіктігі 1,7 м дейін өнімдерді қабылдауға және сақтауға арналған үй-жайлардың қабырғалары үй-жайлардың (помещения) ішін әрлеу үшін ылғалға төзімді бояулармен боялады.

Ет сақтауға арналған камералар гигиеналық жабыны бар стеллаждармен, ал қажет болған жағдайда ілмектері бар аспалы арқалықтармен жабдықталған. Залдарда кемінде 100 отыратын орны бар мейрамханаларда вестибюль арқылы дәлізге шығатын салқындатылатын камераны көздеу қажет. Мейрамхананың өндірістік үй-жайлары-шикізатты өңдеуге, жартылай фабрикаттардың дайын болуына дейін жеткізуге және дайын өнім өндіруге арналған үй-жайлар. Өндірістік үй-жайларға дайындау цехтары (ет, балық, құс шаруашылығы-жіліншік, көкөніс), өңдеу (ыстық, суық), нан кесуге арналған үй-жай, кондитерлік цех; қызметтік үй-жай, ас үй және асхана ыдыстарын жуу, буфет және тарату (даяшылар келушілерге қызмет көрсеткен кезде), сондай-ақ өндіріс басшысының үй-жайы кіреді.

Өндірістік цехтарда тағамдарды, аспаздық және кондитерлік өнімдерді дайындау кезінде технологиялық процестердің бірізділігін қатаң сақтау қажет. Дүкендер тізбекті технологиялық процестермен біріктірілген дүкендер (сорпа, соус) бөлімдерін қоспағанда, өтпелі болмауы тиіс. Дайындық дәрежесі жоғары жартылай фабрикаттарда жұмыс істейтін шағын кәсіпорындарда бір үй-жайда асхана және ас үй ыдыстарын жууды біріктіруге жол беріледі.

Мейрамханада тарату бөлмесі ыстық және суық цехтармен, нан кесуге арналған үй-жаймен, қызмет көрсетумен, ыдыс-аяқ жуумен және бармен тікелей байланыста болуы тиіс.

Клиенттерге қызмет көрсетуге арналған мейрамхана үй-жайлары: кіреберіс, бар, холл, қонақ бөлмелері, сахналық және би алаңдары, әртістік, музыкалық аспаптарды сақтауға арналған үй-жай (200 және одан да көп орындық залдарда), банкет залдары мен жеке кабинеттер, бос уақытты өткізуге арналған үй-жай, вестибюль, гардероб, келушілерге арналған дәретхана бөлмесі, шылым шегу бөлмесі, келушілерге қосымша қызмет көрсетуге арналған үй-жай (бильярд және т.б.), аспаздық дүкен (бөлім).

Залға келушілерге қызмет көрсету үшін қажетті алаң залдағы 1 орын есебінен алынуы тиіс:

- мейрамханалар-1,8 ш. м
- сахнасы және би алаңы бар мейрамханаларда-2,0 ш. м.
- кафелерде, дәмханаларда, пабтарда және 1,6 ш. м.
- сауда автоматтары, фаст-фуд және алкогольсіз барлар және 1,4 ш. м.

Залдар ыстық және суық цехтармен, сондай-ақ жуу бөлмелерімен бір деңгейде орналасуы тиіс. Мейрамхана залдарын сәндік қалқалары бар (стационарлық немесе жылжымалы) аймақтарға бөлуге болады.

Мейрамханадағы бар мейрамхананың ажырамас элементі болып табылады, ол бар тұрақтарымен жабдықталған және аралас алкогольдік сусындарды, тіскебасарларды, десерттерді, ұнды, кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерін, сатып алынатын тауарларды сататын.

Келушілерге арналған сыртқы киімнің гардеробындағы орындардың саны залдың сыйымдылығынан 10 пайызға артық болуы тиіс. Ілгіштің ұзындығы ілгіштің 1 м сыртқы киіміне арналған 6 ілгек есебінен анықталады. Келушілердің дәретханаларына кіру есігі вестибюль жағынан орналасуы тиіс.

Мейрамхананың қызметтік-тұрмыстық үй-жайлары-қызметкерлердің еңбегі мен демалуына қалыпты жағдай жасауға арналған үй-жайлар. Әкімшілік-қызметтік үй-жайлар мыналарды қамтиды: директордың, басқару персоналының, бухгалтерия кабинеттері; тұрмыстық-гардероб, персоналға арналған дәретхана және себезгі бөлмелері (душевые комнаты), әйелдерге арналған жеке гигиена бөлмелері, киім-кешек, кабинет, асханалар, буфеттер. Кір жуу бөлімінде таза және лас киім-кешек бөлімдері бар.

Техникалық бөлмелерге әртүрлі жөндеу шеберханалары, механикалық бөлме, жылу пункті, электр қалқан (электрощит) және мейрамхананың тыныс-тіршілігін қамтамасыз ететін басқа да қызметтер жатады.

Мейрамхананың үй-жайларының нақты тізбесі санитарлық талаптарды, жобалау нормаларын, қолданылатын технологиялардың

ерекшеліктерін ескере отырып қалыптастырылады. Ғимарат сумен жабдықтау (тұрмыстық ауыз су, өрт және ыстық), кәріз, сору желдеткіші (вытяжной вентиляции), жылыту, электрлік жарықтандыру, телефон байланысы жүйелерімен жабдықталған. Мейрамхана ғимараты немесе үй-жайларының топтары ауа баптағыштармен, дабыл беру және қауіптілік туралы хабарлау жүйелерімен (өрт, рұқсатсыз кіру және т.б.) қосымша жабдықталуы мүмкін. Сору желдеткіш жүйесі үй-жайлардың мынадай топтары үшін бөлек болуы тиіс: келушілерге арналған залдар; ыстық цехтар мен жуу орындары, басқа да өндірістік үй-жайлар; қоймалық (көкөністер мен жемістерді, ет пен балықты, тамақ қалдықтарын сақтауға арналған салқындатылатын камералардан басқа) және әкімшілік үй-жайлар; дәретханалар мен себезгі бөлмелері.

Мейрамхана үй-жайының көлемдік-жоспарлық шешімі технологиялық процестің өтуін, шикізаттың, жартылай фабрикаттардың және дайын өнімнің, пайдаланылған және таза ыдыстың қарама-қарсы ағындарын, сондай-ақ келушілердің және қызмет көрсетуші персоналдың қозғалыс жолдарының қиылысуын болдырмауы тиіс.

Осыған байланысты кафенің өндірістік үй-жайлары: дайындау (ет, балық, көкөніс цехтары); өңдеу (ыстық, суық цехтар); мамандандырылған (ұн өнімдері, кондитерлік цехтар); қосалқы-тарату, нан кесу цехтары болып бөлінеді.

Кәсіпорын дайындау цехтарында шикізатты-етті, балықты, құстарды, көкөністерді механикалық өңдеуді және оларды өңдеу цехтарына жеткізу үшін жартылай фабрикаттарды өндіруді жүргізеді.

Әрлеу цехтарында мейрамханалар мен барлар залдарында өнімді өндіру мен өткізудің технологиялық процесі аяқталады.

Кез келген қуатты дайындау және өңдеу цехтарын ұйымдастыру кезінде келесі шарттарды сақтау қажет:

өндіріс ағынын және технологиялық процестердің реттілігін қамтамасыз ету; ең аз технологиялық және көліктік жүк ағынын қамтамасыз ету; еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі санитарлық нормалар мен шаралардың талаптарын қамтамасыз ету.

Ыстық цех барлық қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында жобаланады, онда клиенттерге қызмет көрсету залдары бар. Ыстық цехта кәсіпорын залында сату үшін түрлі тағамдар мен аспаздық өнімдер дайындалады.

Ыстық цех залмен бір деңгейде орналасқан. Цех суық цехпен, сондай-ақ басқа үй-жайлармен: таратқыш, жуу, ет және көкөніс цехтерімен, шикізатты сақтауға арналған үй-жайлармен ыңғайлы байланыста болады. Ыстық цехтың ас үй раковинасымен тікелей байланысы бар. Ыстық цех дайындалған бірінші және ыстық екінші тағамдарға сәйкес сорпа және соусты бөлімшелерге бөлінеді. Сорпа бөлімінде. Сорпа бөлімінде бірінші тағамдарды дайындаудың

технологиялық процесі екі кезеңнен тұрады: сорпалар (сүйек, ет, балық және т.б.), көкөніс, жеміс сорпаларын дайындау және сорпалар (сүт, тәтті) дайындау.

Ет, құс, балықты сорпаға үлестіру үшін өндірістік үстелде бөлшектеу тақтасы, үстел таразысының шкаласы және порциялық өнімдерді төсеуге арналған контейнер бар.

Кафе сорпаларды аз мөлшерде сатады, сондықтан, олар қазандарды дайындау үшін қолданылады. КП-60 жылжымалы қазандары кешендерді іске асыру үшін сорпа бөлімшесінің тарату пунктінде орнатылған.

Тұздықтар бөлімі. Бұл бөлімше екінші ыстық тағамдарды, гарнирлерді, тұздықтарды дайындауға арналған.

Ас тұздық бөлімінде үш технологиялық желі бар, онда қуыру, пісіру, сөндіру, пісіру, гарнир, тұздықтар мен ыстық сусындар дайындау, аспаздық өнімдерді (ірімшік, голубцов, көкөніс котлеттері және т.б.) дайындау үшін жұмыс орындары ұйымдастырылған.). Тоңазыту цехы салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарды дайындауға, порциялауға және ресімдеуге арналған.

Суық тағамдардың ассортименті кәсіпорынның түріне, оның сыныбына байланысты.

1-сыныпты мейрамханада салқын тағамдардың ассортименті күніне кемінде 10 тағамды қамтуы тиіс.

Тоңазыту цехының өнімдерінің ассортиментіне салқын тағамдар, гастрономиялық өнімдер (ет, балық), салқын тағамдар (пісірілген, қуырылған, фарширленген, құйылатын және т.б.), сүт қышқылды өнімдер, сондай-ақ салқын тәтті тағамдар(кисельдер, мусстар, самбуктер, кисельдер, компоттар және т. б.), суық сусындар, суық сорпалар кіреді.

Тоңазытқыш цехының өндірістік бағдарламасы дәмхана залы арқылы сатылатын тағамдардың ассортиментіне негізделген.

Тоңазытқыш цехы солтүстікке немесе солтүстік-батысқа шығатын терезелері бар ең ашық бөлмелердің бірінде орналасқан. Цехты жоспарлау кезінде ыстық цехпен ыңғайлы байланыс қарастырылған, онда суық тағамдарды дайындау үшін қажетті өнімдерді термиялық өндеу, сондай-ақ ыдыстарды тарату және жуу жүзеге асырылады. Қызметкерлердің саны өндірісте, цехтарда анықталуы мүмкін:

жұмыс уақытының жиынтық есебі кезінде жұмыс істеу тәртібі, жұмыс уақытының жиынтық есебі белгіленетін қызметкерлердің санаттары бойынша, қызметкерлер өкілдерінің пікірі ескеріле отырып, еңбек шартында немесе ұжымдық шартта не жұмыс берушінің актісінде айқындалады.

1.4 Қазақстан Республикасында қонақжайлық инфрақұрылымын дамыту

Туристік ресурстар туристік инфрақұрылымды қалыптастырады. Туристік инфрақұрылым құрамында екі негізгі элемент бөлінген. Бірінші элемент-орналастыру және тамақтану қызметтерін ұсынатын қонақжайлылық қызметтерін көрсететін тікелей кәсіпорындар. Екінші элемент –туристік өнімді қалыптастыруға қатысатын кәсіпорындар. Бұл туристерсіз де жұмыс істей алатын құрылыстар, бірақ олардың экономикалық қызметінің көрсеткіштері дестинацияға туристік ағын ұлғайған кезде айтарлықтай артады. Мұндай объектілерге ойын-сауық орындарын, мәдени-уақыттық объектілерді, ұлттық парктерді және т.б. жатқызуға болады.Бұл дестинацияның туристік ресурстары.

Жеткілікті дәрежеде дамыған туристік ресурстар туристік дестинацияның қол жетімділігін, туристердің болу жайлылығын қамтамасыз етеді, мемлекет пен кәсіпкерлерге айтарлықтай табыс әкеледі. Қазақстанның туризм статистикасы көрсеткіштерін қалыптастыруда туристік инфрақұрылым объектілері қызметінің көрсеткіштері – объектілердің саны, олар қызмет көрсеткен келушілердің саны, көрсетілген қызметтердің көлемі маңызды рөл атқарады. Сондай-ақ, туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының көрсеткіштері елдің ІЖӨ-ге сала ретінде туризм салымын есептеу кезінде маңызды. Жыл сайын Қазақстанның туристік инфрақұрылымы кәсіпорындарының саны тұрақты өсуде. Алайда, мейманханалар саны жылына 8,5 пайызға өскен жағдайда, толтырудың орташа пайызы бұрынғы деңгейде (соңғы бірнеше жылда орта есеппен 22-25 пайыз) қалып отыр.

Демалыс пен ойын-сауықты, мәдениет пен спортты ұйымдастыру бойынша қызмет көрсететін объектілермен өндірілген өнім мен көрсетілген қызмет көлемі жыл сайын 10-15 пайызға өседі. Бұл ретте, өңірлерде туризм жүйесіз дамуда, неғұрлым перспективалы туристік дестинациялар мен туристік өнімді дамыту жөніндегі өңірлік, сондай-ақ елдік стратегия жоқ.

Тұрақты туристік ағынды қамтамасыз ету және халықаралық туристік ағындардың бір бөлігін Қазақстанға қайта бағдарлау үшін негізгі міндеттердің бірін–туристік ресурстардың даму деңгейін арттыруды шешу қажет. Елге баруға сұраныстың басты генераторы ретінде туристік ресурстарды дамытуға мемлекет пен бизнестің негізгі күш-жігері бағытталуы тиіс. Қазақстанның туристік саласының халықаралық рейтингтердегі төмен көрсеткіштері (туризмнің бәсекеге қабілеттілігі бойынша 81-орын, табиғи ресурстарды пайдалану тиімділігі бойынша 99-, туристік қызметтер көрсету сервисінің деңгейі бойынша 97- және т.б.) қазіргі уақытта мемлекет тарапынан салынған күш-жігер (саланы жүйелі қолдау бойынша 93-орын) туризм саласындағы елеулі серпіліс үшін жеткіліксіз деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Қазақстан туризмнің шектеулі инфрақұрылымы бар, туристік өнімдер мен қызметтер жетіспейтін және туризмнің әлемдік нарығында іс жүзінде жоқ «пайда болған туристік дестинация» болып табылады. Мұндай жағдайларда

туризмнің базалық инфрақұрылымын қамтамасыз ету, өнімдерді әзірлеуге инвестициялар тарту үшін қолайлы жағдайлар жасау, елдің туристік дестинация ретінде оң қабылдауын қалыптастыру тұрғысынан мемлекеттің араласуының айқын қажеттілігі бар.

Шет елдердің даму кезеңіндегі тәжірибесі ашықтықты (визалық режимді жеңілдету), қолжетімділікті (әуе және жер үсті көлігімен ыңғайлы жабу), инфрақұрылым мен халықаралық стандарттар бойынша орналасу орындарын қамтамасыз етуге бағытталған бірінші кезектегі шаралардың тиімділігін көрсетеді. Туристік объектілердің жай-күйін диагностикалау қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында "туристік магнит" және "туристік өсу нүктелері" деп аталатын 100-ден астам танымал туристік объектілердің бар екенін көрсетті. Сонымен бірге, ресурстардың шектелуіне және осы барлық объектілерді дамытуға елеулі инвестициялар салу қажеттігіне байланысты республикалық, сондай-ақ өңірлік деңгейде неғұрлым тартымды объектілерді беру немесе іріктеу қажеттілігі туындайды. Осыған байланысты Қазақстанның туристік картасы деп аталатын ең маңызды туристік объектілерді іріктеу бойынша жұмыс жүргізілді.

Іріктеу критерийлері туристік магнит ретінде объектінің бірегейлігі және туристік ағынның әлеуетті өсуі болды. Сондай-ақ олардың тарихи-мәдени маңыздылығы ескерілді. Мысалы-ЮНЕСКО ескерткіштері немесе Ұлы Жібек жолы объектілерінің тізбесіне енген ескерткіштер, сондай-ақ "Рухани Жаңғыру" бағдарламасының қасиетті объектілері. Барлық осы объектілердің әлеуетін, олардың болжамды экономикалық тиімділігін, сондай-ақ проблемаларды республикалық деңгейде бірінші кезекте шешу қажеттілігін назарға ала отырып, туристік карта объектілері екі деңгейге бөлінді: біріншісі-бұл республикалық деңгейдегі басым объектілердің Топ-10; екіншісі-өңірлік деңгейдегі объектілер. Республикалық және өңірлік деңгейдегі туристік карта объектілерінің тізбесі қоса беріледі (2 және 3-қосымшалар).

ТОП-10-ға енген неғұрлым перспективалы бағыттар мынадай 10 Қазақстандағы басым туристік аумақтар қарастырылады:

- 1) Алакөл көлі – жылына 2500000 турист әлеуетімен (ағымдағы ағым-жылына 772 000 турист));
- 2) Алматы өңірінің тау кластері –жылына 2 500 000 турист әлеуетімен(ағымдағы ағым -500000);
- 3) Щучье-Бурабай курорттық аймағы –жылына 2000000 турист әлеуеті бар (ағымдағы ағын-750000);
- 4) Баянауыл курорттық аймағы–жылына 450000 турист әлеуетімен (ағымдағы ағын-200000);
- 5) Имантау-Шалқар курорттық аймағы –жылына 400000 турист әлеуетімен (ағымдағы ағын-130000);
- 6) Балқаш көлі –жылына 400000 турист әлеуеті бар (ағымдағы ағын-130000);

7) Шарын каньоны-жылына 1000 000 турист әлеуетімен(ағымдағы ағын-100000);

8) жылына 1 500 000 турист әлеуетімен Түркістан тарихи-мәдени туризмін дамыту(ағымдағы ағым -500000);

9) жылына 750000 турист әлеуеті бар Маңғыстау жағажай туризмін дамыту;

10) Астана қаласының MICE туризмін дамыту –жылына 1000 000 турист әлеуетімен.

Бұл дестинациялар туризмді дамытудың негізгі бағыттары ретінде айқындалған, олардың әрқайсысының өзіндік ерекшелігі, нарықты дамыту әлеуеті бар. Туризм индустриясын тиімді дамыту үшін табыстың негізгі факторларының бірі туризмді жоспарлау және дамыту мақсаттары үшін елдің әкімшілік-аумақтық бөлінісіне міндетті түрде сәйкес келмейтін турөнімдерді тиісінше құрылымдау және позициялау болып табылады. Қазақстанның кейбір өңірлерінің (облыстарының) бірыңғай бірегей "тәжірибесі" мен сипаттамалары болуы мүмкін, олар бірегей басым эксперименттік құрылымы бар бір туристік кластерге айналуы мүмкін, ол кейіннен туризмнің сыртқы нарықтарына бірегей сауда ұсынысы ретінде берілуі мүмкін.

ҚР-да тұратын орындардың құрылымын талдау, жіктелетін қонақ үйлер барлық нарықтың тек 10 пайыз ұсынысына ие екенін көрсетеді, орналастыру қызметтерінің қалған үлесі көбінесе халықаралық нормалар мен стандарттарға сәйкес келмейтін орналастыру орындарына санатсыз келеді. Себептерінің арасында әкеп соғатын мұндай жағдайларға, атап өткен жөн қолданыстағы қонақ үй саласын реттеу қажет екендігі.

Мәселен, Қазақстан Республикасында қонақ үйлер мен қонақ үйлерді жіктеу жөніндегі мемлекетаралық және ұлттық стандарттар қабылданды және жұмыс істеуде.

Алайда, 2004 жылғы 9 қарашадағы № 603 "Техникалық реттеу туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес қонақ үй қызметтеріне қойылатын талаптар міндетті болып табылмайды, осылайша, туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-8/200 бұйрығымен бекітілген орналастыру орындарын жіктеу ережесі ұсынымдық сипатта болады. Бұдан басқа, қонақ үйлерді жұлдыздылыққа сертификаттау кезінде сәйкестікті тексеру өтініш берген кезде бір мезгілде жүргізіледі және одан әрі берілген санатқа сәйкестігіне мониторинг жүргізілмейді.

Таңдап алынған 10 бағытты дамыту қазіргі заманғы тиімділігі жоғары туристік кешенді қалыптастырудың және туризмнің Қазақстан экономикасына үлесін арттырудың басты шарты болып табылады. Бүкіл әлемде орналастыру орындарының болуы сапар үшін дестинацияны таңдауда маңызды рөл атқарады. Олардың жеткіліктілігі мен сервис деңгейі ел ішінде де, сырттан де туристік ағынның көлеміне айтарлықтай әсер етеді. Ресми статистикаға сәйкес, 2019 жылы Қазақстанның

орналастыру орындарының саны 2988 бірлікті құрады (өсу қарқыны–108,4 пайыз), оларда 65795 нөмір (өсу қарқыны–108,8 пайыз) болды, бұл ретте бір жолғы сыйымдылық 152615 төсек-орынды құрады (НКИ-110,5 пайыз).

1-кесте Қазақстан Республикасындағы орналасу орындары бойынша негізгі көрсеткіштер

	2015	2016	2017	2018	2019
Орналастыру орындарының саны, бірлік	1678	2056	2338	2754	2988
Нөмірлер саны	41197	49128	53126	60427	65791
Бір жолғы сыйымдылық, төсек-орын	92053	109094	118355	138062	152601
Берілгенкойко-бір күнге	7186444	7213295	7017070	7582785	9544646
Орналастыру орындарына келушілерге қызмет көрсетілді	3307752	3804447	3802225	3802225	4217782
Төсек-орындардың толтырылғаны (пайызбен)	21,4	22,0	23,5	24,0	25,0

Орташа жылдық толтырылуы (толтырылған төсек-орындардың жалпы нөмірлік қорға арақатынасы) сондай-ақ 25 пайыз (өсу қарқыны-104,1 пайыз) құрап, оң динамиканы көрсетті. Бұл ретте, 5* санатты қонақ үйлерде толтырудың ең жоғары деңгейі (54,5 пайыз), ең төмен – 1* санатты қонақ үйлерде (4,6 пайыз).

Өңірлер арасында қша толуы бойынша ең жоғары деңгей (29,5 пайыз), ал ең төмен деңгей Жамбыл облысы (15,6 пайыз) көрсетті.

4-5 жұлдызды қонақ үйлер сегментінде рентабельділіктің ең тиімді көрсеткіші байқалады. Орналастыру орындарының орташа өтелімділігі іске асырылатын жобаның санаты мен орналасқан жеріне байланысты 5-10 жылды құрайды. Алайда ресми статистикалық мәліметтерге сәйкес Қазақстанның бірде-бір өңірі 30 пайыз деңгейінде орташа жылдық жүктемеге қол жеткізбегенін атап өтуге болмайды. Қонақ үй бизнесін жүргізудің әлемдік тәжірибесінде қонақ үйдің толыққанды жұмыс істеуі үшін орташа жүктеме 40-60 пайыз деңгейінде болуы тиіс деп санауға болады. Егер бұл сала шын мәнінде біздің елімізде пайда таппаған болса, онда қазіргі бар жерлерді кеңейту емес, орналастыру орындарын жабу үрдісі болар еді.

Көрсетілген қызметтерді талдау туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының жыл сайынғы тұрақты өсуін көрсетеді. Бұл ретте, орналастыру орындары көрсеткен қызметтер көлемінің жартысынан астамы (55 пайыз) Нұр-сұлтан және Алматы қалаларына тиесілі. Жалпы ел бойынша келушілер 13,3 млн. құрады, оның ішінде орналастыру

орындарында 5,3 млн. тіркелген, бұл ел бойынша тіркелген 15-ші кезеңнің 1/3-ін құрайды. Қалған келушілер саны – 8 млн. жуық қонақ үйлерде тіркелген жоқ. Осыған байланысты орташа жылдық жүктеулер туралы нақты деректерді жасыру туралы болжам жасауға болады. Толтыру бойынша фактілерді бұрмалау орналастыру орындары бойынша (оның ішінде курорттық аймақтар бойынша) қызмет көрсетілген келушілердің саны, көрсетілген қызметтердің көлемі және т.б. сияқты басқа да статистикалық деректердің жоғары қателігіне алып келетінін атап өткен жөн, бұл өз кезегінде шетелдік туристер үшін де, инвесторлар үшін де қазақстандық туристік дестинацияның тартымдылығын төмендетуге әсер етеді.

Егер соңғы 3 жылдың қаңтар-наурыз аралығындағы орналастыру орындарының көрсеткіштерін сараптайтын болсақ, қызмет көрсетілген келушілердің саны жыл сайын өсуде. 2017 жылы қаңтар-наурыз айларында орналастыру орындары 839825 келушіге, 2018 жылы -932603 келушіге, 2019 жылы -980149 келушіге қызмет көрсетті. Бұл ретте, 2016 жылы ұсынылған төсек-тәулік саны 1264361 құрады, 2017 жылы 1587161 дейін өсті, ал 2017 жылы 1559264 дейін төмендеді. Тиісінше, толтыру көрсеткіші 2016 жылы 19,7 пайыздан 2017 жылы 21,5 пайызға дейін өсті және 2018 жылы 20,2 пайызға дейін төмендеді.

Бұл қонақүйлердің толтырылу көрсеткішін арттыру үшін қызмет көрсетілген келушілер санының көбеюі ғана емес, сонымен қатар ұсынылған төсек-тәулік санының көбеюі маңызды деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Сондай-ақ, отельерлердің пікірінше, орналастыру орындарын жүктеу көрсеткіштерін арттыру үшін, ең алдымен, сұраныс генерациясын арттыру қажет, яғни қосымша туристерді тартуды қалайтын дестинация мұндай оқиғалар қатарын және туристерді қосымша уақытқа дестинациялауда ұстауға көмектесетін іс-шараларды қамтитын өзінің іс-шаралар күнтізбесін қайта қарап, кеңейтуі тиіс.

Бұл төмен маусымда қонақ үйлерді жүктеу үшін өте маңызды.

Қазақстандағы курорттық аймақтарға, сондай-ақ 20 курорттық аймақ бойынша статистикалық есеп жүргізіледі. 2018 жылы барлық 20 курорттық аймақта 815 орналастыру орны тіркелген, жыл сайын бұл көрсеткіш ұлғайып, екі жыл ішінде 26,5 пайызға өсті. Бұдан басқа, курорттық аймақтарда 144 санаторлық-курорттық ұйым тіркелген, оның 48 –і курорттық аймақтарда. Сонымен қатар келушілердің көбеюі, сәйкесінше көрсетілген қызметтер көлемінің артуы байқалады.

2018 жылы курорттық аймақтарға 2017 жылмен салыстырғанда 34 пайызға (730 мың адам) және 2016 жылға қарағанда 85 пайызға (979,5 мың адам) артық болды, ал көрсетілген қызметтер көлемі 12,4 млрд. теңгені құрады, бұл екі жылдық кезеңдегі 60 пайыздан астам өсімді көрсетеді. Алматы курорттық аймағы (Алматы облысының барлық курорттық аймақтарын, соның ішінде Алматы көлінің бөлігін қамтиды. Өткен

жылдан бастап 1,8 есеге және 2016 жылдан бастап 3,8 есеге жақсарып, қызмет көрсетілген келушілер саны бойынша көшбасшы болды.

Екінші және үшінші орындарда осы көрсеткіш бойынша Щучье-Бурабай курорттық аймағы (150 мың адам) және ШҚО Алакөл-жағалауы курорттық аймағы (79,1 мың адам) болды. Келушілердің ең аз саны Катонқарағай курорттық аймағында (842 адам) тіркелген. Қонақ үйлер қазіргі уақытта экологиялық туризмнің белсенді дамуы мен танымалдығының артуына байланысты қонақ үйде орналастыру сияқты қызметті ұсыну өзектілігі артады.

Осылайша, келтірілген статистикалық деректер, бір жағынан, Қазақстанда орналастыру орындарының жеткіліксіз даму фактісін, екінші жағынан – статистикалық есептің жетілдірілмегендігін, статистикалық ақпараттың бірқалыпты еместігін белгілейді. Жалпы Қазақстандағы келу туризмі секторы бүгінгі таңда Қазақстан аумағында өткізілетін іс-шаралар есебінен қолдау табуда. Қазақстанда іскерлік туризмді дамыту перспективалары сондай-ақ елдің әлемдегі ең жылдам дамып келе жатқан көшпелі туристердің нарығының ортасында болуына байланысты елеулі. 2020 жылға қарай Қытай мен Ресей, сондай-ақ Үндістан мен Таяу Шығыс жыл сайын 220 млн. көшпелі туристке өсім береді деп болжануда.

Қазақстанда туризмнің ішкі және сырттан келетін туристер үшін төмен тартымдылығының салдарынан басқа салалармен салыстырғанда туризм саласының инвестициялық тартымдылығының төмен деңгейі байқалады. Статистикалық деректерге сәйкес 2017 жылы негізгі капиталға салынған инвестициялардың жалпы көлемі 7 762,3 млрд. теңгені құрады, оның ішінде тұру және тамақтану бойынша қызметтерді дамытуға 1 пайыздан сәл артық (80,8 млрд. теңге) жіберілді, бұл өткен жылмен салыстырғанда 40 пайызға артық. 2017 жылы өнер, ойын-сауық және демалыс саласына тартылған инвестициялардың жалпы көлемінің 0,9 пайызы (68,8 млрд. теңге) жіберілді. 2018 жылы ел бойынша туризм салалары бойынша негізгі капиталға инвестициялар (14 ЭҚЖЖ) 287,3 млрд. теңге тартылды. бұл 2017 жылмен салыстырғанда 41,8 пайызға артық (202,6 млрд. тг.).

Ірі инвестициялық жобалар іске асырылмайды, оның ішінде мемлекеттік қолдау тетіктерінің жеткіліксіз дамуына және сала субъектілері үшін «ұзын» және қолжетімді ақшаның болмауына байланысты. Техника мен технологиялардағы прогреспен байланысты технологиялық факторлар туризмнің дамуына айтарлықтай әсер етеді, жаңа қызмет түрлерін өндіру, оларды өткізу және клиенттерге қызмет көрсетуді жетілдіру үшін мүмкіндіктер ашады.

Ойын-сауық орындары да туристерді тарту құралы болып табылады. Ойын-сауық орындарының қызмет саласы ресми статистиканың екі саласында көрсетілген. "Қызметтер" бөлімінде шығармашылық, өнер және ойын-сауық саласында көрсетілетін қызметтердің, сондай-ақ спорттық және демалысты ұйымдастыру бойынша қызметтердің көлемі туралы

ақпарат көрсетілген. Сонымен қатар, ойын-сауық және демалыс парктерінің, мұражайлардың және мәдени-демалыс ұйымдарының қызметі туралы ақпарат "Мәдениет" бөліміндегі бюллетеньдерде берілген.

2018 жылдың соңына Қазақстан Республикасының аумағында жұмыс істейтін ойын –сауық және демалыс парктерінің жалпы саны 143 бірлікті құрады (оның ішінде 101-ашық аспан астында, 42-үй-жайда). Аумақтық бөліністе ойын-сауық және демалыс саябақтарының ең көп саны Оңтүстік Қазақстан(42 бірлік) және Қарағанды (19 бірлік) облыстарында бар. Ауылдық жерде 23 саябақ орналасқан. 2018 жылы саябақтар 4541 мәдени-бұқаралық іс-шара өткізді. Парктердегі демалыс объектілерінің жалпы саны 3199 бірлікті құрайды. Астана және Алматы қалаларының ойын-сауық және демалыс саябақтары неғұрлым жабдықталған. Оларда тиісінше 544 және 540 демалыс объектілері орналасқан.

Объектілердің көпшілігін ойын автоматтары-1770, аттракциондар-981, басқа да нысандар-448 құрайды. Демалыс нысандарына келушілердің жалпы саны 20,4 млн. адамды құрап, 2016 жылмен салыстырғанда 17,0 пайызға артты. Қазақстан Республикасындағы ең көп баратын ойын-сауық және демалыс парктері Алматы қаласының (7 млн. 510 мың адам), Астана қаласының (2 млн. 988 мың адам) және Оңтүстік Қазақстан облысының (2 млн. 325 мың адам) парктері болып табылады.

Сондай-ақ, бірқалыпты өсу үрдісі демалысты ұйымдастыру бойынша көрсетілетін спорттық қызметтер мен қызметтер көлемінің көрсеткішіне ие. Бұл ретте ашық саябақтардың қызметтеріне неғұрлым жоғары сұраныс салыстырмалы ұзын жылы маусым болғандықтан оңтүстік облыстарда сақталып отыр. Тиісінше, жалпы ел бойынша, кез келген маусымда бару үшін қолжетімді жабық парктерге деген қажеттілік жоғары.

Бұл ретте жабық парктердің ең көп саны Астана қаласында (8), ШҚО және Қарағанды облысында (6-дан), Алматы қаласында (5) шоғырланған. Ақмола, БҚО, Жамбыл, Қызылорда, Павлодар облыстарында жабық ойын-сауық парктері жоқ.

Ойын-сауық парктерінің құрылысын жоспарлау және жұмыс істеу кезіндегі негізгі проблемалар мыналар болып табылады: жер учаскелерін бөлудің ұзақ процесі (екі жылға дейін), өтелімділік мерзімі ұзақ (10 жылға жуық), даярланған мамандардың жетіспеуі, қосарланған салық салу.

Мәдени-уақыттық нысандар 2018 жылы Қазақстандағы мұражайлар саны 240 бірлікті құрады (2016 жылға қарағанда 2-ге көп). Ең көп саны Шымкент қаласы мен Түркістан облысында (28), Алматы облысында-26, Қарағанды облысында-22, Ақтөбе облысында-20, Атырау облысында-17 мұражай орналасқан. Алматы және ШҚО-да-16 мұражайдан.

Қорық-мұражайлардың тарихи және мәдени ескерткіштерінің саны 2018 жылы 1453 бірлікті құрады. 2018 жылы республика мұражайларында 153665 экскурсия өткізіліп, тыңдаушыларға 13440 дәріс оқылды.

Келушілердің жалпы саны 6450,2 мың адамды құрады, оның ішінде балалар-2841,0 мың адам немесе 44,0 пайыз.2018 жылы республика мұражайлары өткізген көрмелер саны 9206 бірлікті құрады, оның ішінде 10 көрме шетелде өткізілді.240 мұражайдың 203-і Интернет желісіне қосылған, 149-ы жеке интернет-ресурсына ие. Мұражайлардың ғимараттары мен үй-жайларының саны 395 құрайды, оның ішінде жылытылмайтын ғимараттарда-26, күрделі жөндеуді қажет ететін ғимараттарда-40, апатты жағдайда-4. 2018 жылы Қазақстан Республикасында мәдени-демалыс ұйымдарының саны 3185 бірлікті құрады, оның ішінде ауылдық жерлерде-2912 бірлік. 2018 жылы Мәдени-демалыс ұйымдары 299,2 мың мәдени-бұқаралық іс-шаралар өткізді, оған 39,9 млн.адам қатысты. Көрермен залдарындағы орындар саны 523,8 мың бірлікті құрады.

Шығармашылық, өнер және ойын-сауық саласында көрсетілетін қызметтер көлемі жыл сайын өсуде. Бүгінгі таңда бизнес өкілдері мұражайлардың туристік нысандар ретінде икемділігінің жеткіліксіздігі байқалуда. Бұл көп жағдайда мұражайлар мен басқа да мәдениет объектілері мемлекеттік бюджеттен қаржыландырылатындығымен және коммерциялық құрамдас бөлікті дамытуға мүдделі болмауымен түсіндіріледі.

Бұл ретте көптеген объектілерде әуесқойлық фото-және бейнетүсірілімдер жүргізгені үшін төлем белгіленген, бұл қолданыстағы заңнамаға және ҚР Мәдениет және спорт министрінің (№21 және №372) бұйрықтарына қайшы келеді. Көптеген әлемдік мұражайлар мұндай практикадан бұрыннан бас тартты және өз объектілерін танымал ету құралы ретінде келушілердің фотосуреттерін пайдалана отырып, қол жетімділік саясатын ұстанады. Сондай-ақ мұражайларда және көпшілік қатысатын басқа да мәдени объектілерде шет тілдерін білетін экскурсоводтар жетіспейді, барлық жерде радио және аудио-жабдықтар (шет тілдеріндегі аудиогидтер) жоқ, объектілердің персоналын даярлау және қызмет көрсету деңгейінің төмендігі байқалады.

Туристік топтарға ақылы негізде келуге әкелетін туристік компанияларға қатысты икемді емес саясат байқалады (барлық жерде топтық жеңілдіктер жоқ, туристік компаниядан еріп жүретін тұлғалар үшін жеңілдік жолы жоқ және т.б.).

Мәдениет объектілерінің өздері тарихи-мәдени мұра объектілерін сапалы ақпараттық сүйемелдеу мүмкіндігінің жоқтығы (мысалы, ақпараттық буклеттер, жолсілтемелер, афишалар, флаерлер, 3dтехнологияларды пайдалана отырып тақырыптық каталогтар шығару және тарату жолы).

Бақылау сұрақтары:

1. Инфрақұрылым ұғымы
2. Инфрақұрылымның түрлері мен жіктелуі

3. Қонақ үй және мейрамхана бизнесі инфрақұрылымының объектілері
4. Қонақ үй инфрақұрылымы
5. Мейрамханалардың инфрақұрылымы

2. ҚОНАҚ ҮЙЛЕР МЕН МЕЙРАМХАНАЛАРДЫҢ КӨЛЕМДІК- ЖОСПАРЛАУ ШЕШІМІ

2.1 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың сыртқы түріне экстерьеріне қойылатын негізгі талаптар

Экстерьер-көркемдік немесе сәулеттік сыртқы түр, ғимараттың, автомобильдің безендірілуі, жануарлардың (жылқылардың, иттердің) денесінің құрылысы және т.б. адамға қолайлы эстетикалық қабылдауды қамтамасыз етеді. Экстерьер-қонақ үй ғимаратының сыртқы түрі-орналастыру орнын таңдауда туристер үшін үлкен маңызға ие. Ғимараттың түрін анықтайтын талаптар бар, олар оны жобалау кезеңінде орындалуы тиіс.

Табиғи-климаттық талаптар. Климат ғимарат түріне және сәулет элементтеріне әсер етеді. Жылы климатты аудандарда ашық кеңістіктері көп ғимараттар жобаланады: балкондар, лоджиялар, галереялар, кафелерге арналған алаңдар, ішкі көлеңкеленген аулалар. Климаты қатал аудандарда жабық кеңістіктер болуы керек. Ғимараттар немесе олардың бөліктері жабық өткелдермен қосылады.

Психофизиологиялық талаптар. Барлық ғимараттар қабаттардың биіктігі, терезелердің орналасуы, есік ойықтарының биіктігі мен ені және т. б. байланысты адамның антропометриялық және эргономикалық деректерін ескере отырып жобалануы тиіс.

Қала құрылысы талаптары. Қалалар мен басқа да елді мекендердің құрылысы ауданды дамыту жоспары бойынша жүргізіледі. Қонақ үй ғимараттары үнемді және әдемі болуы керек, бар құрылыстары бар бірыңғай сәулет ансамблін құру керек. Жобалау кезінде инженерлік желілерге қосылу орындары көзделуі тиіс.

Қонақ үй ғимаратының сыртқы түрі жарнама тұрғысынан өте маңызды. Жарнамалық буклеттерде қонақ үй ғимараттарының, вестибюльдердің, нөмірлердің, іргелес аумақтың фотосуреттері орналастырылады, олар бойынша клиент қонақ үйді таңдайды. Сондықтан қонақүйдің экстерьер өкілді, эстетикалық және есте қаларлық болуы өте маңызды. Сәулетші қажетті әсерге қалай жетеді? Жобалаудың негізгі көркем құралдары бар.

Ғимарат формасына және оның элементтеріне қойылатын талаптар. Бастапқыда қонақ үй ғимараттары жеке орналасқан немесе қоршаған қоғамдық және тұрғын үй ғимараттарымен ұштасқан массив түрінде салынған. Ең жақсы жоспарлау шешімдерін ұзақ іздеу қонақ үйде орындалатын қызмет түрлеріне арналған композицияны жасауға әкелді. Туристерді түнейтін үй-жайлар оларға өзге де қызметтер көрсетуге байланысты үй-жайлардан оқшауланады. Тиісті үй-жайлар әртүрлі функционалдық (сәулеттік) блоктарға бөлінеді (1-бөлімді қараңыз).

Қонақ үй ғимараттарының көптеген жобалаушылары, басқа қонақ үйлерге қарағанда, ғимараттың күрт ерекшеленіп, сәулеттік ерекшелікке ие болатын түрін табуға тырысады.

Осы мақсатта биік қонақ үй ғимараттары, ерекше үлгідегі ғимараттар жобаланады. Қонақ үй ғимараттарының архитектурасы қонақ үйдің мақсатына байланысты. Көркем жерлерде орналасқан қонақ үйлер көбінесе шағын қабатқа ие және олардың сәулеті қоршаған табиғатты баспауы және төмендетпеуі керек. Мотельдер мен кемпингтер үшін павильондар түріндегі құрылыстар таңдалады, учаскеде машиналар тұрағы үшін жеткілікті орын болуы тиіс.

Сәулетші нысанды ауыр немесе жеңіл, тыныш немесе динамикалық, бір түсті немесе түрлі-түсті жасай алады, бұл ретте ғимараттың жекелеген бөліктері бір-бірімен және жалпы барлық ғимараттармен келісіледі. Мұндай келісім үйлесімнің бір әсеріне әкеледі.

Кейбір ғимараттар симметриялы композицияға ие, басқалары — асимметриялы. Ұйымдастырушылық мәні ритмге, яғни ғимараттың белгілі бір тәртіппен қайталанатын элементтері мен бөлшектерін: шығыңқы жерлерді, бағаналарды, терезелерді, қабырға жазықтықтарын, мүсіндерді нақты бөлуге жатады. Тік бағытта элементтердің ауысуы тік ритм деп аталады, ол ғимаратқа жеңілдік, жоғары ұмтылуды береді. Көлденең бағытта бөлшектерді ауыстыру — көлденең ритм — ғимаратқа жерге қону, тұрақтылық береді.

Жарықтандыруға және түске қойылатын талаптар. Ғимараттың пішінін және оның бөлшектерін анықтаудағы, мәнерлі сәулеттік бейнені құрудағы үлкен рөл жарықтандыруға жатады. Жарық пен көлеңке ойыны құрылыстың композициялық ерекшеліктерін көрсетеді, оған көркем көрініс береді. Ғимарат қарама-қарсы ғимараттардан тұратын прожекторлармен жарықтандырылуы мүмкін немесе жарықтандыру қондырғылары қасбеттік қабырғаға монтаждалуы мүмкін. Кешкі уақытта ішкі қоғамдық үй-жайларды жарықтандыру да тиісті нәтиже береді.

Сәулет түсі кеңінен қолданылады. Солтүстік ендік елдерінде қасбеттердің жекелеген бөлшектерін бояу үшін жарқын түстер қолданылады, өйткені онда тұрақты жарық пен көлеңке ойынына үміттену қиын. Түстің көмегімен ғимараттың жеке элементтерін таңдауға болады. Қонақ үй жанында орналасқан ғимараттармен бір ансамбльді түсіне алады немесе олардың арасында ерекшеленуі мүмкін.

Қонақ үй экстерьерін ұйымдастыруда Көрнекі құралдар маңызды рөл атқарады. Мұнда үлкен форматты экрандар, жарық графикалық құралдар, «жүгіртпе жол» қондырғылары, көрсеткіштер, шартты белгілер мен белгілер қолданылады.

Қонақ үйге басты кіру талаптары. Басты кіреберістің сәулеттік әрлеу сипаты қонақ үй түріне байланысты. Қонақ үйге кірудің сәулеттік шешімі монументалды және претенциоздан қарапайым, әртүрлі ауқымға ие болуы мүмкін. Кіру қабырғасы әдетте әйнектелген және ғимараттың сыртқы қабырғасына қатысты жылжыған.

Ғимараттың сыртқы беті, кіре беріс, маңдайша, автокөліктерге арналған тұрақ, тіпті мекеменің айналасындағы көгалдар мен өсімдіктер. Мұның бәрі мейрамхананың сыртқы келбетіне әсер етеді.

Ғимараттың қасбеті(фасад)

Әрине, қасбет құрылыстары өз қажеттіліктеріне қарай, қайта жабдықтауға қиын болады. Бірақ сіз келушілердің оң эмоцияларын басынан бастап тудыруы үшін оның көрінісін айтарлықтай жақсарту аласыз. Мысалы, қасбетті гүлдермен немесе жасыл жалаушалармен, жарқын жалаулармен, басқа аксессуарлармен безендіруге болады. Арнайы ұйымдастырылған жарықтандыру арқылы қабырғаларды тартымды жарықтандыруды ұйымдастыруға болады. Кіре берістегі фонтан өтіп бара жатқан және өтіп бара жатқан адамдардың назарын аударады. Мейрамхананың кіреберісін жарқын кілеммен безендіруге болады, ақыр соңында – оны жарқын - жарқын бояумен бояуға болады (немесе кез-келген, мекеменің тонына қолайлы). Мейрамхананың қанатын ерекше безендірмес бұрын, оны ретке келтіріңіз – шеттері ойылған немесе жарылған, шығып тұрған арматуралар мен мейрамхананың келбетіне әсер ететін басқа да көрінбейтін заттар болмауы керек.

Маңдайша (Вывеска)

Көптеген рестораторлар өз мекемесі үшін маңдайшаларды таңдауға көп көңіл бөледі. Және бұл дұрыс. Атауымен қатар, маңдайша мейрамхананың жалпы әсеріне әсер етеді. Ең алдымен, атауы бар белгі адамдарды қабылдау үшін оңай болуы керек. Қонақтардың назарын мекеменің атауынан алып, оны есте сақтауға кедергі келтіретін ұсақ қосымша жазулармен, жарқын суреттермен бөгеп қоюға болмайды. Мейрамхананың маңдайшасына арналған қаріп готикадан ультра заманауи болуы мүмкін. Басты принцип-маңдайшадағы шрифт оңай оқылуы тиіс. Мейрамхананың маңдайшалары адамдарға мейрамхананың деңгейі мен ерекшелігі туралы түсінік беретін болса, мінсіз болады. Әдетте өте ірі және жарқын белгілер адамда арзан мекемелермен байланысты, ерекше дизайнның керемет белгілері элиталық мейрамханалармен байланысты. Мәселен, маңдайшаның шрифті, түсі мен өлшемі мейрамхананың тұжырымдамасымен, оның интерьерімен және ұсынылатын мәзірмен өзара байланыста болуы керек.

Автомобильдерге арналған тұрақ

Қоғамдық тамақтану мекемесінің жанындағы тұрақ, атап айтқанда, мейрамхананың жанындағы тұрақ өте қажет. Қонақтарыңыз барынша жайлы сезінуі үшін, олар үшін және осындай қызметті қамтамасыз ету керек. Егер мекеменің жанында тұрақты ұйымдастыруға мүмкіндік болмаса, ресторатор клиент машиналарын күзету үшін арнайы қызметкерді бөле алады.

Қонақ үй кешендері күрделі, көбінесе бірегей құрылыстар болып табылады. Оларды қаланың жоспарлау құрылымында орналастыру күрделі

және жауапты процесс болып табылады. Қонақ үй кешенін орналастыру үшін учаскені таңдау бірқатар факторлармен анықталады.

Қонақ үй кешенін салу үшін таңдалған учаске, ең алдымен, қонақ үй кешенін пайдалану ерекшелігін және оның сыйымдылығын ескере отырып, аумақтың жеткілікті алаңына ие болуға тиіс. Учаскенің тікбұрышты нысаны болуы және екі жағынан артық емес магистральдық көшелермен шектелуі жөн.

Қонақ үй кешендерін өткір бұрыштары бар учаскелерде орналастыру орынсыз, бұл қонақ үй ғимаратын жобалау және салу процесін қиындатады. Учаскеде жақсы көлік мүмкіндігі, қала орталығымен және вокзалдармен ыңғайлы байланыс болуы тиіс. Оның сондай-ақ жолаушылар, экскурсиялық автобустар, автомашиналар үшін кіреберістер мен тұрақтарды орнатуға арналған бос аумақтары болуы тиіс. Бұдан басқа, кешен үй-жайларының көптеген түрлі топтарын жабдықтау қызметінде (мейрамханалар, сауда) жүк көлігінің жеке кіруін және оларды тәуелсіз тиеуді, түсіруді, тауарларды сақтауды талап ететін бірқатар арнайы қосалқы және қойма аймақтары болуы тиіс. Қонақ үй кешендерін орналастыруға арналған учаскелерде сәулет-ландшафтық өлшемдер: көгалдандырудың, су беттерінің, рельефтің болуы көрсетілуі керек. Қонақ үйдің жанында саябақ немесе сквер болғаны дұрыс.

Қонақ үй кешенінің құрылысы үшін учаске болуы тиіс міндетті шарттардың бірі оның экологиялық жайлылығы болып табылады. Ол ешбір жағдайда қалалардың экологиялық дағдарыс аймақтарында орналаспауы тиіс. Оның санитарлық-гигиеналық параметрлері (ауа бассейнінің тазалығы, шу деңгейі, аэрация, инсоляция) нормативтік талаптарға сәйкес болуы тиіс. Учаскені таңдау кезінде қалалық инженерлік коммуникациялардың (су құбыры, кәріз, электр кабель) болуын, олардың қуаты мен орналасуын ескере отырып, қолданыстағы инженерлік қалалық желілерге телефон орнату және қосылу мүмкіндігін ескеру қажет, бұл қонақ үй кешендерінің құрылысы құнының көлемін айтарлықтай төмендетеді.

Кез-келген қонақ үй кешені ғимаратының функционалдық ұйымдастырылуы ең алдымен қонақ үй түрі мен оның сыйымдылығына байланысты. Қонақ үйлердің сыйымдылығы тұрақты жатын орындар санымен анықталады. Қонақ үйлерді сыйымдылығы бойынша саралау әлемнің көптеген елдерінде әртүрлі. Мысалы, Швейцария мен Австрияда 100 – ден кем орны бар қонақ үйлер шағын болып саналады; 100-200 орын – орташа; 200-ден астам орын-ірі болып саналады. АҚШ – та 100 – ге дейін қонақ үйлер шағын, 500-ге дейін-орташа, 500-ден жоғары-ірі қонақ үйлер болып саналады. Әлемдік қонақ үй қоры негізінен шағын және орта қонақ үйлерде орналасқан, бірақ қонақ үйлердегі орындардың ұлғаю үрдісі белгіленуде: «Хилтон» (Нью-Йорк, АҚШ) – 2150 нөмір, «Космос» (Мәскеу, Ресей) – 3354 орын.

Сыйымдылығы үлкен қонақ үйлердің құрылысы бірінші экономикалық тұрғымын байланысты. Қонақ үйлердің сыйымдылығын арттыру кезінде неғұрлым қуатты және қазіргі заманғы технологиялық және инженерлік жабдықтарды қолданудың экономикалық орындылығы пайда болады, қосалқы алаң, сондай-ақ тікелей қонақтардың қарамағына берілетін алаңға қатысты дәліздердің, холлдардың алаңы қысқартылады, бұл үлестік-құрылыс шығындарының қысқаруына әкеп соғады.

Сонымен қатар, қонақ үйлерді салу және пайдалану саласындағы отандық және шетелдік мамандар қонақ үйлердің сыйымдылығын ақылға қонымды шектерде ұлғайту орынды, одан кейін қонақ үйлер басқарылу қиынға түсетінін атап өтті. Бұл шегі, негізінен, шамамен 2000 орын сыйымдылығы деп саналады.

Орташа және үлкен сыйымдылығы мен жоғары жайлылық деңгейіндегі заманауи қонақ үй күрделі кешенді объект болып табылады, оның құрамына түрлі функционалдық мақсаттағы үй-жайлардың едәуір саны кіреді: тұрғын үй-жайлар, қабылдау және қызмет көрсету, қоғамдық тамақтану (өндірістік үй-жайлардың дамыған құрамы және күрделі технологиялық жабдықтары бар), мәдени-көпшілік мақсаттағы үй-жайлар, тұрмыстық қызмет көрсету, әкімшілік, қызметтік, шаруашылық үй-жайлардың, қосалқы, техникалық құрамы.

Кейбір қонақ үйлердің құрамына іскерлік байланыстарға арналған үй-жайлар (конференц-залдар немесе көпфункционалды пайдалану залдары), бизнес-орталықтар, киноконцерт залдары, бассейн, сауналар, спорт залдары, кегельбандар, көрмелер ұйымдастыруға арналған үй-жайлар, сауда кәсіпорындары, гараждар және т. б. кіреді.

Қонақ үйлер әр түрлі қызмет түрлерін жүзеге асыру мақсатында адамдардың қысқа мерзімді тұруына арналған. Бұл іс-сапарлар кезінде іскерлік байланыстар (әртүрлі мәмілелерді жүзеге асыру мақсатында әртүрлі кәсіпорындарда өндірістік және коммерциялық), кеңестер, конференциялар, симпозиумдар және т. б. жұмыстарға қатысу, табиғи көрікті жерлермен, тарихи және сәулет ескерткіштерімен танысу мақсатында туристік сапарлар (қала, аймақ, ел); демалу, курорттық емдеу, сауықтыру мақсатында, сондай-ақ спорттық жарыстарды жүзеге асыру үшін сапарлар және т. б. болуы мүмкін. Қонақ үйлердің функционалдық мақсаты оларды қаланың жоспарлау құрылымында орналастыруға үлкен әсер етеді.

Үлкен, ірі және ірі қалалардың жоспарлау құрылымында қонақ үйлерді орналастырудың қала құрылыстық талдауы оларды орналастырудың бірнеше тән тәсілдерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді. Қонақ үйдің функционалдық ұйымы үшін ғимаратқа кіру саны маңызды. Үлкен сыйымдылықты және жайлылық деңгейі жоғары қонақ үйлер әдетте кемінде 3-4 кіру есігі бар. Сыйымдылығы аз қонақ үйлер ғимаратқа (басты және қызметтік-тұрмыстық үй-жайға) кіретін екі есікпен, сондай-ақ шаруашылық ауласындағы тиеу-түсіру алаңымен шектеледі. Қонақ

үйлерді қаладан тыс жерлерде орналастыру өз ерекшелігіне ие. Мұндай қонақ үйлер, әдетте, автотуристерге арналған. Олар негізінен қаланың негізгі автомагистральдарында, үлкен қалаларға кіру аймағында орналасқан.

Учаскенің ажырамас шарты көлік артерияларынан ыңғайлы құламалар және ғимараттың алыс маңда жақсы көрінуі болуы тиіс.

Қонақ үйлердің қала сыртындағы орналасуы қала орталығының қол жетімділігіне және қонақ үйдің жекелеген блоктарының жұмысына байланысты белгілі қиындықтарды тудырады, мысалы, мейрамхана, шаштараз, қала тұрғындарына қызмет көрсетуге арналған. Әр түрлі үй-жайлардың дұрыс өзара байланысын ұйымдастырудың күрделілігі қонақүйде тұратындар барлық қосалқы қызметтердің күнделікті жұмысын көрмеуі тиіс. Қазіргі заманғы ең жақсы қонақ үйлер көпфункционалды кешен болып табылады, оған қонақ үй қоры және залдар (көрме, банкет, конференц-залдар және т.б.) және көптеген азық-түлік блоктары кіреді.

Сондықтан отандық және шетелдік практикада қонақ үйлердің қоғамдық маңызын ескере отырып, соңғы уақытта жаңа қонақ үйлерді тұрғын аудандар мен шағын аудандардың композициялық орталықтары ретінде салу үрдісі дамып келеді. Тиімді жоспарлау ұйымы үшін қонақ үйдің әртүрлі үй-жайлары олардың арасында санитарлық-гигиеналық және өртке қарсы талаптарға жауап беретін, қонақ үйді пайдалануға ыңғайлы етуге мүмкіндік беретін, сондай-ақ онда тұру жайлылығын арттыратын нақты технологиялық өзара байланысты ұйымдастыруға мүмкіндік беретін функционалдык белгілері бойынша топталады.

2.2 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың қоғамдық бөлігі

Қоғамдық үй-жайлар жер үсті, цокольдық, жертөле қабаттарында орналасуы мүмкін. Үй-жайлар орналасқан қабаттың биіктігі олардың мақсатына және оларға қойылатын талаптарға байланысты анықталады және 3,6; 4,2; 4,8 м тең қабылдануы мүмкін.

Қонақ үй мекемелері ерекше технологиялық байланыстары бар және нақты функционалдык құрылымы бар кәсіпорындар болып табылады.

Қоғамдық үй-жайларға қабылдау-вестибюль тобының, тұрмыстық қызмет көрсету, қоғамдық тамақтандыру, ойын-сауық мақсатындағы, спорттық-сауықтыру қызмет көрсететін, қызметтік-тұрмыстық және техникалық кәсіпорындар жатады.

Жобалау процесінде сәтті пайдалану қызметі үшін қонақүйдің функциялық бөлінуіне байланысты мәселелерді шешу және әр бөлімнің жұмысы мен олардың өзара әрекеттесуі үшін оңтайлы жағдайларды қамтамасыз ету қажет.

Бөлмелердің әртүрлі топтары ағындарды өзара байланыстырады. Ішкі, кіріс және шығыс ағындары бар.

Ішкі ағындар-адамдар мен заттардың үй-жайлар мен үй-жайлар тобы арасында орын ауыстыруы.

Кіру ағындары — бұл қонақ үйге кіретін адамдар (қонақтар, жанадан келген қонақтар, қонақ үй қызметкерлері, мейрамханаларға келушілер және т.б.), сондай-ақ қонақ үйге әкелінетін барлық нәрселер (жиһаз, мүкәммал, таза киім, азық-түлік, багаж және т. б.).

Шығу ағындары-кері ағындар, яғни сыртқы ортаға бағытталған (оны тастап кеткен адамдар, шығарылатын тамақ қалдықтары, ескірген жабдықтар, багаж және т.б.).

Осы ағындардың әрқайсысы қатаң белгіленген межелі және жөнелту орнына ие. Әр түрлі технологиялық ағындар біріктірілуі немесе, керісінше, санитарлық үйлеспеушілікке байланысты бір-бірінен оқшаулануы тиіс.

Негізгі ағын-келушілердің ағыны-басты кіру арқылы-reception тірегіне, содан кейін лифтке және нөмірлерге апаруы тиіс. Кету кезінде бұл ағын қарама-қарсы бағытқа ие. Сонымен қатар, қонақтар легі тұрғын қабаттардан тамақтану, тұрмыстық, ойын-сауық және спорттық-сауықтыру орындарына ауысады. Тұрғындардың орын ауыстыруымен қатар қызметшілер ағынының қозғалысы жүреді. Ағындарды қозғалыс бағыты мен қарқындылығы бойынша реттеуге болады.

Қонақ үйде үнемі үш кіру (негізгі кіру, мейрамханаға кіру, қызметтік кіру) және бір шығу және мейрамханаға арналған машиналарды түсіру алаңы болуы тиіс. Мұндай шешім оңтайлы пайдалану жағдайларын қамтамасыз етеді. Ауық-ауық ашылатын (төсек-орын, қалдықтар, жабдықтар үшін) кіреберістер болуы қажет.

Вестибюльде-қоғамдық бөлімнің маңыздылығы жағынан ең басты, бірінші қабаттың жоспарлау және технологиялық торабы. Бұл қонақ үй қызметтерін пайдалануды қалаған адам кіретін бірінші бөлме. Вестибюльді ұйымдастырудан және оның интерьерін шешуден қонақ үй туралы әсер қалдырады. Сондықтан вестибюльді жоспарлау, өңдеу және жабдықтау айтарлықтай назар аударады.

Бұл үй - жайлардың негізгі функциялары - клиенттерді қабылдау, ресімдеу және орналастыру, олардың багажын сақтау, тұратындармен есеп айырысу, қонақ үй бойынша анықтама беру, тұратындарды қаланың ойын-сауық кәсіпорындарына, сондай-ақ авиа-және темір жол көліктеріне билеттермен қамтамасыз ету жөніндегі қызметтерді орындау, такси шақыру, кейде елдің басқа қалаларының қонақ үйлеріне тапсырыс беру және нөмірлерді брондау, пошта-телеграф қызметтерін, ақшалай операцияларды орындау.

Осыған байланысты үй-жайлардың вестибюльдік тобының құрамына кіреді: вестибюль, гардероб және сақтау камерасы, кезекші әкімшінің бөлмесі, портье бөлмесі, құжаттарды сақтауға арналған үй-жайлар, екі-үш қызметтік бөлме, байланыс бөлімшесі (пошта-телеграф, кейде телекс), жинақ кассасы (кейде банк бөлімшесі), қызмет көрсету бюросы,

дүңгіршектер, вестибюльге қызмет көрсететін персонал үй-жайлары, телефон-автоматтар кабиналары, жалпы санитарлық тораптар және т.б.

Вестибюль-көпфункционалды үй-жай. Онда қонақ үйдің басты кіре берісі орналасқан, клиенттерді қабылдау және ресімдеу, тұрушылармен есеп айырысу жүзеге асырылады; вертикалды коммуникациялар бойынша вестибюль арқылы - сатылар мен лифтілер - қонақ үйдің тұрғындары мен келушілері тұрғын қабаттарға түседі; кейде вестибюль арқылы қоғамдық тамақтану кәсіпорындарына (мейрамхана, кафе, бар), конференц-залға және т.б. өтеді.

Вестибюльде гардероб, пошта, телеграф, жинақ кассасы, кәдесыйлар сататын дүңгіршектер, мерзімді баспасөз, дәріханалық тауарлар, темекі өнімдері, парфюмерия жиі орналастырылады. Барлық осы элементтерді орналастыру оларды пайдаланатын адамдар бір-біріне кедергі келтірмейтіндей болуы тиіс. Сонымен қатар, вестибюль шаштаразмен, әсіресе, егер оның көшеден қосымша кіреберісі болмаса), сондай-ақ қызмет көрсету бюросымен және қонақүйдің әкімшілік жайларымен ыңғайлы байланыста болуы тиіс.

Вестибюльдің жоспарлау шешімі әр қонақ үйде жеке. Вестибюльдер жинақы, ғимараттың қасбетін бойлай созылған немесе "терең" немесе аралас композициясы бар. Әдетте вестибюльдің жоспарлау шешімі ғимараттың бірінші қабатының жоспар нысанына байланысты

Вестибюльдің айналасында немесе оның жанында вестибюль тобының негізгі үй-жайлары орналастырылады. Олардың өзара орналасу тәсілдері әртүрлі, олар вестибюльдің бір, екі немесе үш жағында орналасуы мүмкін. Барлық жағдайларда үй-жайларды орналастыру вестибюль бойынша клиенттер мен персоналдың қозғалыс ағындарын барынша қысқартатындай болуы тиіс. Вестибюльдің бос алаңы келгендерді орналастыру және оларды кедергісіз ауыстыру үшін жеткілікті болуы тиіс. Туристер тобын қабылдайтын қонақ үйлерде бұл мәселе әсіресе өзекті.

Қонақ үйлерді пайдалану практикасы әдетте автобустың сыйымдылығымен байланысты туристік топтардың мөлшері 30-40 адамды құрайтынын, ал туристерге қызмет көрсететін қонақ үйлердің вестибюльді бір мезгілде кемінде осындай екі топты қабылдауы тиіс екенін көрсетеді. Вестибюльдің негізгі элементтері: қонақ үйге негізгі кіру, вестибюльді жоғарыда орналасқан қабаттармен байланыстыратын тік коммуникациялар, негізінен тұрғын үйлер және безендіру тіреуі. Барлық элементтерді дұрыс орналастыру келушілердің тез бағдарлануына көмектеседі және вестибюль бойынша артық қозғалыстарды болдырмауға мүмкіндік береді. Бұл барлық нөмірлердің кілттері портъеде болған кезде «портъе қызметі» жүйесі бойынша жұмыс істейтін қонақ үйлерде ерекше маңызға ие.

Қонақ үйлердегі негізгі тік коммуникациялар-баспалдақтар. және лифтілер. Жаңа отандық нормативтерге сәйкес, ғимараттарды лифтілермен

жабдықтау талаптары қонақ үйдің құрылыс дәрежесімен және оның қабатымен байланыстырады. Мысалы, жоғары құрылыс разрядты қонақ үйлерде лифт орнату екі қабатта және одан да көп ғимараттарда қажет; I разрядты қонақ үйлерде — үш қабат және одан да көп; II—IV құрылыс разрядтары — төрт қабат және одан да көп.

Лифтілер саны қонақ үйдің қабаттылығы мен сыйымдылығына (қызмет көрсететін персоналдың ауысым санын қоса алғанда), лифтілердің жүк көтергіштігі мен қозғалыс жылдамдығына, кабинаны күтудің рұқсат етілген уақытына, қабылданған лифтілерді басқару жүйесіне және басқа да факторларға байланысты есеппен анықталады. Алайда, барлық жағдайларда кемінде екі жолаушы лифті орнатылады.

Ресімдеу тағаны(Стойка оформления) -клиенттерді қабылдаумен және ресімдеумен айналысатын қонақ үй қызметкерлерінің жұмыс орны. Мұнда кезекші әкімші, кассир-есептеуші, паспортшы, портье, анықтамалық бюро кезекшісі, яғни қонақтарды қабылдау, ресімдеу және оларға қызмет көрсету бойынша барлық функцияларды орындайтын қонақ үй қызметкерлері орналасады. Әдетте безендіру бағанасы қонақ үй қызметкерлерін келушілерден бөліп, олармен еркін қарым-қатынас жасауға мүмкіндік беретін ашық тосқауыл болып табылады. Безендіру бағанасының әртүрлі нұсқалары бар, бірақ барлық жағдайларда оған жұмыс істеу және қажетті құжаттарды сақтау үшін ыңғайлы орын қарастырылу керек. Кейбір шетелдік мамандар ресімдеу тірегінің ұзындығы қонақ үйдегі әрбір орынға 2,5 см есебінен қабылдануы тиіс деп санайды. Іс жүзінде бұл өлшем біршама аз.

Мысалы, К.Венцельдің 12 қонақ үйі мысалында «қабылдау майданының» ұзындығы негізінен қонақ үйдегі әрбір орынға 17 — ден 20 см — ге дейін құрағанын есептеді, бұл ретте осы «майданның» 20 пайызы кілттерді беру үшін бөлінеді; келушілерді қабылдаумен айналысатын кезекші әкімші үшін-60 пайыз; қонақ үй және банк кассалары үшін-20 пайыз. Кілттерді сақтау опциялары әртүрлі: ұяшықтары бар тік тақталар (5X15 см), және т. б. ұяшықтар тік орналасқан кезде кілттердің ең үлкен биіктігі 180 см, ең кіші-90 см қабылдау ұсынылуы тиіс. Дизайн бағанасы жиі әртүрлі құралдармен, соның ішінде көркем құралдармен ерекшеленеді. Бұл келушіге вестибюльдің күрделі кеңістігінде бағдарлануға көмектеседі.

Кезекші әкімші, кассир-есептегіш, паспортист үшін тұрақты ресімдеуден кейінгі жұмыс орындарынан басқа, құжаттарға арналған шкафтар, бағалы қағаздарға арналған сейфтер және т.б. бар олардың жұмыс орындарына жақын шағын бөлмелер көзделеді.

Қонақ үйге байланысты құжаттарды толтыру ыңғайлылығы үшін ресімдеу тірегіне жақын жерде креслолар мен үстелдер орналастырылады.

Әдетте вестибюльде қозғалыстың негізгі ағындарынан тыс, вестибюльдің транзитті емес бөлігінде орналасқан арнайы **демалыс және күту аймағы** ұйымдастырылады. Вестибюль жанында ең ыңғайлы қонақ үйлер кейде арнайы бөлме — демалыс үшін қонақ үй ұсынады. Кейде

қонақ үйлердің вестибюлінде экспресс-бар орналасқан. Мысалы, Амстердамдағы (Нидерланды) «Хилтон» қонақ үйінде вестибюльдегі демалыс аймағы еденнің кілем жабындысымен, жиһаз топтамасымен, жиһаздың әрбір жанында орналасқан торшерлермен, каминмен бөлінген, олар жиынтығында демалуға жататын жағдайды жасайды.

Байланыс бөлімшесі (пошта, телеграф) сыйымдылығы 200 және одан да көп қонақ үйлерде, мотельдер мен кемпингтерде; жинақ кассасы — сыйымдылығы 400 және одан да көп жоғары және I құрылыс разрядтарының сондай-ақ сыйымдылығы 500 орындық кемпингтерде бар.

Транзиттік қонақ үйлер мен кемпингтерде бұл үй-жайлар әдетте қарастырылмайды. Байланыс және жинақ кассасын вестибюльдің өзінде немесе вестибюльмен ыңғайлы байланысқан оқшауланған үй-жайда орналастырады.

Оларды орналастыру принциптеріне қатысты нақты заңдылықтар байқалмайды. Байланыс бөлімшесі мен жинақ кассасының тіреуішінің жанында, әдетте, келушілердің құжаттарды, телеграф және пошта бланкілерін толтыратын бірнеше үстел мен креслолар және т.б. бар. Шетелдік азаматтарды қабылдауға арналған отандық қонақ үйлерде, ал шетелде жайлылық деңгейі жоғары қонақ үйлерде, әсіресе іскерлік адамдарға арналған қонақ үйлерде, сондай-ақ валюта айырбастауға арналған банк бөлімшелері бар.

Шетелдік туристерге қызмет көрсететін қонақ үйлерде вестибюльмен ыңғайлы байланысты бірнеше үй-жайлар (қабылдау бөлмесі, меңгерушінің бөлмесі, аудармашылардың бөлмесі, қосалқы үй-жайлар) болып бөлінетін арнайы қызмет көрсету бюросы көзделеді. Соңғы уақытта қызмет көрсету бюросы жалпы типтегі қонақ үйлерде де ұйымдастырады.

Қызмет көрсету бюросының жанында немесе қабырғада немесе арнайы стендте безендіру тіреуішінің жанында кейде қонақ үй, қалалық көлік жүйесі, сондай-ақ негізгі көрікті орындар көрсетілген қаланың схемалық жоспары бейнеленеді. Бұл жоспар келушіге қалада бағдарлауға көмектеседі және жиі вестибюль интерьерін шешуде сәндік элемент болып табылады.

Сақтау камерасы қол жүгін сақтауға арналған стеллаждармен жабдықталады. Оны вестибюльге жақын орналастырады, бұл бір қызметкерге гардеробшы мен сақтау камерасындағы кезекшінің функцияларын біріктіруге мүмкіндік береді. Сақтау камерасының көлемі қонақ үйдің сыйымдылығына байланысты отандық нормалармен 5-тен 50 м²-ге дейін белгіленген.

Қонақ үйде кәдесыйлар, мерзімді әдебиет, парфюмерия және т.б. сату үшін дүңгіршектер немесе шағын дүкендер болады. Неміс маманы К. Венцельдің мәліметтері бойынша, қонақ үйде екі-үш дүңгіршек болуы мүмкін. Жобалау кезінде дүңгіршектерде тауарларды сатуға арналған

бағаннан басқа витрина, тауарлар қоймасы үшін орын, сондай-ақ шағын қосалқы үй-жай болуын қарастыру қажет.

Негізінен шетелдік туристерге қызмет көрсетуге арналған қонақ үйлерде вестибюль жанында швейцарлар мен багажды тасымалдаушыларға арналған арнайы үй-жай, сондай-ақ клиенттер келген кезде қонақ үйге жеткізілетін және олар кеткен кезде әкетілетін багажды сұрыптау және уақытша сақтау үй-жайы көзделеді. Үй-жай әдетте тұрғын қабаттарға багаж жеткізетін жүк лифтімен байланысты және ғимараттың арнайы кіреберісіне жақын орналасады.

Барлық қонақ үйлерде вестибюльде немесе оның жанында санитариялық тораптар (ерлер мен әйелдер үшін бөлек) болады .

Жайлылығы жоғары деңгейдегі қонақ үйлерде осы сантораптарда кейде киімдерді ретке келтіру үшін арнайы жабдықталған үй-жайлар орнатылады. Жоспарлау шешімі мүмкіндік берген жағдайда, санитарлық тораптар қоғамдық тамақтандыру немесе мәдени-көпшілік қызмет көрсету кәсіпорындарының санитарлық тораптарымен біріктіріледі. Отандық нормативтермен үй-жайлардың вестибюльдік тобының ауданы қонақ үйдің сыйымдылығына, мақсатына және жайлылық деңгейіне байланысты нормаланады. Отандық тәжірибеде вестибюльдердің ауданы бір орынға 0,3 — тен 0,8 м² дейін, шетелдік қонақ үйлерде-0,3-тен 1,5 м² дейін құрайды. Әсіресе жапон қонақ үйлерінде вестибюльдердің үлкен көлемі—бір орынға 0,9-1,6 м².

Вестибюль кеңістігін жақсы ұйымдастыру үшін, мысалы, келушілерді қабылдау және ресімдеу аймағы, демалыс және күту аймағы, байланыс бөлімшесі алдындағы аймақ, дүңгіршектер мен телефон-автоматтарды орналастыру аймағы деп бөледі. Бұл үшін сәндік торлар немесе экрандар, бөлменің еденінің немесе төбесінің деңгейін өзгерту, әртүрлі функционалдық мақсаттағы жиһаздарды орналастыру, декоративті жиһаз элементтері, жарықтандырудың әртүрлі сипаты және шамдардың түрлері, түсі, әрлеу материалдары және т. б. қолданылады.

Вестибюльдерді әрлеуде табиғи және жасанды тас (гранит, мәрмәр, брекчия), сондай-ақ ағаш, керамикалық плиткалар, жоғары техникалық қасиеттерге ие және түрлі түстермен ерекшеленетін пластиктер, сәндік сылақ қолданылады.

Интерьерге вестибюльге ерекше көрік беру үшін монументалды-сәндік және қолданбалы өнер туындылары қолданылады, көгалдандырудың әртүрлі нұсқалары кеңінен қолданылады.

2.3 Қонақ үйдің тұрғын бөлігі

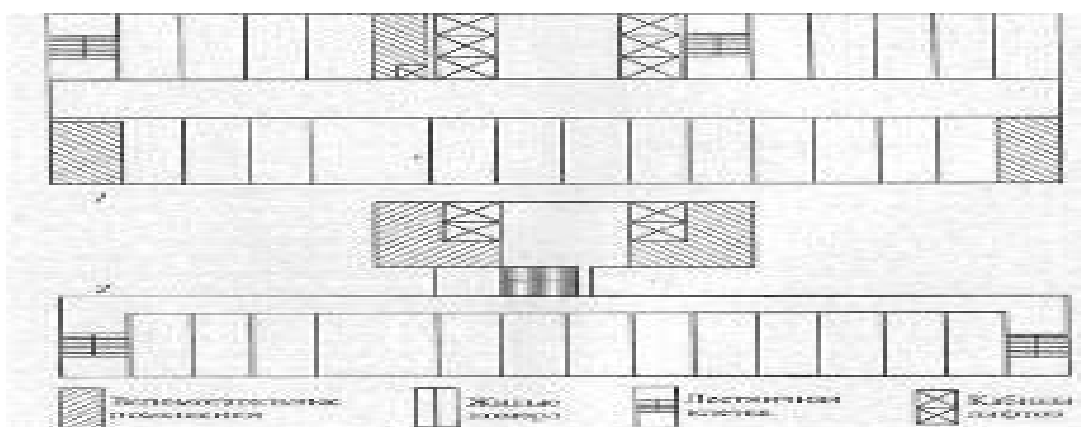
Қонақ үйдің тұрғын бөлігі-қайталанатын қабаттардан тұратын корпус. Қабаттар арасындағы байланыс лифттер мен баспалдақтардың

көмегімен жүзеге асырылады. Сондықтан бір қабаттың схемасын қарастырылады.

Тұрғын қабат тұрғын бөлмелерден, қосалқы үй-жайлардан, көлденең коммуникациялардан және тік коммуникациялар тораптарынан тұрады.

Стандартты қонақ үй нөмірі санитарлық тораптан, кіреберістен және тұрғын бөлмеден тұрады, оның ауданы «Қонақ үйлер мен басқа да орналастыру құралдарын жіктеудің мемлекеттік жүйесі туралы» ереженің талаптарына сәйкес болуы тиіс.

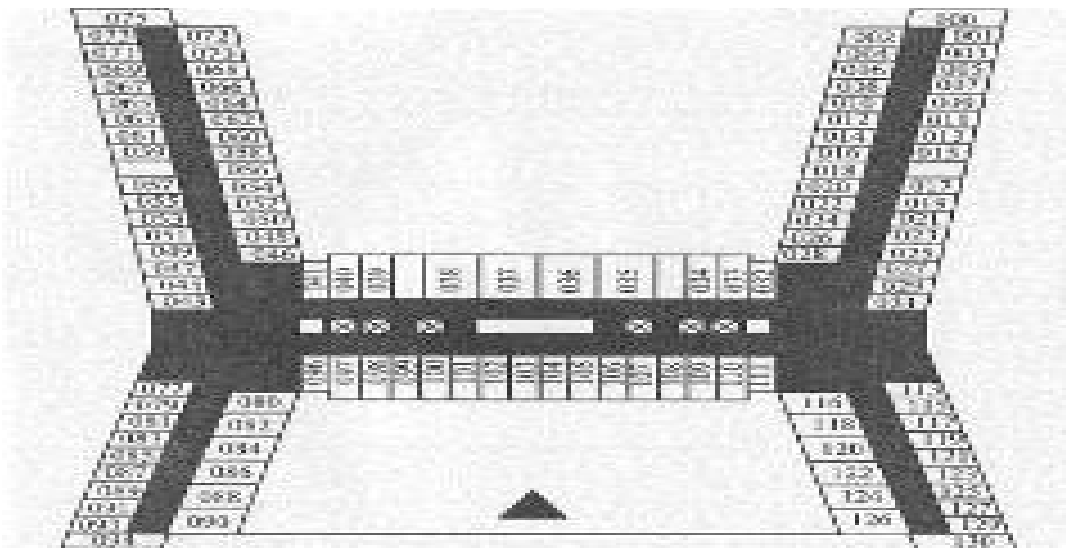
Нөмірлер дәліздің бір немесе екі жағынан орналасуы мүмкін (сурет. 1). Дәліздің екі жағынан нөмірлердің орналасуы.



Сурет 1. Қонақ үй кәсіпорнының тұрғын бөлігі қабаттарының схемалары:

1-тұрғын нөмірлер дәліздің екі жағынан орналасқан; 2-тұрғын нөмірлер дәліздің бір жағынан орналасқан ең кең таралған болып табылады.

Мұндай ғимаратты жобалау кезінде ҚНЖЕ (құрылыс нормалары мен ережелері) сәйкес инсоляцияны қамтамасыз ету үшін жарық жақтарына қатысты таңдау қажет. Нөмірлердің бір жақты орналасуы, егер тұрғын үй нөмірлерінің белгілі бір бағдарына ие болу қажет болған жағдайда таңдалады (терезеден көрініс жасау үшін, мысалы теңізге, тауға). Қабаттың ұзындығы бірдей болғанда, бірінші схема көп орын алады. Жобалаудың негізгі ережесі-көлденең коммуникацияларды қысқарту. Осыған сәйкес, нөмірлердің екі жақты орналасуы қолайлы. Егер екінші схеманы тандасаңыз, ғимарат үйлесімді көрінуі үшін қабаттағы орындар санын азайту керек. Көлденең коммуникацияларды қысқарту ережесі тік коммуникациялар торабының орналасу орнын анықтау кезінде де ескеріледі. Ол нөмірлердің ең көп санына қатысты ыңғайлы болуы керек.



Сурет 2. Қонақ үйдің тұрғын қабатының схемасы

Монотондылықты болдырмау үшін күрделі конфигурация ғимаратын құру қажет болса, басқа да схемаларды таңдау мүмкін.

Тұрғын қабатта құрамы дербес, жартылай автоматты немесе орталықтандырылған қонақ үйде қызмет көрсету нысанымен айқындалатын қосалқы үй-жайлар да болады. Қызмет көрсетудің автономды нысаны барлық функционалдық бөлмелер тұрғын қабатта шоғырланған (үй күтуші бөлме, жинау мүкәммалын сақтауға арналған бөлме, даяшылар бөлмесі, негізгі шаруашылық), мұнда көптеген қызметтер көрсетілуі мүмкін. Орталықтандырылған нысан қонақ үйдің қоғамдық бөлігіндегі барлық функциялардың интеграциясын білдіреді. Жартылай автоматты нысан автономды және орталықтандыру арасындағы аралық болып табылады. Қосалқы үй-жайларды орналастыру кезінде қызмет көрсетуші персоналдың қонақ үйде тұратындар үшін байқалмауы тиіс екенін есте сақтау керек.

Нөмір қоры - қонақ үй дирекциясы, қонақ үй тізбегінің менеджменті, қонақ үйлерді басқару дирекциясы, брондау мен орындарды резервтеудің жаһандық жүйелері басқаратын қонақ үйдегі әртүрлі санаттағы нөмірлер (орындар) жиынтығы, жалпы саны. Нөмірлік қорды портье қызметінен, қызметші қызметінен, ағымдағы жөндеу қызметінен, біріккен қызмет тобынан, қауіпсіздік қызметінен тұратын арнайы дирекция басқарады. Дирекция басшысы қабылданған стандарттарға сәйкес негізгі қонақ үй қызметтерін көрсетуге және нөмірлік қорды қолдауға жауапты болады.

Нөмір-бұл осы санаттағы қонақ үйге қойылатын талаптарға сәйкес жабдықталған бір немесе бірнеше тұратын орындардан тұратын үй-жай.

Төсек-орын-бір адам пайдалануға арналған жатын орны бар алаң.

Орналастыру құралдары сияқты нөмірлердің бірыңғай жіктелмесі жоқ.

Қонақ үй нөмірлері әртүрлі негіздер бойынша жіктеледі.

1. Орын саны бойынша. Бір орынды, екі орынды, үш орынды және т.б. қонақ үйде бір орынды бөлме бар, мотеле — бір келушіні

орналастырудың қымбат санаты. Екі орындық нөмір екі келушінің бір мезгілде тұруына арналған. Мұнда бөлек немесе қатар тұрған екі төсек немесе бір екі орынды төсек болуы мүмкін; соңғы жағдайда екі орынды бөлме ерлі-зайыптылар үшін пайдаланылады.

Халықаралық тәжірибеде орындар санына байланысты нөмір типтерінің келесі белгіленуі қабылданған:

- SNGL (single) - бір орындық нөмір;
- * DBL (double) - бір үлкен екі орынды төсегі бар, екі орынды бөлме;
- TWIN (twin) — екі бөлек төсегі бар екі орындық нөмір;
- TRPL (triple) — үш орындық нөмір;
- EXB (extra bed) — қосымша төсек;
- * ADL (adult) — ересек;
- * INF (infant) — 0-2 жастағы бала;
- CHD (child) — 2-12 жастағы бала;
- * SNGL + INF (single^ infant) — 1 ересек + бала (0-2 жас);
- * SNGL + CHD (single^ child) — 1 ересек + бала (2-12 жас));
- DBL + INF-2 ересек + бала (0-2 жас);
- DBL + CHD - 1 ересек + бала (2-12 жас);
- * DBL + 2CHD - екі ересек екі орындық нөмірде + 2 бала (2-6 жас);
- 2ADL + 2CHD(2-6) (6-12) — 2 ересек + 2 бала (бірінші 2-6 жас, екінші 6-12 жас));
- 2ADL + 2CHD — 6-12) - 2 ересек + 2 бала (6-12 жас));
- * APAX (quarter) — төрт орындық нөмір;
- * TRPL + 1 CHD (2-6) — үш орындық + бала (2-6 жыл);
- * 3ADL + XCHD(2-12) - үш орындық + бала (6-12 жас);
- 3ADL + 2CHD (2-6) — үш орындық + 2 бала (2-6 жас);
- * 3ADL + INF (0-2) + CHD (2-6) — үш орындық + 2 бала (бірінші 2 жасқа дейін, екінші 2-6 жасқа дейін));
- * 4ADL + 1CHD (2-5) - төрт орындық + бала (2-5 жыл);
- 5ADL-бес орындық нөмір.

2. Бөлмелер саны бойынша. Бір бөлмелі, екі бөлмелі, үш бөлмелі және т. б. бөлмелер бар.

3. Мақсаты бойынша. Бизнес-класс нөмірлері, эконом класс нөмірлері, апартамент нөмірлер - және т.б. бизнес-класс нөмірлері іскерлік сапарларда және іссапарларда болатын тұлғаларды орналастыруға арналған. Бұл жағдайда нөмірлерде стандартты жағдайдан басқа жұмыс істеу үшін жағдайлар жасалуы тиіс (жұмыс үстелі, телефон, факс, компьютер). Экономикалық класс нөмірлері-клиенттердің кең контингентін орналастыруға арналған нөмірлер. Қарапайым, арзан жағдаймен және жабдықпен ерекшеленеді — ең алдымен орналастыру бағасына әсер ететін ең аз қажетті жайлылық жиынтығы (бөлмеде — төсек, тумбочкалар, үстел, орындықтар, шкаф, бөлмеден тыс — душ немесе ванна бөлмесі, дәретхана, тоназытқыш, теледидар).

Апартаментбөлмелері —әдетте отбасыларды ұзақ мерзімді орналастыруға арналған екі, үш, төрт бөлмелі бөлмелер. Апартамент бөлмелерінің құрамында міндетті түрде тұрмыстық техниканың қажетті жиынтығы бар ас үй болуы керек (кофекайнатқыш, микротолқынды пеш, миксер), бұл үйде болу жағдайын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Еуропалық қонақ үйлерде келесі нөмірлер бар:

- * Standart-стандартты бөлме;
- * Studio-бөлме бөлмесімен біріктірілген шағын ас үйде әдетте стандартты бір бөлмелі бөлме;
 - Superior-үлкен бөлме;
 - De Luxe-Superior-дан үлкен ауданы бар жайлылығы жоғары нөмірлер,
 - Duplex-екі қабатты нөмір;
- * Family Room-үлкен ауданы бар 4 адамнан тұратын отбасылық нөмір (бірнеше бөлмеден тұруы мүмкін);
- * Honeymoon Room-жас жұбайларға арналған бөлме, үлкен төсек KING SIZE және қонақ үйден қосымша сыйлық;
- * Suite-жоғары жайлылық нөмірі, әдетте, демалыс аймағы бар үлкен бөлме. Mini suite-жақсартылған санаттың нөмірі (Superior –ден жақсы). Junior Suite-жайлылығы жоғары бөлме, ұйықтайтын орны бар үлкен жайлы бөлме. Senior Suite-жоғары жайлылық нөмір, әдетте, екі бөлмелі: қонақ бөлме және жатын бөлме. Executive Suite-әдетте екі жатын бөлмесі бар Suite. King Suite - "корольдік сьют", екі жатын бөлмесі, қонақ бөлмесі және келіссөздерге арналған бөлме немесе жұмыс бөлмесі бар;
 - * Connected Rooms-есігі бар біріктірілген нөмірлер-бірінен екіншісіне өту;
 - * Balcony Room-балконыбарнөмір;
 - Sitting area-демалысаймағы: креслолар, журналүстелі, кейдедиванбарбөлме.

Кез-келген клиент қонақ үйді таңдағаннан кейін, келесі брондау үшін қонақ үйдің белгілі бір санатында өз таңдауын тоқтатуы керек.

Қонақ үй нөмірлерінің жіктелуінде терезеден түрді ескеретін бірқатар нөмірлер бар:

- RON (run of the house) - терезеден нөмір түрін және түрін анықтаусыз қонақ үйге орналастыру;
 - SV (Sea view) - теңіздегі көрініс;
 - * (Sea Side view) - теңіздегі бүйірлік көрініс;
 - * BV (Beach view) - жағажайға көрініс;
 - CV (City view) - қала көрінісі;
 - * DV (Dune view) - құмдықұмның көрінісі;
 - * GV (Garden view) - бақшаның көрінісі;
 - LV (Land view) - қоршаған көрініс;
 - MV (Mountain view) - таудағы көрініс;
 - * OV (Ocean view) - мұхит көрінісі;

- * PV(Pool view) -бассейнге көрініс;
- * RV(River view) - өзенге көрініс;
- VV (Valley view) - аңғарға көрініс.

Ұлттық стандартқа сәйкес типология бойынша орналастыру құралдары былайша бөлінеді:

* *қонақ үй, отель*: орналастыру қызметтерін, сондай-ақ қосымша қызметтер көрсетуге арналған жабдықтары бар тамақтандыру қызметтерін ұсынатын кәсіпорын;

* *қонақ бөлмелері*, жеке үйде орналастыру;

* *пансион*: азық-түлікпен орналастыру құралы;

* *апартамент*: нөмірлік қоры "студия" немесе "Апартаменттер" санатының нөмірлерінен тұратын орналастыру құралы»;

* *апартаменттер кешені*: "студия" немесе "апартаменттер" санатының нөмірлерінде орналастыруды ұсынатын орналастыру құралы»;

* *курорттық қонақ үй*: спа-курортта орналасқан және өз базасында табиғи факторларды (мысалы, теңіз немесе минералды су) пайдалана отырып, сауықтыру сипатындағы қосымша қызметтер ретінде, соның ішінде олардың негізінде рәсімдерді ұсыну үшін көрсететін орналастыру құралы;

* *ауылдық қонақ бөлмелері*: ауылдық жерлерде орналастыру қызметтерін ұсынатын жеке үй;

* *ферм хаус*: шаруа (фермер) қожалығының аумағында орналасқан орналастыру құралы;

* *ауылдық хижина*: отбасында, ауылдық жерде, ауылда немесе одан тыс жерде орналасқан үйде, жеке жиһаздалған бөлмеде орналастыру; иелері сол үйде тұрады; ас үй жабдығы бар;

* *демалыс базасы (туристік база), демалыс орталығы, туристік ауыл (демалыс ауылы)*: орналастыруды ұсынатын кәсіпорын, сондай-ақ спортпен және ойын-сауықпен айналысуға арналған мүмкіндіктер мен тиісті жабдықтар, мейрамханалар мен дүкендер;

* *тұрақты аула*: орналастыру және тамақ беретін шаруа (фермер) қожалығының аумағында орналасқан орналастыру құралы;

* *тау баспанасы*: таулы жерде орналасқан оқшауланған үй;

* *шале, бунгало*: ас үй жабдықтары бар жеке үйлер;

* *сюит қонақ үй*: нөмір қоры жоғары санаттағы нөмірлерден тұратын орналастыру құралы;

* *бордингхаус*: қала шегінде орналасқан ұзақ өмір сүру мерзімі бар орналастыру құралы;

* *серуендеу кемесі*: өзендер мен арналар бойынша круиздерге арналған жүзу құралы, орналастыру және ас үй жабдықтарын ұсынады;

•* *кемпинг*: шале, бунгало, шатырлар, автофургондар, автотіркегіштер, жылжымалы автодомалар, сондай-ақ шатырлар, автофургондар және т.б. орналасқан санитарлық объектілері бар шектеулі аумақ.;

* *жастар қонақ үйі, хостел*: басқаруын коммерциялық емес ұйым жүзеге асыратын орналастыру және тамақтану қызметтерін ұсынатын орналастыру құралы; тұру — көп орынды нөмірлерде; тамақтану — тағамдарды шектеулі таңдаумен және (немесе) тағамды өз бетінше дайындауға арналған жабдықтың болуы; ойын-сауық және білім беру бағдарламаларын қоса алғанда, қосымша қызметтер ұсыну;

* *автоүй*: жатын (жатын) орны (орындары) және ас үй жабдығы бар автокөлік құралы;

* *тұрғын фургон-автотіркеу*: жылжымалы тұрғын үй автотіркеу;

* *үй-фургон*, дөңгелекті жылжымалы үй, стационарлық фургон: жатын (жатын) орны (орындары) және ас үй жабдығы бар тұрғын үй-автотіркеу, белгілі бір жерде стационарлық орнатылған; жылжытуға болады;

* *гестхауз*: тамақтану қызметтерін ұсынатын орналастыру құралы (сусындарды қоса алғанда); орналастыру қызметтері ұсынылуы мүмкін; Ауылдық жерлерде жиі орналасқан;

* *мотель*: автотұрағы бар қонақ үй, автомобильдерді орналастыру қызметін ұсынады;

* *жиналмалы автотіркеме*: көлік құралын тасымалдауды жеңілдету үшін бөлшектелетін және жиналатын жатын орны (орындары) және ас үй жабдығы бар автотіркеме;

* *шатыр*: мата жабыны, бөлшектелген және тасымалдау ыңғайлылығы үшін бүктелген;

* *туристік фургон*: көлік құралына тіркелетін жатын (жатын) орны (орындары) және ас үй жабдығы бар фургон;

* *автотіркегіштің қалқаны*: көлік құралының автотіркеуінде орнатылған қалқа;

* *балаларды сауықтыру лагері*: демалуға және сауықтыруға келетін балаларға арналған орын беретін кәсіпорын.

* Қонақ үйлер типологиясынан басқа ұлттық стандартта әртүрлі нөмірлер қарастырылады:

• *бір орындық нөмір*: бір адамға арналған жатын орны бар нөмір;

* *екі орындық "dabl"* нөмірі: екі адамға бір екі орынды төсек немесе екі бір төсекке арналған екі төсек болуы мүмкін бөлме;

• *екі орындық нөмір "теин"*: екі бөлек тұрған кереуетке екі адамды орналастыруға болатын бөлме;

• *көп орынды нөмір*: үш және одан да көп адамға арналған жатын орындары бар нөмір;

* *отбасылық нөмір*: үш және одан да көп адамды орналастыруға болатын нөмір;

* *dormitori(дормитори)*: бір белгілі бір топқа міндетті емес тұратындар саны бойынша төсек саны бар көп орынды нөмір;

* *джуниор сюит*: ұйықтайтын орыннан басқа қосымша демалыс алаңы (жұмыс);

* *сюит*: жатын (жатын) орны (орындары) және демалуға және (немесе) жұмысқа арналған жеке (жеке) үй-жайы (үй-жайлары) бар бірнеше аралас-бөлек тұрғын бөлмелерден тұратын нөмір;

* *апартамент*: жатын (жатын) орны (орындары) бар бірнеше тұрғын бөлмеден және демалуға арналған, ас үй бұрышы бар бөлмеден тұратын бөлме;

* *студия*: ас үй бұрышымен бір бөлмеден тұратын бөлме;

* *жалғанатын нөмірлер*: ішкі есіктермен өзара жалғанатын ұйықтайтын орындармен нөмірлер;

• *дулекс*: әртүрлі қабаттарда орналасқан бірнеше бөлмеден тұратын нөмір.

Ресейде қабылданған қонақ үйлер мен басқа да орналастыру құралдарын жіктеу жүйесіне сәйкес келесі нөмірлер санаттары белгіленген:

* *сюит-ауданы* кемінде 75 м², үш және одан да көп тұрғын бөлмелерден (мейманжайдан (асханадан), кабинеттен және жатын бөлмеден) тұратын, стандартты емес кең екі орынды төсек (200x200 см), толық санитарлық торабы (ванна (душ), қолжуғыш, унитаз) және қосымша қонақ дәретханасы бар бөлме;

* *апартаменттер-ауданы* кемінде 40 м², екі және одан да көп тұрғын бөлмеден (қонақ бөлмеден (асханадан), жатын бөлмеден) тұратын, толық санузел және ас үй жабдығы бар бөлме;

* *люкс*—ауданы 35 м² кем емес, бір-екі адамның тұруына арналған толық санитарлық торабы бар екі тұрғын бөлмеден (қонақжай және жатын бөлмеден) тұратын бөлме;

* *студия*—үй-жайдың бір бөлігін қонақ бөлме (асхана, кабинет) ретінде пайдалануға мүмкіндік беретін толық санитарлық торабы және жоспарлауы бар бір-екі адамның тұруына есептелген ауданы 25 м² кем емес бір бөлмелі нөмір);

• *бірінші санаттың нөмірі-бір*—екі кереуеті бар бір тұрғын бөлмеден тұратын, бір-екі адамның тұруына арналған толық санторабы бар нөмір;

* *екінші санаттың нөмірі*—бір-екі кереуеті бар бір тұрғын бөлмеден тұратын, толық емес санторабы бар нөмір (қолжуғыш, унитаз немесе екі нөмірлі блоктағы бір толық санторап), бір-екі адамның тұруына арналған;

* *үшінші санаттың нөмірі-тұратындар саны бойынша кереуеттер саны бар бір тұрғын бөлмеден тұратын, толық емес санторабы бар, бірнеше адамның тұруына арналған, бір тұрғынға шаққанда ауданы бар нөмір*:

• Жыл бойы жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 6 м²,

* Маусымдық жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 4,5 м²;

* *төртінші санаттың нөмірі-тұратындар саны бойынша кереуеттер саны бар бір тұрғын бөлмеден тұратын, бір тұрғынға шаққанда ауданы бар бірнеше адамның тұруына есептелген қолжуғышы бар нөмір*:

• жыл бойы жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 6 м²,

* маусымдық жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 4,5 м2;

* бесінші санаттың нөмірі-бір тұрғынға шаққанда ауданы бар бірнеше адамның тұруына есептелген қолжуғышсыз (дәліздегі қолжуғыш) тұратындардың саны бойынша кереуеттер саны бар бір тұрғын бөлмеден тұратын нөмір:

• жыл бойы жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 6 м2,

* маусымдық жұмыс істеуді орналастыру құралдарында 4,5 м2.

Қонақ үйлерді жіктеу ерікті негізде жүргізіледі, оның барысында қонақ үйлердің нормативтік талаптарға сәйкестігі белгіленеді, сондай-ақ оның нәтижелері бойынша қонақ үйлерге "бір жұлдыз", "екі жұлдыз", "үш жұлдыз", "төрт жұлдыз", "бес жұлдыз" санаты беріледі. Сыныптау жөніндегі органдар мен уәкілетті ұйымдар тексеру жүргізеді.

Аттестация өткізу үшін өтінім беру қажет. Өтінімді алғаннан кейін қонақ үйдің мәлімделген санатқа сәйкестігіне сараптамалық бағалау жүргізіледі, ол үшін оған белгілі бір шкала бойынша балл есептеледі. Сонымен қатар, қонақ үй бөлмелерінің 100 пайызы баллмен бағаланады. Барлық тексерулер жүргізілгеннен кейін қонақ үй 5 жылдан артық емес мерзімде растау қажет санат сертификатын алады. Сертификаттан басқа «сәйкестік белгісі» — ағылшын және орыс тілдерінде жұлдыздардың саны және осы санатты растаған ұйым көрсетілген тақтайша беріледі.

Аттестация өткізу үшін өтінім беру қажет. Өтінімге жұмыс көлемі мен олардың құнын анықтау үшін нөмірлік қор және оның құрылымы туралы мәліметтерді қамтитын сауалнама қоса беріледі.

Бұдан басқа, сауалнамада көрсетілетін қызметтердің өрт қауіпсіздігі, санитарлық-гигиеналық және эпидемияға қарсы ережелер мен нормаларды және қоршаған ортаны қорғау талаптарын сақтау бөлігінде қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін растайтын құжаттардың болуы туралы ақпарат болуы тиіс.

Айта кетейік, өкіммен қонақ үйлер, мотельдер және 50-ден астам және одан да аз бөлмелер бар басқа да орналастыру құралдары үшін, сондай-ақ сауықтыру қызметтерін ұсынатын демалыс үйлері, пансионаттар мен мекемелер үшін жеке талаптар мен баллдық бағалау критерийлері анықталады. Барлық жағдайларда қонақ үйге санаттар ең нашар нөмір бойынша беріледі, тіпті егер қонақ үйде жөнделмеген бөлмелер аз болса да.

Әр түрлі санаттағы қонақ үйлерге (мотельдерге) қойылатын ең төменгі талаптар: 1) ғимарат және оған іргелес аумақ; 2) техникалық жабдық; 3) нөмірлік қор; 4) техникалық жабдықтау; 5) жиһазбен және мүкәммалмен (инвентарем) жабдықтау; 6) нөмірлерді санитариялық-гигиеналық жарактандырудың мүкәммалы және заттары; 7) жалпы пайдаланымдағы санитариялық объектілер; қоғамдық үй-жайлар; 8) тамақтану қызметін көрсетуге арналған үй-жайлар; 9) әр түрлі қызметтер мен тамақтану қызметтері; 10) персонал және оларды дайындауға.

Жұлдызды байланысты қонақ үйлердің қысқаша сипаттамасы төменде көрсетілген.

Бір жұлдызды қонақ үй. Туристік фирмалар мұндай қонақ үйлерді ұсынбайды, негізінен олар тәуелсіз саяхатшылар тоқтайды. Мұндай қонақ үйлер әдетте шетінде немесе орталықтың жанында орналасқан, бірақ жағымсыз жерде. Әдетте, бұл бір отбасына қызмет көрсететін 6-10 нөмірдегі өте кішкентай қонақ үй. Бұл жерде тамақтануға болмайды, түнгі сағаттан кейін кіруге тыйым салынады. Кішкентай бөлмеде екі төсек, тумбочка және орындық.

Екі жұлдызды отель. Мұндай қонақ үйлерде көп жағдай жасалған. Турфирмалар туристке тек төсек және таңғы ас қажет болған кезде экскурсиялық бағыттарда мұндай қонақ үйлерге орналастыруды ұсынады. Нөмірдегі жағдай-төсек, үстел, орындық, мүмкін, раковина. Кейде екі жұлдыздың деңгейі душ пен теледидардың ыңғайлы болуын білдіреді. Шектеулердің кіру түнгі уақытта жоқ. Таңғы ас әдетте бар.

Үш жұлдызды қонақ үй. Үш жұлдызды санатқа стандарттар бойынша жақын қонақ үйлер — үнемі саяхаттайтындардың көпшілігі үшін оңтайлы таңдау. Бұл бүкіл әлемдегі ең кең таралған қонақ үйлердің түрі. Мұндай қонақ үйдің нөмірі барлық ыңғайлы болуы керек: телефон, теледидар, кейде мини-бар. Бөлмелер бір үлкен төсек және бөлек екі орындық. Баламен ата-аналар үшін үш бөлме бар: әдетте бұл қосымша төсек немесе диванмен екі орынды бөлме. Әлемнің түрлі елдеріндегі қонақ үйлер сервисі бір-бірінен айтарлықтай ерекшеленуі мүмкін. Мысалы, Еуропадағы үш жұлдызды қонақ үйінде, грек қонақ үйіндегі үш жұлдызға қарағанда қызметтері аз.

Мұндай қонақ үйлердің белгілі бір заңдылықтары бар: әдетте, жайлылық неғұрлым жоғары және ұсынылатын қосымша қызметтер неғұрлым көп болса, орталықтан әрі қарай қонақ үй орналасқан.

Төрт жұлдызды қонақ үй. Бұл еуропалық стандарттар бойынша табысы орташа және орташадан жоғары адамдарға арналған сервисі жоғары қонақ үйлер. Төрт жұлдызды қонақ үй жоғары жайлылық деңгейін және жақсы орналасуын ерекшелейді, ол қаланың орталығында немесе жағажайдың бірінші желісінде орналасуы мүмкін. Күзетілетін автотұрақ болуы керек. Үлкен қонақ үйлерде такси мен микроавтобустар бар. Бұл санат көптеген қосымша тегін қызметтерді, тренажер залдарын, корттар мен бассейндерді және дискотекаларды, мысалы, түрлі ойын-сауық шоуларын пайдалануға мүмкіндік береді. Төрт жұлдызды қонақ үйде бөлме стандартты тұрмыстық техникамен жабдықталған. Қашықтан басқарылатын түрлі-түсті теледидар, тоназытқыш, мини-бар, кондиционер, күзет жүйесі, мини-сейф, қалааралық шығатын телефон міндетті түрде. Кейбір қонақ үйлерде үтіктеу үшін термопресс ұсынады және жарықты қашықтан басқару жүйесі бар. Мұндай қонақ үйлерде стандартты бір немесе екі орынды нөмір, сондай-ақ жатын бөлмені ғана емес, қонақ

бөлмені немесе асүйді қамтитын жақсартылған орналасуы бар бөлмелерге тапсырыс беруге болады.

Бес жұлдызды қонақ үй-өмір сүруге қажетті инфрақұрылымы бар қонақ үй. Қонақ үйлерде бірнеше мейрамханалар (еуропалық және ұлттық тағамдармен), барлар, түнгі клуб және дүкендер, сондай-ақ шаштараздар мен кір жуатын орындар, фитнес және бизнес орталықтары, бассейндер мен косметикалық кабинеттер бар. Олардың нөмірлері әртүрлі: бір төсектен көп бөлмелі пәтерлерге дейін. Бес жұлдызды қонақ үйдің ең қарапайым бөлмесінде-бір екі орынды төсек болады. Бұдан әрі екі орынды, олар екі түрге бөлінеді: екі төсек немесе бір үлкен. Жоғарыда екі орынды бөлме бар, ол әдетте жоғарғы жатын немесе жатын бөлмелері бар екі қабатты болуы мүмкін. Екі қабатты бөлмелерде, 2-3 жатын бөлме, екі қонақ бөлмесі мен кабинеттер және қызметкерлерге арналған немесе күзет бөлмелері болады. Бес жұлдызды қонақ үйдегі, корольдік нөмірлер. Іскер адамдар үшін бес жұлдызды қонақ үйлерде көп арналы телефон байланысы, компьютер, факс және келіссөздер бөлмесі бар бизнес-нөмірлер бар. Бес жұлдызды қонақ үйдің кез-келген нөмірінде ваннадағы қажетті косметикалық құралдардың толық жиынтығы, төсек алдындағы тәпішке, мини-бар, телефон, түрлі-түсті теледидар, кондиционер және басқа да сәнді заттар болуы керек.

Қандай жұлдызды қонақ үй болса да, ол қонақтарға негізгі және қосымша қызметтерді ұсынуы арқылы, қонақ үйдің "жұлдызын" анықтайды.

Турист орналасатын қонақ үйдің категориялылығы туристік жолдаманың бланкісінде көрсетілуі тиіс, онда орналастыру түрі де көрсетіледі: бір орындық нөмір — ОДН (SGL); екі орындық нөмір — ДВМ (DBL) үш орындық нөмір — ТРМ (TRP); төрт орындық нөмір — ЧТМ (QUATR) және т. б.

2.4 Автономды, орталықтандырылған және жартылай автоматты қызмет көрсету нысандары

Тұрғын қабатта құрамы дербес, жартылай автоматты немесе орталықтандырылған қонақ үйде қызмет көрсету нысанымен айқындалатын қосалқы үй-жайлар да болады. *Қызмет көрсетудің автономды нысаны* барлық функционалдық бөлмелер тұрғын қабатта шоғырланған (үй күтуші бөлме, жинау мүкәммалын сақтауға арналған бөлме, даяшылар бөлмесі, негізгі шаруашылық), мұнда көптеген қызметтер көрсетілуі мүмкін. *Орталықтандырылған нысан* қонақ үйдің қоғамдық бөлігіндегі барлық функциялардың интеграциясын білдіреді.

Жартылай автоматты нысан автономды және орталықтандырылған арасындағы аралық болып табылады. Тұрғын қабаттағы қосалқы үй-жайлардың құрамы қабаттағы қызмет көрсету

нысанына байланысты 2 -кестеде келтірілген. Қосалқы үй-жайларды орналастыру кезінде қызмет көрсетуші персоналдың қонақ үйде тұратындар үшін байқалмауы керек.

2-кесте Қабаттағы қызмет көрсету нысанына байланысты тұрғын қабаттағы қосалқы үй-жайлардың құрамы

Қосалқы үй-жайлар	Автономды нысан	Жартылай автоматты нысан	Орталықтандырылған нысан
Бөлме күтушілер бөлмесі	+	+	
Мүкәммалды сақтауға арналған бөлме	+	+	+
Таза киімге арналған белья	+		
Кір киімге арналған белья	+		
Персоналға арналған санузел және себезгі	+	+	
Қоқыс қабылдағышқа арналған үй-жайлар	+	+	+
Даяшылар бөлмесі	+		
Киім үтіктеуге арналған бөлме	+		

Қызметкерлерге арналған бөлменің негізгі талаптары

1. Бөлмеде жеке жуынатын бөлме, душ кабинасы, дәрі қобдишасы, үтіктеу тақтасы бар.
2. Қызметші бөлмесі киімді сақтауға арналған жеке шкафтармен жабдықталған.
3. Жеке шкафтарда шөлмектерді, банкаларды, киімдерді сақтауға, шүберектерді кептіруге рұқсат етілмейді.
4. Таза іш киімге арналған стеллаждар: ақ жайма, жастық тысы, көрпе тысы, тәпішке, сүлгі, бидеге арналған салфеткалар, аяққа арналған кілемшелер, кір жуатын және химиялық тазалауға арналған пакеттер, монша халаттары мен минералды су.
5. Шағын парфюмерияға, жарнамалық, кәдесый және баспа өнімдеріне арналған стеллаждар, "Мазаламаңыз", "Нөмірді жинау", "Дезинфекцияланды" тақтайшалары, кір жуатын және химиялық тазалауға арналған шоттар, дәретхана қағазы, майлықтар, сүрту қағазы және гүлдері бар вазочкалар.
6. Кір киімді сұрыптау үшін жеке орын.
7. Тұрмыстық химия, жинау мүкәммалына арналған қоймашылық
8. Үй бөлмелері тазалық пен тәртіптің үлгісі болуы керек.

Персоналға арналған киім-кешек және киім-кешек бөлмесі бар қонақ үйлерде, үй қызметшілер бөлмесі:

1. Таза іш киімге арналған стеллаждар: ақ жайма, жастық тысы, көрпе тысы, тәпішке, сүлгі, бидеге арналған салфеткалар, аяққа

арналған кілемшелер, кір жуатын және химиялық тазалауға арналған пакеттер, монша халаттары, минералды су.

2. Шағын парфюмерияға, жарнамалық, кәдесый және баспа өнімдеріне арналған стеллаждар, "мазаламаңыз", "нөмірді алып тастау", "дезинфекцияланды" тақтайшалары, кір жуатын және химиялық тазалауға арналған шоттар, Дәретхана қағазы, майлықтар, сүрту қағазы және гүлдері бар вазочкалар.

3. Тұрмыстық химия, жинау мүкәммалына арналған қойма.

Жинау мүкәммалының бөлмесі – бұл үй-жайларды жинауға арналған құралдар мен құралдар сақталатын арнайы бөлінген үй-жай. Санитарлық нормаларды сақтау мақсатында мұндай үй-жайларға әдетте әртүрлі Санпиндер жазылған белгілі бір талаптар қойылады.

Қазіргі уақытта жинау мүкәммалын сақтауға арналған бөлме сәйкес келуі тиіс талаптарды анықтайтын қағидалардың Негізгі жиынтығы 44.13330.2011 "Әкімшілік және тұрмыстық ғимараттар" БК (бұдан әрі — БК 44.13330.2011) болып табылады. Бұл ережелер жинағы ҚНЖЕ 2.09.04-87 негізінде, бірақ бұл ретте қазіргі уақытқа өзектендірілген. Сонымен қатар, оған өрт қауіпсіздігіне, ішкі коммуникацияларға қойылатын талаптарға және т.б. қатысты бірқатар МЕМСТ және ҚНЖЕ талаптары енгізілді.

44.13330.2011 БК, оған сәйкес ғимараттағы осындай үй-жайлардың ауданы:

* Жинау мүкәммалына арналған үй-жайға ғимарат қабатының әрбір 100 шаршы метр ауданына кемінде 0,8 шаршы метр болуы тиіс.

* Жинау мүкәммалының бөлмесі әр қабатта орналасуы керек • Егер олардың әрқайсысының ауданы 400 шаршы метрден кем болса, екі жапсарлас қабаттар үшін бір бөлмені пайдалануға жол беріледі.

Бұдан басқа, жинау мүкәммалына арналған бөлмелерге келесі талаптар қойылады:

* Бөлме дәретханамен аралас болуы керек.

* Суық және ыстық су болуы керек •

* Бөлмелер жинау мүкәммалын сақтауға ғана емес, оны тазалау мен кептіруге арналған.

Егер бөлмеде жинау кезінде қолданылатын жанғыш және өрт қауіпті құралдар сақталатын болса, оны өртке қарсы есікпен жабдықтау қажет.

Жоғарыда аталған ӨС 44.13330.2011 қолданылады мынадай үй-жайларда:

• * Әкімшілік және тұрмыстық мақсаттағы жобаланатын ғимараттар.

• • Жаңа және қайта жаңғыртылатын өндірістік ғимараттар.

• Әр түрлі мақсаттағы үй-жайлар үшін әр түрлі жинау мүкәммалы қолданылуы тиіс. Мысалы, санитарлық тораптар мен кеңсе бөлмелерін бірдей щеткамен немесе шүберекпен тазалауға болмайды.

Барлық құралдар олардың мақсатына сәйкес таңбалануы тиіс.

- **Жинау құралдарының сақталуын кім тексере алады**

Мынадай қадағалау органдары бөлме жинау мүкәммалын, оған қойылатын талаптар және сақтау тәртібін, жинау бұйымдары мен материалдарды тексере алады:

- * Санитарлық-эпидемиологиялық қызмет (СЭС);

Тексерулер жоспарлы да, кенеттен да (жоспардан тыс, шағым бойынша және т.б.) болуы мүмкін.

Санитарлық нормалар бұзылған кезде, оның ішінде жинау мүкәммалының бөлмесін жабдықтау бөлігінде айыппұл немесе қызметін тоқтата тұру түрінде жаза қолданылады.

2.5 Қонақ үйде төсек – орын, арнайы киім шаруашылығын ұйымдастыру.

Қонақ үйдің қалыпты жұмыс істеуін қамтамасыз ету, орындарды үздіксіз беру және клиенттердің толыққанды демалуын қамтамасыз ету үшін қонақ үйдің төсек - жабдықшаруашылығын ұтымды ұйымдастыру қажет.

Төсек - жабдықтысақтау және төсек - жабдықтыұстау тәртібі. Қонақ үйдің төсек - жабдық шаруашылығы орталық төсек - жабдық(таза және лас төсек - жабдық- және штопка бөлімшесі), таза және лас төсек - жабдықарналған қабат қоймаларында шоғырланған.

Таза немесе лас төсек - жабдықорналасқан барлық үй-жайлар майлы бояумен боялуы немесе плиткамен қапталуы тиіс. Төсек - жабдыққаарналған едендерді линолеуммен жабады. Қосымша төсек-орын жабдықтарының жиынтығы (жастықтар, көрпелер) арнайы шкафтарда сақталады.

Таза және лас төсек - жабдыққабылдау және беру кезінде бір қызметкер жұмыс үшін екі түрлі халаттың болуын көздейді. Лас төсек - жабдыққабылдағаннан кейін қызметкер қолын жуып, халатты ауыстыруы тиіс. Күн сайын қабаттардан лас төсек - жабдықтыәр қабат бойынша персонал орталық төсек - жабдыққатапсырады. Орталық төсек - жабдық, таза және лас төсек - жабдықорналасқан қойма үй-жайлары күнделікті 0,5 пайыз хлорлы әктің ерітіндісімен тазалануы, стеллаждарды (шкафтарды), персоналға арналған үстелдерді сүртуі, едендерді жууы, күн сайын қабырғаларды, есіктерді, төбелерді тазалау және жуу керек.

Қызметтік үй-жайларда бөгде заттар мен заттар болмауға тиіс. Төсек - жабдықтақонақ үй белгісі болуы керек.

Қоймадан жаңа төсек - жабдықтаңбаланғаннан кейін жүкқұжат бойынша беріледі. Орталық төсек – жабдықтан,қабаттарға төсек – жабдықалу, лас төсек – жабдықты айырбастау арқылы жүзеге асырылады.

Қонақ үйде пайдаланылған төсек – жабдықты қабаттарға орталық киім-кешекке тапсыру және таза киім алу кестелері бекітіледі. Алмасу күн сайын барлық жұмыс уақыты ішінде сағат 10.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі, журналды орталық төсек – жабдықрәсімдейді.

Қабат меңгерушісілас төсек – жабдықты айырбастап, дайындалған таза төсек – жабдық алады, оны белгі бойынша тексереді, есептейді. Төсек – жабдықты арнайы арбада жүк лифтімен қабаттарға көтереді, онда ол ассортименті бойынша төсек – жабдықсөрелеріне салынады.

Жыртылған немесе нашар жуылған төсек-орын анықталған жағдайда орталық төсек – жабдық бөлімімен ауыстырылады. Қабатта әрдайым қабаттағы орындар санына байланысты кемінде 30 пайыз мөлшерінде қосалқы төсек – жабдықсақталуы тиіс.

Төсек – жабдық, жабдық, кір жуу жұмысы. Киім-кешек дабылмен жабдықталуы тиіс, төсек-орынды қабаттарға тарату үшін жарамды лифт, тігуге арналған тігін машиналары болуы тиіс. Таза төсек – жабдықтысақтауға арналған бөлмелерде сөрелері клеенкамен немесе пластикпен жабылған шкафтар немесе стеллаждар орнатылады. Стеллаждарда киімдерді шаңнан сақтайтын перделер болуы тиіс. Лас киім-кешекке арналған үй-жайда оны сақтауға арналған ағаш полкілер және ыстық және суық суы бар раковиналар орнатылады.

Әрбір қонақ үй кір жууды өзінше ұйымдастырады: біреуінде арнайы оқытылған персоналы бар кір жуатын орын жабдықталады, басқалары қонақ үйден тыс орналасқан тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындарымен кір жууға шарттар жасасады. Соңғы жағдайда киім-кешекті жуу шартқа сәйкес кесте бойынша жүргізіледі. Киім-кешек есеп бойынша және салмағы бойынша таңбалануын тексере отырып тапсырылады және қабылданады. Барлық қалған талаптар шартпен реттеледі. Әдетте, тиеу-түсіру жұмыстары, киім-кешек тасымалдауды қонақ үй ұйымдастырады.

Төсек – жабдықты пайдалану және есептен шығару. Нөмірде (оның санатына қарамастан) төсек-орын жабдықтары мен төсек-орын жиынтығы: екі жастық, матрац, көрпе, қосымша көрпе, жапқыш, ақ жайма, көрпе, тысы, жастық тысы болуы тиіс. Сондай - ақ сүлгілер (әрбір мейманға):1,2* - кемінде екі, 3* - кемінде үш, 4,5* - кемінде төрт-бес, оның ішінде монша (санатына қарамастан), 3-5*қонақ үйлеріндегі апартаменттерде түкті жайма болуы тиіс.

Төсек жабдықтарын ауыстыру: 1* - бес күнде бір рет; 2,3* - үш күнде бір рет; 4,5* - күн сайын жүзеге асырылуы тиіс.

Сүлгілерді ауыстыру 1,2* - үш күнде бір рет, 3-5* - күн сайын жүргізілуі тиіс.

Ең үнемді пайдалану х/б және зығыр болып саналады.

Кір, жыртылған, жалбыз төсек жабдықтарынпайдалануға тыйым салынады. Пайдаланылатын төсек жабдықтардыңкөлемі нөмірлердегі төсек-орын жабдықтарының мөлшеріне сәйкес болуы тиіс. Төсек

жабдықтарға, материалды жауапты тұлға есеп жүргізеді. Қабатқа берілген төсек жабдықтарды алған сәттен бастап оның сақталуына материалдық жауапты болатын қабаттағы жұмысшы есептеледі. Төсек жабдық меңгерушісі төсек жабдықтың қозғалысына (қоймадан жаңа төсек жабдық алуға, төсек жабдықтың қабаттарға берілуіне, лас төсек жабдықтың алынуына, төсек жабдықтың жуылуына және оны есептен шығаруға) күнделікті бақылау жүргізеді.

Төсек жабдықтарды жедел есепке алу төсек жабдықты есепке алу журналында жүргізіледі. Төсек жабдықтар меңгерушісі қонақ үй қызметкерлерінің арнайы киімдері мен нысанды киімдерін ауыстырады.

Жарамсыз болған төсек жабдықты құрамына әдетте бас бухгалтер, бухгалтер, төсек жабдық меңгерушісі кіретін комиссия тоқсанына бір рет есептен шығарады. Төсек жабдықтарды есептен шығару оның нақты және нақты тозуы бойынша және 100 пайыз есептелген амортизация кезінде міндетті түрде акт жасау арқылы жүргізіледі, онда алынған шүберек саны көрсетіледі, кейіннен оны қоймадағы салмағы бойынша кіріске алынады. Шүберек жинау жұмыстарында қолданылады.

Қонақ үй әкімшілігі жыл сайын белгіленген мерзімде қоймада, орталықтағы төсек жабдықтың және қабаттарда төсек жабдықтың бар-жоғын, белгінің дұрыстығын, сапасын, төсек жабдықтың бар-жоғын журналдардағы мәліметтермен сәйкестігін міндетті түрде тексере отырып, төсек жабдықтың түгендеуін жүргізеді. Сонымен қатар, жыл бойы төсек жабдықтың бар-жоғына кенеттен тексеру жүргізіледі. Жетіспеушілік анықталған кезде залалды өтеу шаралары қолданылады.

Тексеру кезінде еңбекті қорғау жөніндегі Инспектор санитарлық белгіленген мерзімде себезгі, гардероб, арнайы киімді тазалау және жөндеуге арналған бөлмелер үшін, оларға қойылатын талаптар, оларды дұрыс жабдықтау және пайдалану міндетті болып табылатын ұйғарымды береді.

Олар қандай талаптарға жауап беруі тиіс? Оларды қалай дұрыс жабдықтау және пайдалану керек?

Санитарлық-тұрмыстық еңбек жағдайларына байланысты мәселелер бойынша ауқымды құқықтық база бар. Жалпы ережелер Еңбек кодексіне белгілейді: жұмыс берушінің еңбекті қорғау жөніндегі міндеттерінің арасында қызметкерлерге санитарлық-тұрмыстық қызмет көрсету де бар.

«Халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы туралы» Заңға сәйкес жеке кәсіпкерлер мен заңды тұлғалар санитарлық заңнаманың талаптарын орындауға міндетті.

Осылайша, санитарлық-тұрмыстық үй-жайларды (помещения) барлық жұмыс берушілер жабдықтауы тиіс.

Санитарлық-тұрмыстық үй-жайлардың саны мен құрамы кәсіпорынның қызмет түріне және оның қызметкерлерінің санына байланысты.

Тағы бір маңызды нормативтік акт- "Әкімшілік және тұрмыстық ғимараттар" құрылыс нормалары мен ережелері 2.09.04-87**. Бұл құжат ғимараттарды жобалау кезеңінде санитарлық-тұрмыстық үй-жайларға қойылатын талаптарды көздейді, салынған ғимараттарда тұрмыстық бөлмелерді жабдықтау кезінде де қолданылады.

Жартылайдуш - күн-қарқынды жылу сәулеленуі бар өндірістік процестерде қолданылатын қызметкерлерге арналған салқындатқыш құрылғы. Суық суы бар душ кабинасы.

Сәулелі жылу-ыстық көздерден өте жоғары температураға дейін тікелей инфрақызыл сәуле (ашық жалын, электр қыздырғыш спираль, күн және т.б. сияқты).

Конвекциялық жылу-жылу көзі (мысалы, жылу радиаторы) қыздырылған ауа ағынының энергиясы.

Респираторлық-шаңға қарсы маскаларды (респираторларды) сақтауға, беруге және жөндеуге арналған бөлме.

ҚНЖЕ 2.09.04-87 санитарлық-тұрмыстық бөлмелердің жалпы тізімі бар. Бұл гардероб, себезгі, қолжуғыш, дәретханалар, шылым шегетін орындар, жартылай люктер, ауыз сумен жабдықтау құрылғылары. Сондай-ақ қызметкерлерді жылытуға немесе салқындатуға, өңдеуге (жууға, кептіруге, тазалауға), сақтауға және арнайы киімдерді беруге арналған үй-жайлар (2.4-т.). Сонымен қатар, тамақтану, әйелдердің жеке гигиенасы, респираторлық және т. б. бөлмелері қарастырылған.

Ғимараттарда жұмыс орындарынан дәретханаларға, темекі шегетін бөлмелерге, жылытуға немесе салқындатуға арналған бөлмелерге, жартылай кептіргіштерге, ауыз сумен жабдықтау құрылғыларына дейінгі қашықтық 75 м-ден аспауы тиіс (ҚНЖЕ 2.09.04-87-т.2.19-т.).

Кеңседе қызметкерлерге тек санитарлық тораптар, темекі шегуге арналған бөлмелер, ас үй немесе асханалар қажет. Өндірісте қандай үй-жайлар қажет екенін анықтау қиын. Егер сіздің персоналыңыз арнайы киімде жұмыс істесе, гардероб және оны өңдеу бөлмелері қажет.

Басқа қажетті үй-жайлардың құрамын анықтау үшін жұмыс орындарына еңбек жағдайлары бойынша аттестаттау жүргізу қажет. Мамандар қажетті өлшеулерді жасайды және қандай топқа оның санитарлық сипаттамасына сәйкес қандай процесс жататынын анықтайды (3-кестені қараңыз).

Осы топ бойынша қажетті үй-жайлардың құрамы анықталады. Мысал келтірейік.

3 -кесте. Қызметкерлердің санитариялық-тұрмыстық үй-жайларға қажеттілігін анықтау үшін өндірістік процестер топтары

Топ	Санитарлық сипаттама	Есептік адам саны	Гардероб түрі, адамға арналған	1	Арнайы тұрмыстық үй-жайлар мен құрылғылар
-----	----------------------	-------------------	--------------------------------	---	---

			шкаф бөлімшелері нің саны		
Бір торына	душ Бір кранға				
1	Қауіптіліктің 3 және 4-сыныпты заттармен ластануды тудыратын процестер**				
1а	тек қол үшін	25	7	жалпы, бір бөлімше	–
1б	дене және арнайы киім	15	10	жалпы, екі бөлімше	–
1в	арнайы жуу құралдарын қолдана отырып алып тасталатын дене және арнайы киім	5	20	бөлек, бір бөлімшеден	арнайы киімді химиялы қ тазалау немесе жуу
2	Айқын жылудың артық болуы немесе қолайсыз метеорологиялық жағдайларда болатын процестер				
2а	айқын конвекциялық жылу артық болған кезде	7	20	жалпы, екі бөлімше	салқынд атуға арналған үй- жайлар
2б	айқын сәулелі жылу артық болған кезде	3	20	то же	то же
2в	арнайы киімнің сулануын тудыратын ылғалдың әсеріне байланысты	5	20	бөлек, бір бөлімшеден	арнайы киімді кептіру
2г	ашық ауадағы жұмыстарды қоса алғанда, ауа температурасы 10 ° С-қа дейін болғанда	5	20	бөлек, бір бөлімшеден	арнайы киімді жылыту ға және кептіруге арналған үй- жайлар
3	Қауіптілігі 1 және				

	2-сыныпты заттармен, сондай-ақ тұрақты иісі бар заттармен ластануды тудыратын процестер				
За	тек қол үшін	7	10	жалпы, бір бөлімше	–
Зб	дене және арнайы киім	3	10	бөлек, бір бөлімшеден	арнайы киімді сақтау орындарын химиялық тазалау, жасанды желдету, дезодорация
4	Өнімді дайындау кезінде тазалық пен стерильдікті сақтауға ерекше жағдайларды талап ететін процестер				
Ведомстволық нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес					
* 2.09.04-87 ҚНЖЕ 2.5 тармағы.					

2.6 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың кіру тобы, ғимарат ішіндегі ағын түрлері

Қонақ үйде үнемі үш кіру (негізгі кіру, мейрамханаға кіру, қызметтік кіру) және бір шығу және мейрамханаға арналған машиналарды түсіру алаңы болуы тиіс. Мұндай шешім оңтайлы пайдалану жағдайларын қамтамасыз етеді. Ауық-ауық ашылатын (төсек-орын, қалдықтар, жабдықтар үшін) кіреберістер мен кіреберістер болуы қажет.

Қонақ үйлердің барлық қарастырылған санаттары үшін қонақтарға арналған ғимаратқа жеке негізгі кіретін есікті жобалау қажет.

Қонақ үйлердің негізгі кіре берістерінде ауа шымылдығымен жабдықталған қос тамбуры болуы тиіс. Екінші дәрежелі кіреберістерді шығу бағытында ашылатын қос есіктермен жабдықтауға жол беріледі.

Егер қонақ үй барлық ғимаратты толығымен қамтымаса, қонақтар үшін кіру ғимараттың басқа келушілерден бөлек жобалануы тиіс.

Мейрамханаға (кафетерий және т. б.) кіру қонақ үйдің өзінен де, көшеден де қамтамасыз етілуі тиіс.

Персоналдың қонақ үй ғимаратына және қажет болған жағдайда мейрамхана үй-жайына өтуі үшін кіруді бақылау жүйесімен жабдықталған жеке қызметтік кіру есігі көзделуі тиіс.

Шығу есіктері эвакуациялау құралдары жағына қарай ашылуы тиіс.

Орталық кіреберістің есіктерін ашу, бекіту және жабу жүйесі арбадағы мүгедектердің қонақ үй ғимаратына кедергісіз кіруін қамтамасыз етуі тиіс. Негізгі кіретін есіктердің қанаттары 1:12 аспайтын еңісі бар пандустармен жабдыкталуы тиіс. Жерден жоғарғы белгінің биіктігі 0,45 м асатын қанаттар мен пандустардың қоршаулары болуы тиіс.

Барлық санаттағы қонақ үйлер ғимараттарының кіре берістерін заманауи талаптар бойынша атмосфералық жауын-шашыннан қорғайтын құрылғылармен жабдықтау қажет.

* * * * * және * * * * * санатты қонақ үйлерге кіру (апарт-қонақ үйлер, бизнес-қонақ үйлер, жайлылығы жоғары туристік қонақ үйлер, конгресс-қонақ үйлер және курорттық қонақ үйлер) электрондық құрылғылары бар жылжымалы есіктермен жабдыкталуы тиіс.

Сыйымдылығы 300 орынды *** және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде багаж кіретін есіктері мен вестибюльдер көзделуі қажет. Оларды багажды автомашинадан лифтке немесе кез келген өзге аралық нүктеге дейін тасымалдауды қамтамасыз ететін механикаландыру құралдарымен жабдықтау ұсынылады.

Қол жетегі бар есіктерді пайдаланған жағдайда тамбурдың тереңдігі кемінде 4 м, ал автоматты есіктерді қолданған кезде - кемінде 6 м болуы тиіс, өйткені бір мезгілде ашқан кезде бірінші және екінші есіктерді ашқан кезде кіру тобы толық ашық болады, ал тамбурдың әсері нөлге теңестіріледі. Мұндай тамбурда, әрине, жылу перделері мен кассеталық есік орнатылады, ол вестибюльге өте көп суық ауа жеткізе алады.

Өндірушілер қол жетегі бар және диаметрі 3 метрден асатын айналмалы есіктерді өте аз жеткізеді. Автоматты айналатын есік диаметрі кемінде 4,5 м болуы тиіс, сегменттерге бөлінген, яғни екі бөліктен тұруы тиіс. Бұл жағдайда, әдетте, жазғы кезеңде пайдаланылатын тағы бір жылжымалы есік орнатылады. Бұл есік қосымша эвакуациялық есік болуы мүмкін.

Егер автоматты есіктер қосалқы шығу функциясымен жарақталса, онда жанында туристік топтардың жолжүгін жылжыту үшін пайдаланылатын ең аз ені 1,1 м болатын қарапайым есікті монтаждау ұсынылады.

Қонақ үйге кіре берісте жағымды әсер жасауға тырысу керек. Бақша екпелері, кірме жолды жабу сапасы және басқа да факторлар қонақ үй стандартын өзінше көрсетеді. Жаңа келген қонақ бірінші кезекте қонақ бөлмелердің санына назар аудару екіталай.

Кіре берісте баспалдақ болмауы керек, ол роликтердегі чемодандарды ыңғайлы жылжыту үшін түсіру аймағымен бір деңгейде орналасады. Ғимаратқа кірер алдында қонақ үйдің холлында келесі тазалау аймағымен толықтыру қажет арнайы тазалау кілемшелерін орналастыру ұсынылады.

Кіру аймағының едені аяқ киімді тазартуды қамтамасыз етуі тиіс. Қозғалыс барысында кір жинауға арналған ванналарды (шұңқырларды) және бір немесе бірнеше кілемдерді орналастыру керек. Кірдің жинауға арналған аймақтың ең аз ұзақтығы 5 м болуы керек.

Қабылдау-вестибюль тобы қонақ үйдің қоғамдық бөлігі арасында аса жауапты орын алады, өйткені қонақтардың келу және кету орны және үй-жайлар топтары арасындағы негізгі бөлу торабы болып табылады. Шамамен 120 секунд қонақүйге келген қонаққа бірінші әсер қалдыруы керек. Holiday Inn сияқты желінің өкілдері франчайзинг бойынша серіктестеріне осылай айтады. Қонақ лоббиге түскен кезде ол түпкілікті болады. Қонақ үйлерді жобалау кезінде, ең алдымен, қонақтардың қандай санатына есептелуі тиіс екенін ескеру қажет. Осыған холлды қабылдау және орналастыру тіректерінің әртүрлі функционалдық оқшауланған аймақтарына, демалыс және қонақтардың күту аймағына, лобби-барға, газеттер мен журналдарды сатуға арналған дүкендерге, кәдесыйларға және т.б. бөлу ғана емес, сонымен қатар осы қызметтердің әрқайсысын ұйымдастыруға арналған алаңдардың толық есебі да байланысты.

Вестибюль тобын жобалау кезінде келесі ережелер мен қағидаттарға төтеп беру керек:

* Тікелей вестибюльде негізгі кіру, reception, тік коммуникация торабы, келушілердің демалыс аймағы орналасуы қажет. Тұрақ алдындағы орын және демалыс аймағы өтпелі болмауы тиіс.

* Әкімші бағанасы және тік байланыс торабы негізгі кіруден жақсы шолынуы керек. Бұл элементтердің ең жақсы орналасуы қонақүйде тұратындар лифтке кіруден қозғалғанда тірекке тікелей жақын жерде өтеді, әсіресе егер негізгі шаруашылық портъеде болса.

* Вестибюльмен мейрамхана, бар немесе кафе, шаштараз, жүк тасушылар бөлмесі, мүкәммалды жалға беру пункті (спорттық және тұрмыстық мақсаттағы), қонақтар мен қызметкерлерге қызмет көрсетуге арналған медициналық пункт ыңғайлы байланысу керек.

Қолданыстағы жіктеу жүйесіне сәйкес холлдың жалпы алаңына қойылатын қолданыстағы талаптар мынадай көрсеткіштерді қамтиды (3.3-кестені қараңыз).

Келтірілген талаптарды "жұлдыздылыққа" қарамастан, жекелеген жағдайларда апарт-қонақ үйлер үшін міндетті емес деп саналады, өйткені

үлкен холлдың болуы экономикалық және технологиялық негізделген болып табылмайды.

Лобби-бар, сувенирлер сатуға арналған демалыс орындарын ұйымдастыру, банкоматтар мен басқа да техника түрлерін орнату қонақүй үшін технологиялық тұрғыдан негізделмеген.

4-кесте холға қойылатын талаптар

Категория	Алаң
2*	0.6 - 1.0 ш. м / нөмірі
3*	0.8 - 1.2 ш. м / нөмірі
4*	1 .(1 - 1.5 ш. м / нөмірі
5*	Көп

Холл алаңы 10 м² (кем емес). Қонақ үйдің лобби алаңының орташа нормасы 1 нөмірге.

Конгресс қонақүйлері мен үлкен туристік қонақүйлерге арналған залдарды жобалау кезінде көптеген қонақтардың бір уақытта келу және кету мүмкіндігін қамтамасыз ету қажет. Бұл жағдайда демалу үшін қосымша орындарды, бір немесе бірнеше барларды және т. б. ұйымдастыру мүмкіндігімен сыйымдылығы үлкен холлдарды жобалау мен салуды көздеген жөн.

Қабылдау бөлмесі, қонақ үйдің лоббиі негізгі бөлме қорына қарағанда жоғары санатта жасалады. Қонақ үйдің брендтік имиджімен жұмыс істейтін дәстүрлі әдіс-лоббиге ерекше зат, мозаика, мүсін орналастыру. Соңғы жиі айтылған мысалдардан алтын Apple «Голден Эппл» қонақ үйінің холлында орналасқан «Алтын алма» тәрізді креслоларды келтіруге болады.

Лобби-бар-тұру немесе кету алдында қонақтарды күту, демалу орны. Сонымен қатар, бұл қонақтармен іскерлік және басқа кездесулердің, кейде шағын іскерлік келіссөздер мен қарым-қатынастың дәстүрлі орны. Бұл лобби барының орнын қонақ үйдің маңызды элементі ретінде анықтайды.

Лоббиді кондиционерлеу міндетті болып табылады. 2 * санаттағы қонақ үйлерді жобалау кезінде, кем дегенде, айналмалы ауамен салқындатуды, ал 5* санаттағы қонақ үйлерде - ауаны құрғатып және ылғалдандыра отырып, толық кондиционерлеуді көздеген жөн.

Едендерді жабуға арналған материалдар-күту аймағында тас пен керамикалық беттерді кілеммен біріктіру орынды.

Сақтау камерасы қонақ үй фойесінің жанында, ал санаттағы 4* - 5* қонақ үйлерде швейцарь жанында болуы керек. Тұрғын қабаттармен тік көлік жүйесімен байланысты багажды жинауға арналған үй-жайда, багаж келген кезде де (қажетті формальдылықтар орындалғанға дейін), кеткен кезде де (нөмірлерді алдын ала босатқан жағдайда) сақталуы қамтамасыз етілуі тиіс.

Оның мөлшері қонақ үйдің көлеміне және қонақ үй қабылдаған ұйымдастырылған топтардың санына байланысты.

Егер қонақ үй үлкен болса, камерада автобус тұрағына жеке сыртқы шығу мүмкіндігі болуы мүмкін, сондықтан көлікке жүк тиеу қонақтардың араласуынсыз және қонақ үй фойесіне келушілердің айналымын бұзбай жүзеге асырылады. Мұндай бөлменің қабырғалары металл сөрелермен (сөрелермен) жабдықталуы керек. Терезелер мен жылыту қажет емес, ал есіктерде металл қораптар, күшейтілген тұтқалар болуы керек және темір тақталармен қорғалған болуы мүмкін.

Сақтау камералары үлкен туристік топтарды қабылдамайтын қонақ үйлерде де қажет. Кейде таңертең қонақ үйден шыққаннан кейін қонақтар конференцияға қатысу үшін күні бойы қалады, ал багаж кейінірек алынады. Бұл бөлмелер сонымен қатар конференция ұйымдастырушылары қонақ үйге бір күн бұрын жеткізген, жағдайда да сақталуы тиіс. Кейде қонақтардың жүгі қонақтардың келуіне дейін жеткізіледі.

Қонақ сейфті арнайы жобалау керек. Оның ауданы 4-5 м²-ден аспауы керек және дизайнердің міндеті болып табылатын тиісті әрлеуі болуы керек.

Қоғамдық үй-жайларға, сауда дүңгіршектеріне (бутиктерге) қызмет көрсететін гардероб пен ванна бөлмелері, санатқа, қонақ үйдің көлеміне сәйкес келуі қажет. Сауда нүктелерінің толық немесе ішінара болуы қонақ үйдің сыйымдылығы мен мақсатына байланысты болыды. Мысалы, олардың кейбіреулері газеттер немесе темекі өнімдерін орта қонақ үйлердегі портъе қызметімен біріктіруге болады, олар өте кішкентай қонақ үйлерде болмауы мүмкін.

Барлық осы қызметтерді лобби болып табылатын негізгі түйіннің айналасында орналастыру формалары өте әртүрлі және олар оның бір, екі немесе үш жағында орналасуы мүмкін. Сауда нүктелерінің жағдайы клиенттер мен қонақ үй қызметкерлерінің қозғалысын барынша азайтып, жақсы жұмыс істеуін қамтамасыз етуі керек екенін ескеру қажет. Қонақтарды қабылдайтын қызметкерлер, әсіресе портъе, қажетті бақылауды қамтамасыз ету үшін кіреберістер мен тік коммуникацияларды - лифтілер мен баспалдақтарды жақсы көруі керек. Вестибюльдің бос алаңы автобустарға келген және лоббиге біраз уақыт қонғанға дейін қалған туристер тобын орналастыру үшін жеткілікті болуы керек.

Жоғарыда айтылғандардың бәрімен қатар, лобби қонақ үйде тұратындар немесе бөтен келушілер үшін тыныш күту аймағына ие болуы керек. Негізгі қозғалатын ағындардан алшақ орналасқан бұл аймақтар шағын немесе орта қонақ үйлерде лоббидің бөлігі болып табылады, ал үлкен қонақ үйлерде осы мақсаттар үшін кіреберіс фойесімен тікелей байланысты жеке аймақ бөлінеді. Көптеген сарапшылар бұл кеңістікті - негізгі вестибюль деп санайды (алдыңғы кіреберістен айырмашылығы кіреберіс фойесі), демалыс, кездесулер мен демалыс орны, сондықтан тиісті дизайн мен жиһаз жасау арқылы жағымды жағдай жасалуы керек. Көптеген сәтті мысалдарда бұған көгалдандыру, субұрқақтар, үлкен сәндік қондырғылар, тіпті ішкі бақ ықпал етеді. Кейде

таңғы ас беріледі, сусындар немесе кофе беріледі, содан кейін тарату үстелімен тікелей байланыс қажет.

Үй-жайлардың осы тобының функционалды ұйымдастырылуы қонақ үйлердің категориясын ескере отырып шешіледі. Қонақ үй кешенінде, әдетте, әртүрлі жерлерде орналастыруға болатын бірнеше тамақтану орындары болады. Бұл кәсіпорындар қонақ үйде тұратындарға ғана емес, сонымен бірге келетін туристерге де қызмет көрсетеді. Сондықтан мейрамханаға вестибюль тобымен тәуелсіз кіру ұсынылады.

Павильонды немесе аралас құрылыс кезінде тамақтандыру кәсіпорындары тұрғын үй жағынан ыңғайлы және мүмкіндігінше жақындау және шаруашылық аймағымен қысқа байланыстарға ие болуы керек.

Тамақтандыру кәсіпорындарының құрамы мен ауданы залдардың сыйымдылығымен, келушілерге қызмет көрсету тәсілімен (даяшылардың қызмет көрсетуі, өзіне-өзі қызмет көрсетуі) және өндірістік үй-жайлардың өнімділігімен анықталады. Тамақтану үй-жайларының құрамына мейрамханалар, асханалар, кафелер, барлар, азық-түлік, ыдыс-аяқ, жабдық және ас үй сақталатын үй-жайлар кіреді.

Тамақтану кәсіпорнының бес негізгі тобы бар:

* қойма тобы (тиісті сақтау режимі бар шикізат пен өнімдерді қысқа мерзімді сақтауға арналған);

* өндірістік топ (өнімдерді, шикізатты, жартылай фабрикаттарды өңдеуге және дайын өнімді шығаруға арналған); оның құрамына негізгі (дайындау және дайындауға дейінгі) цехтар, мамандандырылған (кондитерлік, аспаздық) және қосалқы (жуу) цехтары кіреді);

* сауда тобы (дайын өнімді сатуға және оны тұтынуды ұйымдастыруға арналған) - сауда залдары, гардеробы мен санитарлық тораптары бар вестибюль;

• әкімшілік-тұрмыстық топ (әкімшілік, гардеробтар және персонал бөлмелері, себезгі бөлмелері, санитарлық тораптар));

* техникалық топ (үй - жайлардың барлық топтарына қызмет көрсетуге арналған) - желдету камералары, жылу пункттері, электр қалқандары.

Бөлмелердің барлық топтары бір-бірімен байланысты.

Ғимараттың құрылымдық элементтерінің өзара орналасуы көлемдік-жоспарлау сызбаларын құрайды: - орталық; - бойлық; - көлденең; - бұрыштық.

Орталық композиция өндірістік үй-жайларды орталықтандырылған орналастыруды қарастырады, олардың айналасында сауда бөлмелері топтастырылады. Мұндай схема, әдетте, 200-ден астам отыратын орындар саны бар бір қабатты тамақтану кәсіпорындары үшін қолданылады; оның кемшілігі-жеке үстелдерден сауда емес үй-жайларға дейінгі үлкен қашықтық.

Мұндай орналасумен ғимарат дөңгелек, тікбұрышты немесе төртбұрышты болуы мүмкін. Сондықтан үлкен қуатты көп мақсатты кәсіпорындар жобалануда. Әр залдың ыстық цехқа жақын орналасқан өз үлестірімі бар. Ғимараттың ортасында орналасқан үй-жайларда ғимараттың ортаңғы бөлігінің биіктігін арттыру есебінен жоғарғы бүйірлік табиғи жарық болады. Ғимараттың орталық бөлігінің айналасында орналасқан залдар мен үй-жайлардың табиғи жарығы болады.

Бойлық композиция бойлық оське параллель сауда және өндірістік үй-жайлардың өзара орналасуын қарастырады. Бұл схемада сауда орындарын бір жақты немесе екі жақты орналастыруға болады.

Көлденең композиция қуат бөлмелерінің жоспарлау шешімін көлденең ось бойымен екі бөлікке бөледі - сауда және өндіріс. Мұндай композиция терең деп те аталады, өйткені өндірістік бөлмелер тұтынуға арналған кеңістіктің тереңдігінде орналасқан.

Бұрыштық композиция өндірістік бөлмелер жоспардың бұрышында орналасқан кезде пайда болады. Ыстық дүкен және басқа өндірістік үй-жайларда ғимараттың ортаңғы бөлігінің биіктігін арттыру арқылы жоғарғы бүйірлік жарықтандыру болуы мүмкін. Қазіргі заманғы нормалар бойынша жайлылық деңгейі жоғары қонақ үй үлгісіндегі рекреациялық мекемелерде тамақтандыру кәсіпорындарының барлық түрлері көзделген: банкет және түскі ас залдары бар мейрамхана; бар - күндізгі және түнгі, қабаттық буфеттер, өзіне - өзі қызмет көрсететін кафелер, қызмет көрсететін персоналға арналған асхана. Мұндай схема 100-ден кем отыратын орындар саны бар кәсіпорындар үшін қолданылады.

Үй - жайларды орналастыруға келесі талаптар жасалды: олардың барлық топтары технологиялық процесс барысында орналасуы керек-алдымен қойма, өндіріс, содан кейін сауда, олар әкімшілік, тұрмыстық және техникалық үй-жайлармен ыңғайлы байланысты болуы керек. Келушілер мен қызметкерлер ағындарының қиылысуынсыз олардың арасындағы ең қысқа байланысты қамтамасыз ету үй-жайлардың негізгі топтарының өзара орналасуына байланысты. Өндіріс технологиясының өзгеруіне байланысты үй-жайларды қайта құру мүмкіндігін ескере отырып, ғимараттың ықшам құрылымына ұмтылу керек.

Үй-жайлардың барлық топтарының орналасуы ҚНЖЕ, санитарлық және өртке қарсы ережелердің талаптарын қанағаттандыруы тиіс, барлық өндірістік және қойма үй - жайлары өтпейтін етіп жобаланады, өндірістік және тұрмыстық үй-жайларға кіреберістер шаруашылық аула жағынан, ал сауда үй-жайларына-көшеден орналастырылады, олар қонақ үйдің тұрғын үй-жайларына кіруден оқшауланады. Қойма үй - жайларын орналастыру қойма операциялары мен тиеу-түсіру жұмыстарын неғұрлым ұтымды орындау мүмкіндіктерін ескере отырып, шикізат қозғалысының бағыты бойынша жүргізіледі. Өндірістік үй-жайлардың орналасуы технологиялық процестің барлық сатыларының дәйектілігіне байланысты; сауда-өрт

болған жағдайда, келушілердің қозғалысының мүмкіндіктерін ескере отырып, оларды эвакуациялау мақсатында.

Әкімшілік-тұрмыстық үй-жайлар үй-жайлардың барлық топтарымен, оның ішінде тұрмыстық үй-жайлармен байланысты қамтамасыз ететіндей етіп орналастырылады.

Техникалық үй-жайларды жинақтау олардың әрқайсысының мақсатына сәйкес жүргізіледі, олар негізгі қызмет көрсетілетін үй-жайларға барынша жақын болуы тиіс. Желдету камералары шатырдағы немесе жертөледегі жүктемелердің ортасында, сыртқы қабырғадағы жылу пунктінде, салқындататын камералардың машиналық бөлімшелерінде, дербес кіретін жертөледе болуы тиіс. Көп қабатты ғимараттарды жинақтау кезінде қойма тобы, тұрмыстық және техникалық үй - жайлар жертөледе немесе бірінші қабатта орналастырылады; әкімшілік үй - жайлар, дайындау және мамандандырылған цехтар, экспедиция-бірінші қабатта, келушілерге арналған гардеробы мен санитариялық тораптары бар вестибюль, ал дайындауға дейінгі цехтар мен сауда залдары-жоғарғы қабаттарда орналастырылады. Қабаттар арасындағы байланыс баспалдақтар, жүк және жолаушылар лифттері арқылы жүзеге асырылады.

Тамақтандыру кәсіпорындарының сауда-технологиялық жабдықтарының көптеген түрлері бар: тоңазытқыш, жылу, жуу, механикалық, кассалық, салмақ өлшеу, тиеу-түсіру жұмыстарын және қойма операцияларын механикаландыру үшін, сауда автоматтары және аспаздық өнімдерді дайындау үшін, арнайы жиһаз және т. б. тамақтану кәсіпорындарының технологиялық жабдықтарына роллер-тостерлер, шырын сыққыштар, миксерлер, кофе тартқыштар, картоп тазалағыштар, көкөніс кескіштер, слайсерлер, ет тартқыштар, қамыр илегіштер, бар комбайндары және т. б.

Көптеген модельдерді, конфигурация нұсқаларын және бар тіректерін тоңазытқыш жабдықтарымен жабдықтауға болады. Швед үстелі, өзіне-өзі қызмет көрсету желілері, салқындатылған буфеттер, балық сөрелері, түрлі витриналар, әртүрлі мақсаттағы көп деңгейлі шкафтар, салқындатылған шкафтары бар үстелдер, тоңазытқыш және мұздатқыш камералар, мұз генераторлары, ыдыс жуғыш машиналар мен ванналар, желдеткіш қолшатырлар, ет кесуге арналған палубалар, ашық табалар, қуырғыштар, қазандар, плиталар, термоконтейнерлер және т. б. жүйелер қолданылады.

Тамақтандыру кәсіпорындарында материалдардың әртүрлі класы, формалары мен әрлеуі бойынша әртүрлі жиһаздар; жоғары дәрежелі кәсіпорындарда - белгілі маркалар мен антиквариат қолданылады.

Мейрамхананың әрлеу маталарын, қызметкерлердің нысанды киімдерін дизайнерлер интерьердің жалпы стильдік шешімін ескере отырып әзірлейді.

Мейрамханалардағы орындар саны қонақүйдегі орындар санына тең немесе одан да көп болуы мүмкін. Бұл санды тапсырыс беруші жергілікті жағдайларға байланысты және қонақ үйдің мақсатына сәйкес анықтайды.

Тамақтандыру кәсіпорындарын жоспарлау кезінде залдардың сыйымдылығы шектелмейді, бірақ 250-ден астам орынға арналған залдарды жасамау ұсынылады, өйткені үлкен сыйымдылықпен ыңғайсыз жағдай (шу, келушілердің үлкен қозғалысы) пайда болады. Қажет болған жағдайда қалқалардың (стационарлық немесе жылжымалы) көмегімен сыйымдылықты өзгерту мүмкіндігі болуы тиіс.

Барлық қонақ үйлерде 40-60 орындық банкет залдары, ал мейрамханаларда 6, 8, 12 орындық кабинеттер қарастырылуы керек.

Курорттық және туристік қонақ үйлердегі үй - жайлардың мейрамхана тобын бос уақытты өткізу орындарының бірі ретінде қарастыру тенденциясы осы топтың құрамында ұлттық тағамдар мейрамханалары, гриль мейрамханалары, варьете, шарап және сыра жертөлелері, би барлары, дискотекалар және т.б. сияқты жаңа мейрамханалардың пайда болуына әкелді. Қазіргі уақытта туристік және курорттық қонақ үйлерде олардың даму тенденциясы өте перспективалы.

Буфеттердегі отыратын орындардың саны қонақ үй сыйымдылығының кемінде 10 пайызы есебінен айқындалады. Оларды тамақтану блогымен жақсы тік немесе басқа байланыспен орналастыру ұтымды.

Мейрамхананың ауданы келесідей есептеледі: бір орынға - 1,8 м².

Бір отыратын орынға есептелген ауданға қажеттілік шамамен 5 – кестеде көрсетілген.

5-кесте мейрамханадағы 1 отыратын орынға ауданның орташа есебі

2*	1,3 м ²
3*	1,5 м ²
4*	1,7 м ²
5*	2,0 м ²

Кәсіпорынның орналасуы барлық технологиялық есептеулерден кейін жүзеге асырылады және осы кәсіпорынның құрамына кіретін үй-жайлардың барлық топтарын біртұтас етіп біріктіруді және олардың байланысын қамтамасыз етуді білдіреді.

Барлық қызмет көрсететін тамақтану тобының персоналы өзінің вестибюлімен, киім шешетін бөлмелерімен, себезгі бөлмелерімен, санитарлық тораптарымен, демалыс бөлмелерімен және әкімшілік - шаруашылық үй-жайларымен қонақ үйге жеке кіретін есігі болуы тиіс.

Көшедегі қонақтар үшін мейрамханаға сырттан кіруді жобалау ұсынылады, өйткені қонақ үй залы арқылы өтетін жол үлкен психологиялық кедергі болып табылады.

Мейрамхананың жанында банкеттер, конференциялар немесе кешкі топтарға қызмет көрсету үшін пайдаланылатын көп функциялы бөлме ұсынылады, олар әдетте «а-ля карт» мейрамханасының қарапайым қонақтарына кедергі келтіреді.

2.7 Мейрамхана мен қонақ үйдің іргелес аумағының инфрақұрылымы

Қонақ үйлерді орналастыру [6], ҚР ГОСТ 51185, СП 42.13330 талаптарына, қалалар мен елді мекендердің функционалдық аумақтарын жоспарлаудың бас жоспарлары мен жобаларына сәйкес болуы тиіс.

Қонақ үйді орналастыруға арналған учаскенің ауданы жобалау тапсырмасымен белгіленеді.

Қонақ үйлер учаскесінің құрамында қарастырылуы тиіс:

- тұрғын аймақ;
- жеңіл автомобильдер мен экскурсиялық автобустар тұрағына арналған алаңдар;
- тұрғын аймақтан оқшауланған шаруашылық аймақ;
- абаттандыру элементтері бар жасыл желектер;
- ішкі өтпе жолдар мен жаяу жүргіншілер тротуарлары және т. б.

Шағын және шағын қонақ үйлер үшін экскурсиялық автобустардың тұрағы үшін алаңның болмауына жол беріледі.

Учаскеде спорт және балалар алаңдарын, сондай-ақ қысқы бақтарды, оранжереяларды, жасыл партерлерді және басқа да демалыс және демалыс аймақтарын орналастыру қажеттілігі жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

Курорттық қонақ үйлердің учаскесінде спорт және ойын алаңдарын орналастыру кезінде ГОСТ 32613 талаптарын ескере отырып, мүгедектерге арналған кешенді алаң қарастырылуы керек.

Қонақ үй мен қолданыстағы, сондай-ақ жобаланған тұрғын үйлер мен қоғамдық ғимараттар арасындағы қашықтық үй-жайлардың оқшаулануы мен табиғи жарықтандырылуын есептеу негізінде анықталады.

Қонақ үйлерді (модельдерден басқа) жобалау кезінде олардың учаскелерін қоғамдық көлік аялдамаларынан (700 м радиуста) жаяу жүргіншілерге қолжетімді етіп орналастыру ұсынылады.

Мотельдер магистральдық жолдар мен көшелердің жанында орналасуы керек, ал олардан мотель ғимаратына дейінгі қашықтық кемінде 50 м болуы керек.

Қонақ үй СП 42.13330, ГОСТ Р 51185 сәйкес абаттандырылуы керек.

Тәуліктің қараңғы уақытында қонақ үй ғимараты мен оған іргелес аумақты сыртқы жарықтандыруды көздеу қажет.

Қонақ үйлердің қабаттылығы жер пайдалану және құрылыс салу ережелерінің талаптарын ескере отырып, учаскенің орналасқан жеріне және жобалауға арналған тапсырмаға байланысты қабылданады.

Мәдени-тарихи объектілердің аумағында, тарихи және мәдени ескерткіштер болып табылатын ғимараттарда қонақ үйлерді орналастыру кезінде сәулет-қалпына келтіру тапсырмасына сәйкес [8] келтірілген талаптарды сақтау қажет.

Қорғалатын табиғи аумақтарда (емдеу-сауықтыру орындары мен курорттарда, табиғи парктерде, қорықтарда, табиғат ескерткіштерінде, ботаникалық бақтарда және т.б.) орналасқан жер учаскелерінде қонақ үйлерді жобалау кезінде талаптарды сақтау қажет [8]. Қонақ үйлерге кіреберістер ГОСТ Р 51185 талаптарына сәйкес келуі керек.

Ғимараттар мен құрылыстардағы жер немесе бірінші қабат деңгейіндегі өтпе жолдарды СП 118.13330 – ға сәйкес жобалау керек.

Қонақ үй ғимараттарына кіретін жерлер атмосфералық жауын-шашыннан қорғайтын құрылғылармен жабдықталуы керек.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары мен басқа да кіріктірілген қызмет көрсету мекемелерінің жүктемесі экономикалық аймақ тарапынан қарастырылуы керек.

Жүк тиеу және шаруашылық аймақтары, әдетте, қонақ үйдің тұрғын және қоғамдық аймақтарынан визуалды және шумен оқшауланған жабық болуы керек.

Түсіру орындарының функционалды-технологиялық схемасы өнімді жеткізетін автомобильдердің түрін ескере отырып шешіледі.

Қонақ үйлер жанындағы гараждар мен автомобиль тұрақтарын СП 113.13330 және СП 42.13330 талаптарын ескере отырып жобалау керек.

Автотұрақтың ауданы машина орындарының қажетті санын және СП 113.13330 сәйкес қабылданатын өлшемдерді ескере отырып анықталады.

Автотұрақтардағы орындар саны қонақ үй санатына байланысты "үш жұлдызға" дейінгі санаттағы қонақ үйлер үшін нөмірлер санының кемінде 20 пайызы және "төрт жұлдыздан" дейінгі санаттағы қонақ үйлер үшін нөмірлер санының кемінде 30 пайызы қабылданады.

Мотельдер үшін автотұрақтардағы орындар саны нөмірлер санының 50 пайызынан кем болмауы тиіс.

Қызмет көрсетуші персоналдың жеңіл автомобильдеріне арналған тұрақтары жұмысшылар санының кемінде 10 процентін көздеген жөн.

Мүгедектер үшін қарастырылуы тиіс:

- қонақ үйге кіруге барынша жақын жеке тұрақтар, СП 59.13330 бойынша машина орындарының жалпы санының 5 пайызынан кем емес (бірақ екеуден кем емес) ;

- СП 59.13330 және СП 136.13330 сәйкес ғимараттың және учаскенің қоғамдық аймақтары үшін қолжетімділікті қамтамасыз ететін құрылғылар (пандустар, көтергіштер және т.б.).

Сыртқы келушілер үшін тамақтану, сауда, мәдени-көпшілік мақсаттағы кәсіпорындары бар қонақ үйлердің автотұрақтарындағы орындар санын осы кәсіпорындардың сыйымдылығын ескере отырып, бірақ 20 пайыздан аспайтын етіп көбейту керек.

Қонақ үйлер ғимаратына жапсарлас салынған халыққа пайдалануға қолжетімді қызмет көрсету мекемелері үшін СП 42.13330 талаптарына сәйкес автомобильдерді уақытша сақтауға арналған қосымша ашық тұрақтарды көздеу қажет.

"Үш жұлдыз" және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде күзетілетін автотұрақтар көзделуі тиіс.

Санаттағы қонақ үйге негізгі кіре берісте автомобильдің қысқа мерзімді тұрағына арналған алаңды көздеу қажет:

- "үш жұлдызға" дейін-бір машинаға;
- "үш жұлдыз" және одан жоғары - кемінде бес автомобильді бір мезгілде орналастыру есебінен.

Қонақ үйлердің жер асты және цокольдық қабаттарында автотұрақ пен тұрғын үй-жайлары бар қабат арасында тұрғын емес қабатты орналастыру шартымен жеңіл автомобильдерді сақтауға және қоюға арналған тұрақтарды орналастыруға жол беріледі.

Жүк терминалдарындағы қонақ үйлерде және жүк автомобиль ағындарына қызмет көрсететін басқа да қонақ үйлерде жүк автокөліктерінің автотұрақтарын (тұру пункттерін) көздеу керек, оларда орын саны жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

Мотель учаскелерінде санаты мен сыйымдылығына байланысты жеке ғимараттар мен құрылыстарда орналастыру ұсынылады:

- жуғышы бар өзіне-өзі қызмет көрсету бекеттері;
- техникалық қызмет көрсету пункттері;
- толық немесе толық емес техникалық қызмет көрсету және ағымдағы жөндеу кешені бар автомобильдерге техникалық қызмет көрсету станциялары.

Мотельдердегі автомобильдерге техникалық қызмет көрсету түрлері А қосымшасына сәйкес қабылдануы керек.

Автомобильдерге техникалық қызмет көрсету бойынша құрылыстар мен құрылыстарды жобалау [10] - де келтірілген талаптарға сәйкес, мотельдердің санатын, сыйымдылығын және орналасқан жерін ескере отырып, техникалық тапсырма бойынша жүргізілуі керек.

Қонақ үйлер учаскесінде ашық ауада темекі шегуге арналған арнайы жабдықталған орындар көзделуі тиіс.

Бақылау сұрақтары:

1 Қабылданған стандарттарға сәйкес қонақ үйлер мен мейрамханалардың сыртқы түріне қойылатын негізгі талаптарды атаңыз?

2 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың қоғамдық бөлігін қандай бөлмелер құрайды?

3 Қонақ үйдің тұрғын бөлігі, сондай-ақ бөлмелердің әлемдік жіктелуі?

4 Қызмет көрсетудің автономды, орталықтандырылған және жартылай автоматты түрлері?

5 Қонақ үйлерде төсек – жабдық, арнайы киім шаруашылығын ұйымдастыру

6 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың кіру тобы, ғимараттар ішіндегі ағындардың түрлері?

7 Мейрамхана мен қонақүйдің іргелес аумағының инфрақұрылымы?

3. ҚОНАҚ ҮЙЛЕР МЕН МЕЙРАМХАНАЛАРДЫҢ ТІРШІЛІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЖҮЙЕСІ

3.1 Қонақ үйлер мен мейрамханаларды сумен жабдықтау және су құбыры желілері, су шығыны және оны үнемдеу

Қонақүйлерде су шаруашылық-ауыз су қажеттілігіне - қызметкерлер мен қонақтардың ішуіне және жеке гигиенасына; өндірістік қажеттіліктерге - тұрғын және қоғамдық үй-жайларды жинауға, аумақтар мен жасыл екпелерді суаруға, шикізат, ыдыс-аяқ жууға және тамақ дайындауға, арнайы киімдерді, перделерді, төсек-орын және асхана киімдерін жууға, қосымша қызмет көрсету кезінде, мысалы, шаштаразда, спорттық-сауықтыру орталығында, сондай-ақ өртке қарсы мақсаттар үшін пайдаланылады.

Сумен жабдықтау жүйесі үш компонентті қамтиды: суды жинауға, тазартуға және өңдеуге арналған құрылыстары мен құрылғылары бар сумен жабдықтау көзі, ғимаратта орналасқан сыртқы су құбыры және ішкі су құбыры.

Қалалар мен елді мекендерде орналасқан қонақ үйлер, әдетте, қалалық (кенттік) су құбырынан суық сумен жабдыкталады. Ауылдық жерлерде, тауларда, автожолдарда орналасқан қонақ үйлерде жергілікті сумен жабдықтау жүйесі бар.

Қалалық су құбырында суды ашық (өзендер, көлдер) немесе жабық (жерасты сулары) көздерден пайдаланады.

Қалалық су құбырындағы су ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек. Сумен жабдықтаудың ашық көздерінен алынған су қалалық су құбыры желісіне берер алдында оның сапа көрсеткіштерін стандарт талаптарына сәйкес келтіру үшін әрдайым алдын ала өңдеуден өтеді. Жабық сумен жабдықтау көздерінен алынған су әдетте өңдеуді қажет етпейді. Суды өңдеу су құбыры станцияларында жүзеге асырылады. Өзендерді сумен жабдықтау кезінде станцияларды өзен ағысы бойынша елді мекендерден жоғары орналастырады.

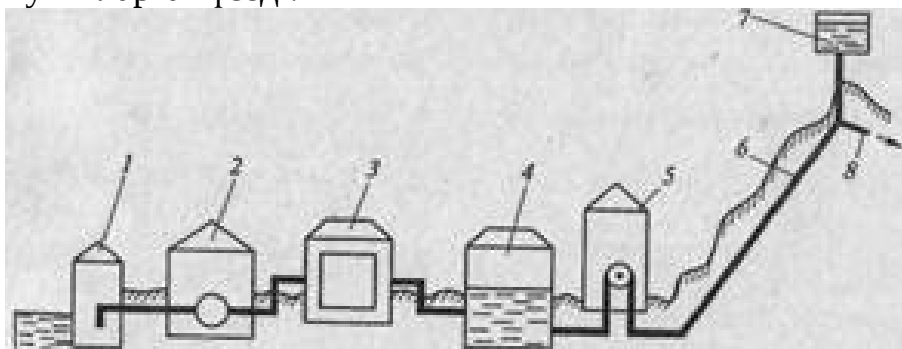
Су құбыры станциясының құрамына келесі құрылыстар кіреді:

- су қабылдау құрылғылары;
- бірінші көтеру сорғылары;
- тұндырғыштар және тазарту құрылыстары;
- суды сақтауға арналған резервуарлар;
- екінші көтеру сорғылары.

Екінші көтергіш сорғылар магистральдық құбырларда және қалалық су құбыры құбырларында қажетті қысымды ұстап тұрады. Кейбір

жағдайларда су қоймалары бар және су резервуарларын белгілі бір биіктікке көтеру арқылы су құбыры жүйесінде қысым жасай алатын су мұнаралары магистральдық құбырлар жүйесіне қосылады.

Су құбыры станциясынан қалалық су құбыры желісі арқылы су тұтынушыларға түседі.



Сурет 3. Су құбыры станциясының схемасы: 1 - су құбыры құрылысы; 2 - бірінші көтерілетін сорғы станциясы; 3 - тазарту құрылыстары; 4 - таза су резервуарлары; 5 - екінші көтерілетін сорғы станциясы; 6 - сутартқыштар; 7 - арынды мұнара; 8 - магистральдық су құбыры желісі.

Қалалық су құбыры желілері болат, шойын, темірбетон немесе асбест-цемент құбырларынан жасалады. Оларға құдықтарда авария және жөндеу кезінде су құбыры желісінің жекелеген учаскелерін сөндіру үшін ысырмалар, өрт сөндіру кезінде сумен жабдықтауға арналған өрт гидранттары орнатылады. Су құбыры желісінің құбырлары қыста топырақтың қату тереңдігінен кемінде 0,2 м тереңдікте орналастырылады. Болат құбырлар сенімді гидроизоляцияға ие болуы керек. Ғимараттың ішкі су құбыры-бұл сыртқы су құбырының орталық жүйелерінен немесе жергілікті сумен жабдықтау көздерінен ғимараттағы су тарату нүктелеріне су беретін жабдықтар, құрылғылар мен құбырлардың жиынтығы. Қонақ үй ғимараттарындағы ішкі су құбыры шаруашылық-өндірістік және өртке қарсы қажеттіліктерді қанағаттандыру үшін бөлек болуы тиіс. Шаруашылық-ауыз су және өндірістік су құбырлары біріктіріледі, өйткені қонақ үйлерде шаруашылық және өндірістік қажеттіліктерге таза ауыз су пайдаланылады.

Суық сумен жабдықтау жүйесінің ішкі су құбыры келесі элементтерді қамтиды:

- бір немесе бірнеше байланыстырушы су құбыры;
- су өлшеу торабы;
- суды қосымша тазартуға арналған сүзгілер;
- көтергіш сорғылар және су тегеурінді бактар;
- реттеуші арматурасы бар құбырлар жүйесі (тарату магистральдары, көтергіштер, өткізгіштер);
- су тарату құрылғылары;

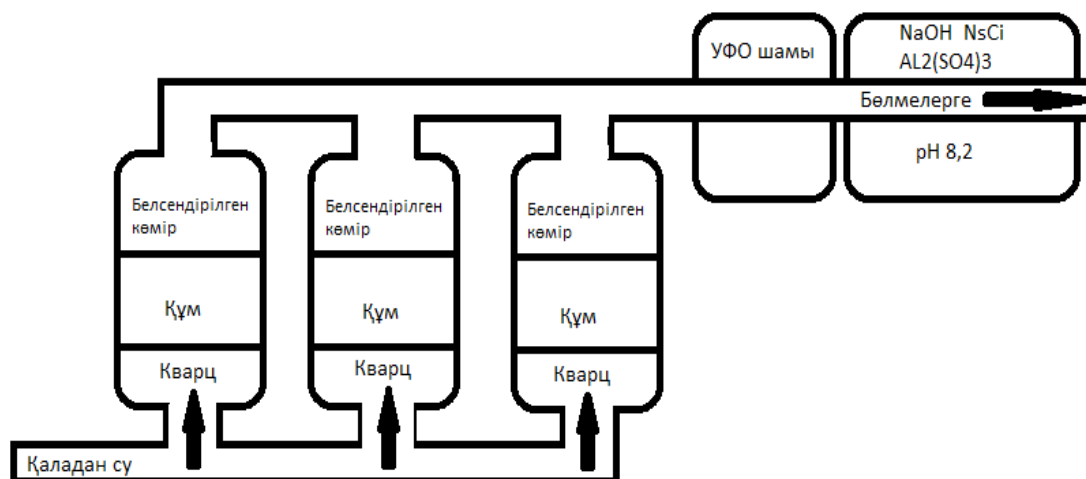
- өрт сөндіру құрылғылары.

Байланыстырушысу құбыры ғимараттың қабырғасына перпендикуляр орындалады. Ол үшін шойын немесе асбест цемент құбырлары қолданылады. Байланыстырушысу құбыры мен сыртқы су құбыры желісіне қосылған жерде қажет болған жағдайда ғимаратқа су беруді ажырататын құдық пен ысырма орнатылады.

Қонақ үйде әдетте екі байланыстырушысу құбыры болады, бұл біріншіден, суық сумен үздіксіз қамтамасыз етуге, екіншіден, өрт болған жағдайда өрт крандарына жеткілікті су беруге кепілдік береді. Су өлшеу қондырғысы кәсіпорынның су шығынын өлшеуге арналған. Ол ғимараттың сыртқы қабырғасын енгізгеннен кейін бірден жылытылатын бөлмеде орнатылады. Су шығынын өлшеу су өлшегіштің көмегімен жүзеге асырылады. Су өлшегіш ол арқылы су ағыны өткен кезде турбинаның (немесе дөңгелектің) айналуына әкеліп соқтырады. Су шығыны литрмен немесе текше метрмен көрсетіледі.

Су өлшегішті енгізудегі судың есептік ең жоғары сағаттық (секундтық) шығынына байланысты анықтамалық деректер бойынша таңдайды.

Төрт және бес жұлдызды қонақ үйлерде қалалық су құбырынан су дайындау станцияларында қосымша тазартудан өтуі тиіс. Қосымша өңдеудің мақсаты-әлемдік сапа стандарттарына сәйкес келетін су алу. Суды тазарту станциясының сызбасы4 – суретте көрсетілген.



Сурет 4. Қонақ үйдің су дайындау станциясының сызбасы

Су дайындау станцияларында су кварц, өзен құмы, белсендірілген көмір қабаттарынан тұратын арнайы сүзгілер арқылы өтеді, оны ультракүлгін сәулелену лампасының (УКС) көмегімен зарарсыздандырады, су құрамына түрлі қоспалар енгізеді.

УКС шамы судағы микробтарды өлтіреді, оны жұмсартады. Шамның қызмет ету мерзімі бір жылдан аспауы керек.

Қосымша ретінде NaOH сілтісі қолданылады, ол автоматты түрде құбырдағы арнайы тесіктер арқылы суға құйылады. NaOH суын өңдеудің мақсаты-оны $\text{PH} = 8,2$ қышқылдық деңгейіне жеткізу. Суға тұздар да қосуы мүмкін: NaCl және $\text{Al}_2(\text{SO}_4)_3$.

Қонақ үй ғимаратындағы суық сумен жабдықтау жүйесінің схемасын таңдау ғимаратқа кіре берістегі сыртқы су құбыры желісіндегі Яр (Па) қысымына байланысты болады.

Ішкі су құбырының барлық су тарату нүктелерін сумен қалыпты жабдықтау үшін сыртқы су құбыры желісіндегі H_p (Па) талап етілетін қысым кемінде болуы тиіс:

$$H_p = h_1 + h_2 + h_3 + h_4 + h_5$$

мұндағы h_1 - енгізуден ең жоғары орналасқан нүктеге дейін суды көтеру үшін қажетті қысым, Па; h_2 - су өлшеу торабындағы қысымның жоғалуы, Па; h_3 - су тазарту станциясындағы қысымның жоғалуы, Па; h_4 - құбырлардағы қысымның жоғалуы, Па; h_5 - неғұрлым жоғары орналасқан су бөлу нүктесіндегі қажетті бос қысым, Па.

Ішкі су құбыры торындағы қысым 0,6 МПа-дан аспауы тиіс.

H_p мен H_{tr} мәндерінің арақатынасына байланысты ғимарат суық сумен жабдықтау жүйелерінің бірімен жабдықталған.

$H_p > H_{tr}$ кезінде ғимараттың барлық су тарату нүктелеріне тұрақты су беру қамтамасыз етіледі және жоғарылататын сорғы мен су айдау бағынсыз қарапайым сумен жабдықтау жүйесі орнатылады.

Егер тұрақты түрде тәуліктің белгілі бір сағаттарында $H_p < H_{tr}$ болса, сондықтан су бөлетін бірқатар нүктелерге су беру мезгіл-мезгіл қамтамасыз етілсе, су тегеурінді немесе гидропневматикалық бакпен сумен жабдықтау жүйесі орнатылады.

Су ыдысы ғимараттың жоғарғы нүктесінде орнатылады. Гидропневматикалық резервуар ғимараттың төменгі бөлігінде орналасқан. Сорғылар орнатылған үй-жайларда жылыту, жарықтандыру және желдету болуы керек. Ғимаратқа параллель немесе дәйекті түрде орнатылған бір немесе бірнеше сорғылар қызмет ете алады. Егер ғимаратқа бір сорғы қызмет етсе, онда желіге және екінші резервтік сорғыға қосылуы керек. Сорғылар олардың өнімділігі мен қысымын ескере отырып таңдалады.

Ішкі сумен жабдықтау жүйесі үшін болат (мырышталған) немесе пластикалық құбырлар қолданылады. Құбырлар құрылыс конструкцияларында ашық және жабық түрде орнатылады. Судың түсуін қамтамасыз ету үшін көлденең учаскелер байланыстырушы су құбыры жағына қарай еңіспен төселеді. Су құбыры жүйесі схемаға байланысты судың жоғарғы немесе төменгі ағынымен болуы мүмкін.

Құбырдың диаметрі су тарату (су тұтыну) нүктелерінің санына және олардың мөлшеріне байланысты арнайы кестелер бойынша анықталады.

Шаруашылық-өндірістік-өртке қарсы су құбыры жүйелері магистральдарының диаметрі кемінде 50 мм тең болып қабылданады.

Ішкі су құбыры жүйелері құбыр және су тарату арматураларымен жабдықталады.

Құбыр арматурасы жөндеу кезеңінде құбырлардың бөліктерін ажыратуға, жүйедегі қысым мен тұтынуды реттеуге арналған. Құбыр арматурасы бекіту, реттеу, қауіпсіздік және бақылау болып ажыратылады.

Жапқыш және реттеуші арматура ретінде ысырмалар мен клапандар қолданылады. Ысырмалар шойын мен болаттан, ал клапандар жезден жасалады. Бекіту арматурасы кірмеге, тіреуіштерге және тармақтарға орнатылады.

Сақтандырғыш арматураға сақтандырғыш және кері клапандар, бақылауға-деңгей көрсеткіштері, бақылау крандары, манометрлерге арналған крандар жатады.

Су тарату арматурасына суды бөлу орнындағы әртүрлі крандар кіреді: қабырға, дәретхана, ағызу цистерналарының шүмектері, суару, писсуар, жуу, сондай-ақ жууға, ваннаға, душқа, қол жуғыштарға, бассейндерге, кір жуғыш машиналарға арналған крандар және т. б.

Қонақ үй кәсіпорындарындағы өртке қарсы су құбыры

Өрт сөндіру құралдары үлкен жылу сыйымдылығына ие бола отырып, ол жанғыш заттарды өздігінен тұтану температурасынан төмен температураға дейін салқындатады және пайда болған булардың көмегімен жану аймағына ауаның кіруіне кедергі келтіреді. Үлкен қысыммен бағытталған су ағыны отқа және механикалық әсерге ие, жалынды қағып, жанып жатқан объектінің тереңдігіне енеді. Жанып жатқан объект бойынша ағып жатқан кезде су ғимарат конструкцияларының отпен қамтылмаған бөліктерін сулайды және оларды жанудан қорғайды.

Өртті сөндіруге су қолданыстағы су құбырынан беріледі. Кейбір жағдайларда оны табиғи немесе жасанды су қоймаларының сорғыларының көмегімен беруге болады.

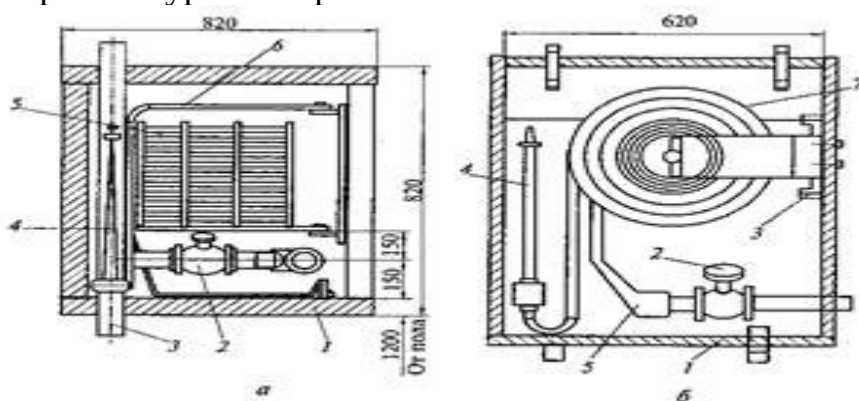
Ішкі өртке қарсы сумен жабдықтау ғимаратта өрт крандары бар тіреуіш құрылғысымен қамтамасыз етіледі. Өрт крандарын баспалдақ алаңдарында, дәліздерде және қонақ үйлердің жеке үй-жайларында еденнен 1,35 м биіктікте «ПК» деген белгісі бар арнайы шкафтарда орналастырады. Шкафта краннан басқа ұзындығы 10 немесе 20 м брезент жең және металл өрт оқпаны (брандспойт) болуы керек. Жеңнің ұштарында оқпанмен және кран вентилімен қосылу үшін тез ажыратылатын гайкалар болады. Жеңдер бұрылыс сәресіне қойылады немесе катушкаға оралады. Өрт сөндіру крандары арасындағы қашықтық жеңнің ұзындығына байланысты және ғимараттың бүкіл ауданы кем дегенде бір ағынмен суарылатындай болуы керек. Ғимаратта ұзындығы мен диаметрі бірдей жеңдерді қолдануға рұқсат етіледі.

Көп қабатты ғимараттарда орналасқан қонақүйлерде ішкі өртке қарсы су құбыры жүйесіне автоматты өрт сөндіру құралдары да кіреді,

олар жану ошағын оқшаулайды, жалын мен түтін газдарының таралуына жол бермейді, өртті жояды. Автоматты өрт сөндіру құралдарына спринклерлік және дренчерлік жүйелер жатады. Үй-жайдағы температура жоғарылаған кезде суландырғыштың құлпы ериді және суландырғыштан су ағыны розеткаға соғылып, өрт ошағының үстіне бөлінеді. Сонымен қатар, су өрт туралы сигнал беретін сигналдық құрылғыға жақындайды. Бір суландырғышпен қорғалатын аймақ шамамен 10 м² құрайды.

Спринклерлік суландырғыштар қонақ үйлердің тұрғын бөлмелерінде, дәліздерінде, қызметтік және қоғамдық үй-жайларында орнатылады.

Спринклерлік және дренчерлік өртке қарсы су жүйелерінің сызбалары 5 – суретте көрсетілген.



Сурет 5. Өрт шкафының жабдықтары: а-айналмалы сөресі бар; б- катушкасы бар; 1 - шкафтың қабырғалары; 2 - өрт краны; 3 - өрт бағанасы; 4 - өрт бағанасы; 5 - өрт жеңі; 6 - айналмалы сөре; 7-катушкасы.

Спринклерлік жүйелер өрт пен жануды жергілікті сөндіру, құрылыс құрылымдарын салқындату және өрт туралы сигнал беру үшін қолданылады. Спринклерлік жүйе төбенің астына салынған және сумен толтырылған құбырлар жүйесін және тесіктері оңай балқитын құлыптармен жабылған спринклерлік суландырғыштарды қамтиды. Дайындық жағдайында спринклерлік жүйе қысымға ұшырайды.

Дренчерлік жүйелер барлық есептік алаңдағы өртті сөндіруге, өртке қарсы қабырғалардың ойықтарында, қонақ үйдің дәліздерін бөлімдерге бөлетін өртке қарсы есіктердің үстінде су пердесін жасауға және өрт туралы дабыл беруге арналған. Дренчерлік жүйелер автоматты және қолмен (жергілікті және қашықтан) қосылуы мүмкін. Дренчерлік жүйелер құбырлар мен суландырғыштар жүйесінен тұрады, бірақ спринклерлік жүйеден айырмашылығы, су дренчерлік суландырғыштарда құлыптар жоқ және үнемі ашық. Суды жүйелі орналасқан суландырғыштар тобына жеткізетін құбырда термосезгіш құлпы бар су беру клапаны орнатылады. Өрт кезінде құлып клапанды ашады және барлық дренчерлік бастардан су өртті сөндіру немесе шымылдық жасау үшін келеді. Бір уақытта өрт дабылы іске қосылады.

Спринклерлік және дренчерлік қондырғылардың жұмыс қабілеттілігі олардың техникалық қызмет көрсетуіне байланысты, ол оларды пайдалану жөніндегі нұсқаулықтарда көзделген бірқатар іс-шараларды орындаудан тұрады.

Қонақүйлерді ыстық сумен жабдықтау жүйесін жобалау

Қонақ үй кәсіпорындарындағы ыстық сумен жабдықтау жүйесі

Қонақ үйлердегі ыстық су шаруашылық-ауыз су және өндірістік қажеттіліктерге пайдаланылады. Сондықтан ол, сондай-ақ осы мақсаттар үшін пайдаланылатын суық су ҚР МЕМСТ 2872--82 талаптарына жауап беруі тиіс.

Ыстық судың температурасы күйіп қалмас үшін 70 °С-тан аспауы керек және 60 °С-тан төмен болмауы керек, бұл өндірістік қажеттіліктер үшін қажет.

Қонақ үйлерде ыстық су болуы мүмкін:

- жергілікті, орталық
- орталықтандырылған.

Жергілікті сумен жабдықтау кезінде суық сумен жабдықтау жүйесінен келетін су газ, электр су жылыту, су жылыту колонкаларында қызады. Бұл жағдайда суды жылыту тікелей тұтыну орындарында жүзеге асырылады. Ыстық сумен жабдықтауда үзілістерді болдырмас үшін қонақ үйлер әдетте орталық ыстық сумен жабдықтау жүйесін пайдаланады.

Ыстық суды орталық дайындау кезінде суық сумен жабдықтау жүйесінен келетін су қонақ үй ғимаратының жеке жылу пунктінде немесе орталық жылу пунктінде су жылытқыштарымен қызады, кейде су тікелей жергілікті және орталық қазандықтардың қазандықтарында қызады.

Орталықтандырылған жылумен жабдықтау кезінде су жылытқыштарда қалалық жылу желісінен келетін бумен немесе ыстық сумен қызады.

Ыстық сумен жабдықтау желілерінің схемасы тұйық немесе циркуляциялық құбырлар жүйесі бойынша ыстық су айналымын ұйымдастырумен болуы мүмкін. Тұйық схемалар тұрақты су бөлу кезінде көзделеді.

Егер су бөлу мерзімді болса, онда мұндай схемада құбырлардағы су іріктеу болмаған кезде салқындатылады, ал су бөлу кезінде температурасы төмен су құбырларына түседі. Бұл 60 - 70 °С температурасы бар суды алу кезінде, су алу нүктесі арқылы көп мөлшерде суды өнімсіз төгу қажеттілігіне әкеледі. су айналымы схемасында бұл кемшілік жоқ, бірақ ол қымбатқа түседі. Сондықтан мұндай схема су қоймасы тұрақсыз болған жағдайда қолданылады, бірақ су тарату кезінде судың тұрақты температурасын сақтау қажет.

Айналым желілері мәжбүрлі немесе табиғи айналыммен жабдықталған. Мәжбүрлі айналым ғимараттарды сумен жылыту жүйесіне ұқсас сорғыларды орнату арқылы жүзеге асырылады. Ол екі қабаттан

асатын ғимараттарда және магистральдық құбырлардың едәуір ұзындығында қолданылады.

Бір, екі қабатты ғимараттарда құбырлардың ұзындығы аз болған кезде әр түрлі температурада судың көлемдік массасының айырмашылығына байланысты циркуляциялық құбырлар жүйесі арқылы судың табиғи айналымын орнатуға болады.

Мұндай жүйенің жұмыс принципі табиғи айналымы бар сумен жылыту жүйесінің жұмыс принципіне ұқсас. Суық сумен жабдықтау жүйелеріндегідей, ыстық су жолдары төменгі және жоғарғы сыммен болуы мүмкін.

Ғимараттың ыстық сумен жабдықтау жүйесі үш негізгі элементтен тұрады: ыстық су генераторы (су жылытқышы), құбырлар мен су құбырлары және су тарату нүктелері.

Суды жылыту технологиясы

Ыстық сумен жабдықтау жүйелері үшін жақсы ереже бар-тұрғындар үшін қолайлы температураны ең төменгі деңгейде ұстау. Минералды тұздардың коррозиясы мен тұндыруы температураның жоғарылауымен жеделдетілетіні байқалды. 60°C температурасы қалыпты тұтыну үшін максималды болып саналады.

Егер тұрғындар 5-8°C-тан төмен температурада ыстық суды жеткілікті санаса, соғұрлым жақсы. Арнайы мақсаттар үшін ыстық су қажет болған кезде, мысалы, пәтерлердегі немесе тұрғын үйдегі мейрамханалардағы ыдыс жуғыш машиналар үшін жеке жылытқыштарды пайдалану қажет.

Ыдыс жуғыш машиналарға 70°C температурасы бар су қажет болғандықтан, барлық ыстық суды осы температураға дейін жылытудың қажеті жоқ. Үйдегі ыдыс жуғыш машиналардағы жылытқыштар әдетте электрлік типтегі.

Жалпы мақсаттар үшін ыстық сумен жабдықтау жүйелері жылу жүйелеріне ұқсас. Егер, мысалы, жеке жылыту және салқындату қондырғысы «отын» ретінде электр қуатын пайдаланса, ыстық сумен жабдықтау жүйесі үшін сол көз көзделеді.

Екінші жағынан, егер орталық жылытуға арналған қондырғы жобаланса, онда ыстық сумен жабдықтау көбінесе осы жүйенің бөлігі ретінде жасалады. Талқылау тақырыбы-суды жылыту әдісін таңдау: қазанды, су жылытқышты немесе екі әдісті де қолдану. Егер жобада тек бір ғана су жылыту қазандығы көзделсе, ыстық сумен жабдықтауға арналған су жеке құрылғымен қыздырылуы тиіс.

Бұл қазандықты жазда профилактикалық қызмет көрсету үшін тоқтатуға болады. Сондықтан, егер жылына бірнеше күн ыстық судың жоғалуы тұрғындарды тітіркендірмесе, бір агрегаты бар қондырғыларды қолдануға рұқсат етіледі.

Екі немесе одан да көп қазандықтарды орнату кезінде ыстық сумен жабдықтау жүйесін жылыту жүйесімен біріктіру тиімді. Бұл жағдайда қазандықтың ауданы үнемделеді және бастапқы шығындар азаяды.

Алайда, суды жылыту өздігінен жүрмейтінін ұмытпау керек. Сондықтан, егер жылу жүйесінің қазандықтары ыстық сумен жабдықтау үшін пайдаланылса, олардың өнімділігі ыстық сумен жабдықтау жүйесіндегі суды жылыту үшін жұмсалатын жылу мөлшеріне көбейтілуі керек.

Қазандыққа жүктеме қонақ үйдің бағытына, кіретін суық судың температурасына және т. б. байланысты.;

6-кесте Сыртқы есептік температура

Сыртқы есептік температура, ° СЫстық сумен жабдықтауға арналған қазандыққа жүктеме, пайыз	
-23	20
-12	25
-1	33

Орнатуда қазандықтар неғұрлым көп болса, ол жазда тиімді жұмыс істейді. Егер өнімділігі бірдей екі қазандық қарастырылған болса, олар өте жұмсақ климаты бар аудандарды қоспағанда, жазда жүктеме үшін тым үлкен болады.

Егер олардың бесеуі болса, онда суды жылыту тіпті суық жерлерде де үнемді болады. Орталық қазандық қондырғысынан суды жылыту механизмі өте қарапайым. Ең танымал су жылытқыштар-бұл кішкене диаметрлі мыс құбырларының жиынтығы бар қабықша. Салқындатқыш (қазандықтан бу немесе ыстық су) түтіктерді сыртынан жуады, ал ыстық сумен жабдықтауға арналған су олардың ішіне ағып кетеді. Салқындатқыштың температурасы немесе мөлшері ыстық судың температурасына байланысты судың бөлінуіне қарамастан жеткілікті тұрақты болатындай етіп реттеледі.

Бұл жылытқыштың артықшылығы-шағын аймақ. Мысалы, 200 пәтерлі үй үшін ыстық суға деген қажеттілік диаметрі 200 мм және ұзындығы 2 м бу жылытқышымен қанағаттандырылады, оны қазандыққа орнату қиын емес. Егер сіз жобаның құнын қосымша арттыруға мүмкіндік берсеңіз, бір негізге кезекпен жұмыс істейтін екі жылытқышты орнатқан дұрыс. Бұл ұсыныс көбінесе аз бастапқы шығындар үшін ескерілмейді, өйткені ыстық сумен қамтамасыз етудің қысқа мерзімді үзілісі апат емес. Алайда, тез ауыстыру үшін қосалқы құбырдың болуы жақсы, өйткені барлық су жылытқыштарды жөндеу үшін бірнеше күн, тіпті апта қажет болуы мүмкін.

Жергілікті су жылытқыштар осы мақсаттар үшін арнайы орнатылған қазандық немесе жылу алмастырғыш түрінде қолданылуы мүмкін. Көбінесе суды жылыту процесі бір немесе бірнеше қазандықтарда жүзеге асырылады, онда су аралық жылу алмастырғышсыз тікелей отынмен

қызады. Бұл отын газ, мұнай немесе электр қуаты болуы мүмкін, ал жылытқыштың қыздырылған су сыйымдылығы болуы мүмкін.

Ыстық сумен жабдықтау жүйелерінде қолданылатын жылу аккумуляторлары, артық пайда болған кезде ақша салатын банк сияқты жұмыс істейді, содан кейін оларды жұмсайды. Бұл күні суды тұтыну біркелкі емес-танертең және кешке максималды «шыңы». Нәтижесінде қиын жағдай туындайды. Түсіндірсек, бұл-келесі мысал. Есептеуге сәйкес, күн ішінде ыстық суға деген жалпы қажеттілік 18200 л құрайды және бұл қажеттілік көптеген жылдар бойы статистикалық деректерді зерттеу негізінде анықталған делік.

Сонымен қатар, максималды тұтыну танертеңгі 7-ден 8-ге дейін болады және 3400 литр болады деп күтілуде. Бір жағдайда қондырғының өнімділігі суық су түсетін температурадан сағатына 3400 литр суды 52-60°C температураға дейін қыздыру қажеттілігіне байланысты таңдалады. Біздің мысалда тұтыну 18200 литрге тең болады, ол 24 сағатқа бөлінеді, яғни сағатына 760 литр. Батарея бір сағат ішінде ыстық суға деген жоғары қажеттілікті қамтамасыз ете алатындай етіп есептеледі. Біздің мысалда ең көп тұтыну 3400 литрге тең, оның ішінде су жылытқышы сағатына 760 литр бере алады. Сондықтан батареяға 2640 л қосылу керек.

Батарея цилиндр пішінді болат бак болып табылады. Резервуардан шыққан ыстық су суық сумен алмастырылуы керек. Резервуардың сыйымдылығының шамамен 75 пайызын суық қоспасы берілетін ыстық судың температурасын өзгертпес бұрын ауыстыруға болады. Сондықтан резервуардың пайдалы сыйымдылығы-толық сыйымдылықтың 75 пайызы. Біздің мысалда бұл бак батареясының сыйымдылығы 3520 литр болуы керек дегенді білдіреді.

Батареяларды қолданудың ерекше пайдасы орталық жүйелер үшін тиімді. Кішігірім жылытқыш кішігірім қазандыққа, аз мұржаға және тиімді жұмысқа деген қажеттілікті білдіреді, өйткені бұл жылытқыш күні бойы толық қолданылады. Сондай-ақ елеулі кемшіліктер бар. Батарея көп орын алады және көп ақша жұмсайды, коррозияға ұшырайды, техникалық қызмет көрсетуді және соңында бөлшектеу мен ауыстыруды қажет етеді. Алайда, мұның бәрі осы төтенше жүйелердің бірін таңдаудың басты өлшемі емес. Әр жобаны өз көрсеткіштері бойынша бағалау керек.

Ыстық су айналымы және жүйені қорғау

Соңғы түнгі сағат ішінде, тұрғын үйде ыстық су өте аз немесе мүлдем болмаған кезде, құбырларда тұрақты тұрған судың температурасы қонақ үйдің температурасына дейін төмендейді. Алғашқы оянған тұрғын танертең суды босатып, судың суық екенін және ыстық болғанға дейін көп мөлшерде су босатылуы керек екенін біледі. Бұл мәселенің шешімі судың құбырлар арқылы және су жылытқыш арқылы баяу айналуына мүмкіндік беретін қосымша құбыр жүйесін орнату болып табылады. Айналым гравитациялық түрде, ең ыстық және салқын судың массалық айырмашылығының әсерінен, жылу жүйесіндегі су айналғандай жүзеге

асырылуы мүмкін. Жиі осы мақсатта айналым сорғысы орнатылады. Міндетті түрде жүйенің қауіпсіздігі қарастырылу керек. Су 4°C-тан көп қызатындықтан, ол кеңейеді. Әрі қарай, су желілеріндегі ауа жинағыштар бұл кеңейтімді демпфирлейтіні көрсетіледі, бірақ едәуір кеңейген кезде немесе ауа жинағыштар суға толып кетсе, автоматты түрде ашылатын және судың белгілі бір мөлшерін босатып, жүйеде қысым түсіретін қауіпсіздік клапаны болуы керек. Екінші қауіп-бұл жылытқыштың терморегуляторларының сынуы, бұл судың шамадан тыс жоғары қызуына әкелуі мүмкін. Бұл сонымен қатар тұтынушыға өте ыстық судың түсуіне жол бермейтін қауіпсіздік клапанын орнатуға мәжбүр етеді. Бұл екі функция, әдетте, бір клапанға қойылады, ол термопневматикалық қауіпсіздік клапаны деп аталады. Кез-келген сәтте ол күтпеген жерден толығымен ашылуы мүмкін. Адамдарды жарақаттан қорғау үшін құбыр клапанға қосылады және оны қауіпсіз жерге, ағынды суларды қабылдағыштан жоғары шығарады. Бұл әсіресе жеке үйде жеке су жылытқышты орнатқан кезде есте сақтау керек. Сақтандырғыш клапаннан шығару ол ешкімге және ештеңеге зиян тигізбейтін жерге шығарылуы тиіс.

Су құбыры желілері жүйесі

Су құбырлары эрозияға және коррозияға төзімді болуы тиіс. Эрозия судың қозғалуынан, ал коррозия химиялық әсерден болады.

Мысалы, егер болат құбырларда ауа болса (және кіретін су әрқашан ауаның белгілі бір мөлшерін қамтиды), химиялық реакция жүреді. Нәтижесінде оларда тот деп аталатын темір тотығы пайда болады. Сондықтан су беруге арналған болат құбырлар мырышпен электрохимиялық түрде жабылған. Бұл процесс гальванизация деп аталады.

Болат, мыс, жезден, шойыннан, асбест-цемент қоспаларынан және көптеген пластмассадан басқа құбырлар жасау үшін материалдар ретінде қолданылады. Мыс-қымбат материал, бірақ ол жақсы өңделеді және біріктіріледі. Мүмкін болса, жоғары сапалы құбырларды орнату үшін мыс құбырларын қолдану ұсынылады. Шойынның құрамына коррозияға ұшырайтын көптеген темір кіретініне қарамастан, шойынды алу процесінде химиялық реакциялар жүреді, нәтижесінде ол коррозияға төзімді болады. Сондықтан шойын құбырлары көбінесе жер асты коммуникациялары үшін қолданылады, әсіресе диаметрі 75 мм немесе одан да көп, олар үшін мыс қымбат материал болып табылады. Шойын құбырларының массасы неғұрлым көп болса, соғұрлым олар үйдің ішіне төсеуге жарамды болады, онда оларды бекіту өте қиын.

Асбест-цемент құбырлары да ауыр. Негізінен олар жер асты коммуникациялары үшін қолданылады. Жақында пластикалық құбырлар олардың қалыпты бағасы мен қосылыстың қарапайымдылығына байланысты өте танымал болды; олар коррозияға ғана емес, сонымен қатар электр тогының өтуіне де қарсы тұрады, бұл кейде металл құбырларды

қолдануды қиындатады. Пластикалық құбырларды кеңінен қолдануға елеулі кедергі-олардың жоғары температурада жарамсыздығы.

Мұндай құбырларды қазан немесе пештің жанында орналастыруға болмайды, олардың беткі температурасы 70°C-тан жоғары. Оларды ыстық сумен жабдықтау желілерінің қонақ үй үшін пайдалану мүмкін емес, өйткені бұл адамдардың өмірі үшін өте қауіпті және құбыр жүйесінің ауыр апатына әкелуі мүмкін.

Ғимараттағы суық су құбырларының сымдары ағаш құрылымына ұқсас: Кіріс-бұл ағаш діңі, ал магистральдар мен бұтақтар-оның бұтақтары. Үлкен қонақ үйлерде басты магистральдарда жөндеу жұмыстары кезінде жүйенің кез келген бөлігінде қалған тұтынушылар сусыз қалмас үшін вентильдер орнатылмайды. Егер су құбыры құбырлары құрылыс конструкцияларында жасырылған болса, вентильдерге қол жеткізу мүмкіндігін көздеу қажет, ал әрбір вентиль ол қызмет көрсететін жүйенің белгілі бір бөлігімен сәйкестендірілуі тиіс. Магистральдарды төсеу үшін орынның болуына байланысты жүйелер жоғарғы және төменгі сымдармен келеді.

Биіктігі сумен жабдықтау жүйесін жоғарылататын қондырғысыз жүзеге асыруға мүмкіндік беретін үйлерде су тұтынушыға көтерілетін көтергіші бар магистральдардың төменгі сымын жасайды. Егер жүйе жоғарғы қысымды резервуармен салынса, онда шатыр бойымен магистральдардың жоғарғы сымы жасалады.

Ыстық сумен жабдықтау жүйесі магистральдардың жоғарғы және төменгі сымдарымен де болуы мүмкін. Алты қабатты үйлерде әдетте төменгі сым жүйесі қолданылады. Қонақ үйдің жоғарғы бөлігінде әр қызмет көрсететін тіреуіш жақын жерде орналасқан айналым көтергішімен жалғанады. Содан кейін айналым көтергіштері беріліс қорабына параллель салынған айналым магистралін біріктіреді. Егер қабаттар саны алтыдан көп болса, онда қайталанатын айналым көтергіштерінің ұзындығы сәйкесінше артады және құны едәуір артады.

Бұл жағдайда олар әр көтергішті шатырға шығаруды жөн көреді, содан кейін осы тұжырымдарды жылытқышқа баратын бір кері құбырға біріктіреді. «төңкермелі» схема да мүмкін. Бір ыстық су құбырын қонақүйдің жоғарғы жағына шығаруға болады, төменгі қабатта белгілі бір ұзындыққа шығатын жеке көтергіштер төмен бағытталған осы деңгейдегі тарату жолдарының көмегімен тармақталады. Онда олар жылытқышқа баратын жалпы магистральдық желімен біріктіріледі. Барлық нұсқаларда жүйеде айналатын судың мөлшерін реттеу үшін әрбір кері тіреуіш қолмен реттейтін вентильмен жабдықталуы керек. Осы реттеуші вентильдерге, сондай-ақ бекіту вентильдеріне еркін қол жеткізу қамтамасыз етілуі тиіс. Сондықтан, орнату кезінде кейде маршруттың оңтайлы ұзындығы үшін қажет болғаннан ұзағырақ құбырлар салу керек.

Кез-келген қонақ үй, әдетте, бір бөлме/түнде 300-ден 600 литрге дейін су жұмсайды. Сондықтан суды үнемдеу мүмкіндігі бар. Ас үйге келушілер суды тұтынудан басқа, бір қонаққа қызмет көрсету үшін шамамен 30-40 литр су тұтынады. Пайдаланылған суды үнемдеудегі белгілі бір прогресс қонақүйлерде 4,5 литр ыдыс жуғыш машинаны және 100 мм орнына 80 мм диаметрі бар дренажды құбырларды қолдана бастағаннан кейін байқалады. Мұндай техника бүгінде қолданылмайды, өйткені тәжірибелі үлгілер ыдыс жуудың қажетті сапасына қол жеткізе алмады.

Су құбыры жүйесі

Қонақ үй ғимаратының су жүйесі туралы түпкілікті шешім суды талдаудан бұрын болуы керек. Оның нәтижелеріне байланысты инженерлік жабдықты жобалаушы коррозияға қарсы тұрақтылықты ескере отырып, қандай су құбырларын пайдалану керек - болат немесе мыс. Бұл шешім, әдетте, санитарлық қызметтердің мамандарымен келісіледі, өйткені қонақ үй ерекшелігі тұрғысынан құбырлардың бір немесе басқа түрін қолдануға ешқандай жеңілдіктер жоқ. Бүгінгі таңда нарықта әртүрлі металдардан, пластиктен және композиттік материалдардан жасалған әртүрлі жүйелер бар. Көбінесе металл магистральдық желіні ұйымдастыру

үшін қолданылады, ал жасанды материалдар әртүрлі ағындар үшін қолданылады.

Ғимараттың су жүйесіне қойылатын техникалық талаптар бүгінгі күні соншалықты жоғары, сондықтан олар ешқандай нақтылауды қажет етпейді. Су жүйесінің сым схемасы сәулетшімен және қонақ үй операторымен, әсіресе құлыптау құрылғылары мен тұтыну есептегіштерін орнату тұрғысынан келісілуі керек. Қонақ үйдегі шығындарды есепке алудың ақылға қонымды және дұрыс жүйесі бөлме мен қонақ үйдің сусындар мен тамақтану қызметі үшін суды тұтынудың жеке есебін жүргізе алуы керек.

Су дайындау

Кальций мен оның қосылыстары көп су "қатты су" деп аталады. Цельсий бойынша 55 градустан жоғары температурада кальций құбырларда, арматурада және тазалау үшін қиын аймақтарда шөгінділер түзеді.

Көптеген жағдайларда қосымша су дайындау жүргізілуі керек, ол бүгінгі күні қажетті тұздарды қосу арқылы емес, бүкіл ғимараттың орталық су өлшеу құрылғысының артында су құбыры жүйесіне кіретін электрлік немесе электромагниттік құрылғылардың көмегімен жүзеге асырылуы керек.

Қонақ үй ғимаратындағы кейбір технологиялық процестер суды дайындаудың жоғары дәрежесін қажет етеді. Бұл, ең алдымен, климаттық қондырғы арқылы ауаны ылғалдандыру үшін қажет суға, сондай-ақ ас үйге, ыдыс жуғышқа, кір жуғыш машиналарға және демпферлерде бу дайындауға қатысты. Ол үшін судың қаттылығын 3 пайызға дейін төмендететін арнайы қондырғылар қолданылады. Жұқа шыныны жуу аппараттары үшін (тарелкалар, бокалдар) кері осмос негізіндегі концентрация қондырғыларын пайдалану керек. Бұл барлық қонақ ыдыстарын қосымша жылтыратудан бас тартуға мүмкіндік беретін ең озық жүйелер.

Ыстық суды дайындау

Қонақ үйлер ыстық судың көп мөлшерін тұтынады. Қыздыру процесі айтарлықтай шығындарды талап етеді. Қонақ үйдің санатына қарамастан, ыстық суға арналған резервуарлар бір нөмірге 33 л қатынасынан есептелуі керек. Бұл көрсеткіш есептелген емес, іс жүзінде бекітілген. Орнатылған жылу алмастырғыштардың қуаты бір қонақ үй бөлмесіне 2,15 кВт болуы керек, ал тиімділігі 78 пайызға тең ротациялық жылу алмастырғыштар қолданылады.

Антибактериалды қорғауды қамтамасыз ету мақсатында, егер антибактериалды қорғаныстың неғұрлым жетілдірілген озонды қондырғылары қолданылмаса, бірінші циклдің температурасы Цельсий бойынша кемінде 57 градус болуы тиіс. Жобалау кезінде қосымша сорғылар мен жылу алмастырғыштарды қамтамасыз ету керек, сондықтан бір қондырғының істен шығуы қонақ үйдің бүкіл ыстық сумен жабдықтау

жүйесінің тоқтауын білдірмейді. Қонақ үйдегі ыстық судың орталық дискілері кем дегенде екі болуы керек.

Ыстық суды дайындау жүйесі кері жылуды алу үшін жақсы жұмыс істейді, мысалы, суық қондырғылардың, трансформаторлардың және ғимараттың салқындату жүйесінің жұмысынан.

Мұнда ыстық суды тұтынудың ең жоғары төмендеуі кезеңінде қалдық жылуды басқа мақсаттарда пайдалану үшін ыстық су қорларының жинақтауыштарының сыйымдылығын экономикалық тұрғыдан ұлғайту болып табылатындығын талдау қажет.

Спринклерлік қондырғылар

Егер спринклерлік қондырғылар "төрт-бес жұлдыз" санатындағы қонақүйлерде жиі кездесетін жергілікті құрылыс нормаларымен белгіленгеннен гөрі қонақ үй операторының қалауы бойынша пайдаланылса, онда олар американдық FM (Factory Mutual) стандарттарына сәйкес келуі керек. Бұл талаптар көптеген халықаралық қонақ үй желілерінің талаптарына сәйкес келеді. Көбінесе спринклерлік жүйелер сәулет идеяларын қолданыстағы құрылыс нормалары мен өрт ережелеріне сәйкес келтіру үшін қолданылады. Мысалы, кеңістіктің өте үлкен көлемімен ашық атриумдар жасалады. Алайда, бұл қымбат рахат және бір шаршы метрге кемінде 75 доллар тұрады.

Кәріз жүйесі

Кәріз жүйесінің жұмыс істеуі жалпы құрылыс ережелерімен және техникалық нормалармен белгіленеді. Дегенмен, жаңа қонақ үй іске қосылған кезде бітелулер жиі кездеседі, өйткені құрылыс жұмыстары кезінде қоқыс жүйеге түседі. Бұл бірнеше апта немесе тіпті айға созылуы мүмкін. Сондықтан жүйені пайдалануға қабылдағанға дейін ғимараттың кәріз жүйесінің барлық негізгі магистральдарын құжаттық бейнебақылау жүргізу керек.

Ағымдағы пайдалану кезінде бітелулер де орын алуы мүмкін, сондықтан ғимараттың кәріз жүйесінің негізгі магистральдарының тексеру мүмкіндіктерін дұрыс жобалау қажет. Дыбыс өткізбейтін себептерге байланысты ғимарат ішінде қолданылатын материал шойыннан, ал қосылыстар пластиктен жасалуы керек. Ұзындығы 10 м-ден асатын май бар суларды ағызуға арналған магистральдар май бөлу жүйесінің тұрақты бітелуіне жол бермеу үшін қосымша параллель жылытумен жабдықталуы керек. Басты май бөлгіш негізгі ғимараттан тыс жерде немесе тікелей оның шаруашылық ауласында, сервистік қызмет кедергісіз майды сорып, май шұңқырын тазарта алатындай етіп орнатылуы тиіс.

Көбінесе мейрамхана немесе банкеттер мен конференцияларға арналған бөлмелер қонақ бөлмелерінің ванна бөлмелерінің тік кәріз көтергіштерінен өтетін жағдайға тап болуы керек. Дыбыс оқшаулау тұрғысынан олар көлденең орталық кәріз желісіне қосылатын бетон кессондарымен аяқталуы дұрыс.

3.2 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың жылыту және желдету жүйелері

Қонақ үй бөлмелерінің жылыту және желдету жүйелері ұқсас тұрғын үй жүйелерімен салыстыруға болады. Айырмашылықтар қатаң талаптардан тұрады:

- үнсіз жұмыс. Көптеген жағдайларда барлық қонақүй бөлмелері жатын бөлмелері болып табылады;

- ауа сапасы. Қонақ үй бөлмелерінде кілем, гардин, жиһаз және т. б. "иістердің жиналуын" болдырмау үшін азаматтық ғимараттармен салыстырғанда неғұрлым қарқынды желдетуді қамтамасыз еткен жөн.;

- жұмыстың икемділігі. Қонақ үй нөмірлері әрдайым толық орналаса бермейді. Электр энергиясын үнемдеу мақсатында орнатылған жүйелер бос нөмірлерде немесе қонақтар уақытша жоқ нөмірлерде жылыту және желдету жүйелерін қашықтықтан өшіру мүмкіндігін (мысалы, орналастыру қызметі постынан) қамтамасыз етуі тиіс.

Қонақ бөлмеге кірген кезде ыңғайсыздықты сезінбеуі үшін, оған дейін біраз уақыт ешкім өмір сүрмеген, қонақ үйдің жылыту және желдету жүйесі қонатын бөлмені ең қысқа мерзімде ыңғайлы режимге келтіруге дайын болуы керек;

- қызмет көрсету жеңілдігі. Қонақ үйде орнатылған жылыту және желдету жүйесі қызмет көрсететін бөлме бос тұрса, тікелей қаржылық шығындарға әкеледі.

Осылайша, қонақ үй бөлмелерінің жылыту және желдету жүйелерінің барлық элементтері, мүмкіндігінше сенімді және минималды техникалық қызмет көрсетуді қажет етеді, тіпті мұндай жүйелердің құны жоғары болса да.

Әдетте, бөлмелерде ауа температурасы 26°C, жазда салыстырмалы ылғалдылық 50 пайыз және қыста салыстырмалы ылғалдылық 50 пайыз болған кезде 20°C болуы керек.

Алайда, егер шетелдік қонақтардың келуі жоспарланған болса, жазғы температураны екі градусқа төмендетіп, қысқы температураны да көтерген жөн.

Шетелдік қонақтар, әсіресе Азия, Таяу Шығыс және Солтүстік Америка елдерінен, итальяндықтарға қарағанда үйде мүлдем басқа температура режимін өздері үшін таныс деп санайды. Америка Құрама Штаттарында тұрғын үйде жазда да, қыста да 24°C тұрақты температура сақталады

Жылыту және желдету жүйелерін орнату кезінде әртүрлі техникалық шешімдерді қолдануға болады.

Қонақүйлердегі жылу жүйесі жылыту маусымы кезінде тұрақты температура режимін және барлық жылыту маусымының талаптарына сәйкес ыңғайлы гигиеналық жағдайларды жасауы керек. Жылыту жүйесі

үздіксіз жұмыс істеуі керек және ең аз жылу шығындарымен барлық бөлмелерде қалыпты температураны қамтамасыз етуі керек.

Жылыту жүйелері жергілікті және орталық болып бөлінеді, жергілікті жүйелерге барлық негізгі элементтер бір құрылғыға біріктірілген, мұндай жүйелер пештер, газ және электрлік жылыту олардың әрекет ету радиусы бір немесе екі іргелес бөлмелермен шектелген.

Орталық жүйелерде жылу көзі жылытылатын бөлмелерден тыс немесе жалпы ғимараттан тыс жерде шығарылады.

Қонақ үй кешендерінде келесі жылу жүйелері қолданылады:

1. Сумен жылыту. көлемі 10 мың мм²-ден аспайтын шағын қонақ үй кешендерінде қызмет көрсету үшін қарапайым және пайдалану тұрғысынан арзан, үлкен нысандар үшін суды гравитациялық жылыту бар, жылыту құрылғыларындағы судың мәжбүрлі айналымына негізделген сорғы суын жылыту қолданылады.

2. Төмен қысымды бу жүйесі көбінесе суды жылыту қондырғыларында, кір жуғыш қондырғыларда және жеке құрылғыларда (бу-ауа аппараттары, өрт сөндіру қондырғылары, кептіргіштер), сондай-ақ ас үйде немесе пісіру қазандықтарында қолданылады.

3. Бұл жылу жүйесінің жұмыс принципі қазандықтарда бу шығару болып табылады, бұл бу құбырлар арқылы жылыту құрылғыларына жеткізіледі, онда конденсация құбыр арқылы тікелей қазандыққа немесе конденсация резервуарына жіберіледі; сол жерден су бу қазандығына жіберіледі және қайтадан булануға ұшырайды.

4. Ауаны жылыту. мейрамхананың өндірістік бөлмелері мен сауда залдарының жүйесі желдету және жылыту рөлін атқаратын желдету қондырғыларының көмегімен жүзеге асырылады. Жылыту үшін төмен қысымды бу тартылған жылытқышпен және ауаны сору принципі бойынша жұмыс істейтін желдеткішпен жабдықталған бу-ауа аппараттары қолданылады.

5. Сәулелік жылыту. Бұл жағдайда жылыту каналдары төбелердің дизайнына, қабырға панельдеріне, еденге немесе бөлімдерге орналастырылады, сәулелік жылыту кезінде құрылыс конструкцияларының беттері (төбе, қабырға) қызады, олар жылуды ауаға жібереді, жылыту бетінің температурасы 30-50 °C аралығында болады.

6. Калориферлік жүйе ауаны қыздырып қана қоймай, оны арнайы сүзгілермен ылғалдандырады және тазартады.

Көптеген қонақ үй кешендерінде еден астындағы электр жылыту жүйесі сәтті қолданылады.

Қонақ үй кешендерін жылу желілерінен жылумен жабдықтау тұтынушыларға жылу жеткізушімен жасалған келісім бойынша жүзеге

асырылады, мұндай жылумен жабдықтау жағдайында үй-жайлардың көлемі мен ыстық су шығыны туралы есеп айырысу көптеген қонақ үй кешендері жылу ресурстарын есепке алу тораптарын жабдықтайды, бұл шығындарды азайтады.

Ауа кондиционерлеу және желдету

Заманауи инженерлік жабдықтар қонақ үйлерде адамның толық экологиялық жайлылығын қамтамасыз ететін ауа режимінің кез-келген параметрлерін жасай алады. Бұл жабдық ауаны оттегімен байытуға, жылытуға немесе салқындатуға, кептіруге немесе ылғалдандыруға, шаңнан немесе басқа ластанудан тазартуға, хош иістендіруге мүмкіндік береді. Осы мақсатта кондиционерлер деп аталатын арнайы қондырғылар қолданылады. Еске салайық, бөлмедегі температура 18-20 ° С, ауаның ылғалдылығы - 40-45 пайыз, ауа қозғалысының жылдамдығы-0,25 м / с болуы керек. Ауа баптау жүйесінің әрекет ету радиусына байланысты көптеген бөлмелерге қызмет көрсететін орталық және бір бөлмеге қызмет көрсету үшін жергілікті болып бөлінеді.

Ауаны салқындатудың орталық жүйелері үлкен орталық кондиционерлермен жабдыкталады, ауданы 140 м², биіктігі 10 м-ге дейін арнайы бөлінген үй-жайларда орнатылады, орталық кондиционерлер мейрамханалардың сауда залдарына, банкет залдарына, конференц-залдарға, өндірістік және тұрғын үй-жайларға ауа беру үшін орнатылады.

Жергілікті ауаны кондиционерлеу кезінде шағын кондиционер қызмет көрсетілетін үй-жайда орнатылады.

Ауаны кондиционерлеу табиғи желдетуді (жазғы уақытта ашық терезелер) пайдалану мүмкін еместігіне байланысты көзделеді. Шамадан тыс көшедегі шу, жұмысқа кедергі келтіретін, үй-жайдағы ауаның ластануы немесе желдің жоғары жылдамдығы кондиционерде тек ішкі рециркуляциямен араласқан сыртқы ауа, сондай-ақ ішкі ауа өңделеді.

Ауа баптау жүйелері үшін жаз мезгілінде көп мөлшерде суық қажет, суық сумен жабдықтау, табиғи немесе жасанды көздерден жүзеге асырылуы мүмкін. Табиғи көздерге артезиан сулары жер бетінен 25-30 м тереңдікте орналасқан және 5 ° С температурасы бар, ал мұз жасанды бұлақтарға салқындатылған су жатады, температурасы 7 ° С Тоңазытқыш қондырғыларынан түсетін салқындату құрылғылары буландыру-конденсаторлық агрегаттары бар компрессорлармен жабдыкталады. Өтпелі және қысқы кезеңдерде салқындатқыш машиналар жұмыс істемейді. Таза ауаның санитарлық нормасы бір адамға 200 м³ / сағ құрайды.

3.3 Қонақ үй және мейрамхана кәсіпорындарын электрмен жабдықтау

Мейрамханалар мен басқа да заманауи тамақтану нысандары әртүрлі инженерлік желілер мен коммуникацияларды ұйымдастыруды қажет етеді.

Мұндай объектілердегі маңызды жүйелердің бірі-электрмен жабдықтау, оған барлық электр жабдықтары, сондай-ақ жарықтандыру жүйесі қосылады, оның көмегімен мейрамханада адамдар үшін жағымды атмосфера ұйымдастыруға болады.

Мейрамханалар әдетте жеке ғимараттарда орналасқан, дегенмен кейбір жағдайларда тамақтану орындары ірі нысандарда, мысалы, сауда немесе кеңсе орталықтарында орналасуы мүмкін. Мейрамхананың немесе кафенің орналасқан жері, ғимараттың дизайны және оның ерекшеліктері әр түрлі инженерлік желілерді жобалау кезінде ескерілуі керек. Электр жобасына қойылатын талаптар

Қоғамдық тамақтандыру орындарындағы сымдар төтенше жағдай туындаған кезде өрттің пайда болуын болдырмайтын және ток соғу қаупін азайтатын қорғаныс құрылғылары іске қосылатындай етіп жасалады. Мейрамхананы электрмен жабдықтау монтаждау жұмыстары үшін жанбайтын материалдарды пайдалануды ескере отырып жобаланады. Электриктің элементтері бөлменің дизайнын нашарлатпауы керек және залдардың атмосферасын аз жайлы етпеуі керек.

Жобалау

Кәсіби электрмен жабдықтау жобасын әзірлеудің маңызды құжаты техникалық тапсырма болып табылады. Электр жүйесінің жобасын әзірлеуге техникалық тапсырманы мейрамхана иесі жасауы керек. Егер мекеме иесі мейрамхана орналасқан ғимараттың иесі болса, онда ол тек ТТ жасап, оны жобалық кәсіпорынның жалданған мамандарына тапсыруы керек. Егер мейрамхана иесі мекемені орналастыру үшін үй-жайларды жалға алса, техникалық тапсырма меншік иесімен алдын-ала келісуді қажет етеді.

Жобалық кәсіпорынның қызметкерлері ұсынылған техникалық тапсырма негізінде электр жүйесінің сауатты жобасын жасай алуы үшін ТТ-да келесі мәліметтер мен құжаттар болуы керек:

* Мейрамхана орналасқан объектінің техникалық паспорты паспортта мынадай ақпарат болуы тиіс: құрылыстың мекен-жайы, меншік иесінің аты, объектінің ауданы, қабаттар саны, қабырғалар мен шатырлар жасалған материалдар.

* Мейрамхана, оның аумағы, ғимаратта орналасуы, ішкі кеңістікті пайдалану ережелеріне сәйкес әртүрлі аймақтарға бөлу туралы мәліметтер.

* Меншік иесінің мейрамханасын тағайындау, жұмыс режимі, тұрақты жұмысшылар саны, жұмыс аймақтары, келушілердің болжамды ағымы.

* Мейрамхана үшін әзірленген электр желісінің техникалық сипаттамалары мен басқа да ерекшеліктері-объектіде электрмен жабдықтаудың сенімділік санатын, ішкі сымдардағы фазалардың санын және басқа деректерді көрсету.

* Электрмен жабдықтау көзі туралы ақпарат. Ірі нысандар, әдетте, олар орналасқан елді мекеннің орталық электрмен жабдықтау желісіне

қосылады, бірақ кейбір жағдайларда олар үшін автономды немесе резервтік электрмен жабдықтау ұйымдастырылған.

* Резервтік электр қуатының сипаттамалары-мейрамхананы резервтік электрмен жабдықтауды, қолданылатын отын түрін, автоматиканы және т. б. қамтамасыз ететін жабдық.

* Мейрамхананың ішкі электр жүйесін қаланың орталық электр магистралімен қосу орны.

* Мейрамхана ішінде тарату жабдықтарын орнатудың болжамды орындары.

* Нысан ішінде электр кабельдерін төсеу әдісі-жасырын электр желісі немесе ашық электр жүйесі.

* Мейрамхананың әртүрлі аймақтарында электр тұтыну нүктелерін орнату орындары, олардың мақсаты мен пайдалану ережелері көрсетілген.

* Әрбір жеке құрылғының қуаты мен монтажын көрсете отырып, ұйымдастырылған электр жүйесінен электр қуатын алатын электр жабдықтарының өзекті тізімі.

* Мейрамхана иесінің ұйымдастырылған электр жүйесінің қуатына, орналасуына, тиімділігіне, үнемділігіне және басқа да техникалық сипаттамаларына қойылатын талаптарды аудару.

* Мейрамхананы электрмен жабдықтаудан жұмыс істейтін басқа инженерлік жүйелерге тілектер.

Кез келген объектіде электрмен жабдықтаудың орталық магистраліне қосылған электр жүйесін әзірлеу техникалық шарттар негізінде де жүргізілуі тиіс. Бұл құжатты мейрамхана иесі объектіні электрмен жабдықтауға қосуға өтініш бергеннен кейін ала алады. Өтінім жергілікті Энергосбыт кәсіпорнының кеңсесіне берілуі тиіс. Егер мейрамхана иесі мекеме орналасқан объектінің иесі болса, оған келесі құжаттарды қоса беру әдеттегідей өтініш беру керек:

* мекенжайы, ауданы, мақсаты және пайдалану параметрлері көрсетілген құрылыстың техникалық паспорты;

* ғимараттың меншік құқығы туралы куәлік;

* объектінің сәулеттік сызбасы;

* Тапсырыс беруші тарапынан барлық тұтынушылардың электр энергиясын тұтынуының есептік көлемі;

* мейрамхананың электрмен жабдықтау жүйесінің сенімділік санаты;

* 1: 500 масштабтағы жергілікті жердегі объектінің топографиялық сызбасы.

Егер мейрамхана, кафе немесе басқа қоғамдық тамақтандыру мекемесі ірі объектінің аумағында орналасса және мекеменің иесі алаңды жалға алушы болса, ол объектінің меншік иесінен объектіні электр жүйесіне қосудың техникалық шарттарын ала алады.

ТШ және ТТ – бұл дизайнерлерге мейрамхананы электрмен жабдықтаудың сауатты және кәсіби жобасын жасау үшін қажет болатын

жалғыз құжаттар емес. Кәсіби дизайнға тапсырыс беру үшін мекеме иесі мамандарға келесі құжаттарды ұсынуы керек:

* Мейрамхананың ішкі үй – жайларының жеке ішкі аймақтары, оларды пайдалану ережелері, электр жабдықтарын монтаждау орындары, жиһаздарды орнату орындары, электр тұтыну нүктелерін-розеткаларды, ажыратқыштар мен шамдарды орнатудың қолайлы орындары көрсетілген схемалары.

* Тапсырыс берушінің мейрамханасы орналасқан объектінің сәулеттік схемасы. Схемада мекеменің барлық ішкі бөлмелері белгіленіп, олардың ауданы көрсетілуі керек.

Мейрамхана жұмысының бір ерекшелігі-электр энергиясын айтарлықтай тұтыну. Өйткені, бұл мекемеде көптеген электр жабдықтары бар. Олардың ішінде өнеркәсіптік электр плиталары, ас үй комбайндары, тоназытқыштар, кондиционерлер, жылыту және желдету қондырғылары, жарықтандыру бар.

Мұның бәрі электр желісінде жоғары жүктеме жасайды. Бұл мейрамхананың электрмен жабдықтау жүйесін жобалауға және оны орнатуға ерекше жауапкершілікпен қарау керек дегенді білдіреді. Жобадағы кемшіліктер мен монтаждағы қателіктер өлімге әкелуі мүмкін: электр жабдықтарының тұрақсыз жұмысы мен істен шығуынан бастап желідегі қысқа тұйықталуларға және электр сымдарының өртенуіне дейін.

Қуатты есептеу

Белгілі бір мейрамханадағы электр желісіне жүктемені есептеу энергияны тұтынудың барлық көздерін есепке алуды қарастырады. Қолданыстағы ережелерге сәйкес, осы типтегі мекеменің әр келушісі үшін кемінде 0,81 киловатт бөлінеді. Сонымен, сыйымдылығы жүз адамға арналған мейрамханада ең аз есептелген қуаты 81 киловатт болатын электр сымдарын салу керек.

Алайда, сарапшылар бұл параметрге 15-20 пайыз резервтік қуат қосуды ұсынады. Осылайша, банкет залының 100 орындық оңтайлы минималды тұтыну қуаты іс жүзінде 93,15 киловаттқа жетеді. Егер мейрамхана VIP-мекемелерге қатысты болса, онда қуат сәйкесінше 110 - 160 киловатт деңгейіне дейін артады. Электр сымна қатысты осындай есептік деректерді сақтамау электр желісіндегі проблемаларға алып келеді.

Электрмен жабдықтау жобасының маңыздылығы

Электрмен жабдықтау жобасы қажетті жобалық құжаттардың бірі болып табылады. Онсыз бақылау органдары мейрамхананы пайдалануға рұқсат бермейді, ал кепілдік беруші электр энергиясын жеткізуші оны жеткізуге келісім-шартқа қол қоймайды.

Электр монтаждау жұмыстарының ерекшеліктері

Мейрамханада электр монтаждау жұмыстарын тәжірибелі және білікті мамандар жүргізуі керек. Олар сымдарды дұрыс төсейді, оны ықтимал механикалық зақымданудан және ылғалдың әсерінен қорғайды, интерьердің эстетикасын сақтайды.

Ас үйде сымдар жабық түрде орнатылады, өйткені ылғалдылықтың шамадан тыс деңгейі, жоғары температура бар. Ол үшін мыс сымдары мен күшейтілген қос оқшаулауы бар үш сымды кабель қолданылады. Мейрамхана залдарында сымды қабырға материалдары мен аспалы төбенің астында жасыруға болады.

Мейрамхананың сыртқы жарығы

Керемет сыртқы дизайнның кілті-**мейрамхананың сыртқы жарығы**. Біз жарықдиодты өнімдердің кез-келген түрін қолдана отырып, жарықтандырудың инновациялық шешімдерін ұсынамыз:

- * шашақ;
- * жарықдиодты жаңбыр;
- * жарық желілері;
- * клип-лайт;
- * гирляндалар;
- * дюралайт;
- * прожекторлар.

Мейрамхананың ерекше жарықтандыруы клиенттердің ағынын арттыруға кепілдік береді!

Маңызды! Сіздің мейрамхананың сыртқы жарықтандыруын ұйымдастыру үшін алынған техникалық шарттар негізінде жасалған электрмен жабдықтау жобасын жасау қажет.

Мейрамхананың ішкі жарығы

Мейрамхананың ішкі жарықтандыруы келушілерді қызықтырып қана қоймай, сонымен қатар қауіпсіздігімен де ерекшеленуі үшін алдымен қуатты есептеу керек, жарықтандыру құрылғыларының түрлерін және оларды орнату әдісін тандап, кабельдік өнімдердің қолайлы маркасын тандау керек. Ол үшін электрмен жабдықтау жобалау жобасы қажет.

Жобада барлық үй-жайларды жарықтандыру ерекшеліктері ескеріледі. Әр аймақ үшін арнайы жарықтандыру жүйесі таңдалады:

- * жалпы жарықтандыру;
- * апаттық жарықтандыру;
- * жұмыс жарықтандыру (ас);
- * қосалқы бөлмелерді жарықтандыру;
- * арнайы-залды екпінді жарықтандыру.

3.4 Қонақ үйлер мен мейрамханалардың әлсіз тоқты шаруашылығы

Қазіргі заманғы қонақ үй кешендерінің бөлмелері мен ортақ пайдалану орындарын жарықтандыру, сондай-ақ клиенттердің жайлылыққа деген өсіп келе жатқан қажеттіліктерін қанағаттандыруға және қонақ үй кешеніне қызмет көрсету мен басқаруды рационализациялауға ықпал ететін әлсіз ток құрылғылары ерекше

маңызды. Жайлылық неғұрлым жоғары болса, қызметкерлерді дайындаумен, оның жұмысы мен жағдайын бақылаумен байланысты жұмыс соғұрлым қиын болады. Алдыңғы қатарлы жабдықтар мен жабдықтарды енгізу осы құрылғыларды ұтымды бөлу және топтастыру арқылы штаттың қысқаруына ықпал етуі мүмкін.

Қонақ үй кешендерін электрмен жабдықтау жүйесінде екі оқшауланған схема бар - негізгі көзден және резервтік (апаттық).

Қонақ үй кешендерін жасанды жарықтандыруды шартты түрде үш бөлікке бөлуге болады:

- Қоғамдық үй-жайлары бар репрезентативтік бөлік (кіру вестибюльдері, қонақ үй құжаттамасын ресімдеу бюросы, түрлі салондар, холлдар, мейрамханалар және т. б.), оларды жарықтандыру көбінесе сәулетші талғамымен және елдің дәстүрлерімен айқындалатын интерьерлер 'интерьерлерінің сәулетіне байланысты болады;

- Қонақ үй кешендерінің нөмірлік қоры және алаңның көп бөлігін алып жатқан жалпы дәліздер (60-80 пайыз);

- Техникалық үй-жайлар, ас үй, кір жуатын орын және сол сияқтылар орналасқан алаң .

Жарықтандыру белгілі бір интимдік ортаны құруда маңызды рөл атқаратын бөлмелер үшін негізінен қыздыру шамдары қолданылады, өйткені бұл көздердің түсі жылы және жағымды.

Люминесцентті жарықтандыру жарық үздіксіз жанып тұрған жерде немесе жарықтың жоғары деңгейі қажет болған жерде, яғни техникалық жабдықтарға арналған бөлмелерде, ас үйде, кір жуатын бөлмеде және қызмет көрсету дәліздерінде жақсы қолданылады.

Қоғамдық үй-жайларды жарықтандыруды қосу және ажырату эвакуация жолдарынан тыс орналасқан арнайы пункттерден немесе қалқандардан орталықтандырылып жүзеге асырылуы тиіс. Дәліздер мен қоғамдық үй-жайларда тұрмыстық электр құралдарын қоректендіруге арналған розеткалар желісі көзделуі тиіс.

Электрмен жабдықтау қонақ үйлерінде екі тармақталу схемасы болуы керек: негізгі және кезекші. Түнгі уақытта және қонақтардың демалысы кезінде электр энергиясын үнемдеу үшін негізгі 30 пайызға жуық болатын келесі электр жарығын қосу қажет. Бұл желілер дәліздерді, баспалдақтарды, кіреберістерді, вестибюльдерді, гардеробтарды, сақтау камераларын, радио торапты, өрт көрсеткіштерін, кассаларды, өрт және күзет сигнализациясы станцияларын, жарнамалар мен телефон кабиналарын жарықтандыруды қамтамасыз етеді. Негізгі және кезекші жарықтандыруды қосу және өшіру үшін уақыт релесі мен автоматты фотовимикачтарды қолдану қажет.

Әлсіз ток құрылғылары бұрын тек үш түрі қолданылған: телефон, қоңырау сигналы(ішкі қонақ үй дабылы), электр сағаттары. Бүгінгі таңда олар әлдеқайда көп және олар (клиенттерге қызмет көрсетумен бірге) қонақ үй кешенін басқаруға мүмкіндік береді. Оларға

телекоммуникациялық құрылғылар кіреді-телефон, селектор, телекс, дабыл және қоңырау, іздеу жүйесі, пневматикалық пошта және радио тарату желісі. Олардың барлығы немесе олардың бөлігі қонақ үй кешенінің мақсатына, сыйымдылығына және санатына байланысты қолданылады.

Ірі қонақүйлерді *радиификациялау* өз радио торабынан жүзеге асырылады, онда үш бағдарламалы радиохабарларын тарату және тамақтану объектілері мен қоғамдық үй-жайларды музыкалық безендіру үшін күшейткіштердің бірнеше блоктары орнатылады.

Радио торабының жанында радиотелевизиялық жабдықты жөндеуге арналған радио шеберханасын, сондай-ақ музыкалық бағдарламалар мен жарнамалық ақпаратты дайындауға арналған дыбыс жазу студиясын орналастырған жөн. Жеке желі бойынша радио торабынан қонақ үй қызметкерлері үшін ақпарат беріледі. Осы мақсатта радио торапта микрофон мен жеке күшейткіш орнатылады.

Телефон-клиенттер үшін де, әкімшілік үшін де қажетті құрылғылардың бірі. Қонақ үй телефон станциясының түрі абоненттік нүктелер санына, қонақ үй кешенінің мақсатына және оның орналасуына байланысты.

Жоғары санаттағы қонақ үй кешендерінде нөмірлердің екі тобы бар жартылай автоматты телефон станциялары жобалануы керек: біреуі - тұрғын бөлмелер үшін, екіншісі- әкімшілік үшін. Қазіргі заманғы қонақ үй кешенінде телефон әр қонақ үйде болуы керек. Жуынатын бөлмеде ыңғайлы (көп бөлмелі) бөлмелерде нөмір терілмеген, нөмірдегі телефонмен қатар тағы бір телефон аппараты қосымша орнатылады.

Теледидарлармен барлық қонақ үй нөмірлері DSTU 4269: 2003 «Туристік қызметтер. Қонақүйлердің жіктелуі»: бір немесе екі жұлдызды қонақ үйлерде теледидарлар қонақтың өтініші бойынша нөмірлерде орнатылады, ал 3 жұлдыз санатынан бастап түрлі - түсті теледидарлар барлық бөлмелерде болуы керек. 4-5 * қонақ үйлерде әлемнің негізгі телекомпаниялары мен қашықтан басқарылатын қонақ үй бейне арнасының бағдарламаларын қабылдау мүмкіндігі бар. Бір және екі орынды нөмірлерде ірі көлемді теледидарларды орнату ұсынылмайды. Жөндеуге ыңғайлы болу үшін теледидардың ассортименті минималды болуы керек. Бөлмелерде теледидарды тексеруге және ұсақ жөндеуге рұқсат етіледі. Басқа жағдайларда жөндеу шеберханада жүргізілуі керек.

Кинозалдарда, бизнес-орталықтарда, концерт залдарында, конференц-залдарда сахнада және залда бірнеше микрофондары бар *стационарлық күшейткіш қондырғыларды* жабдықтау қажет. Бұл үй-жайларда мультимедиялық және басқа құрылғылар мен стационарлық емес киноқондырғыларды қосуға арналған розеткалар болуы қажет.

Жоғарыда аталған стандарттың талаптарына сәйкес күзет дабылы немесе нөмірлердің қауіпсіздігін бақылаудың электрондық құралдары бес жұлдызды қонақ үйлерде ғана қарастырылған.

Қонақ үйдің әр нөмірі қоңыраулармен және дабыл, автоматтандыру батырмаларымен жабдықталған. Қонақ үйдің клиенттері бөлмеден шықпай-ақ, күнді, еденнің кезекшісін, даяшыны шақыра алады. Жуынатын бөлмеде шомылу кезінде өзін нашар сезінген жағдайда дабыл қоңыраулары орнатылады. Олар токқа зақым келтірмеу үшін сым түрінде шығарылады. Арнайы автоматты құрылғы бөлменің есігін оларға жақындамай ашуға, төсектен тұрмай жарықты қосуға немесе өшіруге мүмкіндік береді.

Есіктерді автоматты түрде ашатын ажыратқыштар мен түймелерді төсекке, шаңсорғышты қосуға арналған розетканы - есіктерге, радио мен үстел шамына арналған розетканы - үстелге, қырыну құрылғыларына және шаш кептіргішке - ваннадағы айнаға орнатқан жөн.

Вестибюльдегі кезекші әкімшінің орнын сигнал беру және байланыс құралдарымен жабдықтауға ерекше назар аударылуы тиіс. Қонақ үйге келгендерді ресімдеу, құжаттарды, нөмірлер мен хат-хабарлардың кілттерін сақтау және беру орталықтандырылып жүзеге асырылады. Сондықтан әлсіз ток қондырғыларының көмегімен бас әкімшінің едендегі кезекшілердің жұмыс орындарымен байланысын қамтамасыз ету өте маңызды.

Ірі қонақ үйлерде есептеу орталығы арқылы қонақтармен және қызметкерлермен есеп айырысудың автоматтандырылған жүйесі қолданылады.

Қонақ үйдің барлық нысандары өрт автоматикасы құралдарымен қамтамасыз етілуі керек: электр өрт дабылы, спринклерлік және дренчерлік қондырғылар, өрт туралы радио қондырғылар.

Өрт дабылы құрылғысы өрт немесе өрттің қауіптілігі туралы дыбыстық немесе көру сигналын беретін орталық өрт сөндіру пунктiнен, сондай-ақ өрт сигналдарынан тұрады.

Электрлік өрт дабылы жүйелері автоматты, қолмен немесе аралас болуы мүмкін.

Автоматика, телемеханика және байланыс құралдарының көмегімен инженерлік жабдықтың жұмысын басқару мен бақылауды орталықтандыру мақсатында ірі қонақ үйлерде *диспетчерлік қызмет* ұйымдастырылады. Басқару пультінде жана жабдықты қосу үшін белгілі бір резерві бар құрылғыларды орнату керек.

Қазандық жылу пункттерінің, радио тораптардың, диспетчерлік пульттердің қалыпты және үздіксіз жұмыс істеуі үшін жұмыс істеп тұрған құрылғыларды жөндеу, тексеру және пломбалау кезінде бақылау-өлшеу аспаптарының екінші (қосалқы) жиынтығы болуы қажет. Барлық құралдар, жабдықтар сияқты, түгендеу нөмірлері болуы керек, төлқұжаттарға жауап беруі керек.

3.5 Қонақ үй мен мейрамханада кір жуатын орынның жұмысы

Орналастыру нарығындағы бәсекелестік жыл сайын артып келеді. Шағын елді мекендерде де шағын қонақ үйлер ашылады. Ал курорттық қалалар мен туристік орталықтарда қонақ үйлер әр клиент үшін күресуге мәжбүр.

Қонақ үйдің тартымдылығын арттырудың бір тәсілі, сонымен бірге күнделікті шығындарды азайту-қонақүйде кір жуатын орын ұйымдастыру, оның жұмысы бизнестің жалпы кірістілігін едәуір арттырады.

Үлкен қонақ үйде де, шағын қонақ үйде де жуудың артықшылықтары айқын.

Бұл үнемдеу, өйткені сізге үшінші тарап ұйымына ақша берудің, тасымалдау үшін ақы төлеудің қажеті жоқ.

Сонымен қатар, төсек-орындарды, халаттарды, сүлгілерді жеке кір жуатын бөлмеде жуып, кір жууға арналған жабдықты орнатып, кірді мұқият өңдеуді қамтамасыз ететін құралдарды қолдануға болады. Сондықтан парақтар, жастықтар, көрпе жамылғылары аз тозады, оларды жаңаларына ауыстыру аз болады.

Жуу сапасын толық бақылау жақсы нәтиже береді. Сіз тап - таза төсек-орындар қонақтарға жағымды әсер қалдырады. Клиенттердің тиімді бейнесін қалыптастыру үшін жұмсартқыштарды, жағымды хош иістерді қолдануға болады.

Қонақ үйдегі кір жуатын бөлменің жұмысы заттарды өңдеу уақытын бақылауға мүмкіндік береді.

Қонақ үй қонақтары жиі киім жууы және тазалауы мүмкін. Мұндай қызметтерді көрсете отырып, иелері қосымша табыс алып қана қоймайды, сонымен қатар олардың мекемесінің рейтингін арттырады.

Сізге кір жуатын бөлме және санатты алу қажет (жұлдыз). Мысалы, 3 * қонақ үйінде қонақтардың заттарын жуу және химиялық тазарту ұйымдастырылуы керек. Сонымен қатар, орындау мерзімі-бір күн. Үшінші тарап қызметтерін пайдалану кезінде мұндай қызмет көрсету жылдамдығын қамтамасыз ету іс жүзінде мүмкін емес.

Үй-жайға қойылатын ең төменгі талаптар

Қонақ үйдегі кір жуу жұмысын ұйымдастыру кірді жууға арналған жабдық үшін алаңдарды таңдаудан және оны кейіннен өңдеуден басталады. Көбінесе жертөлелер мен жартылай жертөлелер осы мақсаттар үшін қолданылады.

Болашақ жуғыштың ауданы өңделетін заттардың көлеміне байланысты есептеледі.

Санитарлық нормалар бірқатар нақты талаптарды қарастырады. Мәселен, кір киім, таза киімнен бөлек сақталуы қажет. Бөлмені кір жууға арналған кірдің кіріс ағыны ешқашан дайын, клиенттерге қызмет көрсетуге арналған ағынмен қиылыспайтын етіп жоспарлау керек. Сондықтан барлық үй – жайлар анық екі аймаққа бөлінеді: лас аймақта

келіп түскен заттар қабылданады, сұрыпталады және жуылады, таза аймақта-кептіріледі, үтіктеледі және жөнелту үшін оралады.

Өнеркәсіптік кір жуғыш машиналар орнатылған кір жууға арналған үй-жай табиғи машинадан басқа мәжбүрлі желдеткішпен жабдықталуы тиіс. Еден мен қабырғалар (кем дегенде 2 м) плиткамен кесіледі. Еденде ағызу жабдықталады. Жарықтандыру және ауа ылғалдылығы нормалары тұрғын үй-жайларға қойылатын талаптарға сәйкес болуы тиіс.

Өрт қауіпсіздігі тұрғысынан бөлмеде екі кіреберіс болуы керек. Өнеркәсіптік кір жуу жабдығы кернеуі 380В электр желісіне қосылады.

Тағы бір талап-тек сумен жабдықтау ғана емес, сонымен қатар кәріз жүйесінің болуы. Пайдаланылған судың сапасы әсіресе маңызды.

Егер сіз жуу үшін ауыз суды емес, техникалық суды қолдансаңыз, онда сіз кірді бүлдіріп алуыңыз мүмкін: ол сұр түске ие болады. Кір жуатын орынға арналған жабдық

Тек мамандар кір жуатын жабдықтың оңтайлы жиынтығын тандайды, кір жуатын бөлменің ауданын есептеуге және дайындауға, оны дұрыс орнатуға және пайдалануға көмектеседі, ең бастысы кез-келген жағдайда көмекке келеді. Қажетті жабдықты есептеу үшін күнделікті жуылатын кірдің көлемін есептеу қажет. Сонымен қатар, егер қонақ үй жоғары қызмет көрсетуді талап етсе немесе қосымша қызмет көрсетуді қаласа, қосымша жабдық қажет болады. Бір қонақтың іш киімінің есептік нормасы (түкті халатты есепке алғанда) матаның тығыздығына байланысты 2,4-тен 3,5 кг-ға дейін құрайды. Жуу жиілігі қонақ үйдің санатына байланысты. Күнделікті төсек ауысуымен де, күн сайын де, аптасына 1 рет де қолдануға болады.

Бөлмелердегі іш киімдерден басқа, әдетте қызметкерлердің киімдері орталықтандырылған түрде жуылады. Есептік салмағы-бір қызметкерге 1,5 кг. Егер қонақ үйде кафе немесе мейрамхана болса, дастархан мен майлықтарды жуу керек. Қонақ бөлмесінің көлемін есептеу қиынырақ және бұл жүктеме біркелкі болмауы мүмкін. Бағдар ретінде күніне әр 100 төсек үшін шамамен 2 кг алынуы мүмкін.

Қонақ үйде кір жуу үшін тұрмыстық техника мүлдем жарамайды. Кір жуу үшін кәсіби жабдық қажет.

Оның ерекшелігі? Primus және Alliance Laundry Systems кәсіби кір жуу жабдықтары тек 8-ден 75 кг-ға дейін бір рет жүктелетін қуатты қондырғылар ғана емес, 8-ден 71 кг-ға дейін зығырды бір циклде кептіруге болатын кептіру қондырғылары. Кәсіби техника да жоғары сенімділікке ие. Күнделікті толық жүктеу кезінде Alliance Laundry Systems және Primus машиналарының қызмет ету мерзімі бірнеше жыл. Мұндай жүктемеге ешқандай тұрмыстық техника төтеп бере алмайды.

Қонақ үйде кір жууды ұйымдастыру үшін келесі жабдық қажет:



- * кір жуғыш машиналар
- * центрифугалар
- * кептіру барабандары
- * үтіктеу каландр
- * аяқтау жабдықтары (паром-манекен, үтіктеу, үстел және үтіктер)
- * қосымша жабдықтар • арбалар, сұрыптауға арналған үстелдер, орындықтар және т.б.).

Кір жуатын орынның қызметкерлері

Қонақ үй қалыптасқан ұйымдық құрылым болғандықтан, басқарушы қызметкерлер, тазалаушылар, бухгалтерлер қажет емес. Қосымша жүктемелерді қолданыстағы жұмысшылар арасында бөлуге болады.

Шын мәнінде, қосымша персоналдан тек кірді өңдеумен тікелей айналысатын техникалық қызметкерлер қажет. Қажетті персоналдың саны алдыңғы бөлімдерде есептелген жұмыс көлеміне байланысты анықталады.

Егер біз шағын қонақ үй туралы айтатын болсақ, онда операциялардың көпшілігі заманауи жабдықтың көмегімен орындалатындығын ескере отырып, әдетте 1-2 жұмысшы жеткілікті. Қолмен жұмыс-сұрыптау, нәзік заттарды үтіктеу, ұсақ жөндеу – көп уақытты қажет етпейді. Үлкен қонақ үйде кір жуатын орын бірнеше ондаған адамнан тұруы мүмкін.

Қажетті құжаттар

Кір жуатын орынды ашу үшін құжаттардың толық пакетін жинау қажет:

- * мемлекеттік тіркеу туралы куәлік;
- * үй-жайға құжаттар (жалға алу немесе меншік);
- * өндірістік бақылау журналы (Роспотребнадзор үшін);
- * мамандандырылған ұйымдармен шарттар (желдеткішті тазалау, люминесцентті шамдарды кәдеге жарату, дезинфекциялау, дезинсекциялау•).

Алайда, егер қонақ үйде кір жуатын бөлме ашылса, осы тізімдегі құжаттардың көпшілігі қол жетімді болса, қызмет көрсетілетін бөлмелердің тізімін кеңейту қажет болған жағдайда ғана қажет болады.

Бұл қызмет үшін арнайы рұқсаттар немесе лицензиялар алудың қажеті жоқ.

Қонақ үйде кір жууды ұйымдастырудың қаржылық жоспары

Қаржылық жоспар құру үшін барлық біржолғы шығындарды есептеңіз:

- * бөлмені жөндеу және әрлеу;
- * жабдықты сатып алу (Primus және Alliance Laundry Systems брендтерінің кір жуғыш жабдықтарына назар аударуды ұсынамыз).

Енді ай сайынғы шығындарды есептейміз:

- * шығыс материалдарын сатып алу;
- * электр және су төлемі (есептегіш болған жағдайда);
- * қызметкерлердің жалақысы.

Осы деректерді қолдана отырып, қонақ үйдегі кір жуатын орынның қанша уақытта, инвестициялардың өтелу мерзімінбілуге болады, әдетте-1-2 жыл. Осыдан кейін бөлім иесіне таза пайда әкеле бастайды. Қосымша пайда алуға болады, егер сіз басқа қонақүйлерді жууға немесе жеке тұлғалардан алуға болады.

Жоғарыда айтылғандай, қонақ үйде тұру кезінде қонақтар кір жуу қызметін пайдалана алады, заттарын үтіктейді және тазартады, киімдерді ұсақ жөндейді.

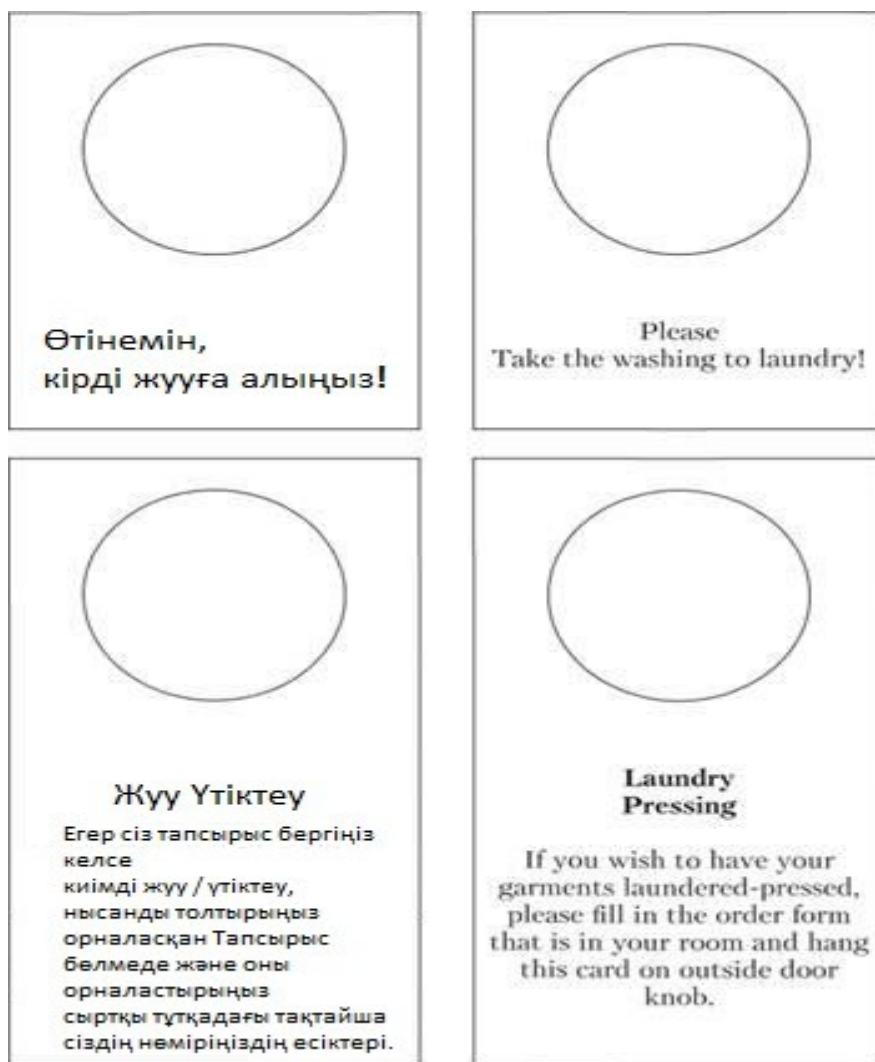
Бұл қызметтерді кір жуу-химиялық тазалау қызметкерлері ұсынады. Қонақ үй тапсырыстарын жинау, кір жуатын орынға жеткізу және сәйкесінше клиенттерге таза заттарды қайтару туралы айтатын болсақ, әр түрлі қонақ үйлерде бұл туралы өз тәжірибесі бар. Мұндай жұмысты ұйымдастыру қонақ үйдің сыйымдылығына, штат кестесіне, ерекшелігіне, кір жуу - химиялық тазалау жұмыстарының көлеміне және т. б. тікелей байланысты. Көбінесе қонақүйлердегі қонақ үй тапсырыстарымен айналысады: қонақ үй бөлімінің супервайзерлері, киім-кешек қызметкерлері немесе валет-сервис бөлімінің қызметкерлері (Valet-Service).

Әрбір қонақ үй бөлмесі кір жуатын орынға (Laundry Bag) арналған бірнеше пакеттермен (сөмкелермен) және кір жуатын-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкілерімен (Laundry Form) жабдықталған. Кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісінде қонақтарға кір жуу пакетіне («Please put your laundry into the laundry bag») салу туралы өтініш бар. Сондай-ақ, қонақтар тапсырыс бланкісін толтырғаннан кейін олардың нөмірінің сыртына "Laundry/Dry Cleaning" арнайы тақтайшасын іліп қоюды ұмытпауды сұрайды. Мұндай тақтайшалар клиенттердің заттарын тезірек жинауға және оларды өңдеу үшін химиялық кір жууға жіберуге көмектеседі. Қонақтардың тапсырыстарын жинау жылдамдығы және оларды кір жуатын және құрғақ тазалауға қабылдау уақыты тапсырыстарды орындау мерзіміне айтарлықтай әсер етеді. Қонақ үйлерде кір жуу және құрғақ тазалау қызметтеріне тапсырыс берудің әртүрлі мерзімдері бар. Төменде кейбір қонақүйлерде орнатылған қонақүйлерге тапсырыс беру мерзімдерінің мысалдары келтірілген.

Тапсырыс бланкісінде белгіленген және таңғы 9-ға дейін тапсырылған киімді қонақ кешкі 18-ден кейін сол күні таза түрде алады.

Таңертеңгі сағат 9-дан кейін тапсырылған заттардың дайын болу мерзімі-келесі күні. Төрт сағаттық экспресс-сервис қонақтарға таңғы сағат 8-ден 16-ға дейін қызмет көрсетеді. Қосымша төлем-қызметтер құнынан 50 пайыз.

Қонақтар сағат 13-ке дейін тапсырған заттар сол күні сағат 18-ге қайтарылады. 13 сағаттан кейін тапсырылған заттар келесі күні 13 сағатқа дайын болады. Интер-гешүғылтапсырыс берілген жағдайда (*Please do not forget to hang a special "Laundry/Dry Cleaning" card on outside door knob after you filled in this form*).



Сурет 6. Қонақтарға кір жуу және құрғақ тазалау қызметтерін ұсыну ережелері туралы ескерту тақтайшаларының үлгілері

Сол күні техникалық қызмет көрсету үшін барлық жуу және құрғақ тазалау тапсырыстары таңертеңгі сағат 10-дан кешіктірілмей кір-құрғақ тазалауға жіберілуі керек. Жедел қызмет көрсету үшін қосымша төлем алынады – 50 пайыз.

8 - ден 12 сағатқа дейін тапсырылған заттар сол күні сағат 17-ден 20-ға дейін дайын болады. Жеделдігі үшін үстемақы (3 сағат ішінде) - 50 пайыз.

<p>Кәдімгі қызмет: Тапсырыс 09.30 дейін жеткізу кейін 19.30 Шұғыл сервис: 4 сағат – тапсырыс құнына 50 пайыз</p>	<p>Regular service: Pick up before 9.30 a.m. Delivery after 7.30 p.m. Express service: 4 hour – add 50процентов</p>
--	---

Жууға және химиялық тазартуға арналған қонақ үй тапсырыстарымен жұмыс қонақ үй шаруашылығы бөлімінің персоналына (әр қабат бойынша персонал) жүктелген қонақ үйлерде қонақтар, әдетте, олардайындаған заттарды бөлме ден күн немесе сағат құналатындығы туралы хабарлайды.

Қонақ үй тапсырыстарын кір жуатын-химиялық тазалауға және кері тасымалдауға киім-кешек қызметкерлері немесе валет-сервис бөлімінің қызметкерлері жауапты қонақ үйлерде, қонақтардан, көбінесе, көрсетілген телефон арқылы заттарды ретке келтіру мақсатында оларды тапсыру үшін қоңырау шалуды сұрайды. Қонақтармен жұмыс істеу технологиясы екі жағдайда да бірдей. Айырмашылығы, киім-кешек қызметкерлері мен валет-сервис бөлімінің қызметкерлері, әдетте, кір жуатын бөлмеде-құрғақ тазалауда (ғимараттың жертөле немесе жертөле бөлігі) және қонақ үй тапсырыстарының артында тұрғын қабаттарға көтеріледі. Супервайзерлер, керісінше, қонақтардың заттарын тұрғын қабаттардан төмен, кір жуатын орынға-құрғақ тазалауға түсіреді.

Жууға, құрғақ тазалауға, үтіктеуге арналған қонақтардың тапсырыстарына байланысты супервайзерлердің функцияларына толығырақ тоқталайық. Қонақтарға қолайсыздық туғызбау және олардың тапсырыстарын қысқа мерзімде орындау үшін қонақ бұйрықтарын мүмкіндігінше тез жинап, оларды кір жууға және құрғақ тазалауға беру қажет. Әдетте, тұрғын қабаттарда жұмыс істейтін супервайзерлер жұмыс ауысымын кір жуу және химиялық тазалау қызметтеріне қонақ бұйрықтарын жинаудан бастайды. Егер сіз осы жұмысты кешіктірсеңіз, келесі жағымсыз жағдай туындауы мүмкін.

Қонақ таңертең ерте бөлмеде кір жуатын заттарды қонақ үй ұсынған барлық ережелерге сәйкес қалдырды, сол күні дайын болады деп үміттенді. Супервайзер түсініксіз себептермен кірді кір жуатын орынға-құрғақ тазалауға өте кеш тапсырды. Бұл тапсырыс келесі күні ғана орындалады. Ал қонақ келесі күні таңертең ерте кетуі керек. Жақсы, егер заттар әлі жұмыста болмаса, яғни. жуу. Бұл жағдайда көптеген қонақ үйде супервайзердің қателіктері үшін қонақтан ұзақ уақыт кешірім сұрауға тура келеді. Егер заттар кір жуғыш машинада болса, нашар. Бұл жағдайда жағдай оңай емес.

Қонақ үй тапсырыстарымен жұмыс істеу кезінде қонақ үйде белгіленген осындай тапсырыстардың мерзімдерін ескеру өте маңызды. Өкінішке орай, барлық қонақтар өздерінің заттарын құрғақ кір жууға алуды сұрайтын тақтайшаны қолдана бермейді, бұл белгілі бір дәрежеде жұмысты қиындатады. Қонақ тапсырыстарының бір бөлігін күндер бөлмелерді ағымдағы тазалау кезінде анықтайды. Қызметші бұл туралы супервайзерге жедел хабарлауы керек.

Егер бөлмеде клиенттердің жууға, құрғақ тазалауға немесе үтіктеуге арналған заттары табылса, супервайзер бірқатар формальдылықтарды сақтауы керек. Біріншіден, кір жуатын орынға арналған пакетте қонақ толтырған және қол қойған кір жуу және химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісінің болуын тексеріңіз. Екіншіден, тапсырыс бланкісіне (прайс-параққа) енгізілген заттардың атаулары мен олардың санын пакеттің нақты мазмұнымен салыстыруды ұмытпаңыз.

Көптеген қонақүйлерге қызмет көрсету стандарттары қонақтардың кір жуу және құрғақ тазалау қызметтеріне тапсырыстарын олар толтырылған және қол қойған тапсырыс бланкілерінсіз қабылдамауды талап етеді. Бұл жағдай кездейсоқ енгізілген жоқ. Қонақ үйлер өздерін адал емес клиенттердің теріс пайдалануынан қорғайды. Қонақүйлердің тәжірибесінде тұтынушылар кір жуу-химиялық тазалау қызметтерін пайдаланған, нәтижесінде көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеуден бас тартқан жағдайлар көп болды. Қақтығыс сәттерін болдырмау үшін қонақтардан қонақ үйде орнатылған форманы сыпайы түрде толтыруды сұрайды (сурет. 3.24) және одан кейін ғана кір жуу-химиялық тазалау қызметтерін көрсетеді.

Жоғары класты қонақ үйлердегі кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісі-бұл толтыру кезінде көшірме әсерін қамтамасыз ететін түрлі түсті арнайы қағазда үш данада жасалған технологиялық құжат. Бұл формада қонақтар кір жуу, құрғақ тазалау және үтіктеу үшін кір жуатын орын алатын ерлер мен әйелдердің тізімін табады. Мұнда белгілі бір қызметтің бағасы көрсетілген.

Қызмет көрсетудің жоғары деңгейі бар қонақ үйлерде қонақтардың киімдерін ретке келтіруге деген қалауы міндетті түрде ескеріледі. Мәселен, мысалы, тапсырыс бланкісінде қонақтың көйлегін дайын түрде алғысы келетін нұсқасы бар.

Жеке қонақ үйлердің қонақтарында тіпті келесі таңдау бар: қатты крахмал(*Heavy Starch*) немесе аздап крахмал (*Light Starch*). Тапсырыс бланкісінде қонақтар заттарды ретке келтіру бойынша арнайы нұсқаулар (*Special Instructions*) бере алатын орын бар. Кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісінде тапсырыстарды орындау мерзімдері туралы ақпарат, оның ішінде жедел қызмет көрсету туралы ақпарат және бағаға тиісті қосымша үстеме ақылар бар. Тапсырыс бланкісінің міндетті тармағы-қонақ үйдің клиент алдындағы заттарын бүлдіргені немесе жоғалтқаны үшін жауапкершілігі туралы ақпарат. Қонақтардан

тапсырылатын заттардың санын бланктің сол жақ бағанында ("қонақ/Guest" бағаны) заттардың атауы мен оларды өңдеу түріне сәйкес белгілеуді сұрайды. Нысанда бөлме нөмірі, қонақтың аты-жөні, толтырылған күні, сондай-ақ қонақтың қолы болуы керек. Тапсырыс бланкісінде әрдайым қонақ үйдің логотипі, кір жуу және құрғақ тазалау қызметтері туралы қосымша ақпарат алу үшін мүмкін мәліметтер мен телефон бар.

Супервайзер кір жууға арналған пакеттің (сөмкенің) мазмұнын және тапсырыс бланкісін толтыру дәлдігін тексереді. Егер бәрі тәртіппен болса, бланкіге өз қолын қояды және бөлменің тиісті нөмірін, клиенттің тегін, кір жуатын орынға арналған пакетте күнін көрсетеді. Бұл деректер жұмыста өте маңызды.

Кір жуатын орынға арналған пакеттегі жазулар әртүрлі елдердің өкілдеріне түсінікті болуы тиіс. Пакет қалай тығыз байланғандығын байқау қажет. Супервайзер қонақ тапсырыстарын кір жуатын орынға-құрғақ тазалауға апарды.

Тапсырыс формасына енгізілген деректермен пакеттегі заттардың нақты санының сәйкестігін қайталама бақылау бар. Заттар жоғалған немесе басқа қожайынға түскен кезде әңгімеге түскеннен гөрі бәрін мұқият тексерген дұрыс. Қызыл шұлық иесін іздейтін немесе Браун мырзадан оның футболка емес пе деп сұрайтын қонақ үй кәсіпорны қызмет көрсету сапасының төмендігін көрсетеді. Қонақ тапсырысын қабылдау кезінде кір жуу-химиялық тазалау қызметкері тапсырыс бланкісіне және өңдеуге түскен заттардың уақытына қолын қояды. Әрі қарай, қонақ іш киімдер сұрыпталады, таңбаланады және өнімдерде көрсетілген күтім ұсыныстарына сәйкес өңделеді.

Қонақтар қате (ұқыпсыздықпен немесе сирек, қасақана) кір жуу және құрғақ тазалау қызметтеріне тапсырыс беру формасына деректерді қате енгізеді. Бұл заттардың саны мен атауының сәйкес келмеуіне де, заттардың өңдеу түріне сәйкес келмеуіне де қатысты. Мысалы, қонақ тапсырыс бланкісінің "жуу" бөлімінде екі көйлек көрсетеді. Іс жүзінде үш көйлек береді. Немесе тағы бір мысал: тапсырыс бланкісінде басқа киімдермен қатар ерлер шалбары "үтіктеу" бағанында белгіленеді, ал пакетте (Laundry Bag) шалбар жоқ. Сонымен, осыған байланысты соңғы мысал: қонақ костюмді жууға арналған тапсырыс бланкісінде өтініш қалдырды, оны тек химиялық тазартуға болады. Супервайзердің немесе қонақ тапсырыстарына жауапты басқа қызметкердің міндеті бланкіні толтырудағы қателіктерді, сәйкессіздіктерді анықтау, деректерді түзету ("Отель/ Hotel" бағанада) және бұл туралы қонақты ескерту.

Кейде қонаққа оның заттарын жууға немесе құрғақ тазалауға таңбаға сәйкес тыйым салынатынын түсіндіру қажет. Қонақтар тиісті күтім нұсқаулары жоқ заттар тек олардың жазбаша келісімімен және қонақ үйдің міндеттемелері мен жауапкершілігінсіз қабылданатынын білуі керек. Егер ол әлі бөлмеде болса, қонақпен байланысу онай және жылдам. Қонақ үйде

орнатылған стандарттарға сәйкес бөлмеге кіріп, қонақпен барлық келіспеушіліктерді анықтау керек. Қонақ бөлмеден кетіп, кешке қонақ үйге оралған кезде жағдай қиын болады. Қонақпен сөйлесу сәйкесінше кешке ауыстырылады және әдетте шаруашылық қызмет немесе қабылдау және орналастыру қызметінің кешкі ауысым қызметкерлеріне тапсырылады. Келіспеушіліктер шешілгеннен кейін ғана тапсырыс алынуы тиіс.

Кір жууға және құрғақ тазалауға арналған заттарды бүлдіргені үшін қонақ үйдің клиент алдындағы жауапкершілігі туралы мәселе ресейлік қонақ үйлерде өте өткір және отандық қонақ үйлер арасында үнемі талқыланатын тақырып болып табылады. Қонақ үйлерде қонақтар кір жуу-химиялық тазалау қызметтерінің сапасына наразы болған жағдайлар жақсы таныс. Жоғары сапалы қонақ үйдің кір жуу және химиялық тазарту қызметкерлері клиенттерге жақсы қызмет көрсету үшін қолдан келгеннің бәрін жасайды. Алайда, бәрі қызметкерлердің кәсібилігіне және кір жуу-химиялық тазалаудың жабдықталуына байланысты емес.

Қызмет сапасына кепілдік бере отырып, кір жуу және құрғақ тазалау қызметкерлері өнімнің сапасына кепілдік бере алмайды. Өнімдерде көбінесе әртүрлі ақаулар болады немесе қолмен жасалады. Жанжалдың алдын алу үшін қонақ үй басшылығы қызмет көрсетудің бастапқы кезеңінде өзін барынша қорғауы керек. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңда «Орындаушы тұтынушыдан қабылдаған материалды (затты) толық немесе ішінара жоғалтқаны (бүлдіргені) үшін, егер Орындаушы материалдың (заттың) толық немесе ішінара жоғалуына (бүлінуіне) әкеп соғуы мүмкін ерекше қасиеттері туралы ескертсе не егер орындаушы осы материалды (затты) тиісті түрде қабылдаған кезде материалдың (заттың) көрсетілген қасиеттері анықталмаса, жауапкершіліктен босатылады» делінген. Мұндай тұжырым қонақ үйді шаруашылықпен қамтамасыз ету қызметіне, атап айтқанда, кір жуу-химиялық тазалаушыға таңбалаудың болуын (болмауын), пайдалану ақауларының болуын (болмауын), өңдеу барысында болуы мүмкін кемшіліктердің пайда болуы туралы ескертуді көрсететін өзінің жеке технологиялық құжатын әзірлеуге мүмкіндік береді. Өнімнің барлық өндірістік және пайдалану ақаулары құжатта егжей-тегжейлі көрсетілуі керек.

Жеке жолда клиенттің заттардан табылған ақаулар туралы хабардар екендігі және қонақ үйдің шарттарымен келісетіні көрсетілген (клиенттің қолы). Клиенттің ескертуінің ең жақсы дәлелі-оның қолы. Сондай-ақ кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісіне мынадай сөйлеммен жеке пункт қосу ұсынылады: «өңдеу процесінде бұйымның жасырын кемшіліктерінің пайда болуына байланысты бұйымның тауарлық түрінің нашарлауы мүмкін». Мұндай жетілдірілген тұжырым өнімнің төмен сапасына байланысты пайда болған өңдеудің кез-келген жетіспеушілігін білдіреді. Мейманға алынбайтын фурнитура туралы да

ескерту керек. Бұл келесідей көрсетілуі мүмкін: «өнімде алынбайтын керек-жарақтар бар, осыған байланысты кір жуу-химиялық тазарту бұйым зақымдалған және өнім тауарлық түрін жоғалтқан жағдайда жауапкершілікті алып тастайды». Кір жуу және химиялық тазарту қызметтеріне тапсырыс бланкісінде келесі жазба бар: «жойылатын кемшіліктерге қатысты қызмет көрсету сапасына шағымдар дайын тапсырыс берілген кезде ғана қабылданады», қонақ үй де ықтимал күрделі проблемалардан сақтандырады.

Таңбалаусыз (немесе тиісінше таңбаланбаған) бұйымдарға келетін болсақ, олар өңдеуге, бұрын айтылғандай, өңдеуден кейін жасырын кемшіліктерді (ақауларды) көрсету мүмкіндігі туралы ескертумен мейман келіскен кезде ғана қабылданады. «Таңбаланбаған (немесе тиісінше таңбаланбаған) бұйым. Жасырын кемшіліктердің (ақаулардың) көрінуіне байланысты тауар түрінің жоғалуы мүмкін» кір жуу-химиялық тазалаудың технологиялық құжатының жоғарыда көрсетілген үлгісінің «Өзгелер» бөліміне, кір жуу - химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс бланкісіне қосуға немесе осы жағдайға арналған құжаттың жеке нысанын әзірлеуге болады.

Кез келген жағдайда клиенттің осы жазбада міндетті түрде қолы қажет.

Жоғары сапалы қонақ үйде кір жуу-химиялық тазарту персоналының міндеті-өнімдерге күтім жасаудың әр түрлі белгілерін жақсы түсіну. Төменде бұйымдарды таңбалау үшін қолданылатын белгілер (таңбалар) берілген.

Өнімдерді таңбалаудың екі стандарты бар-бұл ГОСТ 51121-97 «Азық-түлік емес тауарлар. Тұтынушыға арналған ақпарат» және ГОСТ ИСО 3758-99 «Тоқыма бұйымдары. Күтім бойынша символдармен таңбалау». Осы құжаттардың ережелеріне сәйкес таңбалау өнімге ілмектермен тігіліп, кем дегенде үш рет өңдеуге төтеп беретіндей етіп жасалуы керек. Өнімді таңбалау белгілі бір тәртіпте бір-бірінің артында тұрған бес таңбадан тұруы керек. Егер бұл тәртіп бұзылса немесе барлық таңбалар ұсынылмаса, сарапшы таңбалаудың дұрыс емес екенін және бұл қолөнер өнімі екенін жазуға толық құқылы. Белгішелердің орналасу тәртібі келесідей болуы керек: алдымен ванна (жуу символы), содан кейін үшбұрыш (ағарту символы), содан кейін үтік (үтіктеу символы), содан кейін шеңбер (химиялық тазалау символы) және шаршы шеңбер (кептіру символы). Егер өнімді ешқандай өңдеу мүмкін болмаса, барлық бес белгіше сызылып тасталуы керек. Егер таңбада белгішелердің орнына мәтіндік ақпарат қолданылса (айталық, ағылшынша *only dry cleaning* сөзі – "тек құрғақ тазалау"), мұндай таңбалау дұрыс емес деп саналады.

Шеңберде L, P немесе F әріптері болуы мүмкін; сонымен қатар, шеңбер сызылып тасталуы мүмкін. Бұл тиісінше: барлық органикалық еріткіштермен, хлорлы еріткіштермен немесе көмірсутекті еріткіштермен тазартуға рұқсат етіледі; тазарту жұмсақ режимде жүргізілуі керек;

химиялық тазартуға тыйым салынады. Канада, Голландия және Швеция өнімдерінде түрлі-түсті белгілер де қолданылады. Қызыл шеңбер тазалауға тыйым салынғанын білдіреді; сары - тазалауды сақтықпен жүргізу керек; жасыл шеңбер химиялық тазартуға шектеусіз мүмкіндік береді. Егер таңбада иероглифтер болса, бұл өнім Жапонияда, Қытайда немесе Кореяда шығарылғанын білдірмейді. Бұл тек бір нәрсені білдіреді - Өнімді таңбалау дұрыс жасалмаған және стандарттарға сәйкес келмейді.

Ваннаға түскен қол, қолмен жууды білдіреді. Бір өнімдегі таңбалаулар (әсіресе егер ол аралас болса) бірнеше болуы мүмкін екенін ескеру қажет. Бұл жағдайда Сіз әрдайым өндеудің ең жұмсақ режимдерін көрсететін бірнеше таңбалардың ішінен таңдауыңыз керек, әйтпесе химиялық тазарту кәсіпорны технологиялық процесті бұзбағанын дәлелдеу өте қиын.

Қонақ үйдің тапсырыс беруші алдындағы кір жуу бөлмесіндегі бұйымдарды бұзғаны үшін жауапкершілігі туралы мәселе өте күрделі және көп жағдайда даулы. Негізгі қиындық-кір жуу және химиялық тазарту кәсіпорындарының қызметін реттейтін ресейлік нормативтік құжаттар отандық тұтынушыларға арналған. Қонақ үйлерде басқа мемлекеттер өкілдерінің үлкен пайызы тоқтайды, оларда кейде бұл туралы мүлдем басқа ережелер мен бұйрықтар қолданылады. Осыған байланысты осы саладағы отандық және шетелдік тәжірибені назарға алу қажет.

Сонымен қатар, егер қонақ үй өзінің технологиялық құжаттарында клиенттерге белгіленген ережелер туралы мүмкіндігінше көп хабарласа, онда оның ықтимал проблемалардан өтуіне кепілдік беріледі.

Таңертеңгі ауысымның супервайзері өзінің жеке тапсырмасында (Floor Report) қонақтардың заттарын кір жуу-химиялық тазалауға қабылдаған нөмірлерді белгілеуге міндетті. Таңертеңгі ауысым супервайзері бұл ақпаратты ауыстыру кезінде кешкі ауысым супервайзеріне береді. Осы тізімге және кір жуатын құрғақ тазалау мәліметтеріне сәйкес, кешкі ауысым супервайзері белгіленген мерзімде клиенттерге дайын тапсырыстарын жеткізеді. Кір жуу-химиялық тазалаудағы іш киімдер фирмалық пакеттерге, қораптарға немесе себеттерге салынады. Мұндай тапсырыстарды супервайзер бөлмеде төсек жапқышына қояды. Жейделер қонақтарға ілгіштерге (иыққа) ілінген мөлдір фирмалық тыстарда немесе бүктелген және ерекше түрде оралған күйінде жеткізіледі. Жейделер, блузкалар, көйлектер, ерлер мен әйелдер костюмдері, юбкалар, галстуктар және т.б. сияқты ілгіштерде (иықтарда) супервайзер шкафтың тұтқасына сыртқы жағынан орналастырады немесе есікті сәл ашық қалдырып, шкафқа іліп қояды. Бұл әдістер қонақ бөлмеге бірден кіріп, оның тапсырысының орындалғанына назар аудару үшін қолданылады. Қолдарына «мазаламаңыз» деген белгі ілінген нөмірлердің есіктерінің астына кешірім сұрайтын және тапсырысты жеткізу үшін ыңғайлы уақытты хабарлауды сұрайтын арнайы фирмалық карточка қойылады.

Қызмет көрсетілгеннен кейін кір жуу-химиялық тазалау тапсырысының сомасын қонақтардың шотына енгізу қажет. Кір жуу - химиялық тазалаудың тапсырыс бланкісіне қойылған қорытынды сома оны қонақтың жалпы шотына қосу үшін негіз болып табылады. Тапсырыс аяқталғаннан кейін әр уақытта тапсырыс бланкісінің үш данасы қабылдау және орналастыру қызметіне қонақпен кейінгі есеп айырысу үшін беріледі. Есептеуден кейін бір данасы мейманға тапсырылады, екіншісі бақылау үшін бухгалтерияға беріледі, үшінші данасы өзінің есеп беруі үшін шаруашылық қамтамасыз ету қызметіне қайта қайтарылады.

Күн сайын кір жуатын орынның басшысы немесе оның орынбасары жалпы компьютерлік бағдарламаның тиісті бөлімінде ағымдағы күні көрсетілген кір жуатын-химиялық тазалау қызметтері туралы ақшалай түрде есеп жасайды. Бірқатар қонақ үйлерде кір жуу және құрғақ тазалау қызметтеріне тапсырыс беру нысаны үш емес, тіпті төрт түрлі түсті арнайы қағаздан тұрады, ол толтыру кезінде көшірме әсерін береді. Белгілі бір түстің данасы өзінің нақты мақсатына ие, мысалы: ақ-касса; сары – қонақ; қызғылт – экономикалық қамтамасыз ету бөлімі; көгілдір-кір жуатын орын.

Бұл жағдайда кір жуатын бөлмеге тиесілі көшірме әдетте бөлмеге жеткізілген дайын заттарға қосылады. Клиенттің соңғы есептеу мен қонақүйден шығарылғанға дейін кір жуу және химиялық тазарту қызметтерін ұсынғаны үшін көрсетілген сомалардың дәлдігін тексеру мүмкіндігі бар. Технологиялық құжаттың бұл нұсқасы жетілдірілген болып саналады.

Енді валет-сервис бөлімінің қызметкерлері қонақтардың тапсырыстарымен қалай жұмыс істейтіні туралы айтатын болсақ. Валет-сервис бөлімінің қызметкерлері қонақтармен, кір жуу-химиялық тазалау персоналымен, сондай-ақ қонақ үй шаруашылығы бөлімінің персоналымен (қабат-қабат персоналымен) тығыз байланыста болады. Валет-сервис бөлімі қызметкерлерінің міндеттерінің бірі - кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне қонақтардың тапсырыстарын телефон арқылы қабылдау. Қонақтармен сөйлесуде қонақ үйдегі телефон этикетінің барлық ережелерін қолдана отырып, үш қоңырау ішінде жауап беру керек. Қонақтарға аты бойынша хабарласқаныңыз жөн. Тапсырысты қабылдай отырып, қызметкер бөлменің өлшемін және қызмет түрін (жуу, құрғақ тазалау, үтіктеу немесе киімді ұсақ жөндеу) дәл белгілеуі керек. Сондай-ақ, ол қонаққа кір жуу және химиялық тазарту қызметтерін көрсетудің негізгі ережелері туралы хабарлауы керек және әрқашан белгілі бір қызметтің құнын атауға дайын болуы керек. Жоғары деңгейлі қонақүйлерге қызмет көрсету стандарттары тапсырыс қабылданғаннан кейін 15 минут ішінде кір жуатын және химиялық тазартуға дайындалған заттарды қонақ бөлмесінен алып кетуді талап етеді. Тұрғын қабаттарда жұмыс істейтін супервайзерлер мерзімді түрде валет-сервис бөлімінің қызметкерлеріне кір жуу-химиялық тазалау қызметтеріне тапсырыс

берілген нөмірлер туралы хабарлайды. Валет-сервис бөлімінің қызметкері қонақ үйде орнатылған стандарттарды сақтай отырып, нөмірге кіруге міндетті. Барлық ауысым ішінде валет-сервис бөлімінің қызметкері кілт-мастер болып табылады, оның көмегімен сіз қонақ үй нөмірінің барлық қонақ бөлмелерін аша аласыз. Кір жуу және құрғақ тазалау қызметтеріне арналған қонақтардың тапсырыстарына байланысты валет-сервис бөлімі қызметкерлерінің функцияларын одан әрі егжей-тегжейлі сипаттаудың қажеті жоқ. Осыған байланысты олар қонақ үй бөлімінің супервайзерлерінің функцияларына ұқсас. Қонақ үйлердегі валет-сервис бөлімі қызметкерлерінің басқа міндеттері көбінесе: аяқ киімді тазалау қызметтерін ұсыну, қонақтарға жейдеге қолайлы галстук таңдауға көмектесу.

Сондай-ақ, валет-сервис бөлімінің қызметкері қажет болған жағдайда қонаққа галстук байлауға, ілмектерді бекітуге, заттарды іліп қоюға және таратуға, заттарды шұғыл үтіктеуге көмектеседі. Валет-сервис бөлімі қызметкерлерінің міндеттеріне кір жуу-химиялық тазалау қызметтері бойынша күнделікті қаржылық есеп жасау және оны қонақ үйдің есеп айырысу бөліміне (бухгалтериясына) беру кіреді.

Аяқ киімді тазалау туралы бірнеше сөз. Жоғары сапалы қонақ үйде тазалау үшін қонақ дайындаған аяқ киім бөлмеден алынады және тиісті өңдеуден кейін өлшемге жеткізіледі. Қонақтарға арнайы картаны толтыру ұсынылады.

Жоғары техникалық қызмет көрсету стандарттарына сәйкес, тапсырыс қабылданғаннан кейін 45 минут ішінде аяқ киім тазалануы керек. Аяқ киімді ретке келтіру процесінде аяқ киімнің түсін, материалын және т. б. ескеру қажет.

Кремді аяқ киімнің түсіне сәйкес қатаң түрде таңдау керек. Аяқ киімді бүлдіруге, шатастыруға, сондай-ақ жоғалтуға мүлдем жол берілмейді. Орындалған тапсырысты қайтаратын қонақ үй қызметкері қонақ үйде орнатылған стандартқа сәйкес бөлмеге кіруі керек. Егер қонақ бөлмеде болса, сіз қонақты күлімсіреп қарсы алып, оған аты-жөнімен хабарласып, шкафқа таза аяқ киім қоюды ұсынуыңыз керек. Егер қонақ чаевые қалдырса, оған ауызша алғыс айту немесе бөлмеде "Сіздің чаевые үшін рахмет" деген жазуы бар картаны ұқыпты қалдыру ұсынылады.

Осы бөлімнің соңында тағы бір маңызды сәтке назар аудару қажет. Кейде қонақ үй қонақтары ресми түрде ұсынылған кір жуу және құрғақ тазалау қызметтерін айналып өтіп, заттарды жууды немесе үтектеуді сұрайды. Шамасы, клиенттер үнемдегісі келеді, өйткені кір жуу және құрғақ тазалау қызметтерінің ресми құны өте жоғары. Кейде клиенттер заттарын өте нәзік маталардан жасалғандығын және кір жуғыш машинада жууға болмайтынын айтып, заттарын қолмен жууды сұрайды. Осыған байланысты қонақ үй қызметкерлеріне бірнеше себептер бойынша клиенттердің осындай өтініштерін орындауға қатаң тыйым салынатынын білу қажет. Біріншіден, қонақ үй қызметкерлері өз бетінше, кір жуатын

бөлмеден тыс, тиісті жабдықтар мен материалдарсыз барлық санитарлық-гигиеналық нормаларды сақтай отырып, клиенттердің заттарын ретке келтіре алмайды. Екіншіден, кір жуу және құрғақ тазалау қызметтерін ұсынудан алынған ақша қонақ үйдің қосымша кірісі болып табылады. Рұқсат етілмеген жуу немесе қонақ үй қызметкерлерінің клиенттердің киімдерін ретке келтірудің басқа түрі қонақүйдің қаржылық жағдайына нұқсан келтіреді. Мұндай әрекеттер үшін қонақ үй қызметкерлері жұмыстан босатылғанға дейін қатаң жазаға тартылады. Қызметкерлерге қонақүйдегі кір жуу- құрғақ тазалау артықшылықтарын, жан-жақты жарнамалап атап көрсету қажет. Мәселен, мысалы, сенімсіз және күмәнданған қонақтар қонақ үйдің кір жуатын бөлмесінде кір жуғыш машиналарды «қолмен жуу» бағдарламасы қолмен жуудан гөрі әлдеқайда тиімді екеніне көз жеткізуі керек.

Бақылау сұрақтары:

1. Қонақ үйлер мен мейрамханаларды сумен жабдықтау,
2. Қонақ үйлер мен мейрамханалардағы су құбыры желілері
3. Қонақ үйлер мен мейрамханалардағысу шығыны және оны үнемдеу
4. Қонақ үй кешендерін электрмен жабдықтау жүйесі
5. Кір жуатын орынды ашу үшін қажетті құжаттар

4 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ МАТЕРИАЛДЫҚ-ТЕХНИКАЛЫҚ БАЗАСЫ

4.1 Қонақ үй кешені мен мейрамхананың негізгі және көмекші қызметтері.

Қонақ үйдің ұйымдық құрылымы қонақ үйдің көптеген көрсеткіштеріне жоғары әсер етеді. Қонақ үйде клиенттерге жедел және сапалы қызмет көрсету үшін қызмет көрсетудің реттелген механизмі болуы керек. Әрбір қонақ үй ерекше және мөлшері жағынан да, мамандану сипаты бойынша да ерекшеленетіндіктен, олардағы ұйымдық құрылымның да өзіндік ерекшеліктері болатыны белгілі болады. Осыған қарамастан, кез-келген жағдайда қонақ үйдің маңызды функцияларын орындауға кепілдік берілуі керек.

Қонақ үй кәсіпорнының ұйымдық құрылымы - бұл оның қызметін қамтамасыз ететін функционалды және технологиялық жүйе.

Қонақ үйде қызмет көрсету процесін жүзеге асыру үшін негізгі қонақ үй қызметтерін ұсынуды қамтамасыз ететін негізгі қызметтердің ең аз жиынтығы қамтамасыз етілуі керек. Осындай қызметтері болып табылады:

1. Әкімшілік қызмет;
2. Қабылдау және орналастыру;
3. Нөмірлік қорды пайдалану қызметі;
4. Тамақтану қызметі;
5. Қауіпсіздік қызметі;
6. Маркетинг және қоғаммен байланыс бөлімі;
7. Көмекші және қосымша қызметтер.

Әкімшілік қызмет.

Қызметтің бұл түрі қонақ үй кешенінің барлық қызметтерін басқаруды ұйымдастыруға жауап береді, қаржылық мәселелерді, кадрлық мәселелерді шешеді, еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы, өрт және экологиялық қауіпсіздік нормалары мен ережелерінің сақталуын бақылайды. Бұл қызмет көбінесе мыналарды қамтиды: хатшылық, есеп беру бөлімі, кадрлар бөлімі. Қонақ үйдің есептік бөлігі немесе бухгалтерлік есеп барлық қаржылық мәселелерді шешеді. Өз құрамында осы бөлімшенің бас бухгалтері болады. Есеп айырысу бөлігінде белгілі бір операцияларды орындау үшін бухгалтерлердің мамандануы бар. Сонымен, бір бухгалтер қабылдау қызметінен түсетін және тұру ақысын және қосымша ақылы қызметтерді қабылдауға байланысты төлем құжаттарын өңдейді. Басқа бухгалтер тамақтандыруды ұйымдастыру қызметінен түсетін қаржылық құжаттаманы жүргізеді. Үшіншісі-қонақ үй қызметкерлеріне жалақы төлеуге байланысты есептеулермен айналысады. Бұл бөлімде кассирдің ұстанымы қажет.

Бұл қызмет аясында дебиторлар бөлімі, кредиторлар бөлімі болуы мүмкін.

Кадрлар бөлімі, немесе басқаша айтқанда, адами ресурстарды басқару бөлімі кадрларды іріктеу, орналастыру, жылжыту, оқытуды ұйымдастыру және оның жіктелуін арттыру мәселелерін шешеді. Бұл бөлім қажетті еңбек жағдайларын, қауіпсіздік техникасын жасауға және қолдауға арналған.

Қабылдау және орналастыру қызметі.

Бұл қызмет нөмірлерді брондауға, қонақтарды қабылдауға, оларды тіркеуге және нөмірлерге орналастыруға, түрлі қызметтер көрсетуге және үйге жіберуге байланысты мәселелерді шешумен айналысады.

Қонақ үй кешенінен алған алғашқы әсер қабылдау және орналастыру қызметіне байланысты. Бұл қызмет басшысының міндеті-қонақ үйдің беделіне нұқсан келтіретін қақтығыстарды шебер шеше отырып, қонақтарды қабылдау мен орналастырудың бүкіл процесін бақылау.

Қызмет құрамы: орналастыру жөніндегі менеджер, портье, паспорттық және анықтамалық үстел қызметкерлері, швейцарлар, тасушылар және т. б.

Қонақты қарсы алу және оны орналастыру кезінде қажетті формальдылықтарды орындау, қабылдау қызметінің маңызды функциялары болып табылады. Қабылдау бөлімінің қызметкері кіреберісте тұрған швейцардан кейін орналасады. Портье-қонақ байланыста болатын қонақ үйдің алғашқы қызметкері.

Қабылдау менеджері қонақ үй туралы барлық ақпаратқа ие болуы керек, барлық жұмысты нақты жоспарлай білуі және өз бөлімінің жұмысын үнемі қадағалап отыруы керек. Мәселелерді, мәселелерді және түсінбеушіліктерді шешу оның көмегімен де жүзеге асырылады.

Портьенің негізгі функциясы - ақпараттық қызмет көрсету. Портье қызметі арқылы ақпарат екі бағытта жүреді: қонақтарға (қонақ үй ұсынатын қызмет түрлері, жергілікті көрікті жерлер, көлік жұмысы және т.б. туралы ақпарат) және қонақ үй кәсіпорнының әртүрлі бөлімшелеріне (клиенттің қажеттіліктері туралы).

Қабылдау және орналастыру қызметінің функциялары:

* қонақ үй бөлмелерін бөлу және бос орындарды есепке алу, шот-фактураларды жазу және клиенттермен есеп айырысу. Қонақ келмес бұрын, қабылдау қызметі брондау қызметінен өңделген өтінімдерді алады және қонақ үйдегі бос орындардың есебін жүргізуге көмектесетін бөлме қозғалысының картасын жасайды. Көптеген ірі қонақ үйлерде мұндай операция автоматты түрде жасалады. Алайда, соңғы уақытқа дейін қонақүйлерде ұяшықтары бар нөмірлік қалқан жүйесі қолданылды, онда түрлі-түсті карталар енгізілді, олардың түсі клиенттің қонақ үйде болған күндерінің санымен анықталды;

* нөмірдің кілттерін беру. Қабылдау қызметінде нөмірлердің кілттеріне арналған қалқан орналасқан. Ол арнайы ұяшықтармен жабдықталған, мысалы, қонақтарға жазбаша ақпарат сақталады. Орналастырғаннан кейін бірден есеп айырысу бөлігі қонақтың атына шот ашады. Әдетте қонақ әр түрлі қонақ үй қызметтерінің қызметтерін пайдаланады, визит карточкасын ұсынады немесе бөлме нөмірін атайды.

Бұл қызметтер қонақтың шығындары туралы есеп айырысу бөліміне ақпарат береді, ол оларды жалпы шотқа қосады. Қонақтың болу соңында

есеп айырысу бөлімі онымен есептеледі және бұл туралы барлық қонақ үй қызметтеріне хабарлайды;

* қонақтардың картотекасын жүргізу. Қонақ үйде болғаннан кейін әр қонаққа арнайы карточка толтырылады. Ақпарат қонақпен байланыста болған барлық қызметтерден жиналады. Бұл ақпарат мұрағатта сақталады және Клиент қонақ үйге қайта келген кезде оның барлық қажеттіліктері мен тілектерін толығымен ескеруге мүмкіндік береді. Бұл ақпарат сонымен қатар қонақ үйде тұру ақысын төлемеген немесе орынсыз әрекет еткен немесе қонақ үйдің мүлкіне материалдық зиян келтірген "қалаусыз" қонақтармен - проблемалы клиенттермен қайта кездесуден аулақ болады.

Нөмірлік қорды пайдалану қызметі.

Бұл қызмет туристерге бөлмелерде қызмет көрсетеді, бөлмелердің қажетті санитарлық жағдайын және жайлылық деңгейін сақтайды.

Нөмірлерді пайдалану қызметін менеджер басқарады, оған қабат кезекшілері, супервайзерлер және жұмысшылардың басқа да санаттары бағынады.

Қабат бойынша кезекші (ауысымдық супервайзер) қызметші ауысымының жұмысын бақылауды жүзеге асырады. Сондай-ақ, оның міндетіне бос және бос емес нөмірлер туралы ақпаратты беру қызметі кіреді.

Стюардтар жоғары санаттағы қонақ үйлерде (люкс қонақүйлерде) бар. Олар өз жұмыстарын түстен кейін бастайды. Стюардтардың міндеттеріне әр нөмірді жаңа орамалдармен қамтамасыз ету, нөмірге әдемі көрініс беру, сондай-ақ тазаланатын төсек орнату (қажет болған жағдайда) кіреді.

Тамақтану қызметі.

Бұл бөлім қонақ үй бизнесінің ажырамас бөлігі болып табылады, өйткені үстелсіз қонақжайлылық болмайды. Тамақтану қызметі кәсіпорын қонақтарына мейрамханаларда, кафелерде немесе қонақ үйдің барларында қызмет көрсетеді, банкеттерге, презентацияларға және т.б. қызмет көрсету мәселелерін шешеді.

Тамақтану қызметінің басшысы мәзір жасайды, қажетті бастапқы өнімдерді жеткізуді қамтамасыз етеді, қызмет көрсететін персоналды учаскелер бойынша бөледі, дайын өнім мен қызмет көрсету сапасын бақылайды.

Мейрамхана қонақ үй бөлімшесі ретінде қонақтарға кез-келген мейрамхана тұжырымдамасының негізі болып табылатын мәзірге сәйкес қызмет етеді, бұл тағам қай түріне жататынына қарамастан.

Қонақ үйдің мейрамхана қызметі банкет қызметі туралы ұмытпау керек. Егер мейрамханада банкет залдары болмаса, жоғары сапалы қызмет пен түрлі мәзірді ұсына отырып, қаланың әртүрлі алаңдарында көшпелі банкет қызметін ұйымдастыруға болады, бұл айтарлықтай қосымша табыс әкеледі.

Қауіпсіздік қызметі қонақ үй кешенінде тәртіп пен қауіпсіздікті сақтау функцияларын орындайды, өйткені қонақ үй өз клиенттерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жауап береді.

Компания осы міндеттерді орындауды өз қызметінен де, ұйымды сырттан да тарта алады.

Бұл қызмет қонақ үй бизнесінің құрылымында өте маңызды рөл атқарады, өйткені қауіпсіздік мәселесі, әсіресе соңғы жылдары өте өзекті. Халықаралық қақтығыстар, қылмыс толқыны-бұл факторлардың барлығы бүкіл әлемдегі қонақтар мен қонақ үй қызметкерлерінің өмір қауіпсіздігі деңгейіне әсер етпеуі мүмкін емес.

Қазіргі уақытта террористік актінің қаупі ең қауіпті болды, сондықтан қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің дайындығы мен кәсібилігіне, сондай-ақ объектідегі техникалық күзет құралдарына ерекше назар аударылады.

Қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің күнделікті жұмысына күзетілетін аумақты мұқият тексеру (әр 2 сағат сайын), қонақ үй кешенінің барлық қызметтерімен тұрақты байланыс, күдікті тұлғалар мен заттар туралы ақпарат алмасу және т.б. кіреді.

Өрт қауіпсіздігі шаралары туралы нұсқаулықтарды міндетті түрде әзірлеу қажет. Барлық қызметкерлер өртке қарсы нұсқамадан өткеннен кейін ғана жұмысқа жіберілуі тиіс (бұл олардың арнайы журналға қол қоюымен белгіленеді).

Қонақ үйдің қауіпсіздік жүйесі барлық қызметкерлер қатысқан жағдайда ғана тиімді болады, сонымен қатар кәсіпорынның нақты ерекшеліктері ескеріледі.

Көптеген адамдар үшін қонақ үймен танысу осы бөлімнен басталады. Осы бөлімде жұмыс істейтін қызметкерлердің міндеттерін төрт топқа бөлуге болады: сату, конференциялар мен бизнес - семинарларды ұйымдастыру қызметтері, жарнама және қоғаммен байланыс. Маркетинг бөлімінің негізгі мақсаты - қонақ үйдің өнімдері мен қызметтерін сату, сондықтан маркетингтік әкімшілік қызметпен және конференц-менеджерлермен тығыз жұмыс істейді.

Бөлімнің міндеттері: проспектілер мен басқа да жарнамалық - ақпараттық басылымдардың макеттерін әзірлеу және қабылдау, қонақ үйді және оның қызметтерін болашақ қонақтарға ұсыну, БАҚ - пен байланыс, баспасөз конференцияларын ұйымдастыру.

Көмекші және қосымша қызметтер.

Көмекші қызметтер кір жуу, тігінші, құрғақ тазалау және т. б. қызметтерін ұсына отырып, қонақ үй кешенінің жұмыс процесін қамтамасыз етеді.

Қосымша қызметтер ақылы қызмет көрсетеді. Олардың құрамына шаштараз, бассейн, солярий, сауна және т. б. сияқты бөлімшелер кіреді.

Сонымен, қонақ үйде туристерге сапалы және кәсіби қызмет көрсету үшін негізгі қонақ үй қызметтерін ұсынатын арнайы қызметтер жасалды.

Әр қызметтің өзіндік ерекшеліктері бар. Бірақ егжей-тегжейлі қарау қонақүйде клиентке тікелей қызмет көрсету процесін талап етеді.

Кез-келген қонақ үйде қонақтарға қызмет көрсету процесін, оның санатына қарамастан, бірнеше кезеңге бөлуге болады:

- * брондау;
- * қабылдау, тіркеу және орналастыру;
- * тұру қызметтерін ұсыну;
- * қосымша қызметтерді ұсыну;
- * түпкілікті есеп айырысу және шығуды ресімдеу.

Брондау-қонақ үй орындары мен нөмірлеріне алдын-ала тапсырыс беру. Бұл процесстен қонақтарға қызмет көрсету басталады. Нөмірлерді брондауды брондау немесе қабылдау және орналастыру бөлімінің менеджерлері жүзеге асырады. Дәл осы бөлімшелерге клиенттерді брондауға өтініштер түседі. Өтінімдерді жинаудан басқа, бөлім қонақ үй орындарына сұранысты зерттеуі керек. Қонақ үйдің көпжылдық тәжірибесін зерттей отырып, орындарға сұранысты болжай отырып және өткен және қазіргі кезеңдерде бөлмелердің жүктелуін талдай отырып, брондау бөлімі маркетинг бөлімімен бірге қонақ үйдің қызметін жоспарлайды.

Қонақтарға қызмет көрсету процесі қонақ үйдегі нөмірлерге алдын-ала тапсырыс беруден басталады (брондау). Клиенттерден брондау өтінімдері қабылдау және орналастыру қызметіне немесе брондау бөліміне түседі. Олар телефон, пошта және басқа байланыс арқылы қабылдануы мүмкін. Алдын ала брондау кезінде тіркеу процесі аз уақытты алады, өйткені клиент туралы деректер әкімшіге белгілі.

Өз қызметінде қонақ үй кәсіпорындары көбінесе өтінімдерді кепілдендірілген растауға жүгінеді. Бұл дегеніміз, олар тапсырыс берушіден клиент кешігіп келген немесе мүлдем келмеген жағдайда тиісті төлем кепілдіктерін алғаннан кейін ғана брондауды растайды. Мұндай кепілдіктер, ең алдымен, клиенттің несие картасының нөмірі туралы ақпарат болып табылады, бұл қонақ кешігіп қалған жағдайда да нөмірді төлеу кепілі болып табылады.

Кепілдендірілген брондаудың тағы бір түрі депозиттік төлем болуы мүмкін. Күтілетін қонақтың келмеуіне байланысты бөлменің тоқтап қалуына жол бермеу үшін қонақ үй бір күн немесе тіпті бүкіл мерзім ішінде тұру құнын алдын-ала аударуды сұрай алады.

Көбінесе қонақ үй кәсіпорындары қос брондауды қолданады. Қос брондау-бұл бір күнде екі қонаққа бір уақытта қонақ үйде орын беру туралы растау. Әдетте, мұндай брондау маусымның шыңында немесе бұқаралық іс-шаралар кезінде қолданылады. Егер қонақтардың бірі өтінішті жойса, мұндай әдіс өзін ақтайды, сондықтан осы әдісті қолдана отырып, қонақ үй әкімшілігі белгілі бір тәуекелге барады. Егер екі клиент келсе, қонақ үй кез-келген жағдайда екеуін де орналастыруы керек.

Сонымен қатар, сіз жақын орналасқан қонақ үйлермен өзара байланысты пайдалана аласыз, онда сіз клиентті бағыттай аласыз немесе тұрғын үйді жалға беретін фирмалармен.

Операциялық процестің келесі бөлігі- кездесуден, тіркеуден, кілтті тапсырудан және нөмірге жеткізуден тұрады.

Кездесулердің екі түрінің болуы мүмкін:

* әуежайда немесе вокзалда (алыс);

* қонақ үйге немесе вестибюльге кіре берісте (жақын).

Алыс кездесу қонақпен танысуға, қызмет көрсету бағдарламасын құруға немесе түзетуге, қонақ үй мен көрсетілетін қызметтер туралы айтуға мүмкіндік береді. Мұндай кездесу брондау кезінде келісіледі. Жоғары деңгейлі қонақ үйлерде қонақтарды кіреберісте швейцар қарсы алады.

Шағын қонақ үйлерде қонақ қабылдау және орналастыру қызметіне келеді, онда оны әкімші қарсы алады.

Көптеген қонақ үйлер үшін ереже-әкімші отырудың орнына тіректің артында тұр. Осылайша ол қонаққа деген құрметін ерекше атап өтеді.

Қонақ үйге келген клиент тіркелуі керек. Тіркеу процесінің ұзақтығы қонақ бөлмеге тапсырыс бергеніне немесе берілмегеніне байланысты. Әрине, автоматтандырылған есепке алу ұйымдастырылған қонақүйлердегі бронь бойынша қоныстану бірнеше минутты алады, өйткені барлық қажетті ақпарат алдын-ала өтінімде көрсетілген.

Алдын ала тапсырыссыз тіркеу процесі біршама ұзаққа созылады, бұл ретте әкімші мен қонақ бөлменің құны, орналастыру мерзімі, төлем тәртібі және т.б. сияқты мәселелерді талқылауы керек. Ол үшін мейман өзінің жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуге және сауалнаманы толтыруға міндетті. Сауалнаманы толтыру клиент пен қонақ үй арасында келісім-шарт жасалғанын көрсетеді. Әкімші осы құжаттың дұрыс толтырылуын тексеруі керек.

Іссапарға, кеңеске, конференцияға, жиындарға келген азаматтар сауалнаманы бір данада, қалғандары екі данада толтырады. Тексеруден кейін жеке құжаттар иелеріне қайтарылады. Сауалнамаларды сақтау және олармен жұмыс істеу үшін әкімшілікте екі картотека болуы керек: біріншісінде қонақ үйде тұратындардың сауалнамалары, екіншісінде бір ай ішінде қонақ үйден шыққан адамдар сақталады. Картотекалардағы сауалнамалар әліпбилік ретпен орналастырылады.

Осы сауалнаманы тексергеннен кейін әкімші қонысқа рұқсат береді- қонақтың тұру құқығын растайтын құжат, екі данада: біреуі кассир үшін, ол тұру үшін шот жазуы керек, екіншісі қабат кезекшісі үшін.

Тіркеу кезінде клиентке тұру үшін шот жазылады, оның ішінде тұру тәулігінің санына көбейтілген нөмірдің (немесе нөмірдегі орынның) тарифі, брондау қызметі үшін төлем, тіркеу кезінде қонақ тапсырыс берген қосымша қызметтерге ақы төлеу және т. б.

Шот үш данада жазылады: біріншісі клиентке беріледі, екіншісі кассалық есеппен бірге бухгалтерияға тапсырылады, үшіншісі мейман кеткенге дейін қонақ үйдің есеп айырысу бөлігінің бақылау картотекасында (төлем күндері орналастырылған арнайы қалталарда) сақталады.

Төлем аяқталғаннан кейін әкімші қонақтың картасын толтырады, онда қонақтың тегі, бөлменің нөмірі және тұру мерзімі көрсетіледі - қонақ үйге кіру және нөмірдің кілтін алу құқығы туралы құжат беріледі.

Ресімдеу аяқталғаннан қонақ үй қызметкері мейманды оған берілген нөмірге дейін шығарып салады. Тіркеу кезінде келген адамның жүгі вестибюльде болады. Бөлмеде қонақ үй қызметкері қонаққа жабдықты қалай пайдалану керектігін көрсетеді және қауіпсіздік ережелерін айтады.

Егер қонақ үй туристік топты орналастыру бойынша қызмет көрсетсе, онда туристік компания, әдетте, орналастыру орындарына тапсырыс береді, бұл оларды алдын-ала дайындауға және әкімшіліктің жұмысын жоспарлауға мүмкіндік береді. Бұл жағдайда әкімшімен бірге қонақтарды тіркеуді топ жетекшісі жүзеге асырады, ол жерге келген кезде туристік компанияның жолдамасын ұсынады-осы қонақ үйде тұру құқығын растайтын құжатты және туристер тізімін, сонымен қатар төлемнің жасалғанына кепілдік береді.

Әкімші топтық орналастыру құжаттарын толтырады, онда қолма-қол ақшасыз төлем туралы белгі жасалады. Мейман картасы топ қатысушыларының әрқайсысына жазылады. Туристік топтарға қызмет көрсету кезінде тұру шоты жазылмайды, өйткені төлем қолма-қол ақшасыз есеп айырысу бойынша жүргізіледі.

Брондау және қолма-қол ақшасыз есеп айырысу бойынша тұру үшін ақы төлеуді есептеуді кезекші әкімші немесе портье екі данада жүргізеді. Түпкілікті қорытынды тұрғындар кеткеннен кейін жасалады және кәсіпорынға, ұйымға ұсынылатын шотты төлеуге негіз болады.

Тұру үшін тағы бір күн төлемеу үшін туристік топ шыққан күні бөлмелерді босатып, заттарын сақтау камерасына тапсыра алады.

Тіркелгеннен кейін және бөлмеге тікелей орналастырылғаннан кейін қонаққа қонақ үйдің тұрғын бөлігінде қызмет көрсетіледі.

Қонақ үшін ең маңызды бөлім - қызмет көрсету бөлімі, өйткені дәл осы қызметтің қызметкерлері клиенттермен үнемі байланыста жұмыс істейді және оларға қызмет көрсетуге байланысты барлық функцияларды орындайды.

Қызметті дәліз қызметкерлерін, жүк тасушыларды, консьерждерді, жүргізушілерді (жалға алынған көліктерге қызмет көрсетеді және қонақтардың көліктерін тұрақтайды) менеджер басқарады. Клиенттердің қонақ үй туралы алғашқы әсерінің маңыздылығына байланысты бұл қызмет персоналына ерекше жауапкершілік жүктеледі.

Швейцарлар, әдетте, қонақ үйдің кіреберісінде тұрады және қонақтарды бірінші болып қарсы алады және оларға көліктен шығуға

көмектеседі. Швейцарлар мейманханада көрсетілетін қызметтер туралы, мейманханалық іс-шаралар (конференциялар, банкеттер), мейманхананың орналасқан жері және оның төңірегі туралы ақпаратқа ие болуы тиіс.

Дәлізқызметкерлері қонақтарды бөлмелерге ертіп, сол жерге жүк жеткізеді. Сүйемелдеу кезінде оларға қонақ үй қызметтері туралы, мейрамхана, кафе, бар, кір жуу, құрғақ тазалау, бассейн, спорт залдарының болуы және жұмыс режимі туралы ақпарат беру ұсынылады.

Консьерждер қонақтарға көптеген маңызды қызметтер ұсынады.
Мысалы:

- театрларға билеттерді сатып алу және жеткізу;
- қалалық мейрамханаларда үстел тапсырыс беру;
- шаштаразда, косметикалық салонда және т. б. орындарды резервтеу.;
- жергілікті көрнекті орындар, мұражайлардың, көрмелердің, дүкендердің жұмысы туралы ақпарат беру.

Клиенттерге қызмет көрсетудің соңғы кезеңі-қонақпен есеп айырысу және оның кетуі.

Қонақ үйлерде есеп айырысудың екі түрі қолданылады - қолма-қол және қолма-қол ақшасыз.

7-кесте Есептесу түрлері

Есептесу түрлері	Есептеу түрі	Сипаттамасы
1. Қолма-қол ақшасыз	1.1. Несие картасы.	Есеп айырысулары банк клиентке белгіленген лимит шегінде берген ақша қаражаты есебінен ғана жүзеге асырылатын операцияларды жасауға арналған банктік төлем картасы. Пластикалық карталар көмегімен есеп айырысу үшін қонақ үйде арнайы жабдық болуы керек: импринтер немесе электрондық терминал.
1.2. Жол чектері	Олар белгілі бір сомаға жазылады, сондықтан клиент дәл осы сомаға қонақ үйден қызметтерді таңдайды. Қонақ үй тек чектің түпнұсқалығын анықтауы керек. Оны басқа адамға беру мүмкін емес, бірақ оны кез-келген банкте қолма-қол ақшаға айырбастауға болады.	
1.3. Атаулы чектер	Қонақ төлеуге талап етілетін сомаға жазып береді. Мұндай чек бойынша төлемді қонақ үй шотына аудару үшін белгілі бір уақыт қажет.	
2. Қолма-қол	«Қолдан қолға» ақша жылдам төлем. Қолма-қол ақшаны төлеу, егер қандай да бір	

	себептермен чекті банк төлей алмаса, қонақүйді қиындықтан құтқарады.	
--	--	--

Қонақ үй қызметтерін көрсету ережелеріне сәйкес тұру ақысы жергілікті уақыт бойынша ағымдағы тәуліктің 12 сағаты - бірыңғай есеп айырысу сағатына сәйкес төленеді. Тұру ақысын есептеу нақты келу сағатына қарамастан, қонақ келген күні 12 сағаттан басталады.

Бір тәуліктен аз тұрған жағдайда төлем есеп айырысу сағатына қарамастан тұтас тәулік үшін алынады.

Шығу есеп айырысу сағатынан кейін 6 сағаттан аспайтын уақытқа кешіктірілген кезде (12.00-ден 17.59-ға дейін) сағаттық төлем алынады, кету 18.00-ден 23.59-ға дейін кешіктірілген кезде жарты тәулік үшін төлем алынады. Шығу уақыты 12 сағаттан артық кешіктірілген жағдайда төлем тәулігіне алынады.

Сонымен, қонақ үйде клиенттерге қызмет көрсету-бұл кәсіпорынның маңызды процесі. Қонақ үй бірнеше кәсіпорыннан тұрады, олардың әрқайсысы қонақпен байланысады. Әрбір мамандандырылған бөлімшенің жұмысы орындаушылар тарапынан адалдықты және тиісті бөлім тарапынан сапаны бақылауды талап етеді. Сондай-ақ, қонақ үй бизнесінде жетістікке жетуге, қонақ үй қызметтерін өндірушілермен сәтті бәсекелесуге және тұтынушылардың үміттерін қанағаттандыруға мүмкіндік беретін қызмет көрсетудің белгілі бір стандарттары бар.

Қызмет көрсету деңгейі қонақтардың күткеніне сәйкес келуі үшін қонақ үй компаниясы қызмет көрсету стандарттарын жасауы керек.

Қызмет көрсету стандарты-бұл қонақ үй ұсынатын қызметтерге қойылатын компания белгілеген талаптар. Стандарттар қонақ үйдің барлық элементтеріне қолданылады.

Қызмет тұжырымдамасы келесі стандарттардың міндетті түрде болуын және қатаң сақталуын қамтиды:

- қызмет көрсету технологиясының стандарты, ол қонақ үйдің бөлме қорында, мейрамханаларда, барларда, тұру орнында қызмет көрсетудің белгіленген технологиясын сақтауды қамтиды. Бұл дегеніміз, қонақтарды орналастыру, бөлмелерді тазарту, тағамдар мен сусындарды дайындау және қызмет көрсету процедуралары нақты жазылуы керек және ең бастысы уақытты сақтау керек;
- қызмет көрсетуші персоналдың сыртқы түрінің стандарттары.
- қызмет көрсетуші персоналдың мінез-құлық стандарттары. Бұл қызметкерлер қонаққа нақты, тез және мәдени қызмет көрсету үшін жеткілікті кәсіби және сауатты болуы керек дегенді білдіреді.

Қонақ үйдің әр бөлімшесінде осы қызметтің ерекшеліктерін және мамандардың санаттарын ескере отырып, мінез-құлық пен қызмет көрсету стандарттары болуы керек. Қызметкерлердің сыртқы түрінің стандарттарын қарастырайық.

Қонақ үй қызметкерінің фирмалық киімдері қызмет көрсететін персоналдың ресми екендігіне, оның осы кәсіпорынға жататындығына баса назар аударады, тұрғынға қонақ үй өкілін оңай табуға, қажет болған жағдайда оған қызмет көрсету немесе оны көрсетуге көмектесу туралы сұрақтармен жүгінуге көмектеседі. Қызметкерлердің фирмалық киім киюі-бұл ұжымның және әр қызметкердің тәртібін, ұйымдастырылуын, мәдениетін баса көрсететін функционалды міндет. Клиенттермен тікелей байланысқа түспейтін қызметкерлердің нысаны осы байланыстарды жүзеге асыратындардың формасынан өзгеше болды. Бұл қызметкерлерді бақылауды жеңілдетеді.

Кез-келген қызметтерді, соның ішінде қонақ үйлерді сату тауарларды сатудан ерекшеленеді, ең алдымен, қызмет оны ұсынатын персоналдан бөлінбейді. Сондықтан қонақ үй бизнесінде клиенттермен қарым-қатынас жасау қабілетіне ерекше назар аударылады. Барлық қызметкерлер, әсіресе клиенттермен үнемі араласатындар арнайы дайындықтан өтеді: қызметкерлер әртүрлі клиенттермен қалай сөйлесуге, телефонмен сөйлесуге, шағымдарды тыңдауға, клиентпен сөйлесуге, тұруға үйретеді. Персоналдың әрбір санаты үшін олардың жұмысы кезең-кезеңімен сипатталатын (мысалы, жақындау, күлімдеу, сәлем айту, сусындар ұсыну және т.б.) егжей-тегжейлі нұсқаулықтар (қабылдау қызметі, бармендер, даяшылар үшін) әзірленеді.

Қызметкерлерге арналған жалпы стандарттардың ішінде мыналарды атап өтуге болады:

- қонақ үй қызметкері қызметкерге ыңғайлы болған кезде емес, клиентке қызмет қажет болған кезде қызмет көрсетуге әрқашан дайын болуы керек;
- қонақ үйдің бірде-бір қызметкері қонақпен, тіпті ұсақ-түйектермен дауласуға құқылы емес;
- қызметкер клиентке оң көзқарас танытуы керек: құрмет көрсету, әңгімелесуді мінсіз сыпайы, Достық үнмен жүргізу, ешқандай жағдайда дауысты көтермеу, наразылық білдірмеу;
- егер клиент қызметкерге бірдеңе айтса, онда ол клиентті түсінуге, басын иуге, «түсінікті», «жақсы» сөздерін енгізуге деген максималды тілегін көрсетуі керек, ал егер клиент не қалайтыны оған түсініксіз болса, онда «егер Мен сізді дұрыс түсінсем, сіз қалайсыз...»;
- қызметкер сенімділік пен құзыреттілікті көрсетіп, клиенттің үміттерін қанағаттандыруы керек.

Қызметкерлердің өзара қарым-қатынасы да маңызды рөл атқарады. Егер қонақ үй қызметкерлері көп ұлтты болса, қызметкерлер мәртебесі мен мәдени айырмашылықтарына қарамастан бір-біріне құрметпен қарауы керек. Лауазымды тұлғалар, бөлімдер мен департаменттердің басшылары, сондай-ақ қалған қызметкерлер бір-бірін және жалпы ұйымдастырушылық құрылымды білуі керек. Қызметкерлердің командада жұмыс істеу дағдысы

өте маңызды. Демократиялық басқару қағидаты және кәсіби өсу және біліктілікті арттыру мүмкіндігі жұмыс үшін қажет.

Қонақ үй қызметкерінің мінез-құлық мәдениеті адамның сыртқы және ішкі мәдениетінің барлық аспектілерін қамтиды, атап айтқанда: өз ойларын дұрыс жеткізе білу, сөйлеу этикетін сақтау.

Қызмет көрсету стандарттары деп персонал орындайтын және келушілердің барынша қанағаттануына ықпал ететін рәсімдер мен күнделікті операциялардың жиынтығы түсініледі.

Қонақ үй кәсіпорнының коммерциялық жетістігінің кепілі-оның иелерінің әлеуетті клиенттің кез-келген тілегін болжай білуі.

Осылайша, қонақ үйлерде қызмет көрсетуді ұйымдастыру процесінің сапасы қонақ үйдің жұмыс істеу процесіне әсер етеді. Қонақ үйде туристерге сапалы және кәсіби қызмет көрсету үшін негізгі қонақ үй қызметтерін ұсынатын арнайы қызметтер жасалады. Клиентпен тікелей байланысатын қызметтерге көп көңіл бөлінеді, соның арқасында қонақ үй туралы алғашқы әсер қалдырады.

Мейрамхана қызметтерінің тамақтануды ұйымдастыру жөніндегі қызметі өнімдерді (шикізатты, жартылай фабрикаттарды) сатып алу, оларды алу және қоймада орналастыру, сақтау, өндіріске беру, тағамдарды дайындау және оларды кейіннен тұтынушыға сату кезеңдерінен тұратын цикл түрінде ұсынылуы мүмкін.

Жеткізушілерден өнімді сатып алу-бұл циклдің бірінші кезеңі. Мейрамхана шикізатпен, жартылай фабрикаттармен қамтамасыз етуді ұйымдастыра отырып, көптеген жеткізушілермен жұмыс істеуі керек. Тиімді ұйымдастырылған жабдықтау өндірістің ырғақты жұмысына ықпал етеді.

Өнімді сатып алу процесі келесі кезеңдерді қамтиды:

- үздік жеткізушілерді анықтау;
- олармен азық-түлік жеткізуге уақытылы келісім-шарт жасау;
- өнімдерге (шикізатқа), сусындарға, олардың сапасына қойылатын талаптарды сақтауға жауап беретін өндіріспен, буфетпен және мейрамхананың басқа да бөлімшелерімен берік байланыстар орнату.

Мейрамханалардың негізгі жеткізушілері-әртүрлі меншік нысандарындағы азық-түлік тауарларын өндірушілер, көтерме және саудасатып алу базалары, келісім-шарттар жасалған мейрамханалар үшін жоғары деңгейлі жартылай фабрикаттарды жеткізу бойынша фирмалар. Мейрамханалар азық-түлікті базарлардан, көтерме сауда базарларынан, дүкендерден, жеке тұлғалардан сатып ала алады, сондай-ақ азық-түлік дайындауды (тұздау, консервілеу және т.б.) жүзеге асыра алады.

Ірі мейрамханаларда жабдықтау бөлімдері құрылады, шағын мейрамханаларда коммерциялық жұмыс менеджері жеткізуді ұйымдастырады. Жабдықтау бөлімі тамақтандыру кәсіпорнының микрологистикалық жүйесінің маңызды буыны бола отырып, өз бетінше

жұмыс істейді және «жабдықтау - өндіру – сату» тізбегіндегі материалдық ағымның өтуін қамтамасыз етеді.

Логистика-бұл шикізат сатып алу орнынан соңғы тұтынушыға материалдық ағымның жылжуы бойынша барлық қызмет түрлерін жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау. Жеткізу қызметі мен өнімді өндіру және өткізу қызметтері арасындағы материалдық ағындарды басқару жөніндегі іс-қимылдардың жоғары келісімділігін қамтамасыз ету кәсіпорынның логистикалық қызметінің міндеті болып табылады.

Өнімдермен (шикізатпен) жабдықтауды ұйымдастыратын менеджердің міндетіне мыналар кіреді: сатып алынатын өнімдердің ассортименті мен санын анықтау, жеткізушілермен жұмыс, олармен шарттар жасасу және олардың орындалуын бақылау, тауарларды жеткізуді, қоймалауды және сақтауды ұйымдастыру.

Менеджер жеткізушілердің тізімін анықтайды, оның өзгеруі мен толықтырылуын бақылайды, жеткізілетін өнімнің ассортиментін, сапасы мен бағасын, сондай-ақ жеткізілімнің сенімділігін басшылыққа алады.

Ыдыс-аяқтарды дайындауға арналған өнімдерді ұтымды пайдалану үшін тамақ менгерушісі өндірістің ырғақты жұмысын қамтамасыз ететін қажетті көлемдерге алдын-ала болжам жасайды. Алдағы кезеңде қызмет көрсету болжанатын тұтынушылар санын алдын ала есептеу және болжау өнімдерді сақтау шарттарын қамтамасыз ету бойынша қажетті қорлар мен технологиялық нормативтерді ескере отырып, сатып алынатын өнімдердің көлемін жоспарлауға мүмкіндік береді: тез бұзылатын өнімдер - 2-5 күн, тез бұзылмайтын өнімдер – 8-10 күн; сүт және ашытылған сүт өнімдері, нан-тоқаш өнімдері-бір күндік сатуды ескере отырып.

Өнімдер мен сусындарды алу тауарлардың белгілі бір мөлшері мен сапасын шарттық бағамен уақтылы сатып алуды, сондай-ақ өнімдерді қоймаға жеткізуді қамтиды. Азық-түлікті алу кезінде қоймашы жеткізілген тауардың нақты санымен кіріс жүкқұжаттарын салыстырып тексеруі, сондай-ақ өнімнің сапасына инспекциялық бақылау жүргізуі, сапа сертификаттарының және басқа да ілеспе құжаттардың болуын тексеруі тиіс.

Қоймада азық-түлік қорын орналастыру және сақтау мейрамхананың күнделікті қажеттілігіне сәйкес келуі керек. Азық-түлік пен сусындарды дұрыс сақтау үшін қойма үй-жайлары тауар қойғыштармен, стеллаждармен жабдықталады.

Өнімдер мен сусындарды өндіріске және барға беру қатаң регламенттелген уақытта өнімдер мен сусындардың әртүрлі түрлеріне тиісті үстеме бағаларды ескере отырып, жүкқұжат бойынша жүзеге асырылады. Өнімдерді қоймадан өндіріске жіберу мынадай ретпен жүзеге асырылады: құрғақ өнімдер, салқындатылатын камералардан және ең соңында – көкөністер. Ол үшін салмақ өлшейтін құралдар қолданылады. Қоймадағы өнімдердің санын анықтау және оларды есепке алу мақсатында мезгіл-мезгіл есеп жүргізіледі.

Пісіру-өндірістік циклдің негізгі кезеңі. Тамақ дайындау процесін ұйымдастыру кезінде өндірістік үй-жайлардың жабдықтары мен алаңдарын барынша пайдалану, персоналдың еңбегін тиімді басқару, оны өнімді өндеудің прогрессивті әдістерін пайдалануға ынталандыру қажет.

Аспаздық өнімдер технологиялық карталарға сәйкес дайындалады. Оларда: тағамның атауы, рецептураның нөмірі мен нұсқасы, бір порцияға таза салмағы бар шикізатты салу нормалары көрсетіледі, сондай-ақ белгілі бір сыйымдылықтағы қазандықтарда дайындалатын порциялардың немесе бұйымдардың белгілі бір санына есеп беріледі, негізгі өнімнің, гарнирдің, тұздықтың шығымы көрсетіледі, тағамды дайындау технологиясының және оны ресімдеудің сипаттамасы, тағамның сапасына қойылатын талаптар, дайындаудың еңбек сыйымдылығы көрсетіледі.

Мейрамханаларда тек осы кәсіпорында өндірілетін және сатылатын жаңа және фирмалық тағамдар мен аспаздық өнімдерге техникалық және технологиялық карталар (ТТК) жасалады.

ТТК-ны қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының басшысы немесе оның орынбасары бекітеді. ТТК қолданылу мерзімін осы кәсіпорын белгілейді.

ТТК-да бар тағамдар мен аспаздық өнімдерді дайындау технологиясы қолданыстағы нормативтік құжаттарда белгіленген қауіпсіздік көрсеткіштері мен талаптарын сақтауды қамтамасыз етуі тиіс.

ТТК келесі бөлімдерді қамтиды:

- бұйымның атауы және ТТК қолдану саласы;
- тағам дайындау үшін қолданылатын шикізат тізімі;
- шикізат сапасына қойылатын талаптар;
- шикізатты брутто және нетто массасымен салу нормалары, жартылай фабрикат пен дайын өнімнің шығу нормалары;
- дайындаудың технологиялық процесінің сипаттамасы;
- ресімдеуге, беруге, өткізуге және сақтауға қойылатын талаптар;
- сапа және қауіпсіздік көрсеткіштері;
- азық-түлік құрамы мен энергетикалық құндылық көрсеткіштері.

«Бұйымның атауы және қолданылу саласы» бөлімінде бекітусіз өзгертуге жатпайтын тағамның нақты атауы көрсетіледі.

«Шикізат тізбесі» бөлімінде осы тағамды дайындау үшін қажетті өнімдердің барлық түрлері көрсетіледі; олар нормативтік құжаттардың (МЕМСТ, ОСТ, ТУ) талаптарына сәйкес келуі және сәйкестік сертификаты мен сапа куәлігі болуы тиіс.

«Шикізат сапасына қойылатын талаптар» бөлімінде міндетті түрде азық-түлік шикізаты, тамақ өнімдері мен жартылай фабрикаттар осы тағамды дайындау үшін пайдаланылатыны туралы жазба жасалады. Шикізатты салу нормалары бөлімінде 1, 10 және одан да көп порцияға

брутто және нетто өнімдерін салу нормалары, жартылай фабрикаттар мен дайын өнімнің шығымы көрсетіледі.

«Технологиялық процестің сипаттамасы ...» бөлімінде тағамды (бұйымды) дайындаудың технологиялық процесінің егжей-тегжейлі сипаттамасы қамтылған, бұл ретте тағамның (бұйымның) қауіпсіздігін, сондай-ақ тағамдық қоспаларды, бояғыштарды және т. б. қолдануды қамтамасыз ететін суық және жылумен өңдеу режимдері ерекше ерекшеленеді.

«Ресімдеуге, беруге, өткізуге және сақтауға қойылатын талаптар» деген бөлімде ыдысты (бұйымды) ресімдеу ерекшеліктері мен беру қағидалары, аспаздық өнімді өткізу талаптары, тәртібі, өткізу және сақтау шарттары, мерзімдері, ал қажет болған жағдайда тасымалдау шарттары көрсетілуге тиіс.

«Сапа және қауіпсіздік көрсеткіштері» бөлімінде тағамның (бұйымның) органолептикалық көрсеткіштері: дәмі, түсі, иісі, консистенциясы, сондай-ақ тағамның (бұйымның) қауіпсіздігіне әсер ететін физикалық-химиялық және микробиологиялық көрсеткіштері көрсетіледі.

«Тамақ құрамының және энергетикалық құндылықтың көрсеткіштері» бөлімінде тұтынушылардың белгілі бір контингенттерін тамақтандыруды ұйымдастыру (диеталық, емдік-профилактикалық, балалар тағамын ұйымдастыру) кезінде айқындалатын тағамның (бұйымның) тағамдық және энергетикалық құндылығы туралы деректер көрсетіледі.

Әрбір техникалық-технологиялық картаның реттік нөмірі болады, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының картотекасында сақталады.

Техникалық-технологиялық картаға жауапты әзірлеуші қол қояды.

Кәсіпорынның өндірістік бағдарламасы жедел жоспарлаудың негізі болып табылады. Тағамдардың асортименті өте кең мейрамханаларда мәзірде арнайы тағамдар бар, сондықтан дайындалған тағамдардың санын алдын-ала жоспарлау қиын. Аптаның, онкүндіктің, айдың, маусымның күндері, сондай-ақ мерекелік іс-шараларды өткізу кезінде сатылатын тағамдарды талдау әр күн үшін азық-түлік әкелуді дұрыс жоспарлауға мүмкіндік береді.

Мәзір-мейрамхананың «өкілетті өкілі» және кәсіпорын мен тұтынушы арасындағы байланыс.

Тағамдардың фотосуреттері бар дұрыс құрастырылған және әдемі рәсімделген мәзір тұтынушылардың сатып алу сұранысын ынталандыра отырып, мейрамхананың тамақтану қызметін ілгерілетуге ықпал етеді. Бұл тұтынушылардың тағамдарды таңдауына, сондай-ақ тапсырыс санына тікелей әсер етеді. Психологиялық тұрғыдан дұрыс есептелген тағамның бағасы және мәзірдегі тағамдардың орналасуы (фирмалық, бас аспазшыдан, ұлттық, диеталық және т.б.) үлкен мәнге ие, бұл тапсырыс көлеміне және кәсіпорынның кіріс деңгейіне тікелей әсер етеді.

Тағамдарды пісіру үшін әртүрлі жабдықтар қолданылады. Бұл асүй плиталары, буконвектоматтар, тамақ қазандары мен су қайнатқыштар, бу қайнату шкафтары, электр қуырғыш табалар, фритюрницалар, грильдер, электромиксерлер, тоңазытқыш шкафтар, көкөністерді кесуге арналған машиналар, өндірістік үстелдер, жуу ванналары, стеллаждар.

Сату-өндірістік циклдің соңғы кезеңі, сату барысында мейрамхананың қызмет көрсететін қызметкерлері тұтынушыға мәзірде көрсетілген бағамен тапсырыс берілген тағамдар мен сусындарды сатады.

Тамақтану қызметін ұсынатын мейрамхананың қызметі, егер тағамның сапасы оның жанында орналасқан бәсекелестерге қарағанда жоғары болса, сәтті болады.

Қызмет көрсету деңгейі мен мейрамхана класы неғұрлым жоғары болса, жұмысшылардың тағам дайындауға мамандануы соғұрлым терең болады, қызметкерлердің жұмыс жағдайлары жақсырақ және аспазшылардың құрамы тұрақты болады.

4.2 Қойма және көлік шаруашылығы

Кәсіпорынның көлік және қойма шаруашылығы келісім-шарт талаптарына сәйкес, белгіленген мерзімде және оңтайлы бағыттар бойынша тұтынушыға әртүрлі жүктерді жеткізу, сақтау және жылжыту үшін құрылады.

Көлік және қойма шаруашылығының жұмыс істеуінің негізгі өлшемдері қызметтерді ең төменгі бағамен сапалы және уақтылы ұсыну болып табылады.

Көлік шаруашылығы-бұл материалдық ағындарды байланыстыратын кәсіпорынның артериясы. Көлік қызметтерінің ырғағы мен сапасы тұтастай алғанда кәсіпорынның тұрақтылығы мен тиімділігін анықтайды. Көлік операциялары өндірістік процестің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады, ал көлік құралдары көбінесе оның барысын реттеу және өндірістің белгіленген ырғағын қамтамасыз ету үшін қолданылады (мысалы, конвейер көмегімен). Зауыт ішіндегі көлікті ұтымды ұйымдастыру, жүк ағындары мен жүк айналымын оңтайландыру өнімді өндірудің өндірістік циклдерінің ұзақтығын қысқартуға, айналым қаражатының айналымын жеделдетуге, өнімнің өзіндік құнын төмендетуге, еңбек өнімділігін арттыруға ықпал етеді.

Кәсіпорындар әртүрлі көлік құралдарын пайдаланады:

- қызмет көрсету саласы бойынша-цехаралық және цехішілік көлік құралдары;
- жұмыс режиміне байланысты-үздіксіз көлік құралдары (конвейерлік жүйелер және т. б.) және мерзімді әрекеттер (автомобильдер, өздігінен жүретін арбалар және т. б.);

- қозғалыс бағыттары бойынша-көлденең, тік (лифттер, элеваторлар және т. б.) және аралас қозғалысқа арналған көлік құралдары (крандар және т. б.);
- автоматтандыру деңгейі бойынша-автоматты, механикаландырылған, қолмен;
- тасымалданатын жүктердің түрі бойынша-төгілетін, құймалы және дара жүктерді тасымалдауға арналған көлік құралдары.

Кәсіпорынның көлік шаруашылығын ұйымдастыру мынадай жұмыстарды орындауды қамтиды:

- 1) Көлік құралдарын жаңартуды стратегиялық жоспарлау.
- 2) Кәсіпорынның өндірістік құрылымын талдау, оны жетілдіру жөніндегі іс-шараларды әзірлеу және енгізу (көлік схемаларының ұтымдылығы, өндірістік процестердің тура ағынын, пропорционалдылығын, үздіксіздігі мен ырғағын қамтамасыз ету тұрғысынан).
- 3) Уақыт пен өнімділік бойынша көлік құралдарының прогрессивтілігін, жүктеме деңгейін және пайдалану тиімділігін талдау.
- 4) Көлік құралдарын таңдау және пайдалануды негіздеу.
- 5) Көлік шаруашылығының жөндеу-пайдалану мұқтаждарына арналған материалдық ресурстарға жұмсалатын шығыстың (қажеттіліктің) нормалары мен нормативтерін есептеуді қамтиды.
- 6) Жүк айналымының теңгерімін жасау (көлденеңінен жүк жөнелтушілер, тігінен оларды алушылар көрсетіледі).
- 7) Жүк ағындарының схемаларын жобалау.
- 8) Көлік операцияларын жедел- күнтізбелік жоспарлау.
- 9) Кәсіпорын көлігінің жұмысын диспетчерлеу.
- 10) Көлік шаруашылығы жұмысының сапасы мен тиімділігін арттыруды есепке алу, бақылау және ынталандыру.

Көлік шаруашылығы жұмысының сапасы мен тиімділігін арттырудың негізгі бағыттары:

- өндірістің пәндік және функционалдық мамандануын тереңдету, кооперациялауды дамыту;
- өндірісті автоматтандыру және басқару деңгейін арттыру;
- көлік құралдарының орташа жасын азайту және прогрессивті көлік құралдарының үлесін арттыру;
- көлік құралдарын пайдалануды нормалауды, есепке алуды және бақылауды жетілдіру, олардың тиімділігін арттыруға ынталандыру;
- өндірістік үдерістердің тура ағымдылық, пропорционалдылық және үздіксіздік қағидаттарының сақталуын талдау, тиісті іс-шараларды әзірлеу және енгізу.

Кәсіпорынның қойма шаруашылығы кәсіпорынға түсетін материалдық-техникалық ресурстардың және дайын өнімнің қозғалысын

сақтау, есепке алу және бақылау бойынша функцияларды орындайды. Қойма бұл функцияларды сапалы, белгіленген мерзімде және ең аз шығынмен орындауы керек. Бұл үш көрсеткіш қойма жұмысының нақты өлшемдері болып табылады.

Жұмыс көлеміне байланысты қоймалар болуы мүмкін, жалпы зауыттық қоймалар, олар өз кезегінде мыналарға бөлінеді:

- материалдық (негізгі және қосалқы материалдар, отын, ағаш материалдары қоймалары);
- бір цехтарда тиісті өңдеуден өткен және басқаларында өңдеуге арналған материалдарды сақтауға арналған жартылай фабрикаттар мен дайындамалар. Бұл сатып алу цехтары шығаратын өрескел дайындамалардың қоймалары, өңдеу цехтары шығаратын және құрастыруға жіберілетін дайын бөлшектердің қоймалары;
- өндірістік, өндірістік процеске қызмет көрсететін;
- дайын өнімді қабылдайтын, буып-түю және оны тұтынушыға жіберетін цехтар;
- қалдықтар мен қайталама шикізат;
- шаруашылық, ыдыстарды, арнайы киімдерді, шаруашылық материалдарды, жұмыс құрал-жабдықтарды сақтайтын және т.с.

Қоймалардың орналасуы материалдық құндылықтардың сипатына және олардың мәніне байланысты. Сонымен, материалдық және өндірістік қоймалар жүктердің ең аз өтуін қамтамасыз ету үшін тұтынушы шеберханаларға жақын орналасуы керек. Дайын өнім қоймалары құрастыру цехтарына жақын орналастырылады.

Қоймалар конструкциясы бойынша болады:

- 1) Ашық.
- 2) Жартылай ашық.
- 3) Жабық.
- 4) Арнайы.

Цех қоймаларына жатады:

- материалдық,
- аралық,
- дайын бөлшектер қоймалары,
- жинақтау және арнайы.

Қойма шаруашылығын ұйымдастыру мынадай жұмыстарды қамтиды:

- 1) Өндірістік процестердің тура ағымдылығы, пропорционалдылығы, үздіксіздігі және ырғақтылығы тұрғысынан кәсіпорынның өндірістік құрылымын талдау.
- 2) Қойма номенклатурасы мен түрін айқындау.
- 3) Жаңа қоймаларды орналастыру схемаларын әзірлеу, оларды жобалау, салу.
- 4) Қойма жұмысының жедел-күнгізбелік жоспарларын әзірлеу .

- 5) Қоймалар арқылы материалдық ағындардың қозғалысын есепке алуды және бақылауды ұйымдастыру.
- 6) Тұтынушыларға жүктерді беруді және жеткізуді ұйымдастыру.
- 7) Қойма шаруашылығы жұмысының тиімділігін талдау, оның жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу және енгізу.

4.3 Лифт шаруашылығы

Лифт жабдықтары көптеген элементтерден тұрады: кабель жүйелері мен тепе-теңдік жүйелері арқылы шахтада ілулі тұрған әйгілі кабиналар, электр қозғалтқышы, автоматика құрылғысы, кабинаның есіктері және оған бекітілген бағыттағыштар. Қазіргі заманғы лифтілерде электр қозғалтқыштарын басқару жиілік түрлендіргіштері арқылы жүзеге асырылады, соның арқасында кабина жүрісінің жоғары тегістігіне қол жеткізіледі, әсіресе іске қосу және тоқтату кезінде.

Монолитті үйлерде лифт біліктері (шахты) тірек құрылымы болып табылады, олар ғимараттың орталық бөлігінде орналасқан, осылайша оның қаңқасын құрайды. Бұл дизайндарда олардағы шуды азайту мақсатында тұрғын үйлермен ортақ қабырғалар жоқ.

Лифт шахталары машина бөлімі орналасқан ғимараттың шатырында аяқталады-лифт жабдықтары орнатылған бөлме. Кейбір ғимараттарда машина бөлмесі үшін ғимараттың төбесінде бөлек бөлме жабдықталған.

Машина бөлімі рұқсатсыз кіру сенсорымен жабдықталған арнайы бөлме болып табылады. Лифтілердің машина бөлімшесіне қызмет көрсететін ұйымның персоналы ғана кіре алады. Бірқатар заманауи лифтілердің жабдықтары өте жинақы және арнайы бөлмені қажет етпейді.

Лифт жабдығына техникалық қызмет көрсетуді осы жұмыс түрлеріне рұқсаты бар мамандандырылған ұйымдар жүзеге асырады. Көбінесе басшысының негізгі міндеті-нарықта қолайлы қызмет көрсететін ұйымды таңдау осы салада бар) және онымен келісім жасасу.

Шарт жасасу кезінде лифтілерге техникалық қызмет көрсету бойынша жұмыстарды бөлек төленетін ағымдағы (қосымша жұмыстар құрамына кіреді) және күрделі жұмыстарға бөлуге ерекше назар аудару қажет. Оларға, мысалы, кабельдерді, шкафтарды, жиілік түрлендіргіштерін, кабина элементтерін, автоматика құрылғыларын және т.б. ауыстыру жатады. шығындарды жоспарлау кезінде күрделі сипаттағы шұғыл жұмыстарға белгілі бір соманы (ешкім нақты өлшемді білмейді) салу керек. Мұндай мәселелерді (олар тек лифттермен ғана емес) жеке резервтік қордың көмегімен шешкен дұрыс.

Алайда келісім шарт барлық мәселелерді шеше алмайды.

Ең алдымен, заңнамаға сәйкес лифтілерді сақтандыру және олардың ағымдағы пайдаланылуын ұйымдастыру қажет. Лифтілерді пайдалануға жауапты тұлға ұйым бойынша бұйрықпен тағайындалады, оның

міндеттеріне кабинаны, есіктерді қарау, кабинадан байланыс желісінің жұмысқа қабілеттілігін бақылау, кабинада лифтіні пайдалану қағидалары мәтінінің болуы кіреді. Сондай-ақ лифтілердегі есіктердің ашылуы, бөгде шулардың болмауы, кабина жүрісінің жатықтығы, шақыру және қабатты таңдаудың бұйрық кнопкаларының жұмысы сияқты дұрыс жұмыс істеуіне жалпы бақылау жүзеге асырылады.

Лифт кабинасын тазарту да оны пайдаланудың ажырамас бөлігі болып табылады. Шамадан тыс кір мен шаң лифт жабдығының бөлшектерінің, ең алдымен арқандардың мерзімінен бұрын тозуына әкеледі. Лифт кабинасының еденін ылғалды жинауды күн сайын, ал ауыр жүктеме кезінде -күніне 2 рет жүргізуге кеңес береді. Жаңа ғимараттардағы пәтерлерді жаппай жөндеу кезінде лифт кабиналары әдетте желдеткіштерді ашық қалдырып, картонмен зақымдалудан жабылады. Сусымалы материалдарды (цемент) тасымалдау кезінде еденді полиэтилен үлдірмен жабу керек. Кабинадағы жүкті, оның қисаюын болдырмау үшін, біркелкі бөлу қажет, бұл ретте лифтті шекті жүктемелерде пайдаланбау қажет.

Лифт кабинасы әр қабатта тоқтауы керек, егер жұмыста ақаулар болса немесе олар туралы күдік болса, лифтіні кезектен тыс тексеру үшін қызмет көрсететін ұйымның механигі шақырылуы керек.

Мамандандырылған ұйымның кезектен тыс тексерулер жүргізу міндеті шарт мәтінінде көзделуі қажет.

Заңнама нормалары жыл сайын лифт жабдықтарын техникалық куәландыруды жүргізуге міндеттейді. Оны арнайы құрылымдар — осы жұмыс түріне лицензиясы бар ұйымдар жүзеге асырады.

Мұндай ұйымдар жабдықтың бар кемшіліктерін көрсетуге, қызмет көрсететін ұйымды оларды жоюға міндеттеуге құқылы. Осы жұмыстың қорытындысы бойынша лифт иесіне техникалық куәландыру актісі беріледі.

Соңғы уақытқа дейін тағы бір міндет қауіпті өндірістік объектінің өнеркәсіптік қауіпсіздігіне жауапты адамды тағайындау болды. Кеңсе ғимараттарындағы жабдық қауіпті өндірістік объект болып қала береді. Лифт жабдықтарын пайдаланушыларға зиян келтіруден сақтандыру кез келген жағдайда міндетті болып қала береді.

Лифт жабдықтарын пайдалану үшін объектінің меншік иесінің мынадай құжаттары болуы тиіс:

- лифт паспорты (өндіруші зауыттан);
- лифт пайдалану жөніндегі нұсқаулық;
- лифт жабдығына жобалау-техникалық құжаттама;
- лифт жабдықтарын пайдалануға рұқсат беру актісі;
- лифтіні мерзімді техникалық куәландыру актісі (жылына 1 рет);
- мамандандырылған ұйыммен лифт ТҚ шарты;

- лифт иесінің азаматтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру полисі;
- басқару құқығына арналған құжат лицензиясы, үй-жай иелерінің жалпы жиналысының хаттамасы, тіркеу туралы куәлік;
- лифтіні пайдалануға жауапты адамды тағайындау туралы басшының бұйрығы.

Мемлекетаралық стандарт ГОСТ 28681.4-95 «Туристік-пайдалану қызметі. Қонақүйлердің жіктелуі» олардың санатына байланысты биіктігі бір, екі және үш қабаттан асатын қонақ үйлерде міндетті түрде лифтілердің болуын қамтамасыз етеді.

Лифттер-бұл әртүрлі мақсаттағы ғимараттарда адамдар мен жүктерді тік тасымалдауға арналған циклдік көтергіш құрылғылар.

Лифтілер жолаушылар, жүк-жолаушылар және жүк лифтілері болып бөлінеді. Көтеру жылдамдығы бойынша олар төмен жылдамдықты — көтеру жылдамдығы 1 м/сек, жоғары жылдамдықты — 1,5 м/сек және жоғары жылдамдықты — 1,5 м/сек жоғары болып бөлінеді.

Лифт құрамына мыналар кіреді: машина бөліміне орнатылған көтергіш лебедка; арқан үзілген жағдайда ұстағыштары бар лифт кабинасы қозғалатын металл бағыттағыштар; лифт кабинасы; арнайы блоктар арқылы лақтырылған арқандардың көмегімен бекітілетін лифтінің бірқалыпты жүруін қамтамасыз етуге арналған қарсы салмақтар. Лифт кабинасының қозғалысы арнайы шахтада жүзеге асырылады.

Заманауи қонақ үйлер көптеген лифтілермен және әртүрлі мақсаттағы лифт көтергіштермен жабдықталған. Әдетте, жолаушылар лифтілері бір холлда, лифт кабиналарының саны бірдей, жүк көтергіштігі мен моделі бірдей топтарда орналастырылады.

Лифтілерге техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру мыналарды қамтиды:

- жаңадан орнатылған лифтілерді қабылдау;
- лифтілерді тіркеу;
- лифтілерді техникалық куәландыру;
- лифтілерді техникалық қадағалау;
- лифтілерді ағымдағы және күрделі жөндеу.

Мемгортехнадзор органдарында тіркеуге жаңадан орнатылған және монтаждау ұйымынан қабылданған, жүк көтергіштігі 160 кг асатын лифтілер, сондай-ақ пайдаланудағы, бірақ қайта жаңартуды қажет ететін лифтілер жатады. Қайта жаңартудан кейін лифтілерді тіркеу кезінде олардың паспорттарына қайта құрудың қажеттілігін растайтын мамандандырылған қабылдау ұйымының қорытындылары, сондай-ақ тиісті жаңа сызбалар мен сипаттамалар қоса берілуге тиіс.

Лифтілерді жергілікті техникалық қадағалау органдарында тіркеу үшін мынадай материалдар ұсынылады:

- лифт иесінен — қонақ үй басшылығының жазбаша өтініші;
- әрбір лифтіге үлгілік паспорттар;

- лифтілерді қабылдау және техникалық дайындық актілері;
- иесінің және лифтілерге қызмет көрсетуді жүзеге асыратын мамандандырылған ұйымның тәулік бойы жұмыс істеу үшін оқытылған және аттестатталған персоналдың болуын растайтын құжат.

Лифтілерді техникалық куәландыру:

- жаңа лифт орнатылып, жергілікті техникалық қадағалау органдарында тіркелгеннен кейін;
- лифт жұмысының мерзімі мен режиміне қарамастан, мерзімді түрде, кемінде 12 айдан кейін;
- лифтіні қайта жаңартқаннан кейін;
- жекелеген бөлшектерді, арқандарды, ұстағыштарды, жылдамдықты органикалық заттарды, гидравликалық буферді ауыстыру және жүкшығырды, тежегішті күрделі жөндеу кезінде;
- электр басқару схемасы өзгергеннен кейін;
- басқару тізбегінің электр сымдарын ауыстырғаннан кейін.

Лифтілерге қызмет көрсетуді кемінде 18 жаста, медициналық куәландырудан өткен және кемінде алты ай лифтілермен практикалық жұмыс өтілі бар электр механиктер қамтамасыз етеді.

Лифтілерді қадағалау механизмдер мен аппараттардың жұмысын, лифт шахталары мен шұңқырларының жай-күйін техникалық бақылауды, қызмет көрсетуші персоналдың жұмысын бақылауды, лифтілерді орнату және қауіпсіз пайдалану қағидаларын сақтауды, тексеруді, ағымдағы жөндеуді, реттеуді, реттеуді және лифтілерді куәландыру мерзімдерін сақтауды қамтиды.

Лифтілерді жұмысқа қоспас бұрын лифтілерді пайдалануға тартылған барлық персонал үшін лауазымдық нұсқаулықтар жасау қажет. Лифтімен жұмыс істеуге рұқсат қонақ үй бойынша бұйрықпен ресімделуі тиіс.

Лифтілердің күрделі жөндеуін лифтілердің жарамды жай-күйі мен қауіпсіз жұмыс істеуіне жауапты адамның басшылығымен мамандандырылған ұйым немесе мейманхананың техникалық қызметі жүргізуі тиіс.

Барлық монтаждау жұмыстары аяқталғаннан кейін лифтті кабинадан басқару арқылы, сондай-ақ қонақ үйдің қабаттарында орнатылған қоңырау түймелерін басу арқылы тексеруге болады. Егер лифт сынақтан кейін қанағаттанарлық жұмыс істесе, оны техникалық куәландыруға ұсынады, статикалық және динамикалық сынақтар жүргізеді. Осы мақсатта лифт иесі жүкті дайындауы керек.

Статикалық сынақ кезінде кабинаны жүкпен тиейді, оның салмағы лифтінің жүк көтергіштігінен екі есе артық болуы тиіс. Осындай жүктемемен кабина 10 минут бойы қозғалмайтын күйде болуы тиіс. Бұл жағдайда кабина өздігінен құлап кетпеуі керек. Осылайша лифтінің механикалық тораптарының тежегіштерінің әрекеті тексеріледі.

Лифтіні динамикалық сынау үшін кабинаны жүкпен тиейді, оның салмағы лифтінің жүк көтергіштігінен 10 пайызға артық болуы тиіс.

Осындай жүктемемен жұмыс жылдамдығы кезінде ұстағыштардың, тежегіштер мен буферлердің әрекеті тексеріледі.

Статикалық және динамикалық сынақтардың нәтижелерін мемлекеттік техникалық қадағалау инспекторы лифт паспорттарына енгізеді және пайдалануға жазбаша рұқсат береді.

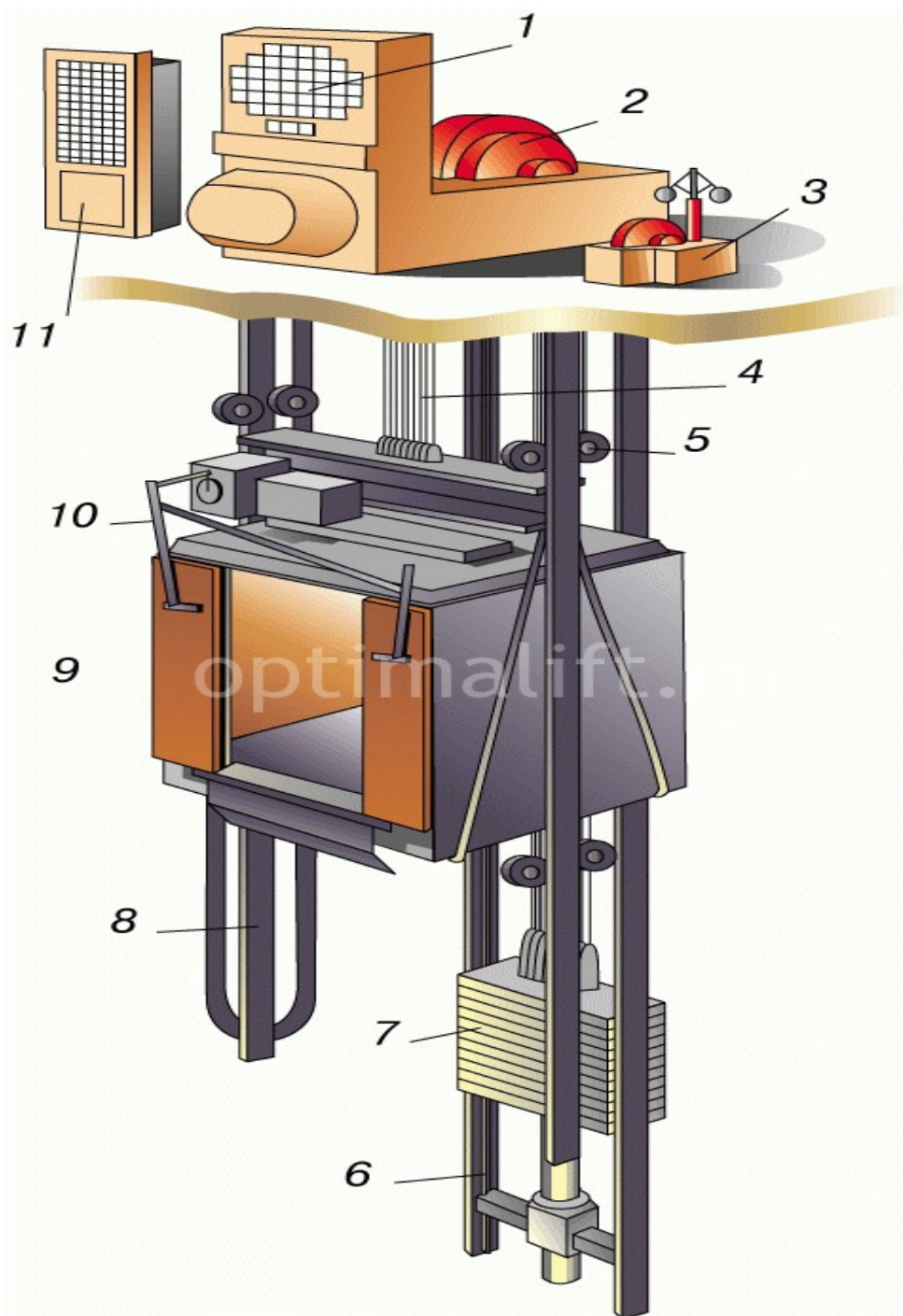
Лифт жабдықтары жүйесін таңдағанда бірнеше тармақты ескеру қажет.

Жетек(привод) түрі

Электрлік лифт-тарту арқандары мен қозғалтқышы бар лифт дизайнының классикалық нұсқасы.

Гидравликалық лифт-май қысымына байланысты өзекпен итеріледі. Бір класты электрлік және гидравликалық лифтілер негізгі сипаттамалары бойынша өте жақын: жүк көтергіштігі, қозғалыс жылдамдығы, шу деңгейі, жабдықтар және т.б. сыртқы айырмашылықтар болмауы мүмкін. Алайда, пайдалану айырмашылықтары бар. Сонымен, электр лифтілерінің жылдамдығы жоғары, көтеру биіктігінде ешқандай шектеулер жоқ. Гидравликалық, басқалары тең болған жағдайда, жүк көтергіштігі жоғары, өшіру кезінде олар автономды авариялық қуат есебінен 1-ші қабатқа біртіндеп түседі, ал машина бөлімі шахтадан қалағанынша үлкен қашықтыққа шығарылуы мүмкін.

Пневматикалық лифтілер-кабельдерді, блоктарды және поршеньдерді пайдаланбай, ауа қысымының көмегімен қозғалысқа келтіріледі. Оларды орнату оңай және ықшам дизайнының арқасында қолданыстағы үйлер үшін өте қолайлы.



Сурет 7. Автоматты жолаушылар лифт (сызба):

1–лифт жұмысын басқаратын компьютер; 2 – қозғалтқыш; 3 – лифтті басқарудың атқарушы жүйесі; 4 – кабина ілу арқандары; 5 – бағыттаушы роликтер; 6 – қарсы салмақ бағыттаушы рельстер; 7 – қарсы салмақ; 8 – лифт кабинасының бағыттаушы рельстері; 9 – кабина; 10 – кабина есіктерін ашу тетігі; 11-қабаттық деректерді еске алу банкі.

Тасымалданатын жүктің түрі

Тасымалданатын жүктердің түрі бойынша лифтілер бөлінеді:

Жолаушылар

Арналуы бойынша:

- тұрғын үй ғимараттары үшін;

- қоғамдық ғимараттар;
- өнеркәсіптік кәсіпорындар ғимараттары.
- аз қабатты тұрғын ғимараттар (коттедждер) үшін электрлік немесе гидравликалық, қабаттылығы 5 қабатқа дейін және жылдамдығы 0,63 мс дейін ;
- науқастарды тасымалдау үшін, соның ішінде көлік құралдарымен және бірге жүретін қызметкерлермен; бұл лифтілерді лифт – аурухана лифтілері басқарады;
- мүгедектер арбаларында тірек-қимыл аппаратының функциялары бұзылған жолаушыларды көтеруге және түсіруге қызмет ететін дербес пайдаланылатын жолаушылар лифтілері болып табылатын мүгедектер арбалары.

Жолаушылар лифтісінде жеңіл жүктерді және үй тұрмысындағы заттарды, олардың жалпы массасы жолаушымен бірге лифтінің жүк көтергіштігінен аспаған жағдайда тасымалдауға рұқсат етіледі. Жарылыс қауіпті және тез тұтанатын заттарды тасымалдауға тыйым салынады.

Жүк

- кәдімгі жүк (жүк көтергіштігі 250 – 5000 кг);
- шағын жүктерді көтеруге және түсіруге арналған шағын жүк. Адамдарды оларда тасымалдауды болдырмау үшін кабинаны салмағы 250 кг-нан аспайтын жүктерді тасымалдауға есептейді, ал оның биіктігі 1250 мм-ден аспауы тиіс;
- кабинасы шахтадан оның жоғарғы бөлігінде орналасқан люк арқылы шығатын тротуарлар. Бұл лифттер жүк көліктерін түсіру және көтеру үшін үлкен жерасты қоймалары бар қоймаларда, жер асты автотұрақтарында, жүктерді көшеден жертөлеге жылжыту үшін дүкендерде және т. б. қолданылады.

Қызмет көрсету әдісі бойынша жолаушының өзі басқаратын дербес лифтілер және әрқашан жүкпен бірге жүретін жолсерік басқаратын лифтілер ерекшеленеді.

Кабина қозғалысының жылдамдығы бойынша лифтілер тыныш жүретін (1,0 м/с дейін), жылдам жүретін (1,0-ден 2,0 м/с дейін), жылдам жүретін (2,0-ден 4,0 м/с дейін) және жоғары жылдамдықты (4,0 м/с жоғары) болып бөлінеді.

Көтеру механизмінің жетек түріне сәйкес лифттер электрлік (айнымалы немесе тұрақты электр қозғалтқышымен) және гидравликалық (көтергіш гидравликалық цилиндр немесе айналмалы типтегі гидравликалық қозғалтқышы бар лебедка түрінде) болуы мүмкін.

дизайн бойынша:

көрінетін лифт түрлері

- панорамалық шахтада
- әйнектелген шахтада;

Көрінбейтін лифттер – бос шахтада (кірпіш, темірбетон, блок және т. б.).

Машина бөлмесі

Машина бөлмесінің лифттерінде орындалуы мүмкін:

- жоғарғы машина бөлмесімен (шахтаның үстінде);
- төменгі машина бөлмесімен (шахта астында немесе оның жағында)
- машина бөлмесі жоқ (машина бөлмесі шахтаның өлшемдерінде орналасқан, әдетте жоғарғы жағында).

Шахтаның және лифт кабинасының есіктері

Шахталар мен кабиналардың есіктерінің дизайны бойынша лифтілерді ажыратады:

- бұралмалы есіктермен;
- тігінен немесе көлденеңінен жылжымалы есіктер (әдетте шағын жүк көтергіштері үшін).

Есік жетегінің түрі бойынша лифтілер болады:

қол жетегімен (шахтаның және кабинаның есігін жолаушының өзі ашады); шахталық есіктердің жартылай автоматты жетегі (есіктер қолмен ашылады, ал жақындықтың көмегімен автоматты түрде жабылады); автоматты жетегі бар; құрама жетекпен (кабинаның есіктері – автоматты жетек, қолмен ашылатын шахтаның есіктері).

Лифт шығыры (лебедка)

Электр лифтінің шығыры редуктормен немесе онсыз орындалуы мүмкін (редукторсыз шығыр).

Гидроцилиндрі бар лифтілер келесі түрлерге бөлінеді:

Гидравликалық цилиндрдің дизайны

- бір сатылы гидроцилиндрі бар лифтілер;
- телескоптық гидроцилиндрі бар лифтілер.

Қозғалысты гидроцилиндр плунжерінен кабинаға беру тәсілі бойынша:

- тікелей әсер ететін гидроцилиндрі бар лифтілер;
- лифтілер тікелей емес, арқанды мультипликатормен.

Гидравликалық цилиндрдің орналасуы

Кабинаға қатысты гидравликалық цилиндрдің орналасу сипаты бойынша:

- орталықта орналасқан лифтілер;
- бүйірде орналасқан лифттер.

Басқару түрлері

Лифттерде басқарудың келесі түрлері бар:

- ішкі, ол кабинаның купесінен басқарылады;
- сыртқы-аялдама алаңдарынан жүзеге асырылады;
- аралас-кабинаның купесінен және аялдама алаңдарынан.

Басқару жүйелері бойынша ажыратады:

- бір ғана команда бойынша (шақыру немесе бұйрық) тіркелетін және іске асырылатын қарапайым бөлек басқару);

- ұжымдық басқару, онда барлық командалар тіркеледі және оларды орындау лифт жұмысының бағдарламасына сәйкес жүзеге асырылады. Бұл ретте шақырулар немесе бұйрықтар бойынша ілеспе аялдамалар жасалуы мүмкін. Тұрғын үй ғимараттарының лифтілері үшін шақырулар бойынша ілеспе аялдамалар кабина төмен қарай қозғалған кезде ғана, ал қоғамдық ғимараттарда — екі бағытта да орындалады. Бұйрықтар бойынша барлық лифтілерде екі бағытта да ілеспе аялдамалар қарастырылған;
- бір лифтті басқару;
- топтық-бір шахтада орналасқан, бірдей қабаттарға қызмет көрсететін және жылдамдығы бірдей лифтілер тобын басқару. Топтық басқарудың бір түрі жоғары қабатты тұрғын үйлерде қолданылатын лифтілерді жұптық басқару болып табылады.

4.4 Қонақ үйлерде еңбекті қорғауды, қауіпсіздік техникасын және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды ұйымдастыру

Өрт - қонақ үй қонақтары мен қызметкерлерінің өмірі мен денсаулығына, олардың мүлкін сақтауға, сондай-ақ отельдің мүлкі мен ғимаратына ең үлкен қауіп. Сондықтан қонақ үй шаруашылығында ғимараттарды, үй-жайларды және адамдарды өрттен қорғауды қамтамасыз ету маңызды.

Қонақ үйлерде өрттердің туындауының жиі себептері отты абайсыз пайдалану, электр желілері мен электр жабдықтарының ақаулығы, технологиялық процестің және пайдалану қағидаларының бұзылуы, жөндеу және басқа да жұмыс түрлері кезінде өрт қауіпсіздігі шараларының сақталмауы болып табылады.

Қонақ үй шаруашылығы кәсіпорнының өрт қауіпсіздігінің мақсаты белгілі бір қолданыстағы нормативтерде өрттің пайда болуының алдын алу, ал өрт туындаған жағдайда оның таралуын шектеу, уақтылы анықтау, өртті сөндіру, адамдар мен материалдық құндылықтарды қорғау болып табылады.

Өрттің туындау және (немесе) даму ықтималдығы нормаланған рұқсат етілген мәннен аспайтын жағдайларды жасауға арналған құралдар мен ұйымдастыру іс-шараларының жиынтығынан өртті болдырмау жүйелері құрылуы тиіс (ДСТУ 2272: 2006).

Әрбір нақты жағдайда өрт қауіпсіздігінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету бойынша техникалық және ұйымдастырушылық шешімдер кешенін әзірлеудегі негізгі бастапқы деректер өрт қауіпсіздігі мәселелері бойынша қолданыстағы заңнамалық нормативтік - техникалық база, материалдар мен заттардың жарылыс-өрт қауіпті қасиеттері қонақ үй шаруашылығы кәсіпорнының ерекшеліктері болып табылады.

Қонақ үйлерде өрт қауіпсіздігі жүйесін құру процесі келесі кезеңдерден тұрады:

1) қонақ үйде өрт күзетін құру бойынша ұйымдастыру іс-шараларын өткізу

2) қызметкерлердің өртке қарсы дайындығын жүргізу;

3) өртке қарсы профилактиканы жүргізу.

Қонақ үйде өрт күзетін құру бойынша ұйымдастырушылық іс-шараларды өткізу осындай әрекеттер тізбегін қарастырады. Қолданыстағы заңнамаға сәйкес өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жауапты қонақ үй кәсіпорнының басшысы бұйрық бойынша қонақ үйдің өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша шараларды ұйымдастыруға жауапты адамды тағайындайды. Сондай-ақ, отельдің әр бөлімшесінде өрт қауіпсіздігі үшін жауапты адамдар тағайындалады. Өрт қауіпсіздігіне жауапты адамдар көрсетілген тақтайшалар көрінетін жерлерде ілінеді. Әрбір бөлімше үшін өрт қауіпсіздігінің ережелері, ережелері және әрбір жұмыс орнында өртке қарсы қауіпсіздік шаралары жөніндегі нұсқаулықтар әзірленеді. Өрт қауіпсіздігін тәулік бойы бақылауды жүзеге асыратын кезекші әкімшілердің, кезекші менеджерлердің, қонақүйдің қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің және басқа кезекші персоналдың қатарынан өрт сөндіру жауынгерлік топтары құрылады. Өрт туындаған жағдайда хабарлау жүйесі әзірленеді. Өрт кезінде жауынгерлік өрт сөндіру тобының әрбір мүшесінің негізгі міндеттері анықталады. Хабарлау жүйесі бойынша өрт дабылы сигналынан кейін директордың бұйрығымен өрт қауіпсіздігіне жауапты болып тағайындалған барлық адамдар қонақ үйге келіп, дабылдың себебін анықтап, адамдарды эвакуациялауды бастауы, сондай-ақ өрт сөндірушілер келгенге дейін өртті сөндіру және оның таралуын болдырмау үшін барлық қажетті шараларды қабылдауы тиіс.

Қызметкерлердің өртке қарсы дайындығын жүргізу

Өртке қарсы дайындық өртке қарсы нұсқамадан (кіріспе, бастапқы және қайталама) және өрт-техникалық минимум бағдарламасы бойынша сабақтардан тұрады.

Өрт қауіпсіздігі бойынша кіріспе және алғашқы нұсқамалар жұмысқа қабылдау кезінде жүргізіледі.

Бастапқы және қайталама нұсқамаларды осы бөлімде өрт қауіпсіздігі үшін жауапты адам жұмыс орнында жүргізеді

Өрт-техникалық сабақтары минимум бойынша инженерлік-техникалық қызмет қызметкерлерімен және материалдық жауапты тұлғалармен қонақ үй директоры арнайы бекіткен бағдарлама бойынша өткізіледі. Оқу аяқталғаннан кейін сынақ жүргізіледі, оның нәтижелері ведомосқа енгізіледі.

Қатаң өрт режимін қамтамасыз ету үшін қонақ үйлерде арнайы жадынамалар жасалады, онда өрт қауіпсіздігі шаралары мен өрт кезіндегі мінез-құлық ережелері бойынша негізгі ұсыныстар оқытылады. Бұл көрнекті орындарда жарнамалық материалдары бар папкада әр бөлмеде

орналасқан. Қонақ әрқашан бұл папкаға қарамайды, сондықтан кейбір жоғары деңгейлі қонақ үйлерде олар ережелермен танысу үшін қонақ үй бейне арнасын пайдаланады.

Өртке қарсы профилактика-бұл өрттердің алдын алу, оларды оқшаулау және жою, сондай-ақ өрт болған жағдайда адамдар мен материалдық құндылықтарды қауіпсіз эвакуациялауды қамтамасыз ету жөніндегі ұйымдастырушылық және техникалық іс-шаралар кешені.

Өрттің алдын-алу жобалау және құрылыс кезеңінде өрттің алдын-алу, автоматты өрт дабылы жүйесін қолдану, өрт сөндіру құралдары мен жүйелерін пайдалану, өрт туралы ескерту жүйесін қолдану, өрт болған жағдайда әрекет ету жүйесін дамыту және адамдарды эвакуациялау.

Отельдегі өрттің алдын алу қонақ үй ғимаратын жобалау және салу кезеңінде басталады (СНП 2.08.02, ВСС 62. СНП 2.07.01). Қонақ үй үшін өрт қауіпсіздігі ережелері үйдің арнайы орналасуын, өртке қарсы кедергілерді, жанбайтын құрылымдармен оқшауланған бөліктерді жасауды қарастырады. Өртке қарсы қабырғалардың, аражабындардың, есіктердің көмегімен бір ғимарат немесе құрылыс шегінде өрт қауіпті үй-жайларды оқшаулауға және ол пайда болған жағдайда оттың таралуына жол бермеуге болады.

Өрт сөндіру құралдары мен жүйелері

1. Автоматты газды өрт сөндіру қондырғысы. Газды өрт сөндіру құрылғылары трансформаторлық қосалқы станция мен бас тарату қалқанының үй-жайларында, сондай-ақ дизель отынын сақтау үй-жайларында орнатылады. Құрылғылар осы бөлмелерде орналасқан түтін және жылу датчиктерінен жұмыс істейді. Бұл ретте өрт туралы сигнал **ЦДЛ** пультіне түседі.

2. Автоматты су өрт сөндіру қондырғысы. Автоматты суды сөндіру қондырғысы-бұл қонақ үйдің барлық дәліздері мен бөлмелерінде орналасқан қысыммен сумен толтырылған құбырлардың тұтас желісі. Құбырларда бүріккіш бүріккіштер бар. Негізгі жұмыс элементі-бұл бастағы тез балқитын құлып, ол 50 ° С температурада ериді және дистрибьютор арқылы су жанып жатқан бөлменің белгілі бір аймағын жабады.

3. Ішкі өртке қарсы су құбыры. Тік құбырларда барлық қабаттарда ішкі өрт қрандары (вентилі бар келте құбыр) орнатылып, оларға келте құбырлары бар өрт жеңдері жалғануы тиіс. Өрт жеңі арнайы тауашада орналасқан және шартты белгісі бар есікпен жабылған қаптамаға келте құбырмен бірге оралған болуы тиіс. Әр жеңнің ұзындығы - 20 м. Олардың қонақ үйде орналасуы еденге арналған эвакуациялау жоспарларында көрсетілуі керек.

4. Су перделері. Өрттің таралуынан қорғау үшін қонақ үйдің барлық қабаттарында су перделері қарастырылуы мүмкін. Су қолмен іске қосылады.

Өрт туралы хабарлау және эвакуацияны басқару жүйесі

Қонақтарды өрт туралы хабардар ету және эвакуацияны басқару жүйесі қонақ үйдің өрттен қорғау жүйесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Жоғары дәрежелі қонақ үйлерде қонақтарды өрт туралы ескерту жүйесі орталық залда орналасқан. Жауынгерлік есеп өрт дабылының іске қосылуының себебі шынымен өрт болғанын анықтағаннан кейін өрт туралы ескерту жүйесі іске қосылады.

Бұл автоматты түрде қоңыраулар мен дабыл сигналдарын, сондай-ақ қонақтарға арналған барлық теледидарды қосады (немесе егер олар қосылған болса, қонақ үй арнасына ауысады). Бұл жағдайды ескере отырып, қонақтарға ақпаратты жеткізуге және дүрбелеңнің алдын алуға мүмкіндік береді. Теледидар экрандарында ұлттық, ағылшын, неміс, француз тілдеріндегі мәтіндер көрсетіледі. Теледидар экранындағы мәтіннен басқа нөмірлерде әр қабат үшін эвакуация жоспары көрсетіледі. Қажетті ақпаратты нөмірлердегі дауыс зорайтқыштар арқылы да беруге болады.

Эвакуацияны өрт шыққан қабаттан, жоғарыда орналасқан қабаттардан немесе жалпы қонақ үйден (жану аймағындағы жағдайға байланысты) қоңыраулар мен дабыл сигналдарын қолдана отырып бастауға болады. Сондықтан қонақтар мен қызметкерлерді эвакуациялау туралы шешім қабылдағанға дейін өрт аймағындағы жағдайды білу қажет.

Өрт және эвакуациялау туралы адамдарға хабарлау жүйесін қосу туралы шешімді кезекші менеджер (өрт сөндіру жауынгерлік есебі ауысымының бастығы) немесе қонақ үй бойынша кезекші қабылдайды.

Қонақтарды эвакуациялау барлық нөмірлердегі эвакуациялау жоспарларына сәйкес, ал қонақ үй қызметкерлерін - барлық бөлімдердегі, қызметтер мен бөлімшелердегі арнайы жадынамаларға сәйкес жүзеге асырылады.

Эвакуациялық жарықтандыру және эвакуациялау бағытының жарық көрсеткіштері тұрақты, тәулік бойы қосылуы тиіс.

4.5 Қонақ үйлердің телекоммуникациялық жүйелері. Конференц-залдарды жабдықтау

Телекоммуникациялық жүйелер деп әртүрлі электромагниттік процестерді қолдана отырып, аудио, видео және басқа да ақпарат түрлерін беру мүмкіндігімен байланысты жүйелер түсініледі.

Қонақүйлерді телекоммуникациялық жүйелермен және жабдықтармен жабдықтау қонақ үй қызметіне заманауи ақпараттық технологияларды енгізу арқылы мәселені шешуге мүмкіндік береді.

Қонақ үй кешендерінде жүйеге біріктірілген жеке компьютерлер, бейне коммуникациялар және бағдарламалар қолданылады.

Қонақжайлылық саласында ақпараттық технологияларды енгізу бірнеше кезеңнен тұрады.

Бірінші кезең-қонақ үй қызметкерлері үшін автоматтандырылған жұмыс орындарын құру, мысалы, бухгалтер, портье және т. б.

Екінші кезең-компания ішіндегі қызметті автоматтандыру, оған мыналар кіреді:

- қызметтің әрбір бағытын автоматтандыру;
- қонақ үй қызметінің барлық (немесе барлық дерлік) бағыттарын басқаратын бірыңғай бағдарламалық құралды құру.

Үшінші кезең-барлық ақпараттық жүйелер мен қонақ үй қызметінің түрлерін кәсіпорынды басқарудың бірыңғай автоматтандырылған жүйесіне интеграциялау (біріктіру).

Қонақ үй кәсіпорнының барлық бөлімдері мен қызметтерінің сәтті жұмыс істеуі және оларды басқару үшін келесі ақпараттық жүйелерді енгізу қажет:

- коммуникациялардың интеграцияланған ақпараттық жүйесі;
- қауіпсіздікті қамтамасыз етудің кешенді жүйесі;
- конференц-залдарды жарақтандырудың кешенді жүйесі;
- қызмет көрсету жүйелері;
- қонақ үйдің тіршілікті қамтамасыз ету жүйесі-инженерлік жабдықты диспетчерлеу, энергиямен қамтамасыз ету, үй-жайларда микроклимат жасау жүйелерінен тұрады.

Біріктірілген ақпараттық коммуникация жүйесі

Біріктірілген ақпараттық байланыс жүйесі мыналардан тұруы мүмкін:

- құрылымдық кабельдік желі;
- шағын АТС базасында жергілікті қонақ үй телефон желісі;
- жергілікті компьютерлік желі;
- ішкі радиотелефондық байланыс, сондай-ақ мобильді объектілермен радиотелефондық байланыс жүйелері.

Құрылымдық кабельдік желі

Заманауи желілердің негізі, ең алдымен телефон және компьютер, құрылымдалған кабельдік желілер (ҚКЖ) болып табылады. ҚКЖ құрудың негізгі идеясы-қонақ үй желілерін біріктіру (біріктіру).

ҚКЖ әдетте оптикалық кабельмен және көлденең (ішкі) сыммен жасалған тік (аралық) сымнан тұрады. Барлық кабельдер телефон немесе компьютердің желілік адаптері және т. б. қосылған розеткалармен аяқталады.

Қонақ үйдің телефон желісі

Бүгінгі таңда көптеген қонақ үйлерде шағын АТС қолданылады.

Мини-АТС-бұл сыртқы телефон желілері іске қосылатын және ішкі байланыс желілері кететін мамандандырылған компьютер.

Мини-АТС – тің артықшылықтары:

* қалалық нөмірлердің бір бөлігінен бас тартуға мүмкіндік береді, ал көптеген ішкі абоненттер сыртқы желілердің аз санын жанжалсыз

пайдалана алады. Ең жақсы нұсқа-бір сыртқы нөмірде алты ішкі абонент болған кезде;

- * қонақ үйге телефон байланысын заманауи етіп, оны мүмкіндігінше тиімді пайдалануға мүмкіндік береді;

- * өзінің барлық абоненттеріне қандай да бір арнайы телефон аппараттарын талап етпей, заманауи сервис ұсынады;

- * тарифтеуді, яғни ішкі нөмірін, қолданылған желісін, күнін, уақытын, терілген нөмірін және сөйлесу ұзақтығын көрсете отырып, телефон арқылы сөйлесулерді тіркеуді жүргізеді. Барлық қалааралық және халықаралық сөйлесулер тіркеледі. Бұл ретте компьютер қалалық АТС тарифі бойынша немесе осы қонақ үйде белгіленген тариф бойынша сөйлесу үшін шотты басып шығарады.

Шағын АТС пайдалану қала нөмірлерін сатып алуда тікелей үнемдеуден және оларды тұрақты төлеуден басқа, қалалық АТС ұсынбайтын мынадай сервистік функцияларды іске асыруға мүмкіндік береді:

- * қоңырауды бағыттау;
- * сөйлесуге бірнеше абонентті қосу (конференц-байланыс);
- * бос емес абонентке араласу (шұғыл байланыс);
- * селекторлық мәжілістер өткізу;
- * қалалық, қалааралық, халықаралық желілер бойынша автожөндеу;
- * құжаттарды қабылдау және факс-аппаратқа қайта қоңырау шалусыз жіберу;

Шағын АТС абоненттердің аз санына есептелген және оларды шағын және орта қонақ үйлерге орнатуға болады.

Сандық мини-АТС әлдеқайда үлкен мүмкіндіктерге ие, жинақы және сенімді.

Жергілікті компьютерлік желі

Қазіргі заманғы жоғары технологиялық әлемде ешқандай қонақ үй Интернеттің ғаламдық компьютерлік желісіне кірмей өмір сүре алмайды. Бұл желіге кіру іскери серіктестерді табуға, серіктестік құруға, өз қызметтерін жарнамалауға және жылжытуға іс жүзінде шексіз мүмкіндіктер береді, сонымен қатар қызмет құнын төмендететін көптеген делдалдарды айналып өтіп, тікелей клиенттермен байланыс мүмкіндігі бар.

Сондай-ақ, қонақтардың қажеттіліктері мен қонақ үйдің мүмкіндіктеріне байланысты қонақ үйдегі орындарды брондауға және брондауға мүмкіндік беретін компьютерлік брондау жүйесінің болуы қажет.

Қонақ үйдің барлық автоматтандырылған жұмыс орындары жергілікті компьютерлік желіге біріктірілген, бұл бөлімдердің өзара әрекеттесуін жеңілдетеді, байланыс уақытын азайтады және бүкіл қонақүйдің жұмысын тиімді орнатуға мүмкіндік береді.

Жергілікті компьютерлік желі мыналарды қамтиды:

- * дербес компьютерлер мен перифериялық құрылғыларды;

* желілік адаптерлері және желілік кабельдерді;

* желілік операциялық жүйені.

Конференц-залдарды жабдықтау жүйесі

Қазіргі уақытта қонақ үйлерде конгресс бизнесіне жоғары және ең бастысы тұрақты табыс көзі ретінде көп көңіл бөлінеді. Қонақүйлер семинарлар мен конференциялар өткізуге және барларын жаңартуға арналған жаңа үй-жайларды салуға көп қаражат жұмсайды.

Конференц-залда фойе, қатысушыларды тіркеуге арналған үй-жай және барлық қажетті қосалқы үй-жайлар кешені болуы тиіс.

Қазіргі заманғы конференц-залдар климатты бақылау қондырғыларымен, реттелетін жарықтандырумен, аудиовизуалды және пре-зентациялық жабдықпен, оның ішінде видео-конференцияны өткізуге арналған жабдықтармен жабдықталған.

Конференц-залдардың презентациялық және аудиовизуалды жабдықтарына келесі техникалық құралдар жатады.

1. Үлкен экранда жеке компьютерден немесе бейнемагнитофоннан ақпаратты көрсетуге мүмкіндік беретін мультимедиа және бейнепроектор.

2. Бейне таспаларды көруге арналған бейнемагнитофон.

3. Мөлдір слайд пленкаларынан **с прозрачных пленок — слайдовна экран** экранға, ақ қабырғаға және т.б. ақпаратты көрсетуге арналған графопроектор арнайы құрылғыларды қолданудың арқасында графопроектор жеке компьютерден келетін ақпаратты да көрсете алады.

4. Визуайлер-эртүрлі құжаттар мен иллюстрацияларды үлкен экранда (бейне және мультимедиапроектор арқылы) жедел көрсетуге арналған портативті жұмыс үстелі бейнекамерасы.

5. Тақтаға арнайы маркермен немесе электронды қарындашпен қолданылатын ақпаратты оқуды және көбейтуді қамтамасыз ететін интерактивті тақта.

6. Ақпаратты жинауға, сақтауға және өңдеуге арналған дербес компьютер.

7. Оны моб күйінде пайдалануға мүмкіндік беретін портативті компьютер.

8. Дыбыстық сүйемелдеуді қамтамасыз ету үшін әдеттегі немесе портативті компьютерге қосылған белсенді динамиктер.

9. Бөлмеде қалыпты естуді қамтамасыз ету үшін күшейткіштермен және басқа акустикалық аппаратурамен бірге қолданылатын микрофон.

10. Ілеспе аудармаға арналған құрылғылар.

Қонақ үй нөмірлеріндегі ақпараттық қызмет көрсету жүйесі

Қонақ үйлер инженерлік коммуникациялармен және радиохабарлар мен теледидарды қамтамасыз ететін жабдықтармен жарактандырылуы тиіс.

Қонақ үйлердегі радиохабар қалалық радиотрансляциялық желіден және лифтілерді қоса алғанда, барлық үй-жайларда радиотрансляция

жасауға мүмкіндік беретін ішкі радиохабар тарату жүйесінен жүзеге асырылуы мүмкін.

Қазіргі заманғы қонақ үйлердегі теледидарлық хабар тарату жүйесі ең жоғары тұтынушыға арналған көптеген қызметтерді ұсынады.

Трансляция қалалық теледидар желісінен, әлемнің негізгі телекомпанияларының бағдарламаларын қабылдауға мүмкіндік беретін спутниктік теледидар жүйесінен, кабельдік теледидардан, қонақ үй видеоканалынан, коммерциялық арнадан қамтамасыз етілуі мүмкін.

Қонақ үй видеоканалы қонақтарға әртүрлі хабарламалар, қонақ үй ұсынатын қызметтер туралы, төтенше жағдайлар тәртібі туралы және т. б. ақпарат беру үшін қолданылады.

Коммерциялық бейне арна қосымша ақыға ойын-сауық бағдарламаларын таратады.

Төмен санаттағы бөлмелерде теледидарлар қонақтың өтініші бойынша қосымша ақыға орнатылады.

Жоғары санаттағы нөмірлерде қашықтан басқарылатын және негізгі телекомпаниялардың бағдарламаларын қабылдайтын түрлі-түсті теледидарлар орнатылған.

Бір және екі орынды бөлмелерде үлкен теледидарларды орнату ұсынылмайды. Жөндеуге ыңғайлы болу үшін теледидарлардың ассортименті минималды болуы керек.

Теле және радиоаппаратураларға техникалық қызмет көрсетуді және жөндеуді шарт бойынша мамандандырылған мердігерлік ұйымдардың немесе өз мамандарының көмегімен жүргізуге болады.

Қонақ үйлердің тіршілігін қамтамасыз ету жүйесі

Автоматика, телемеханика және байланыс құралдарының көмегімен инженерлік жабдықтардың жұмысын басқару мен бақылауды орталықтандыру мақсатында қазіргі заманғы ірі қонақ үйлерде диспетчерлік қызмет ұйымдастырылады.

Диспетчерлік пультке мейманхананың барлық тіршілікті қамтамасыз ету жүйелерінің (қазандық, жылыту, сумен жабдықтау, желдету, ауа баптау, электрмен жабдықтау, телекоммуникация жүйелері) жұмысын тұрақты бақылауға және қажет болған жағдайда шұғыл ден қою шараларын қабылдауға мүмкіндік беретін аспаптар мен жабдықтар орнатылуы тиіс.

Бақылау сұрақтары:

1. Қонақ үй кешені мен мейрамхананың негізгі және қосалқы қызметтері.
2. Қойма және көлік шаруашылығы
3. Лифт шаруашылығы
4. Қонақ үйлерде еңбекті қорғауды, қауіпсіздік техникасын және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды ұйымдастыру

5.Қонақ үйлердің телекоммуникациялық жүйелері. Конференц-залдарды жабдықтау

5 ҚОНАҚ ҮЙ-МЕЙРАМХАНА КЕШЕНІНДЕГІ ТЕХНИКАЛЫҚ ЭСТЕТИКА ЖӘНЕ ДИЗАЙН

5.1 Фирмалық стиль, техникалық эстетика және қонақ үй-мейрамхана кешеніндегі дизайн

Қонақ үй-туристік сервистің эстетикалық мәдениеті—бұл қонақтарға (туристерге) қызмет көрсету процесінде қонақ үй-туристік кешен қызметкерлерінің эстетикалық құндылықтарды құруы мен пайдалануының ең жоғары деңгейі.

Дизайн—бұл оның функционалды және эстетикалық аспектілерінің бірлігіне қол жеткізу үшін объективті ортаны қалыптастыруға және ұйымдастыруға бағытталған шығармашылық қызмет. Пәндік ортаның эстетикалық мәселелерімен дизайнерлер мамандары айналысады. Олардың қызметінің басты мақсаты—адамға (қызметкерге) қамқорлық жасау.

Бұл өнімнің (қызметтердің) және жабдықтардың сыртқы түрін жақсартудан, келушілер үшін жайлылықты және қонақ үй — туристік кешен қызметкерлерінің оңтайлы еңбек және демалыс жағдайларын қамтамасыз етуден көрінеді. Дизайнер сұлулықты пайдамен, форманы өнімнің мақсатымен үйлестіруге арналған. Бұйымды(жабдықты) әзірлеу кезінде дизайнер пайдаланушының талаптарын да(эстетикалық жетілу, пайдалану ыңғайлылығы), сондай-ақ өндіріс талаптарын да(технологиялылық, үнемділік) назарға алады.

Қонақ үй-туристік кешеннің интерьеріне сәйкес келушілер көбінесе оның қызметкерлері туралы және ондағы қызмет көрсету мәдениеті туралы пікір қалыптастырады. Мысалы, қонақ үйлердегі бөлме интерьері қонақтарға ыңғайлы жағдай жасауы керек. Қонақ үйлердегі бөлме тар немесе заттармен толып тұрса, әдемілік пен мақсаттылық талаптарына сәйкес келмейді, сондықтан нөмірлерде (қызметтік бөлмелерде) қажет емес заттарды орналастыруға болмайды.

Мысалы, қонақ үйдің төбесіндегі бағандардың шамадан тыс санын тыныш реңктермен бояуға немесе айналармен жасыруға болады. Бұл жағдайда айналар бөлменің безендірілуіне айналады. Әр интерьердің өзіне назар аударатын өзіндік композициялық орталығы болуы керек.

Интерьердегі жарықтандыру тек утилитарлық мақсатта ғана емес, сонымен қатар бөлменің эстетикалық дизайнының құралы ретінде де қолданылады. Жарықтандыру жарқыраған жарыққа жол бермеу үшін ұйымдастырылуы керек, сондықтан төбелер мен қабырғаларды жылтыр бояумен бояу ұсынылмайды.

Интерьерді безендіруде әртүрлі материалдарды қолдануға болады: сәндік сылақ, керамикалық плиткалар және басқалар. Бұл материалдар сыртқы келбеті бойынша тартымды және сонымен бірге гигиеналық , берік, дыбыс сіңіргіш болуы керек. Қабырғаларды безендіру үшін

қолданбалы графика, көркем фотосуреттер, түрлі-түсті витраждар қолданылады.

Алайда, интерьердің жалпы құрамының көркемдік бөлінуіне жол бермеу керек. Сәндік– қолданбалы өнер элементтерін таңдау, ең алдымен, қонақ үй – туристік кешеннің ерекшелігімен анықталады. Алайда, дизайн жұмыстарында тек ұсынылатын қызметтер ассортиментіне ғана емес, жалпы қызмет көрсету саласына да қатысы жоқ тақырып қолданылады. Осыған сәйкес, қабырғаларды жарнамалық мәтіндермен толтыру дизайнерден үлкен эстетикалық талғамды қажет етеді.

Жарық жарнамасы үлкен экспрессивті мүмкіндіктерге ие. Ақпараттық функцияларынан басқа, ол тағы бір нәрсені орындайды : ол кешкі уақытта қонақ үй – туристік кешеннің ғимаратын безендіреді. Жарнамалық хабарламаларды беру кезінде дыбыстық сүйемелдеуді қолдану эмоционалды көтеріңкі атмосфера жасайды, келушілердің назарын аударады. Қонақ үй – туристік кешенін безендіру кезінде композиция заңдары ерекше маңызды. Жарнаманың психологиялық қабылдауын ескеру қажет. Адамдар витринаның орталық бөлігіне оның шетіне қарағанда екі есе көп көңіл бөлетіні анықталды. Витринаның төменгі бөлігіндегі ақпарат жоғарғы жағына қарағанда он есе көп қызығушылық тудырады.

Қонақ үй кешенінің эстетикасы ғана емес, сонымен қатар ұсынылатын қызметтің эстетикасы, нарықтық экономика жағдайында өнім (қызмет) ассортиментін кеңейту ғана емес, сонымен қатар олардың эстетикалық қасиеттерін арттыру да үлкен маңызға ие.

Эстетикалық деп өнімнің (қызметтің) сезімдік– сезімдік элементтер арқылы өзінің тұтынушылық параметрлерін білдіретін (форманың кемелдену дәрежесі, сапа деңгейі, пайдалылығы және т.б.) қасиеттері түсініледі. Өнімнің ең көп таралған эстетикалық қасиеттері– әдемілік, композицияның тұтастығы (форманы біртұтас қабылдау), өлшемдердің пропорционалдылығы, түсі және басқалары. Әрине, өнім (қызмет) әдемі көрініс үшін емес, оларды пайдалану үшін жасалады. Алайда, өнімнің (қызметтің) эстетикасы маңызды рөл атқарады, өйткені ол қонаққа (туристке) өзінің тартымдылығын анықтайды.

Мейрамхана бизнесіндегі эстетика

Мейрамхана қызметінің эстетикалық мәдениеті- бұл мейрамхана қызметкерлерінің қонақтарға қызмет көрсету процесінде эстетикалық құндылықтарды жасау және пайдалану деңгейі.

Техникалық эстетика-үйлесімді пәндік ортаны, соның ішінде мейрамханада құрудың техникалық және эстетикалық мәселелерін зерттейтін ғылым. Бұл эстетика, эргономика, инженерлік психология, өндіріс технологиясы, экономика, әлеуметтану, өнертану және т.б. сияқты ғылымдардың өзара әрекеттесуі нәтижесінде пайда болды.

Өндірістік проблемалардың эстетикалық мәдениетке енуі өндірістік идеяларды көркемдік игеруден, «адам – техника» дәстүрлі көркемдік

тақырыбына өндірістік көзқарастан тұрады. Техникалық эстетика дизайнның теориялық негізін құрайды.

Техникалық эстетика өнімнің қалыптасуы мен құрамының заңдылықтарын зерттейді. Ол бұйымдар сапасының техникалық–экономикалық көрсеткіштеріне, осы бұйымдарды жасау құралдарына және олар өндірілетін ортаға қойылатын талаптарды әзірлейді.

Техникалық эстетика сонымен қатар кәсіпорындарда, соның ішінде мейрамханаларда «техникалық пейзаж» құру бойынша ұсыныстар береді. Онда сұлулық заңдарына сәйкес тақырыптық ортаны түрлендірудің бірқатар принциптері мен әдістері бар. Техникалық эстетика әзірлеушілердің күш-жігерін ізгілендіруге, өндірістік ортаны ізгілендіруге бағыттайды.

Мейрамхана ғимараттарының сыртқы дизайнының эстетикалық ерекшеліктері.

Көркемдік бастама еңбекті рухтандырады, өмірді безендіреді және адамды жақсартады. Бұл мейрамхана ғимараттарына да қатысты. Заманауи мейрамханалар сұлулық заңдарына сәйкес салынып, қаланың сәніне айналуы керек.

Сәулет және өнер құралдарын, ғимараттың құрылымдық шешімдерін таңдау мейрамхананың ерекшелігіне байланысты. Бұл дизайнерге мейрамхананың экспрессивті бейнесін іздеуді міндеттейді. Типтік жоба бойынша мейрамхана ғимаратын салу кезінде дизайнер аймақтық ерекшеліктер мен ұлттық дәстүрлерді ескере отырып, интерьерді безендірудің ерекше бөлшектерін жобалаумен айналысуы керек.

Мейрамханалардың заманауи ғимараттары келушілер үшін де, қызметкерлер үшін де қолайлы жағдайларға ие болуы керек. Ғимараттарды жобалау, өндірістік үй-жайларды жоспарлау қызмет көрсетудің прогрессивті түрлерін, ғылымның соңғы жетістіктерін және мейрамхана қызметі саласындағы озық тәжірибені ескере отырып, техникалық эстетика талаптарына негізделген.

Мейрамхана ғимаратының жанындағы аумақты көгалдандыру және абаттандыру сияқты эстетикалық безендіру құралына көп көңіл бөлу керек.

Техникалық эстетиканың тағы бір элементі – жарнама. Мейрамхана бизнесінің жарнамасына келесі негізгі эстетикалық талаптар қойылады: анықтылық, көзге түсушілік, өзіндік ерекшелік.

Осы талаптар тізбесі:

- жарнаманың мәнерлілігі тағамның дәмін тату ниетін шақыру мақсатында оның бейнесін сенімді және әсерлі жасаудан тұрады;
- жарнаманың ашықтығы тұтынушының назарын осы тағамды сатып алу туралы шешім қабылдауға ынталандыру үшін көңілін аударуға көмектеседі;

- жарнаманың өзіндік ерекшелігі қайталанатын тағамды клиенттің назарын аудару үшін күтпеген жерден, ерекше тұрғыдан ұсынуға мүмкіндік береді.

Тиімді жарнаманы жасау үшін осы эстетикалық талаптарды ескеру қажет. Өйткені, фантазиямен жасалған тағам туралы жарнамалық хабарлама ғана әлеуетті қонаққа күшті эстетикалық әсер етеді.

Тағамдарды жарнамалауда психологиялық факторларды ескеруі керек. Жоғарыда айтылғандай, жарнама тұтынушының назарын аударуы керек, оны қызықтыруы керек, оның эмоцияларын қоздыруы керек, тағамға тапсырыс беруге деген ынтасын тудыруы керек.

Мейрамхана қызметіндегі ең көп таралған жарнама – баспа (парақшалар, буклеттер, каталогтар, жарнамалар және т.б.). Баспа жарнамасының мәтіні ең аз сөздермен келушілерге ең көп ақпарат беруі керек. Лаконикалық мәтіндер жақсы жұмыс істейді.

Мейрамхана қызметкерінің (даяшы, бармен) жұмыс орнының эстетикасы мейрамхана кәсіпорнының тұтас эстетикасының ажырамас факторы болып табылады. Жұмыс орны-лауазымдық міндеттерді орындау үшін қажетті құралдармен жарақтандырылған орындаушының еңбек қызметі аймағы. Жұмыс орнының эстетикалық дизайны мейрамхана қызметкерлері арасында жағымды эмоциялар тудыруы керек, қызмет көрсетуге деген қызығушылықты арттыруы керек.

Осылайша, шаршау азаяды және олардың еңбек өнімділігі артады. Жұмыс орнын жобалау кезінде оны бұзбау үшін, мүмкін болса, оны толықтыру үшін интерьер дизайнының ерекшеліктерін ескеру қажет.

Мейрамхана қызметкерінің (даяшы, бармен, метрдотель және т.б.) эстетикалық мәдениеті жеке ерекшеліктері мен жасын ескере отырып, өзінің сыртқы келбетін (имиджін) «жасау» қабілетінен көрінеді. Сыртқы түрі бойынша даяшының келуші кезінде бірінші кездесуі құрылады даяшы немесе өзге әсер даяшы туралы. Сондықтан мейрамхана қызметкері тартымды көрінуі керек. Даяшының сыртқы келбеті-мейрамхананың визит карточкасы. Даяшының (бармен, метрдотель) жинақылығы, ұқыптылығы, дәлдігі бойынша келушілер осы мейрамханада қызмет көрсету мәдениетінің деңгейін тұтастай бағалайды.

Мейрамхана даяшысының сыртқы келбеті келесі компоненттерден тұрады: киім, аяқ киім, шаш үлгісі, косметика, қалып, бет-әлпет, ым-ишара, мінез-құлық және т.б. Даяшының әрқашан қолдары таза болуы керек, тырнақтары ұқыпты кесіліп, таза шаштары жақсы таралған. Байланыс аймағының даяшысы жақсы қалыпта болуы керек.

Даяшының сыртқы келбетінде әдептілік үлкен рөл атқарады. Әдептілік келушілерге жағымды әсер қалдырады.

Мінез-құлық және ым – маңызды құрамдас сыртқы келбеті. Қимылдар мәнерлі және ұстамды болуы керек.

Этикалық мәдениет туралы жалпы мәліметтер

Мейрамхана қызметінің этикалық мәдениеті оның қызметкерлерінің (даяшылардың) этикалық білімі, моральдық принциптері, дағдылары мен келушілерге қызмет көрсету кезінде көрінетін үйлесімді бірлігін білдіреді.

Этика моральдың әлеуметтік қатынастар жүйесіндегі орнын анықтайды, оның табиғаты мен ішкі құрылымын талдайды, моральдың пайда болуы мен тарихи дамуын зерттейді, оның белгілі бір жүйесін теориялық тұрғыдан негіздейді.

Философия ғылымы ретінде этика адамзат қоғамының даму кезеңінде, рухани – практикалық қызмет пен материалдық – практикалық алшақтық болған кезде пайда болады. Бастапқыда бұл өмірлік даналықты, өзін қалай ұстау керектігі туралы практикалық білімді білдірді.

Адам мінез-құлқының ежелгі этикалық нормасы-моральдың «алтын ережесі». Оның ең көп таралған тұжырымынсы: «Басқаларға қатысты, олар сізге қалай қатысты болғанын қалайтындай әрекет етіңіз». «Алтын ереже» көптеген мәдениеттердің ерте жазба ескерткіштерінде кездеседі және кейінгі дәуірлердің санасына берік енеді. Орыс тілінде ол «сіз басқа адамда бір нәрсені ұнатпасаңыз, оны өзіңізге де жасаманыз» деген мақал түрінде пайда болады.

Аристотель бұл терминді өз еңбектерінің атына енгізген: «Никомахова этикасы», «Үлкен этика», «Эвдемова этикасы» деп ерекше пәндерге бөлді. Ол барлық ғылымдарды үш үлкен топқа немесе категорияға бөлді: теориялық, практикалық және шығармашылық.

Аристотель философияны, математиканы және физиканы біріншіге, екіншісін – этика мен саясатқа, үшіншісін – өнер, қолөнер және қолданбалы ғылымдарға жатқызды. Этика практикалық ғылым ретінде мораль туралы ілім, адамға, ең алдымен, қоғамдық өмірде, содан кейін жеке өмірде қажет болатын белсенді, жігерлі, рухани қасиеттерді сiңiру туралы. Ол жеке адамның мінез-құлқы мен өмір салтының практикалық ережелерін үйретеді (және үйретеуге көмектеседі). Мораль адамның өзіне, оған тән қабілеттерді, әсіресе оның рухани күштерін дамытуға, өмірін жақсартуға, яғни адамның жоғары игілікке жетуіне, оның өмірінің мәні мен мақсатын жүзеге асыруына бағытталған. Аристотель қызмет саласында адам өзінің мінез-құлқы мен өмір салтын адамгершілік идеалмен, жақсылық пен жамандық идеяларымен сәйкестендіретінін дәлелдейді.

Адамның моральдық қасиеттері-оны қоғамда өмір сүру қабілеті тұрғысынан сипаттайтындар. Олар практикалық қарым-қатынаста және адамдардың бірлескен қызметінде қалыптасады. Аристотель мұндай қасиеттер деп батылдық, модерация, жомарттық, әсемдік, ұлылық, менмендік, шыншылдық, достық, сыпайылық, сонымен қатар әділеттілік пен достықты айтты. Осы қасиеттерді дамыта отырып, адам адамгершілікке айналады. Бұл тұрғыда қоғам мен мемлекетті нығайтуға қызмет ететін барлық нәрсе моральдық.

Этика моральдық реттеудің мақсаттарын тұжырымдап қана қоймайды, сонымен қатар өз мақсаттарына жету жолдарын анықтайды. Ол жеке және қоғамдық мүдделер қалай үйлесетінін, мораль нені негіздейтінін, жалпы адамды моральдық болуға итермелейтінін анықтайды.

Ең алдымен, адамгершілік қарым-қатынастарды реттейтін мораль мемлекеттік биліктің күшіне емес, сананың күшіне, сенімге негізделгенін атап өткен жөн. Нақтырақ айтсақ, мораль үш маңызды негізде сақталады деп айта аламыз.

Біріншіден, бұл белгілі бір қоғамда, белгілі бір таптың, әлеуметтік топтың ортасында қалыптасқан салт-дәстүрлер. Адам бұл әдет-ғұрыптарды, әдетке айналған дәстүрлі мінез-құлық нормаларын игереді, адамның рухани әлемінің меншігіне айналады. Олар оның мінез-құлқында жүзеге асырылады, оның мотивтері келесідей тұжырымдалады: «осылай қабылданды» немесе «олай қабылданбады», «бәрі осылай істейді», «адамдар да, мен де», «солай болды», «біздің әкелеріміз бен аталарымыз осылай жасады, біз де солай боламыз». Мұндай мотивтердің маңыздылығы сөзсіз. Шынында да, осы қоғамда қабылданған немесе қабылданбаған нәрсені ассимиляцияламай, не жақсы, не жаман екенін түсіну мүмкін емес.

Екіншіден, мораль қоғамдық пікірдің күшіне сүйенеді, ол кейбір әрекеттерді мақұлдау және басқаларды айыптау арқылы адамның мінез-құлқын реттейді, оны моральдық нормаларды сақтауға үйретеді. Қоғамдық пікірдің құралдары, бір жағынан, адамның өз міндеттерін адал атқаруының, осы қоғамның моральдық нормаларын тұрақты ұстануының салдары болып табылатын абырой, жақсы есім, Қоғамдық мойындау; екінші жағынан, мораль нормаларын бұзған адамның ұяты, құрметі.

Үшіншіден, мораль әр адамның санасына, оның жеке және қоғамдық мүдделерді үйлестіру қажеттілігін түсінуіне негізделген. Бұл ерікті таңдауды, мінез-құлықтың еріктілігін анықтайды, бұл ар-ождан адамның моральдық мінез-құлқының берік негізіне айналған кезде орын алады. Моральдың үш негіздемесі атауының шындығы туралы оның бүкіл тарихы айтады. Бұл халықтық даналықпен жазылған. Өйткені, олар «Ұят та, ар-ождан да жоқ» өте жаман, азғын адам туралы бекер айтпайды. Демек, қоғамдық пікір оған әсер етпейді, ал ар-ождан дамымаған. Мұндай адам моральмен айналыспайды, сіз сананың төмен деңгейіне арналған қатаң әсер ету құралдарын қолдануыңыз керек.

Этикалық мәдениет мейрамхана қызметкерлерінің келушілермен қарым-қатынасындағы моральдық нормалар мен құндылықтардың белсенді көрінісінде нақты көрініс табады.

Қонақ үй клиенттерімен жұмыс этикасы. Қонақ үй қызметі отандық және шетелдік қонақтарға қызмет көрсетуге бағытталған кәсіпорын болып табылады. Сондықтан қызметкерлер үшін қатаң ереже кез-келген мәдени дәстүрге және ойлау тәсіліне құрметпен қарау, сонымен қатар барлығымен алдын-ала ескертусіз қарым-қатынас жасауға дайын болу болып табылады.

Қызмет көрсету персоналының мақсаты ашық, достық атмосфераны құру болып табылады, сондықтан қонаққа аты-жөні немесе тегі бойынша жүгінген кезде қонақ үйдің кез-келген қызметкері қонақтың орналасуына қол жеткізе алады.

Қонақтар мен қызметкерлер іскерлік серіктес бола отырып, өзара сыйластықта қарым-қатынас орнатуы керек. Әрбір қонақ өз проблемалары мен уайымдарымен кез-келген қонақүй қызметкеріне жүгіне алуы тиіс және оның үміттері ақталуы қажет. Дәл осы қызмет көрсету деңгейі қонақ үй қызметтері нарығындағы сәттілік пен бәсекеге қабілеттіліктің кепілі болып табылады.

Қонақтарға үнемі қамқорлық жасау керек, өйткені қонақ қоңырау шалды ма, хат жазды ма, жеке өзі келді ме, жоқ па, ол ең маңызды персон болып саналады.

Қонақ – бұл қызметкерлердің жұмысына кедергі келтіретін адам емес, керісінше, ол барлық қызметкерлердің жұмыс істеуінің басты себебі. Қонақтарды күтуді міндетсіну сияқты көрсетпеу керек. Керісінше, бұл қонақтарға сыпайылық таныту арқылы, әр қызметкерге өзін көрсетсе, бұл ақша табуға мүмкіндік береді. Қонақ–бұл дауласатын немесе кімнің мықты екенін дәлелдейтін адам емес. Қонақ әрқашан дұрыс! Қонақ үйдің әр қызметкері сапа қол жетімді емес сән-салтанат емес, қонақтардың қажеттіліктеріне мұқият назар аудару керек екенін түсінуі керек. Қызметкерлер қонақтарға қызмет көрсетуді үнемі жетілдірудің жаңа жолдары мен өзгерістеріне ашық болуы керек.

Қонақ үй қызметкерінің мінез-құлық мәдениеті адамның сыртқы және ішкі мәдениетінің барлық аспектілерін қамтиды, атап айтқанда: қарым - қатынас, өз ойларын дұрыс жеткізе білу, сөйлеу этикетін сақтау. Сыпайылық адамның мәдениетін, оның жұмысқа және ұжымға деген көзқарасын көрсетеді. Қонақ үй қызметкері үшін қонақтармен қарым-қатынаста әдепті, дәл болу, адамға деген құрметті үнемі есте сақтау өте маңызды.

Қонақ үй қызметкерлерінің этикалық мінез-құлқы бірқатар факторлардан тұрады. Ең бастысы-қонақтардың мінез-құлқындағы қателіктер мен кемшіліктерді байқамау, оларға назар аудармау мүмкіндігі. Қажет емес сұрақтар қоюға, өз істеріңіз туралы айтуға, тітіркендіруге болмайды. Сіз қонақты ұнатасыз ба, жоқ па, оны көрсете алмайсыз, өйткені , қажетсіз ескертулер жасауға, моральды оқуға, әртүрлі шағымдар жасауға, қонақтардан жеке өмірі туралы сұрауға болмайды.

Қонақ үй қызметкерлері келушілерге сыпайы, мұқият және ескерту болуы керек – бұл қатаң сақталуы керек ереже. Бірақ қонақ үй ісінің ерекшелігі-өз міндеттерін адал орындау жеткіліксіз. Қонақ үй қызметкерлерінің кәсіби шеберлігі жоғары қызмет көрсету мәдениетімен анықталады, оған әдептілік, ізгілік, психология, халықаралық этикет нормаларын сақтау мүмкіндігі және тағы басқалар кіреді.

Мейрамхана қызметінің эстетикалық мәдениеті- бұл мейрамхана қызметкерлерінің қонақтарға қызмет көрсету процесінде эстетикалық құндылықтарды жасау және пайдалану деңгейі.

Техникалық эстетика. Техникалық эстетика-үйлесімді пәндік ортаны, соның ішінде мейрамханада құрудың техникалық және эстетикалық мәселелерін зерттейтін ғылым.

Бұл эстетика, эргономика, инженерлік психология, өндіріс технологиясы, экономика, элеуметтану, өнертану және т.б. сияқты ғылымдардың өзара әрекеттесуі нәтижесінде пайда болды. Өндірістік проблемалардың эстетикалық мәдениетке енуі өндірістік идеяларды көркемдік игеруден, «адам — техника» дәстүрлі көркемдік тақырыбына өндірістік көзқарастан тұрады. Техникалық эстетика дизайнның теориялық негізін құрайды.

Техникалық эстетика өнімнің қалыптасуы мен құрамының заңдылықтарын зерттейді. Ол бұйымдар сапасының техникалық-экономикалық көрсеткіштеріне, осы бұйымдарды жасау құралдарына және олар өндірілетін ортаға қойылатын талаптарды әзірлейді.

Техникалық эстетика сонымен қатар кәсіпорындарда, соның ішінде мейрамханаларда «техникалық пейзаж» құру бойынша ұсыныстар береді. Онда сұлулық заңдарына сәйкес тақырыптық ортаны түрлендірудің бірқатар принциптері мен әдістері бар. Техникалық эстетика әзірлеушілердің күш-жігерін ізгілендіруге, өндірістік ортаны ізгілендіруге бағыттайды. Сонымен, мейрамхана қызметкерлерінің шаршауы олардың физикалық күш-жігеріне ғана байланысты емес. Ол сондай-ақ, бір қарағанда, қабырғалар мен жабдықтардың ойластырылмаған түсі, нашар жарықтандыру және тіпті троллейбус тұтқасының ыңғайсыз формасы сияқты «ұсақ-түйектерді» тудырады.

Мейрамхана қызметкерлері арасында техникалық эстетика жетістіктерін насихаттаудың маңызы зор. Осы мақсатта мейрамханаларда көрмелер ұйымдастырған жөн, мысалы, «Мейрамханадағы техника, әдемілік және мәдениет». Көрме тақырыбы келесі бөлімдерді қамтуы мүмкін: әдемілік қызмет көрсету залына кіруі керек. Біздің одақтастарымыз-түс, жарық және дыбыс. Әрбір жұмыс орны — әдемілік пен орындылық. Жабдық әдемі болуы керек. Мейрамхана қызметкерлерінің киім эстетикасы сән-салтанат емес, өндіріс қажеттілігі.

«Әдемілік еңбекті қуанышты етеді» ұранымен өндірістік эстетика бойынша көруге ашық әдебиеттер стенді артық болмайды. Сондай-ақ, мейрамхананың өндірістік процесіне техникалық эстетика элементтерін енгізу нәтижесінде еңбек өнімділігі мен сапасының өсуі туралы стенд жасауға болады.

Дизайн (ағылш. design-жобалау, құрастыру) - бұл функционалдық және эстетикалық аспектілерінің бірлігіне қол жеткізу мақсатында заттық ортаны қалыптастыруға және реттеуге бағытталған шығармашылық қызмет. Дизайндың пайда болуы ХХ ғасырдың басына

жатады, тақырыптық ортаның визуалды және функционалды сипаттамаларының стихиялық қалыптасуына жауап ретінде. Тар мағынада дизайн тек өнімнің эстетикалық қасиеттерін жобалау деп түсініледі.

Тақырыптық ортаның эстетикалық мәселелерімен айналысатын суретшілер дизайнерлер (суретшілер - дизайнерлер) деп аталады. Олардың қызметінің басты мақсаты-адамға (қызметкерге) қамқорлық жасау.

Бұл өнімдер мен жабдықтардың сыртқы түрін жақсартуда, келушілерге жайлылықты және мейрамхана қызметкерлерінің оңтайлы жұмыс және демалыс жағдайларын қамтамасыз етуде көрінеді. Дизайнер сұлулықты пайдамен, нысанды өнімнің мақсатымен үйлестіруге арналған. Бұйымдарды (жабдықтарды) әзірлеу кезінде дизайнер пайдаланушының талаптарын да (эстетикалық жетілу, пайдалану ыңғайлылығы), сондай-ақ өндіріс талаптарын да (технологиялылық, үнемділік) назарға алады.

Дизайнер жасалған бұйымдардың пішініне ерекше назар аударады. Ол өнімдердің сыртқы түрінің ерекшеліктерін ғана емес, сонымен қатар олардың құрамдас бөліктері арасындағы құрылымдық байланыстарды да ескереді, бұл оларға функционалды және композициялық бірлік береді. Басқаша айтқанда, дизайнер өнімнің пішініне орындылық пен конструктивті толықтығын беріп қана қоймайды, сонымен қатар бұл форманы эмоционалды экспрессивті, эстетикалық құндылыққа ие етеді.

Қызмет көрсету кәсіпорындарына, соның ішінде мейрамханаларға арналған өнімдерді жобалау кезінде дизайнер олардың сұлулығы мен пайдасын ғана емес, сонымен қатар дизайнның ұтымдылығын, оларды өндірудің тиімділігін де ескереді. Қазіргі уақытта өнімді (өнімді) жасау жеткіліксіз, оны өндіру технологиялық, ал сату мейрамханаға пайдалы болуы керек.

Дизайнер, мысалы, мейрамхананың интерьері арқылы келушілердің эстетикалық талғамын қалыптастырады. Дизайн қағидаттарына сәйкес жасалған жиһаздың белгілі бір формасы, даяшылардың киім стилі қолдануға ыңғайлы ғана емес, сонымен қатар адамға эстетикалық әсер етуі керек.

Мейрамханаларда дизайн объектілері: мәзір формасы, шарап картасының формасы; өндіріс ортасы; визуалды ақпараттың графикалық құралдары, жарнама; қаптама, құжаттама; қызметкерлердің киімдері және т. б. болып табылады.

5.2 Қонақ үй-мейрамхана бизнесіндегі экстерьер, интерьер оларға қойылатын талаптар

Интерьерді шешудің негізгі принциптері. Классикалық шешім әдісі ұлы орыс сәулетшілерінің жұмысын қамтамасыз етеді-олар үшін интерьер ғимараттың сыртқы келбетімен тығыз байланысты, онымен біртұтас үйлесімді тұтас болуы керек. Интерьер ғимараттың ішкі көрінісімен

анықталды. Бұл арақатынас қазір де заң болып қала береді. Рас, ол тану және контраст әдісін алды. Бірақ екі жағдайда да қазіргі заманғы қонақ үйдің интерьері адамға кеңдік, жарық, жайлылық сезімін тудыруы керек.

Қонақ үй интерьерін құру кезіндегі заңдылықтар:

1. Кез-келген интерьерді ойластырған кезде, ең алдымен, оның функционалды мақсатына сүйену керек-ол не үшін қызмет етуі керек, яғни, утилитарлықтан әдемілікке өту үшін бе, әлде керісінше ме.

2. Жиһаздың барлық конструкциялары, өнер туындылары қатаң лаконикалық пішінге ие болуы керек. Қатаң пропорциялар кез-келген нәрсенің сұлулығын береді.

3. Кез-келген интерьер аяу, жарық, кеңдік сезімін тудыруы керек.

4. Интерьердің барлық элементтері пропорционалды және бірдей масштабта жасалуы керек.

5. Пропорцияның ақылға қонымды сезімін сақтау керек. Түске қатысты оның адам психикасына әсері туралы бүкіл теориялар бар. Әр түрлі түстер әртүрлі эмоционалды әсер етуі мүмкін (қызыл-әрекетке итермелейді, көк-өмірлік белсенділікті төмендетеді, жасыл-бейтарап). Түстердің арқасында сіз кеңістікті көзбен кеңейте аласыз [5].

Сыртқы түрі(экстерьер) - қонақ үй ғимаратының сыртқы түрі-орналастыру орнын таңдағанда туристер үшін өте маңызды.

Ғимараттың түрін анықтайтын талаптар бар, олар жобалау кезеңінде орындалуы керек[1].

Табиғи-климаттық талаптар. Климат ғимараттың пішініне және сәулет элементтеріне әсер етеді. Жылы климаты бар аудандарда көптеген ашық кеңістіктері бар ғимараттар жобаланады: балкондар, лоджиялар, галереялар, кафе алаңдары, ішкі көлеңкелі аулалар. Климаты қатал аудандарда жабық кеңістіктер көп болуы керек. Ғимараттар немесе олардың бөліктері жабық өткелдермен қосылады.

Психофизиологиялық талаптар. Барлық ғимараттар едендердің биіктігі, терезелердің орналасуы, есіктердің биіктігі мен ені және т. б. байланысты болатын адамның антропометриялық және эргономикалық деректерін ескере отырып жобалануы керек [9].]

Қала құрылысының талаптары. Қалалар мен басқа да елді мекендерді салу ауданның даму жоспары бойынша жүргізіледі. Қонақ үйлердің ғимараттары үнемді және әдемі болуы керек, қолданыстағы ғимараттармен бірыңғай сәулет ансамблін құруы керек. Жобалау кезінде инженерлік желілерге қосу орындары көзделуі тиіс.

Қонақ үй ғимаратының пайда болуы жарнама тұрғысынан да үлкен маңызға ие болуы керек. Жарнамалық буклеттерде қонақ үй ғимараттарының, фойелердің, бөлмелердің, клиенттің қонақ үйді таңдайтын аумағының суреттері орналастырылғандықтан. Сондықтан қонақ үйдің сыртқы көрінісі өкілді, эстетикалық және есте қаларлық болуы өте маңызды. Сәулетші қажетті әсерге қалай жетеді? Негізгі көркемдік дизайн құралдары бар.

Көптеген қонақ үй ғимараттарының дизайнерлері ғимараттың басқа түрлерінен ерекшеленетін және сәулеттік ерекшелігі бар түрін табуға тырысады. Осы мақсатта биік қонақ үй ғимараттары, ерекше формадағы ғимараттар жобаланады.

Жарық пен түске қойылатын талаптар. Ғимараттың пішінін және оның бөлшектерін анықтауда, анық сәулеттік бейнені жасауда жарықтандыру үлкен рөл атқарады.

Жарық пен көлеңке ойыны құрылымның композициялық ерекшеліктерін баса көрсетеді, оған әсем көрініс береді. Ғимарат қарама-қарсы ғимараттардың прожекторларымен жарықтандырылуы мүмкін немесе жарықтандыру қондырғыларын қасбет қабырғасына орнатуға болады. Ішкі қоғамдық үй-жайларды жарықтандыру кешкі уақытта тиісті әсер жасайды [7]

Визуалды құралдар қонақ үйлер экстерьерін ұйымдастыруда белгілі бір рөлейнады. Мұнда үлкен форматтағы экрандар, жарық және графикалық құралдар, «жүгіру жолы» қондырғылары, көрсеткіштер, белгілер мен белгінелулер қолданылады.

Қонақ үйге негізгі кіруге қойылатын талаптар. Негізгі кіреберістің сәулеттік безендірілу сипаты қонақ үйдің түріне байланысты. Қонақ үйге кірудің архитектуралық шешімі монументалды және әдептіліктен қарапайым немесе әр түрлі болуы мүмкін. Кіру қабырғасы әдетте жылтыратылған және ғимараттың сыртқы қабырғасына қатысты жылжытылған болады.

Кіру көбінесе өте жоғары емес, бірнеше қадам. Кез - келген өнерде, соның ішінде сәулет пен дизайнда - әр дәуір өзінің өшпес ізін қалдырады, ол белгілі бір дәуірдегі қоғамның мәдениеті мен өмір салты туралы көп нәрсе айта алады. Біріктірілген және жалпыланған белгілер белгілі бір уақыт пен орынға тән және стильді құрайды. Әрбір келесі стильдің пайда болуы мен бекітілуі алдыңғы бағыттар мен стильдермен ұзақ күрес жағдайында жүреді.

Стиль әр өнер туындысында ғана емес, күнделікті тұрмыстық заттардың қарапайым формаларында да көрініс табады. Біріншіден, стиль - бұл белгілі бір тарихи кезеңде адам қолымен жасалған барлық нәрселерде көрінетін және қайталанатын өзіндік өрнек тәсілі.

Жақында пәтерлер біз қалағандай емес, «қол жеткізе алғандығымен» аяқталды және жабдықталды. Қазір жағдай түбегейлі өзгерді: «табу» мәселесі «таңдау» проблемасымен алмастырылды. Әрлеу материалдарының кең ассортименті, әрлеудің жаңа технологиялары, жиһаз бен интерьер заттарының алуан түрлілігі іс жүзінде шексіз мүмкіндіктер береді. Бұл әртүрлілікті қалай түсінуге болады, үйіңізді қандай стильде жабдықтау керек?

Бұл жерде қателеспеу маңызды болған сәт келеді, бірақ бұл үшін кәсіпқойға жүгінген дұрыс, әйтпесе сіз өз қалауыңыз бойынша жасаған пәтердің орналасуы жеткілікті ыңғайлы болмауы мүмкін, ал бөлшектер:

тұсқағаздар, жиһаздар, кілемдер, олар сізге ұнайтын, бірін – бірі толықтырмайды, бір-біріне қайшы келеді. Яғни, «тұзақтар» табылады, оны дизайн кезеңінде тек кәсіби маман көре алады.

Қазіргі заманғы интерьердің негізгі стильдері-классицизм, заманауи, минимализм, арт-деко, жоғары технологиялық, этно және китч. Интерьер осы стильдердің бірінде ұсынылуы мүмкін және аралас болуы мүмкін. Бұл мақалада біз жоғары технологиялық, классицизм және этно туралы егжей-тегжейлі қарастырамыз, сонымен қатар қалған стильдер туралы бірнеше сөз айтамыз.

Біз адамдардың психотиптеріне сәйкес кейбір стильдерге аздап салыстырмалы сипат береміз. Классицизм-мұқият және консервативті адамдар үшін қолайлы, онда ежелгі сәулет элементтері, белгілі бір ауырлық пен беріктік бар. Қазіргі интерьерде классикалық стиль басқа стильдермен біріктіріліп, керемет жаңа нұсқаларды құрайды.

Модерн-иесінің талғампаздығы мен жарқын тұлғасын ашады. Модернсызықтары талғампаз, тегіс және жұмсақ, гүлді ою-өрнекке ұқсайды, материалдың құрылымы мен пластикалық мүмкіндіктерін барынша анықтайды.

Арт-деко-жақсы дәмнің көрінісі. Сәулет және үй жиһазындағы бағыт, геометриялық стиль, 20 ғасырдың 20, 30-жылдарында танымал. Сипаттамалық геометриялық, дөңгелек, «ағынды» қасбеттер, хром тұтқалары бар ағаш жиһаз және басқа да бөлшектер, әйнек үстелшелер.

Максимализм-радикалдар үшін стиль. Оның ұраны: қажеттіліктен бас тарту ең қажеттілердің пайдасына. Ол әрдайым дәуірдің басында сәнге айналады, ескі түбегейлі өзгерістерді күтіп тұрған кезде (кеңестік нұсқа) немесе жоғары және орта таптарға арналған дәстүрлі интерьерлердің сәнділігімен қанықтыру ретінде (батыс нұсқасы). Минимализм декордың жоқтығымен және идеалды пропорцияларды, жаңа түс схемаларын іздеумен сипатталады.

Жоғары технологиялық-бұл стильге тән материалдар. Мұнда реңктер мен түстер оңай өзгереді, ал көп пішінді пластик жоғары технологияның басты ерекшелігі болып табылады.

Жеңіл және функционалды, алайда терең өнеркәсіптік және жан-жақты жоғары технологиялық заманауи интерьерге аспалы төбелер мен кең терезе жақтауларын әкеледі, қолданылатын материалдың сұлулығын ашады. Эстетикалық және динамикалық ол пропорция мен жақсы талғамға ие белсенді адамдарға арналған.

Ақыр соңында, **китч** (немесе кич, жазудың екі нұсқасы қабылданды) - сәулет өнеріндегі нигилизмнің бір түрі, үйлесімсіз, стиль алдыңғы барлық жетістіктерді жоққа шығарады және болашаққа күмән келтіреді. Ол шамадан тыс байлықтан, қанықтылықтан және таңқаларлық махаббаттан немесе, керісінше, кедейшіліктен туындайды.

«Техно» стилі - дөңгелек немесе шаршы тесіктерді, тесіктерді тесу. Алғаш рет геометриялық әшекейлер, тар ойықтар, көтергіш құрылымдар

мен коммуникациялардың бөлінуін батыс дизайнерлері көрсетті. Қазір бұл стиль Ресейді қамтиды. Өмірдің ерекше психологиясы тән техно-стиль, тұрғын үй интерьерлерінің дизайнында жиі емес, бірақ диск-клубтарда, мейрамханаларда және т.б. өте танымал. Әрлеуде міндетті түрде металл, шыны бар. 80-ші шоудың барлық жарықтығы мен экстремалды жарқылын сіңіретін стиль.

Интерьерді безендіру нұсқаларының алуан түрлілігі тек дизайнерлердің қиялымен, олардың жақсы дәмі мен өлшемнің сезімімен шектеледі.

Бірақ, бұл өте маңызды, мұндай комбинация қауіпті болуы мүмкін және тек маман-дизайнердің күшімен.

«Кантри» - стилі: түсі ойнайтын елге байланысты интерьерді безендіруде барлық сәндік элементтер дерлік өзгеруі мүмкін. Кантридің негізгі және өзгермейтін ерекшелігі—интерьер ауылдық дизайнына жақын. Жиһазда және үй-жайларды әрлеуде тек табиғи материалдар пайдаланылады: ағаш, тас және т. Б.

«Ұлттық стиль» - бұл халықтың немесе тайпаның стилі.

«Үнді» стиліне көгілдір, таңқурай және қызғылт түсі тән, және әрқайсысы өзінің қайталанбастығымен сипатталады. Бұл стильде бөлшектердің тағайындалуының жеңіл трансформациясы тән: мысалы, перделер есіктерді ауыстыра алады, орындықтар-төмен және кең-үстелдерді және басқаларды ауыстыра алады.

Дизайнер қажет болса, тапсырыс берушінің қалауы бойынша бір бөлменің кеңістігінде де әртүрлі стильдердің тамаша үйлесімін табады. Бұл, мысалы, егер сіз заманауи жоғары технологиялық стильді ұнататын болсаңыз, қажет болуы мүмкін, бірақ сонымен бірге сіз әжелердің емен шкафымен бөлісе алмайсыз. Маман оның айналасындағы кеңістікті бөтен зат болмайтындай етіп ұйымдастырады және тіпті бөлмені шешудің жалпы идеясын жақсы атап көрсетеді.

Егер пәтерде әр түрлі ұрпақтардан тұратын бірнеше адамнан тұратын отбасы тұрса, стильдерді араластыру қажет болады. Олардың әрқайсысының өз талғамы бар және әркімнің пәтерде өз бұрышы болуы керек, ол өзін мүмкіндігінше жайлы сезінеді. Бірақ мұндай пәтер бір-бірімен үйлеспейтін заттар мен интерьер бөлшектерінің үйіндісіне айналуы мүмкін. Шешім табу және барлық отбасы мүшелерінің тілектерін органикалық түрде біріктіру - дизайнердің тікелей міндеті және қазіргі заманғы декораторлардың жұмысында осындай жақсы мысалдар жеткілікті.

Мейрамхана бизнесі—бұл ерекше бизнес. Өйткені, мейрамханалар тек тамақ пен аштықты қанағаттандыру мүмкіндігін сатпайды. Шын мәнінде, олар көптеген түрлі заттарды сатады: кездесу орны, мәртебе, ойын-сауық, жайлылық, уақыт пен күш үнемдеу, жаңа тәжірибе және тағы басқалар.

Сату орны-бұл өнімнің қаптамасы және бір уақытта өнімнің өзі! Бұл туралы мұқият ойлаңыз, сонда сіз сәтті мейрамхана жобасын жасау үшін дұрыс дизайнның қаншалықты маңызды екенін түсінесіз!

Театр ілгіштен басталғандай, мейрамхана да сыртқы жағынан басталады. Өйткені, мекеменің сыртқы көрінісі-бұл қонақ пен мейрамхана арасындағы қарым-қатынас жолындағы алғашқы қадам немесе егер сіз нақты айтсаңыз: қонақ мейрамханада есепшотын төлеуі үшін алдымен оған кіруі керек. Алайда, екінші жағынан, егер қонақ кенеттен осы жерде түскі ас бір адамға ең көп дегенде 100 гривен болады деп ойласа, ал іс жүзінде оған 700-800 шот-фактура беріледі.

Ал есептесуін ол есептеседі делік. Бірақ ол қайтадан оралады ма? Қонақпен адал әрекет ету керек!

Мейрамхананың сыртыда кей жағдайда белгі болмауы мүмкін! Көптеген мейрамханалар осы мекемелердің қайда екенін білетін тұрақты қонақтардың есебінен жұмыс істейді. Бұл рестораторлардың кінәсі болып табылады.

Сондай-ақ, Украинаның мейрамхана дизайнында байқалатын бір тенденцияны атап өткім келеді. Көптеген мекемелер өздерінің міндеті және жақсы үні деп санайды, мейрамхананың кіреберісіне өтіп бара жатқан адамдардың назарын аударуға арналған мүсіндік композиция немесе өнер нысанын қояды. Олардың ішіндегі ең танымалдары: Одесса стейкхаус мейрамханасының кіреберісіндегі сиыр, 4 адамға арналған ағаш велосипед (4 болгар мейрамханасы, Одесса), Львовтағы атақты кафеде Захер Мозах мүсіні және басқалары.

Тәжірибе бойынша, жаңа, тартымды белгі мекемеге баруды 30-50 пайызға дейін арттыруы мүмкін!!!! Қысқасы, мейрамханаға кіруге назар аударыңыз, ол сізге назар аударады.

5.3 Қонақ үй-мейрамхана бизнесіндегі жиһаз, тоқыма материалдары. Оларға қойылатын талаптар.

Қазіргі уақытта қонақ үй бизнесінің жоғары бәсекелестігі қонақүйлерді жабдықтауға және оларға қызмет көрсету деңгейіне қатаң талаптар қояды. Сондықтан қонақ үй жиһазына қойылатын талаптар өзгерді. Қонақ үй иесі бір маусымнан астам уақыт қызмет ететін сапалы және ыңғайлы жиһазға қызығушылық танытады. Демек, қонақ үй жиһазына қойылатын бірінші талап-беріктік пен сенімділік.



Сурет 8. Қонақүйбөлмесіндегі жиһаз

Қонақ үйді жабдықтауға қойылатын екінші талап-қонақ үйдің интерьер дизайнна сәйкестігі. Барлық қонақ үйлер өз қонақтарына қонақ үй стиліне сәйкес келетін ыңғайлы заманауи жиһаз ұсынады. Егер қонақ үй классикалық стильді қолдаса, онда төсек үстелдері мен орындықтарға дейінгі барлық жиһаздар дәл осы стильде жасалады.

Қонақ үй иелері осы сәтті мұқият қадағалап отырады және жиһаз клиенттің осы қонақ үй туралы әсерін қалыптастыратын маңызды аспект екенін нақты түсінеді. Ешқандай дәмді ас үй сықырлақ, ыңғайсыз төсектегі ұйқыны өтпейді. Сондықтан қонақ үй кешендерінің барлық иелері бөлмелерді сапалы жиһазбен жабдықтауға ақша аямайды.



Сурет 9. Екі орындық жиһаз

Қонақ үй жиһазына қойылатын үшінші талап-оның тозуға төзімділігі, ыстыққа төзімділігі және жасалған материалдардың қауіпсіздігі. Жиһаздың бұл түрі жиі тазалауды және жууды қажет етеді, сонымен қатар ұзақ уақыт бойы туристердің үлкен ағымына төтеп бере алуы керек. Қаптау материалы гипоаллергенді, ал құрылымдық элементтер табиғи ағаштан жасалған. Бұл жағдай сезімтал және аллергиялық адамдардың ыңғайсыздығын жояды.



Сурет 10. Эко-нөмірдегі жиһаз

Төртінші талап-бұл әмбебап, көлемді бөлшектер мен интрузивті сәндік элементтерсіз болуы керек. «Люкс» нөмірлерін қоспағанда, мұндай нөмірлерді жабдықтау үшін арнайы әрленген және аксессуарлары бар жиһаз пайдаланылады. Бизнес-класс бөлмесін жабдықтау күрделі бөлшектерсіз функционалды жиһазды қолдануды қамтиды, өйткені қонақ үй бөлмесі екі рөл атқарады – жатын бөлме мен оқу бөлмесінің рөлі.

Жиһаз аксессуарлары мен беттерін безендіруге ерекше талаптар қойылады.

Фурнитура сенімді болуы керек және бірнеше мың жұмыс цикліне төтеп бере алуы керек, ал беткі әрлеу материалы тозуға төзімділіктің жоғары деңгейіне ие болуы керек. Сонымен, қонақ үйлерге арналған жиһазға қойылатын негізгі талаптар: экологиялық таза, жоғары тозуға төзімділік, эстетика, өрт қауіпсіздігі, беріктік, жайлылық, гипоаллергенділік, қонақ үйдің стилистикалық ерекшеліктеріне сәйкестік.

Мейрамхана ісінде қолданылатын тоқыма түрлері

Тоқыма-мейрамхана бизнесіндегі ажырамас атрибут. Түстердің шебер үйлесімі мен материалдардың жоғары сапасының арқасында клиенттерді қызықтыратын және жайлы атмосфераның қалыптасуына әсер ететін мейрамхананың таңғажайып дизайнын жасауға болады.

Мейрамхананың барлық тоқыма бұйымдары келесі негізгі элементтерден тұрады:

Дастархан. Бүкіл мейрамхана стилінің дамыған алғашқы белгісі. Бір қарағанда, қарапайым өнімдер бола отырып, ол кез-келген бөлмені тиімді өзгерте алады, оны ыңғайлы және қызықты етеді.

Наперон. Төменгі дастарханға қарағанда практикалық қасиеттері бар жоғарғы дастархан, ең алдымен сәндік рөл атқарады. Наперон, әдетте, үстелдің бойында орналасқан тығыз матаның кішкентай жолағын білдіреді. Ең әдемілік пен талғампаздық үшін жоғарғы дастархан қарама-қарсы көлеңке мен керемет көрініске ие болуы керек.

Майлықтар. Мейрамхана декорының немесе көшпелі іс-шараның ажырамас элементі. Барлық формаларды жасаудың арқасында мейрамхананың жалпы атмосферасы өзгереді, жалпы стиль сақталады.

Сәндік қасиеттерден басқа, майлықтар қарқынды пайдалануға арналған, сондықтан бұл тоқыма материалы жоғары сапалы болуы керек.

Куверттер. Үстелге арналған арнайы тігілген конверттер. Ас құралдары дизайнерлік куверттерге салынады -бұл уақытты үнемдеуге және үстелді мерекелік безендіруге көмектеседі.

Орындықтарға арналған чехолдар. Бірыңғай стильді сақтау үшін қолданылады. Сонымен қатар, жеңіл тоқымамен безендірілген орындықтар қарапайым орындықтарға қарағанда әлдеқайда тартымды көрінеді.

Фуршет юбки. Олар екі негізгі функцияны орындайды – бөлмені безендіру және буфет үстелдерін бір ансамбльге біріктіру. Буфет юбкалары үстелдер мен еден арасындағы кеңістікті жасыру үшін біріктірілген үстелдердің ұзындығын анықтағаннан кейін тігіледі, бұл буфет оқиғасын неғұрлым талғампаз етеді.

Мейрамхана ісінде қолданылатын тоқыма түрлері

Ламбрекиндер, перделер. Мейрамханадағы негізгі дизайн элементі-терезелер. Бөлменің сүйкімді стилін жасау үшін Сіз терезе дизайнына шығармашылықпен қарай аласыз. Ламбрекин (көлденең драп) ауа береді, бандо карнизді жасырады және қатаңдық әкеледі, перделер жарқын жарықтан қорғайды және жалпы түс тепе-теңдігін сақтайды.

Перделердің дұрыс таңдалған модельдері сізге қайта-қайта оралғыңыз келетін жайлы орта жасайды.

Қандай тоқыма жақсы жуылады?

Мейрамхана тоқыма бұйымдарының қарқынды қолданылуына байланысты сұрақ туындайды: қай мата жақсы жуылады және бастапқы қасиеттерін жоғалтпайды? Әрбір ресторатор жүргізген көптеген тәжірибелерден кейін, тоқыма бұйымдарының ең оңтайлы түрі-табиғи талшықтардың жартысы, синтетикалық талшықтардың жартысы.

Мақта немесе зығырдан тұратын 100 пайыздық тоқыма жоғары сіңу дәрежесіне ие, яғни кез-келген сұйықтықты бірден сіңіреді. Осы ластанудың арқасында олар матаның құрылымына терең еніп, майлықты немесе дастарханды ақтыққа дейін жуу мүмкін болмайды. Сонымен қатар, жуғаннан кейін табиғи маталардан жасалған бұйымдар 2-3 пайызға отырады, бастапқы жарықтығын жоғалтады.

Дизайндағы ең практикалық түпнұсқа-полиэстерден тұратын маталар. Олар ылғалды сіңірмейді, оңай жуылады, реңктердің жарықтығын ұзақ уақыт сақтайды. Алайда, синтетикалық маталар төменгі дастарханға, фуршет юбкаларына және безендіру үшін қолданылатын басқа тоқыма бұйымдарына өте ыңғайлы, бірақ майлықтар үшін тек табиғи маталарды қолданған жөн. Тек осындай тоқыма көмегімен келушіге қолдану ыңғайлы болады

Мейрамхана ісінде қолданылатын тоқыма түрлері

Мейрамханалар үшін тоқыма қандай материалдардан жасалған?

Мейрамханаларға арналған тоқыма маталардың үш түрінен жасалады:

1. Табиғи
2. Синтетикалық
3. Араласқан

Ең танымал аралас маталар, өйткені олар табиғи және синтетикалық талшықтардан тұрады. Мұндай тоқыма бұйымдарының артықшылығы- жеңіл жуу, аздап шөгу, түрлі-түсті реңктер, проблемасыз үтіктеу.

Синтетикалық маталар өте жақсы жуылады, көптеген жылдар бойы өзінің алғашқы көрінісін жоғалтпайды, тығыз және тозуға төзімді, бірақ мұндай тоқыма көмегімен композициялар жасау мүмкін емес: майлықтар қалыптастыру үшін қолданылады. Сонымен қатар, синтетикалық талшықтардан жасалған бұйымдарды үтіктеу ерекше дәлдікті қажет етеді.

Табиғи маталар, ең алдымен, олардың табиғилығымен тартады (табиғи тенденция әрдайым танымал), ақ мақтадан жасалған бұйымдарды қайнатуға болады, осылайша кір мен дақтардан арылуға болады.

Мейрамхана ісінде қолданылатын тоқыма түрлері

Тоқыма туралы көгеру дегеніміз не?

Тоқыма маталарындағы көгеру-бұл реставраторға ғана емес, келушілерге де қиындық тудырады. Мінсіз үтіктелген, таза дастарханды немесе сыртқы иісі немесе дақтары жоқ перделерді көру әрқашан жағымды. Сондықтан, тоқыма материалдарында көгерудің пайда болуы мекеменің беделіне ғана емес, сонымен қатар оларға тұтынушылардың келуін азайтуға да әсер етуі мүмкін.

Көгеру тек жоғары ылғалдылық, тұрақты төмен ауа болатын бөлмелерде пайда болады. Әдетте, жуғаннан кейін барлық мейрамханалық тоқыма шкафтарда сақталады, бұл көп жағдайларда көбінесе саңырауқұлақтардың микроспораларын көбейтуге әкелуі мүмкін. Қосымша фактор-бұл маталардың дымқылдығы – мүмкін олар кептірілмеген немесе жұмысшы тоқыма бұйымдарын сөрелерге шығаруға асыққан шығар. Бірнеше күннен кейін сіз дастарханның немесе перделердің кейбір бөліктері көгергенін байқай аласыз. Тезірек құтылуды қажет ететін қиындық.

Мейрамхана ісінде қолданылатын тоқыма түрлері

Саңырауқұлақтың бұл түрінің ең маңызды жаулары-жылы, құрғақ ауа және күн сәулесі. Мұндай жағдайларда көгеру көбейе бермейді, оның тез бұзылу процесі басталады. Әрине, мейрамханаларда көгерудің пайда болуы өте сирек кездесетін құбылыс, өйткені мұнда барлық жағдай келушілердің жайлылығы үшін жасалған. Алайда, тоқымадағы көгеру туралы кейбір фактілерді білу ешкімге зиян тигізбейді!

Ыңғайлы болу үшін біз қонақ үйлер үшін тоқыма бұйымдарын осы қағидаға сәйкес бөлеміз:

- Төсек – орын жабдықтары-простыниялар, көрпелер, жастықтар, көрпелер, көрпе жамылғылары.
- Жуынатын тоқыма-халаттар, тәпішке, сүлгілер.
- Сәндік тоқыма-сәндік жастықтар, төсек жапқыштар, перделер, шатыр.

Дұрыс таңдалған және дизайны дұрыс жазылған бұл интерьер элементтері қонақ үй бөлмесін өлшемі мен баға санатына қарамастан кез-келген бөлмені «жандандырып», жайлы үйге айналдырады. Клиент мұндай қонақ үйге оралғысы келеді, сонымен қатар оны достары мен әріптестеріне міндетті түрде кеңес береді. Егер қонаққа жоғары деңгейде қызиет көрсетілмесе, мұндай қонақанти-жарнаманы жасайды, ол мекеменің имиджіне айтарлықтай әсер етуі мүмкін.

Қонақ үй тоқымасы дегеніміз не?

Қонақүйлер үшін тоқыма қандай талаптарға сәйкес келуі керек?

Отель нөмірлеріндегі бұйымдарға талап шын мәнінде өте маңызды. Регламентке сәйкес келтіруге тиісті негізгі аспектілер:

1. Сапасы. Ол қонақ үй класына сәйкес келетін деңгейде болуы керек. Кескіннің осындай маңызды бөлігіне үнемдеуге болмайды.

2. Пайдалану қарапайымдылығы. Бұл сүлгілерді қаншалықты тез және жиі өзгертуге немесе жиынтығын жаңартуға байланысты болады.

Таңдаудың маңызды элементі - материалдардың гипоаллергенділігі. Осы мақсатта қонақ үй бизнесінің иелері көбінесе полиэстерді табиғи толтырғыштарды ауыстыру ретінде таңдайды. Бұл нұсқа екі қоянды бір таспен өлтіруге мүмкіндік беретін әлдеқайда арзан – келушілердің жайлылығын оңтайландыру арқылы шығындарды азайту.

Нормативтік база деңгейінде матаның тығыздығы реттеледі. Көрпе заң бойынша жылу беруші ретінде қарастырылады.

Қонақ үйдің элиталық сегментінде төрт жұлдыздан бастап қосымша көрпе мен плед болуы керек. Бұл жағдайда қонақ үйлерге арналған тоқыма қонақтарға арналған бұл элементтер негізінен табиғи материалдардан тұруы керек. Синтетикамен біріктірілген нұсқалар аз қолданылады. Бірақ жалға алушыны осы уақытқа дейін қалыптасқан барлық оң пікірлерді жоятын арзан нәрсемен қорлаудан гөрі көрпе бермеу жақсы.

Перделер сияқты маңызды бөлшектерді үнемдеудің қажеті жоқ. Егер дизайн тұрғысынан бастысы оларды бөлменің түс схемасына дұрыс енгізу болса, онда практикалық тұрғыдан алғанда матаның тығыздығы мен сапасы маңызды.

Қонақ үйге арналған сүлгілер. Ол туралы білу керек?

Бұл мәселеге практикалық тұрғыдан қарау керек. Бюджеттік қонақ үйлер үшін өз ережелері бар, элиталық қонақүйлер үшін олар түбегейлі ерекшеленеді.

Қонақ үйге сүлгілерді таңдағанда ескеру керек негізгі сипаттамалардың тығыздығы. Дәл осындай талаптар халаттарға да қатысты. Айта кету керек, қонақ үй халаттары эконом-пакетте мүлдем қарастырылмаған, ал бұл аксессуарлардың болуы мекеменің жоғары деңгейін көрсетеді. Бұл жағдайда үнемдеу өте жағымсыз екені анық.

5.4 Саланың имидждік саясаты, толық сервистік мейрамханалардың интерьері

Мейрамхана (фр. *restaureur*, қалпына келтіру, бекіту) - дайын тамақ пен сусындарды сол жерде жеуге тапсырыс бойынша сататын мекеме.

Мейрамхана бизнесі- мейрамхана ісі саласындағы өз тәуекелі мен жауапкершілігі үшін жеке немесе қарыз қаражаты есебінен кәсіпкерлік қызмет.

Мейрамхана бизнесі барлық басқа бизнес түрлерінен ерекшеленеді. Бұл өнер мен дәстүрлерді, қызмет тетіктері мен маркетингтердің тәжірибесін, қызмет философиясын және әлеуетті аудиторияны қалыптастыру тұжырымдамасын біріктіретін кәсіпорын.

Жылдан жылға мейрамхана бизнесі қарқынды дамып келеді. Келушілер үшін айтарлықтай бәсекелестік бар. Дәл осы фактор топ-менеджерлерді мейрамхананың негізгі стратегиясы мен стилі туралы ғана емес, сонымен қатар мекемеге бірегейлік пен қайталанбастық беретін бөлшектер туралы ойлануға мәжбүр етеді.

Тек қалыптастыру кезінде сауатты тұжырымдамасы және дәйекті кешенді енгізуді құрайтын барлық мейрамхана бизнесі, кепілдендірілген табысты дамыту қызметі бар мейрамхана болып табылады.

Мейрамханалар адам өмірінде өте маңызды рөл атқарады. Тамақтанудың физиологиялық қажеттіліктерін қанағаттандырудан басқа, мейрамханаға « шығу»маңызды әлеуметтік функцияға ие.

Мейрамханалардың бірыңғай жіктемесі жоқ, мүмкін бұл үнемі дамып келе жатқан бизнес болғандықтан. Тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі көптеген жолдармен жүзеге асырылады.

Менеджменттің байланысы негізінде тізбекте біріктірілген кәсіпорындар мен дербес жұмыс істейтін кәсіпорындар ажыратылады. АҚШ-тың ірі мейрамханалар тізбегіне «Макдональдс» (кәсіпорындар саны 9460, жылдық табысы 12 млрд. доллар), Бургер Кинг, КФЦ, Уэндиз және т. б. кірді.

Ассортиментке байланысты күрделі, әмбебап, мамандандырылған кәсіпорындар ерекшеленеді.

Қызмет көрсетілетін контингентке байланысты кәсіпорындар тұрақты контингентпен жұмыс істей алады (мұндай тамақтану кәсіпорны қонақ үйде, санаторийде және т.б.) ауыспалы контингентпен (мысалы, қалалық мейрамхана).

Қызмет көрсету әдісіне байланысты тұтынушыларға даяшылар қызмет көрсететін кәсіпорындар бөлінеді; өзіне-өзі қызмет көрсету кәсіпорындары; аралас қызмет көрсету кәсіпорындары.

Тамақтану кәсіпорындары сонымен қатар технологиялық циклдің толықтығымен, қызметтердің көлемі мен сипатымен, тамақтану түрімен, жұмыс режимімен, жұмыс уақытымен және басқа да ерекшеліктерімен ерекшеленеді. Алайда, көптеген сарапшылар мейрамханаларды екі үлкен санатқа бөлуге болады: толық қызмет көрсету және мамандандырылған. Басқа санаттардың ішіне жылдам қызмет көрсететін мейрамханаларды, түскі асқа мамандандырылған мейрамханаларды, ерекше жағдайларға арналған мейрамханаларды, күнделікті, ұлттық және т.б. атауға болады.

Бұл бөлу кезінде кейбір мейрамханаларды бірден екі санатқа жатқызуға тура келеді. Мысалы, «Дастархан» - бұл ұлттық мейрамхана және жылдам қызмет көрсету мейрамханасы.

Социологиялық сауалнамалар көрсеткендей, алматылықтар отбасылық бюджеттің көп бөлігін «мейрамханаға шығуға» жұмсайды. Орташа алғанда, олар аптасына төрт рет тамақтанады, яғни жылына екі жүзге жуық «шығу». Шамамен барлық келушілерлердің 30 пайызы мейрамханада туған күндерін атап өтеді, бұл оқиға мейрамханаға келетін келушілердің ең типтік жағдайы болып табылады. Екінші орында-Жаңа жыл.

Толық қызмет көрсететін мейрамханалар

Толық қызмет көрсететін мейрамханалар - бұл тағамдардың өте кең таңдауы (кем дегенде 15) және үстелге ұсынылатын барлық заттар мейрамханада өсіріледі – «шикізаттан» жаңа жасылға дейін. Толық қызмет көрсететін мейрамханалар ресми немесе бейресми болуы мүмкін, оларды бағалар, атмосфера және ұсынылған мәзір бойынша жіктеуге болады. Алматыда мұндай мейрамханалар өте аз. Бұған «Old England», «Tomiris», «New Tavern», «Nur Bol», «Этна», «DOSTAR» мейрамханалары мысал бола алады, мұндай мейрамханалар төрт және бес жұлдызды қонақ үйлерінде орналасқан: «Regent Hotel Ankara», «Отырар», «Rabat Palas», «Astana».

Бұл мейрамханаларда дайындалған тағамдар жоғары тағамдар санатына жатады. Көбінесе француз және итальяндық аспаздық дәстүрлер өркендейді, олар батыстық гурмандардың пікірінше, ең жақсы мейрамханалар.

Алматының толық сервистік мейрамханалары жеке меншікте. Соңғы он жыл ішінде осы типтегі көптеген мейрамханалар пайда болды. Бірақ бұл күндері келушілер өздерінің талаптарын жоғарылатқан сайын, қатаң бәсекелестікке байланысты мейрамхана бизнесінің осы сегментінде пайда табу қиынға соғуды. Кейбір мейрамханалар төменгі санатқа өтті. Дәл осы бизнесте бастаған көптеген иелер өздерінің мейрамханаларын сатуға мәжбүр болды, өйткені олар күткен таза кірісті қамтамасыз ете алмады.

Толық қызмет көрсететін мейрамханаларда қызмет көрсету деңгейі әдетте өте жоғары: - метрдотель қонақты үстел басында қарсы алады және отырғызады, аға даяшы тағам туралы кеңес береді және тапсырыс берілген тағамдардың нақты қасиеттері неде екенін түсіндіреді, сонымен қатар Сізге қандай шарап тапсырыс берілген тағамдарға жақсы сәйкес келетінін айтады. Кейбір сәнді толық қызмет көрсету мейрамханаларында жеңіл тағамдар үшін бүйір үстел немесе доңғалақтардағы арба қолданылады-француз қызметі деп аталатын міндетті атрибут.

Толық қызмет көрсететін мейрамханалардың дизайны, әдетте, мейрамхана құруға тырысатын жалпы атмосфераға айналады. Керемет тамақ, қызмет көрсету және атмосфера-осының бәрі бірігіп, ұмытылмас әсер қалдырады.

Мұндай мейрамханалар жүйесін дамытуды қиындататын бірқатар мәселелер бар.

Төменде олардың кейбіреулері келтірілген:

1) сәнді мейрамханалар тек жоғары қарқынды еңбекті ғана емес, сонымен қатар жоғары білімді де қажет етеді. Күрделі тағамдарды дайындау және сапалы қызмет көрсету еңбек құнын айтарлықтай арттырады.

2) халықтың аз ғана пайызы мәзірде қарастырылған шығындарды төлей алады. Азық-түлік бағасы бірнеше себептерге байланысты өте жоғары: мейрамханалардың өздері жоғары жалдау ақысын төлейді, өйткені олар беделді жерлерде орналасқан. Сонымен қатар, аспазшылар мен қызметкерлердің жоғары білікті жұмысы да арзан емес.

Мейрамхананың жиһазы мен безендірілуі ғана бірнеше миллион теңге тұрады. Мұндай шығындарды түскі асқа қатысты аз мөлшердегі бағамен өтеуге қиындауға соғады.

3) мейрамханалар желісінің жұмысын материалдық-техникалық қамтамасыз ету-қымбат әрі күрделі іс. Үстеме әкімшілік шығыстар орталықтандырудан үнемделуден асып түседі.

4) жоғары сапалы тамақ дайындау сияқты күрделі технологиялық процеспен айналысқан кезде орталықтандырудан үнемдеуге қол жеткізу өте қиын.

5) клиенттің талғамын ескере отырып, сапаның тұрақтылығын сақтау одан да қиын.

6) толық қызмет көрсететін мейрамханалар өте шектеулі нарыққа ие. Олар Нью-Йорк, Мәскеу сияқты ірі қалаларда ғана өмір сүре алады. Алматы және т. б.

Біздің тез өзгертін әлемде коммерциялық жетістік сирек кездеседі, бірақ мейрамхана бизнесінде осы түрдің кейбір жағымды мысалдары бар. Жетістіктерге келесі өмір сүру тактикасына жүгіну арқылы қол жеткізуге болады:

- жалдау ақысын төмендетіп, жалдау туралы шартты қайта ресімдеу арқылы;

- қызметкерлердің жалақы қорын қысқартуарқылы;
- түскі ас пен кешкі ас үшін бірдей мәзір қолданылады, мысалы, тұздықтарды дайындау бойынша маман таңертең жұмысқа келіп, күні бойы тұздықтар дайындай алады: күндіз де, кешке де бірдей фирмалық тағамдар;
- мәзір терминологиясын жеңілдету арқылы және осы арқылы қызметті жеделдетуге болады;
- мәзірдегі тағамдардың бағасын теңестіруарқылы;
- жеке банкеттерге қызмет көрсету секциясының өндірістік мүмкіндіктерін арттыруарқылы;
- өзіндік құнды қатаң бақылауды енгізуарқылы.

Мұндай тактика заманауи мейрамхана бизнесіне тән қатаң бәсекелестік жағдайында өмір сүру үшін қажет.

5.5 Қонақ үйлер ғимараттарын орналастыру учаскелеріне қойылатын талаптар

5.1 Қонақ үйлерді орналастыру талаптарға сәйкес болуы тиіс

ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

5.2 Қонақ үйді орналастыруға арналған учаскенің ауданы жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

Қонақ үй учаскесінің құрамында:

- тұрғын аймақ;
- жеңіл автомобильдер мен экскурсиялық автобустардың тұрағына арналған алаңдар;
- тұрғын аймақтан оқшауланған шаруашылық аймақ;
- абаттандыру элементтері бар жасыл желектер;
- ішкі жолдар мен жаяу жүргіншілер тротуарлары және т. б.

Шағын қонақ үйлер үшін экскурсиялық автобустар тұратын алаңды қарастырмауға жол беріледі.

5.3 Учаскеде спорт және балалар алаңдарын, сондай-ақ қысқы бақтарды, оранжереяларды, жасыл партерлерді және басқа да демалыс және бос уақыт аймақтарын орналастыру қажеттілігі жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді. Сайтта курорттық қонақ үйлерді, спорт және ойын алаңдарын орналастырған кезде ГОСТ 32613 талаптарын ескере отырып, мүгедектерге арналған кешенді алаң қарастырылуы керек.

5.4 Қонақ үй мен қолданыстағы, сондай-ақ жобаланатын тұрғын және қоғамдық ғимараттар арасындағы қашықтық СанПИН-ге сәйкес үй-жайлардың инсоляциясы мен табиғи жарықтандырылуын есептеу негізінде анықталады .

5.5 Қонақ үйлерді (мотельдерден басқа) жобалау кезінде олардың учаскелерін қоғамдық көлік аялдамаларынан жаяу жүргіншілерге қолжетімді жерде (700 м радиуста) орналастыру ұсынылады. Мотельдер магистральдық жолдар мен көшелерге жақын орналасуы керек, ал олардан Мотель ғимаратына дейінгі қашықтық кемінде 50 м болуы керек.

5.6 Мейманхананың учаскесі тәуліктің қараңғы уақытында мейманхана ғимаратының және оған іргелес аумақтың сыртқы жарықтандырылуына сәйкес абаттандырылуы тиіс.

5.7 Қонақ үйлердің қабаттылығы учаскенің орналасқан жеріне және жобалауға арналған тапсырмаға байланысты жер пайдалану және құрылыс салу ережелерінің талаптарын ескере отырып қабылданады.

5.8 Қонақ үйлерді мәдени-тарихи объектілердің аумағында, тарихи және мәдени ескерткіштер болып табылатын ғимараттарда орналастыру кезінде сәулет-қалпына келтіру тапсырмасына сәйкес [8] келтірілген талаптарды сақтау қажет.

5.9 Қорғалатын табиғи аумақтарда орналасқан жер учаскелерінде (емдік-сауықтыру жерлері мен курорттарда, табиғи парктерде, қорықтарда, табиғат ескерткіштерінде, ботаникалық бақтарда және т.б.) қонақ үйлерді жобалау кезінде талаптарды сақтау қажет [8].

5.10 Қонақ үйлерге кіреберістер мен кіреберістер МЕМСТ Р 51185 талаптарына жауап беруі тиіс. Бірінші қабат деңгейіндегі ғимараттар мен құрылыстардағы өтпелі жолдар мен өткелдерді ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету жобалануы тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

5.11 Қонақ үй ғимараттарына кіру атмосфералық жауын-шашыннан қорғайтын құрылғылармен жабдықталуы керек.

5.12 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының және басқа да жапсарлас қызмет көрсету мекемелерінің жүктемесін шаруашылық аймағы жағынан қарастыру керек. Тиеу және шаруашылық аймақтары, әдетте, жабық, қонақ үйдің тұрғын және қоғамдық аймақтарынан көзбен шолып және шуылмен окшауланған болуы тиіс. Жүк түсіру орындарының функционалды және технологиялық схемасы өнімді жеткізетін автомобильдердің түрін ескере отырып шешіледі.

5.13 Қонақ үйлер жанындағы гараждарды және автомобиль тұрақтарын ҚР СТ 1141-2002 талаптарын ескере отырып, туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді жобалау қажет.

5.14 Автотұрақтың ауданы машина орындарының талап етілетін санын және ҚР СТ 1141-2002 сәйкес қабылданатын туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді ескере отырып айқындалады. Орналастыру құралдары, жіктелуі және олардың өлшемдерінің жалпы техникалық талаптарына сәйкес.

5.15 Автотұрақтардағы орындар саны мейманхананың санатына қарай қоса алғанда «үш жұлдызға» дейінгі санаттағы қонақ үйлерге арналған

нөмірлер санының кемінде 20 пайызы және қоса алғанда «төрт жұлдызға» дейінгі санаттағы қонақ үйлерге арналған нөмірлер санының кемінде 30 пайызы қабылданады.

Мотельдер үшін автотұрақтардағы орындар саны нөмірлер санының кемінде 50 пайызы қабылданады.

Қызмет көрсетуші персоналдың жеңіл автомобильдері үшін жұмысшылар санының кемінде 10 пайызының тұрақтары көзделуі керек.

5.16 Мүгедектер үшін мыналар қарастырылуы тиіс:

- қонақ үйдің кіреберісіне барынша жақын орналасқан жеке тұрақтар ҚР СТ 1141-2002 бойынша көлемі машина-орындардың жалпы санының кемінде 5 пайызы (бірақ екеуден кем емес) туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары.

- ҚР СТ 1141-2002 сәйкес ғимараттың және учаскенің қоғамдық аймақтары үшін туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін құрылғылар (пандустар, көтергіштер және т.б.). Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары.

5.17 Өз құрамында сырттан келушілер үшін ашық тамақтану, сауда, мәдени-бұқаралық мақсаттағы кәсіпорындары бар қонақ үйлердің автотұрақтарындағы орындардың санын осы кәсіпорындардың сыйымдылығын ескере отырып, бірақ 20 пайыздан асырмай көбейту керек.

5.18 Тұрғындардың пайдалануы үшін қолжетімді қонақ үйлердің ғимаратына жапсарлас салынған қызмет көрсету мекемелері үшін ҚР СТ 1141-2002 талаптарына сәйкес автомобильдерді уақытша сақтауға арналған қосымша ашық тұрақтарды қарастыру қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

5.19 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде күзетілетін автотұрақтар көзделуі тиіс.

5.20 Санаттағы қонақ үйдің бас кіреберісінде автомобильдің қысқа мерзімге тұруына арналған алаңды қарастыру қажет:

- «үш жұлдызға» дейін-бір көлікке;
- «үш жұлдыз» және одан жоғары-бір мезгілде кемінде бес автомобильді орналастыру есебінен жүзеге асырылады.

5.21 Қонақ үйлердің жерасты және цокольдық қабаттарында автотұрақ пен тұрғын үй-жайлары бар қабат арасында тұрғын емес қабатты орналастыру шартымен жеңіл автомобильдерді сақтауға және қоюға арналған тұрақтарды орналастыруға жол беріледі.

5.22 Жүк терминалдары мен автомобиль жүк ағындарына қызмет көрсететін басқа да қонақ үйлерде орындардың саны жобалауға арналған тапсырмамен белгіленетін жүк автокөлігінің автотұрақтарын (тұру пункттерін) көздеген жөн.

5.23 Мотельдер учаскелерінде санаты мен сыйымдылығына байланысты жеке ғимараттар мен құрылыстарға орналастыру ұсынылады:

- жуғышы бар өзіне-өзі қызмет көрсету бекеттері;
- техникалық қызмет көрсету пункттері;
- толық немесе толық емес техникалық қызмет көрсету және ағымдағы жөндеу кешені бар автомобильдерге техникалық қызмет көрсету станциялары.

Оларды ұйымдастыру бойынша ұсыныстар [9].

5.24 Мотельдердегі автомобильдерге техникалық қызмет көрсету түрлерін қабылдау керек .

5.25 Автомобильдерге техникалық қызмет көрсету жөніндегі құрылыстар мен құрылғыларды жобалау мотельдердің санатын, сыйымдылығын және орналасқан жерін ескере отырып, техникалық тапсырма бойынша [10] келтірілген талаптарға сәйкес жүргізілуі тиіс.

5.26 Тұрғын үйлер мен автотұрақ арасындағы қашықтықты [3] және ҚР СТ 1141-2002 келтірілген талаптарға сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету керек. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

5.27 Қонақ үйлер учаскесінде ашық ауада темекі шегу үшін арнайы жабдықталған орындар көзделуі тиіс.

6 Қонақ үйлер ғимараттарының көлемдік-жоспарлау және конструктивтік шешімдеріне қойылатын талаптар

6.1 Қонақ үй ғимараттарына қойылатын талаптар

6.1.1 Қонақ үйлердің ғимараттары, олардың техникалық жабдықтары мен жабдықталуы ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуге сәйкес келуі тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

Қонақ үйлердің құрамында үй-жайлардың тұрғын және қабылдау-вестибюль топтарының болуы міндетті болып табылады.

Қонақ үйлердің санаты мен жайлылық деңгейіне байланысты қосымша үй-жайлардың құрамына келесі топтардың үй-жайлары мен қызметтері кіруі мүмкін:

- қоғамдық тамақтану;
- тұрмыстық қызмет көрсету және сауда;
- мәдени-демалыс мақсаттарында;
- іскерлік қызмет (бизнес-орталық);
- дене шынықтыру-сауықтыру мақсатындағы;
- әкімшілік, қызметтік-шаруашылық және өндірістік;
- автокөліктерге техникалық қызмет көрсету және жанармай құю бөлмелері (тек мотельдер үшін).

6.1.2 Қонақ үй нөмірінің ауданын, қонақ үйдің нөмірлік қорын, жалпы, пайдалы және есептік алаңдарын, құрылыс көлемін, қабатты салу алаңын, қонақ үй ғимараттарының биіктігін және тереңдеуін есептеу ережесі.

6.1.3 Қонақ үйлердің тұрғын үй-жайларының биіктігін ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуге қабылдау керек.

Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.1.4 Қонақ үй ғимараттарының тұрғын бөлігі басқа мақсаттағы үй-жайлардан жоспарлы түрде бөлінуі тиіс.

6.1.5 Тұрғын үй-жайларды басқа мақсаттағы үй-жайлармен жапсарлас орналастыруға есепке сәйкес қосымша дыбыс оқшаулау құрылғысы болған жағдайда жол беріледі.

6.1.6 Көп функционалды ғимараттардың құрамында қонақ үйлердің үй-жайлары орналасқан жағдайда, сондай-ақ қонақ үйлердің үй-жайлары басқа кәсіпорындармен және мекемелермен немесе тұрғын ғимараттармен бұғатталған жағдайда, қонақ үйлер жоспарлы түрде бөлінуі, оқшаулануы және дербес кірулермен және коммуникациялармен (тік және көлденең) қамтамасыз етілуі тиіс.

«Бір жұлдыз» және «екі жұлдыз» санаттарындағы сыйымдылығы 30 орыннан аспайтын қонақ үйлер үшін басқа кәсіпорындармен және мекемелермен біріктірілген кіру және коммуникациялар рұқсат етіледі.

6.1.7 «бір жұлдыз» және «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер тұрғын үйлердің жеке секцияларын ала алады.

6.1.8 Бөлмелер мейманхананың көлігі мен инженерлік жабдығы шығаратын шудың ең аз әсер ету аймағында орналасуы және ас үйден шулар мен иістерден оқшаулануы тиіс. Нөмірлерді жертөле және цокольдық қабаттарда орналастыруға жол берілмейді.

6.1.9 Сыйымдылығы 100-ден астам орынды қонақ үйлерді және «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерді жобалау кезінде қабатаралық шаруашылық маршруттарын (нөмірлерді жинау, қоқысты шығару және т.б.) және өндірістік маршруттарды (мейрамханаларды, қойма үй-жайларын тиеу және т. б.) тұратын және келушілер маршруттарымен біріктіруді және қиылысуды болдырмау қажет.

6.1.10 Қонақ үй құрамына халыққа қызмет көрсетуге арналған қоғамдық мақсаттағы үй-жайлар тобын қосқан кезде олар үшін көшеден оқшауланған кіру есіктерін қарастыру қажет.

6.1.11 «Төрт жұлдыз» және «Бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерге кіру жылжымалы немесе айналмалы есіктермен, бұралмалы есіктермен және ауа-жылу перделерімен жабдықталуы керек.

6.1.12 Вестибюльдердің ауданы кемінде болуы тиіс:

- «бір жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде-21-ші нөмірден бастап әр нөмірге есеппен 9 м² плюс 1 м²;
- «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде-20 м² плюс 21-ден бастап, әр нөмірге 1 м² есебімен;
- «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде - 30 м² плюс 21-ден бастап әр нөмірге 1 м².

6.1.13 Тұрғын үй-жайларды табиғи жарықтандырусыз жобалауға жол берілмейді. Жер асты қабаттарында орналастырылатын әкімшілік және

қызметтік-шаруашылық үй-жайларды табиғи жарықтандыру қажет болған жағдайда шұңқырлар арқылы қамтамасыз етілуі тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының өндірістік үй-жайларын және персоналға арналған тамақ ішетін үй-жайларды персоналға арналған демалыс бөлмелері болған кезде табиғи жарықтандырусыз жобалауға жол беріледі.

6.1.14 Қонақ үйлердің атриумдық кеңістігін ҚР СТ 1141-2002 талаптарына сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету керек. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.1.15 Қонақ үйлердің пайдаланылатын шатырларын ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді ескере отырып жобалау қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.1.16 Қонақ үйлердің ғимараттарында жолаушылар лифтілері көзделеді:

- екі қабаттан асатын «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы;
- үш қабаттан артық «үш жұлдыз» санаты;
- бес қабаттан асатын «екі жұлдыз» және одан төмен санаттар.

6.1.17 Халықтың қауқары аз топтарына арналған нөмірлерді екінші және одан жоғары қабатта орналастыру кезінде оларды тасымалдау үшін лифт ғимараттың қабатына қарамастан көзделуі тиіс.

6.1.18 Лифт торабындағы бір жолаушылар лифтісі оны мүгедектердің арбамен пайдалану, сондай-ақ адамды «жедел жәрдем» зембілімен тасымалдау мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

6.1.19 Жолаушылар лифтілерінің лифт холлының ені ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуге сәйкес қабылдануы тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

Мүгедектер арбадағы лифтіні пайдаланған кезде кабинаның көлемі мен лифт холлының ені оның алдында ҚР СТ 1141-2002 бойынша туристік-экскурсиялық қызмет көрсету нақтыланады.

Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.1.20 Жолаушылар лифтілерінің санын «төрт жұлдыз» және «бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде және «төрт жұлдыз» санатындағы мотельдерде 30 с - тан, «үш жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде 45 С-тан аспайтын лифтілердің тасымалдау қабілеті мен күту уақытын ескере отырып анықтайды.

Лифтілер санын есептеуді ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету керек. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.1.21 Жолаушылар лифтілерінің шахталары нөмірлердің тұрғын бөлмелеріне жанаспауы тиіс. Әкімшілік үй-жайлармен аралас орналастыру есепке сәйкес қосымша дыбыс оқшаулау құрылғысы болған жағдайда мүмкін болады.

Лифт холлдары нөмірлерге жанасқан кезде есепке сәйкес қосымша дыбыс оқшаулау құрылғысы болған жағдайда шу деңгейі бойынша нормативтік параметрлерді қамтамасыз ету қажет.

6.1.22 Жолаушылар лифтілерінен шығу жолдарын [3] келтірілген талаптарға және өрт қауіпсіздігі жөніндегі нормативтік құжаттарға сәйкес дәліздерден және басқа үй-жайлардан есіктері бар қалқалармен бөлінуі тиіс лифт холлдары (негізгі отырғызу қабатын қоспағанда) арқылы жобалау керек.

6.1.23 Лифтілерді пайдаланушылардың саны «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлердегі нөмірге 1,5 адам және «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлердегі нөмірге екі адам есебінен айқындалады.

6.1.24 Лифтілердің машина бөлімшесін техникалық қабаттарға немесе шатырға орналастыру керек.

6.2 Тұрғын топқа қойылатын талаптар

6.2.1 Тұрғын үй-жайлар тобына: нөмірлер, қабаттарға қызмет көрсету үй-жайлары, қоғамдық мақсаттағы үй-жайлар (холлдар, балалар бөлмелері және т.б.) кіреді.

6.2.2 Бөлмелер бір тұрғын бөлменің құрамында жобалануы немесе алдыңғы және ванна бөлмесімен толықтырылуы мүмкін.

Екі және одан да көп аралас нөмірлерді біріктіруге, сондай - ақ фирма өкілдіктерінің нөмірлерін орнатуға жол беріледі.

Үш және одан да көп бөлмелер саны бар жайлылығы жоғары нөмірлерде жатын үй-жайларда ауданы кемінде 6 м² киім ілетін орын көзделуі тиіс.

6.2.3 Қонақ үй нөмірлерінің түрлері және олардың қонақ үй санатына байланысты пайыздық ара қатынасын в қосымшасына сәйкес қарастыру керек.

6.2.4 Нөмірлердің санаттары мен олардың жабдықтарына қойылатын талаптарды [4] сәйкес қабылдау керек.

6.2.5 Нөмірде (қолжуғыш, унитаз, ванна немесе душ) санитариялық тораптың болуы [4] міндетті:

- «бір жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-бөлмелердің 25 пайызы (талап шағын және шағын қонақ үйлер үшін, мәдени мұра объектілері болып табылатын ғимараттардағы қонақ үйлер үшін міндетті емес);
- «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-нөмірлердің 50 пайызында;
- «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін-бөлмелердің 100 пайызында.

6.2.6 Тұрғын үй нөмірлерінің кемінде 5 пайызын жоспарлау мен жабдықтауды тұрғындардың, оның ішінде мүгедектердің кез келген санаттарын орналастыруды ескере отырып, әмбебап деп қарастырған жөн. Мұндай нөмірлер үшін алаңды 20 пайызға ұлғайту және ҚР СТ 1141-2002 бойынша туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуге қойылатын талаптарды сақтау қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

Ортақ санитариялық тораптары бар, санитариялық тораптары жоқ нөмірлерге арналған қабаттарда орналасқан қонақ үйлерде кресло-арбаларды бұруға есептелген және унитазбен, қолжуғышпен және трапы бар себезгімен жабдықталған арбадағы мүгедектер үшін арнайы санитариялық тораптар (ерлер мен әйелдер үшін бір-бірден) көзделуі тиіс.

6.2.7 Жайлылығы жоғары бөлмелерді (сюит, апартамент, люкс) қосымша санитарлық торабы бар екі және одан да көп тұрғын бөлмелердің құрамында жобалау керек.

6.2.8 Апартаменттердің құрамында қызмет етушілерге арналған үй-жайларды қарастыруға рұқсат етіледі.

Пәтерлерді екі деңгейде жобалауға рұқсат етіледі.

6.2.9 Нөмірлердің ені кемінде 2,4 м болуы тиіс.

6.2.10 Бөлмелер мен қонақ бөлмелерде қоршау биіктігі кемінде 1,2 м Лоджиялар мен балкондарды орнатуға рұқсат етіледі, балкондардың ені кемінде 1,2 м, лоджиялар - 1,4 м болуы керек.

6.2.11 Нөмірлердің ішкі сатылары ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету талаптарына сәйкес болуы тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

Баспалдақтардағы жүру сатыларын ағашпен жасауға рұқсат етіледі.

Ішкі сатылардың, екі деңгейлі нөмірлерге қызметтік-эвакуациялық кіру есіктерінің құрылғысы жөндеу кезінде ірі жиһазды кіргізуді / шығаруды және ішкі жабдықты ауыстыруды қамтамасыз етуі тиіс.

6.2.12 Қабаттық қызмет көрсету үй-жайлары қабат әкімшісінің бөлмесінен, кезекші персоналдың бөлмесінен, киімді тазалау және үтіктеу бөлмесінен, аяқ киімді тазалауға арналған бөлмеден, таза және лас киім-кешекті сақтауға арналған үй-жайдан, жинау мүкәммалының арбаларын сақтау қоймасынан, сервирлеу үй-жайынан, санитариялық тораптары мен персоналға арналған санитариялық торапсыз бөлмелерде тұратындарға арналған жалпы санитариялық тораптан тұруы мүмкін.

Қабаттық қызмет көрсету үй-жайларының ең аз құрамы кезекші персоналдың бөлмесімен ғана ұсынылуы мүмкін.

Қабаттық қызмет көрсету үй-жайларының нақты жиынтығы жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

6.2.13 Қабаттық қызмет көрсету үй - жайларын «бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде 30 орынға бір блокты; 40 орынға – «төрт

жұлдыз»; 50 орынға – «үш жұлдыз»; 60 орынға – «екі жұлдыз» санатындағы бір блокты көздей отырып, оқшаулау керек.

6.2.14 Қабаттық қызмет көрсету үй-жайлары:

- қабат арқылы «бір жұлдыз» және «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде орналастыруға жол беріледі»;
- әр қабатта «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде орналасуы керек.

Едендік қызмет көрсету үй-жайларын қызметтік лифтілермен немесе осы үй-жайларды қонақ үйдің шаруашылық және қойма үй-жайларымен байланыстыратын сатылармен баспалдақ-лифт тораптарының жанында орналастыру ұсынылады.

6.2.15 [11] сәйкес қонақ үй ғимаратында темекі шегуге тек желдету жүйелерімен жабдықталған және арнайы белгілермен белгіленген арнайы оқшауланған бөлмелерде рұқсат етіледі.

Темекі шегуге арналған бөлме есікпен немесе ластанған ауаның аралас үй-жайларға кіруіне жол бермейтін ұқсас құрылғымен оқшаулануы тиіс.

Темекі шегуге арналған бөлме көлемі 8 м² кем емес, күл салғыштармен, жасанды жарықпен, өрт сөндіргішпен, темекі шегудің зияны туралы ақпараттық материалдармен жабдықталған болуы тиіс.

Суық мезгілде темекі шегетін бөлмедегі ауа температурасы кем дегенде 16 °С болуы керек.

Темекі шегуге арналған бөлмелер қабатқа қызмет көрсету бөлмесінің жанына орналастырылады.

6.2.16 Азық-түлікті нөмірлерге орталықтандырылған жеткізу кезінде негізгі ас блогы мен қонақ үйдің тұрғын бөлігі арасында қызметтік дәліздер, сатылар, лифтілер бойынша немесе арнайы көтергіштерді қолдану арқылы байланыс қамтамасыз етілуі тиіс.

6.2.17 50 және одан да көп нөмірлері бар «бір жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде әр қабат бойынша холлдар есебінен көзделеді:

- «бір жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-9 м² плюс 1 м² әрбір нөмірге 21-ші нөмірден бастап ең жоғарғы алаңы 25 м² аспауы тиіс;
- «екі жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-20 м² плюс 1 м² әрбір нөмірге 21-ші нөмірден бастап ең жоғарғы алаңы 40 м² аспауы тиіс;
- «үш жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-30 м² плюс 1 м² әрбір нөмірге 21-ші нөмірден бастап ең жоғарғы алаңы 80 м² аспауы тиіс;
- «төрт жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-30 м² плюс 1 м² әр нөмірге 21-ден бастап, ең үлкен ауданы 120 м²-ден аспауы керек;

- «бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін-30 м² плюс 1 м² әр нөмірге 21-ден бастап, максималды ауданы 160 м²-ден аспауы керек.

Залдар демалу, теледидар көру, топтар жинау және т. б. үшін қолданылады.

Холлдардың мақсаты және олардың жабдықтары жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

6.3 Қоғамдық мақсаттағы үй-жайларға қойылатын талаптар

6.3.1 Қабылдау-вестибюль үй-жайлары

6.3.1.1 Сыйымдылығы 15 нөмір және одан артық қонақ үйлердің фойесінде ұжымдық пайдалану телефондарын орната отырып, қабылдау және орналастыру аймағын (қонақтарды тіркеу және құжаттарды ресімдеу) бөлу керек, «үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін осы аймақта күту және демалыс аймағын көздеу керек.

6.3.1.2 Мейманхананың вестибюльінде жобалауға тапсырма бойынша ұйымдастырылған топтарды жинау, ақпарат, банкоматтар мен сауда дүңгіршектерін орнату, тамақтану және тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындарына кіру аймағын, коммуникациялық аймақты (лифт холлдары бар) бөлген жөн.

Вестибюльдің коммуникация жүйесін бұзбай функционалдық аймақтарды ішінара біріктіруге жол беріледі.

6.3.1.3 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін сейфтермен жабдықталмаған нөмірлер болған кезде безендіру бағанасының артындағы кеңістікке іргелес жеке үй-жайда құндылықтарды сақтау үшін жеке сейфтер көзделуі қажет. Бұл бөлменің ауданы қонақ үйлердің сыйымдылығы мен санаттарына байланысты 8,0-ден 12,0 м²-ге дейін қабылдау ұсынылады.

6.3.1.4 Үлкен қонақ үйлер үшін ресімдеу бағанасының артында орналасқан қызмет қызметкерлері үшін демалыс бөлмесі мен санитариялық торап көзделеді.

6.3.1.5 Темекі шегетін туристерге арналған вестибюльде темекі шегуге арналған бөлме көзделуі тиіс.

6.3.1.6 Ресімдеу бағанының жанында (қонақтар мен жаңадан келгендердің қозғалысының негізгі ағындарынан жоспарлы түрде оқшауланған) демалыс және күту аймағы көзделеді.

6.3.1.7 Вестибюльдегі басты кіреберістің жанында ауданы 6,0 - 8,0 м² екі кезекші үшін күзет бекеті көзделуі тиіс.

6.3.1.8 Багажды сақтауға арналған багаж (сақтау камерасы) әдетте вестибюльде орналасады және сөрелермен жабдыкталады.

Багаж алаңы қонақ үйлердің сыйымдылығына байланысты 10,0-ден 20,0 м²-ге дейін қабылданады. Багаждың жанында мейманханаларда 100 орынға 2,0 м² есебінен багаж арбаларын сақтауға арналған үй-жай көзделеді.

6.3.1.9 Қонақ үйлердің вестибюльінде әрбір 100 орынға бір унитаз және әйелдерге арналған бір қолжуғыш және ерлерге арналған бір унитаз, бір қолжуғыш және ерлерге бір писсуар мен әйелдерге арналған бөлек санитариялық тораптар көзделеді.

6.3.1.10 Сыйымдылығы 50 орыннан асатын «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлердің вестибюльінде номенклатурасы жобалауға арналған тапсырмамен айқындалатын сауда дүңгіршектері немесе дүкендер орналастырылады. Олардың орналасуы вестибюльдегі және демалыс және күту аймағындағы қонақтарға негізгі адам ағындарының еркін қозғалысына кедергі келтірмеуге тиіс.

6.3.1.11 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлердің вестибюльінде көбейту техникасының, ақпараттық сервистің (интернетке, телефаксқа және т.б. қолжетімділік) үй-жайларын орналастыру керек.

Жедел баспа техникасы мен көбейту техникасының үй-жайлары СанПиН 2.2.2.1332 талаптарын ескере отырып көзделеді.

Қалааралық көлікке, ойын-сауық кәсіпорындары мен мұражайларға, басқа қалалардың қонақ үйлеріндегі нөмірлерді брондау және т.б. билеттерге тапсырыс беру қызметтері, әдетте, тіркеу орнында орналасқан.

Қонақ үйдің барлық сервистік үй-жайларының сыйымдылығы, құрамы, орналасуы және алаңдары жобалау тапсырмасында көрсетілген.

6.3.1.12 Мейманханалардың қоғамдық үй-жайларына (мейрамхана, кафе, бар, конференц-зал, бизнес-орталық және т.б.) кіруді ұйымдастыру кезінде вестибюльден соңғысында қоғамдық үй-жайлардың жиынтық сыйымдылығын ескере отырып, ілгіштің бір ілмегіне 0,1 м² есебінен ауданы сыртқы киім гардеробы орнатылады.

6.3.1.13 «Төрт жұлдыз» және «бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде вестибюльге тікелей жақын жерде немесе вестибюль жанында швейцарлар мен багаж алып жүрушілер бөлмесі және қызмет көрсету бюросы жанындағы хабаршылар бөлмесі көзделеді. Мұндай бөлмелердің ауданы қонақ үйлердің сыйымдылығына байланысты 8,0-ден 16,0 м²-ге дейін болуы керек.

6.3.1.14 Жинау техникасы мен мүкәммал қоймасы 100 м² вестибюльге 2,0 м² есебінен көзделеді.

6.3.2 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары

6.3.2.1 «Екі жұлдыз» және одан жоғары санаттағы 50 нөмірден тұратын бутик-қонақ үйлер мен қонақ үйлерде қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын қарастыру қажет.

6.3.2.2 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары қонақ үйде тұратындарға да, тұрмайтындарға да қызмет көрсетуге есептелуі мүмкін (жабық немесе ашық түрдегі кәсіпорындар).

6.3.2.3 Қонақ үйлерде орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын жобалау ұсыныстарын ескере отырып жүргізілуі тиіс [12].

6.3.2.4 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде ашық түрдегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын пайдаланған

жағдайда көшеден, ал қонақ үйлерде тұратындар үшін - вестибюльден жеке кіру есіктері көзделуі тиіс.

6.3.2.5 "Екі жұлдыз" және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде асханалардағы ең көп ауысымның бір мезгілде ең аз қонуы 30 пайыз және буфеттердегі 20 пайыз, «бір жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде тиісінше 20 және 10 пайыз есебімен персоналдың асханалары мен буфеттері көзделуі тиіс.

6.3.2.6 Қонақ үйлерде орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үшін шаруашылық кіреберісті, жүк түсіру алаңын және қоқыс жинағышты қарастыру ұсынылады.

6.3.2.7 20-дан астам орын саны бар тамақтандыру кәсіпорындарының негізгі өндірісінде тиеу үй-жайлары көзделуі тиіс (қажет болған жағдайда дебаркадерлермен).

Түсіру алаңы нөмірлер терезелерінің астына орналастырылмауы тиіс. Түсіру алаңының үстінде шатыр немесе күнқағар қарастыру керек.

6.3.2.8 Аула аумақтарының көлемі шектеулі болған кезде екі контейнерден артық емес орналастыруға есептелген кіріктірілген қоқыс жинағыштарды [13] орнатуға жол беріледі.

6.3.2.9 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын қонақ үйлердің тұрғын аймақтарының үстіне және ашық алаңдарда орналастыру кезінде тұрғын үй-жайлар мен қоршаған тұрғын үй құрылыстарының шудан қорғалуын көздеу қажет.

6.3.2.10 Күндізгі барларды вестибюльде, холлдарда, қонақ бөлмелер мен мейрамханаларда орналастыру керек. Түнгі барлар қонақ үйлердің тұрғын аймағынан оқшауланған жерлерде орналасуы керек.

6.3.3 Тұрмыстық қызмет көрсету және сауда үй-жайлары

6.3.3.1 «Үш жұлдыз» санатындағы қонақ үйлер үшін шаштараз, ал «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін - косметикалық кабинеті бар шаштараз-салон, массаж, маникюр және педикюр бөлмелері және т. б.

6.3.3.2 Шаштараз және косметикалық кабинеттегі жұмыс орындарының саны жобалауға арналған тапсырмамен анықталады.

Шаштаразда келушілер үшін кемінде 10,0 м² үй-жайлар, бір жұмыс орнына ауданы 8,0 м² әйелдер залы, бір жұмыс орнына ауданы 6,0 м² ерлер залы қарастырылуы керек.

Косметикалық кабинеттің ауданы кемінде 12,0 м² болуы тиіс.

Бұдан басқа, шаштараздар үшін қосалқы үй-жайлар мен қоймалар көзделеді.

6.3.3.3 Шаштаразды және косметикалық кабинетті жобалауды СП 118.13330 және СанПиН 2.1.2.2631 талаптарын ескере отырып жүргізу қажет.

6.3.3.4 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде (шағын қонақ үйлерден басқа) тұрмыстық қызмет көрсету тапсырыстарын қабылдау пунктін (киімдерді жуу, үтіктеу және химиялық тазалау

бойынша жедел қызмет көрсету, аяқ киімдерді, киімдерді, сағаттарды, ұялы телефондарды, фотоаппараттарды, бейнекамераларды және т.б. ұсақ жөндеуге тапсырыстарды қабылдау) қарастыру қажет.

6.3.3.5 Тапсырыстарды қабылдау пункттерінің сыйымдылығы жобалауға арналған тапсырма бойынша қабылданады, бірақ мейманхананың сыйымдылығы 300 орынға дейін болғанда - 12 м² және сыйымдылығы үлкен қонақ үйлер үшін-18 м² кем емес.

6.3.3.6 Сауда дүңгіршектері мен дүкендерінің алаңы жобалауға арналған тапсырма бойынша айқындалады.

6.3.4 Іскерлік қызметтің үй-жайлары (бизнес-орталық)

6.3.4.1 «Төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін үй-жайлардың құрамында іскерлік қызмет пен кездесулерге арналған үй-жайлар көзделеді.

6.3.4.2 Іскерлік қызметке арналған үй-жайлар тобына: бизнес-орталық; фирмалардың өкілдіктері; іскерлік кездесулер бөлмелері мен мәжіліс залдары; экспозициялары бар көрме және демонстрациялық залдар; қосалқы үй-жайлар (байланыс қызметтері, көбейту техникасы мен компьютерлер, машбюро, аудармашылар және т.б.) кіруі мүмкін.

Үй-жайлардың нақты жиынтығы жобалау тапсырмасымен анықталады.

6.3.4.3 Бизнес-орталықтың үй-жайларын жобалауды СП 118.13330 талаптарын ескере отырып жүргізу ұсынылады.

6.3.5 Дене шынықтыру-сауықтыру мақсатындағы үй-жайлар мен құрылыстар

6.3.5.1 Дене шынықтыру-сауықтыру орталығының немесе үй-жайлардың дене шынықтыру-сауықтыру тобының үй-жайларының құрамы жобалауға арналған тапсырма бойынша қабылданады. Бұл ретте мыналар көзделуі мүмкін:

- дене шынықтыру-сауықтыру сабақтарына арналған әмбебап зал;
- әйелдер сауықтыру гимнастикасына арналған зал;
- жаттығу залдары;
- үстел теннисіне арналған зал;
- сауықтыру жүзуіне арналған бассейн;
- құрғақ жылу моншасы (сауна);
- медициналық пункт;
- бармен демалуға арналған үй-жайлар;
- спорттық құрал-жабдықтарды жалға беру пункті;
- дене шынықтыру-сауықтыру орталығына қызмет көрсететін қосалқы үй-жайлар, қызметтік, әкімшілік, тұрмыстық, техникалық және шаруашылық үй-жайлар.

6.3.5.2 «Төрт жұлдыз» санатындағы орта және үлкен қонақ үйлерде сауна, «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде жаттығу

залы бар спорттық - сауықтыру орталығы, «бес жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде сауна бар жүзу бассейні қарастырылуы керек.

Талап мәдени мұра объектілері болып табылатын немесе тарихи қоныс аумағында орналасқан ғимараттардағы қонақ үйлерге қолданылмайды.

6.3.5.3 Спорт немесе тренажер залының бір жолғы сыйымдылығы мейманхана сыйымдылығының кемінде 10 пайызы, сауналар сыйымдылығының кемінде 1 пайызы қабылданады.

6.3.5.4 Қонақ үйлерде орналасқан сауықтыру жүзуіне арналған бассейндердің өлшемдері жобалауға арналған тапсырмаға сәйкес қабылданады.

Бассейнде ауданы 9,0 м² болатын мейірбике кабинеті болуы керек.

Бассейндерді жобалау СанПиН 2.1.2.1188 келтірілген талаптарды ескере отырып жүргізілуі керек.

6.3.5.5 Құрғақ ыстық моншаның үй-жайларын (сауналарды) сауықтыру жүзуіне арналған бассейні бар кешенде орналастыру ұсынылады. Саунаның сыйымдылығы және шағын бассейннің қажеттілігі жобалау тапсырмасымен белгіленеді. Саунаның сыйымдылығы 10 адамнан аспауы керек.

Сауналарды ҚР СТ 1141-2002 талаптарына сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету жобалаған жөн. Орналастыру құралдары, сыныптамы және жалпы техникалық талаптары

6.3.5.6 Дене шынықтыру-сауықтыру мақсатындағы үй-жайларда сыйымдылығы 500 орынға дейінгі «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде ауданы 12 м² медициналық кабинет көзделуі тиіс, сыйымдылығы үлкен қонақ үйлер үшін қосымша медициналық кабинеттер көзделуі тиіс.

Медициналық пункттің сыйымдылығы 300 орыннан аспайтын қонақ үйлерде орналасуы оны персоналдың, сондай-ақ қонақ үйде тұратындардың пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз етуі тиіс.

6.3.5.7 Дене шынықтыру-сауықтыру орталығының құрамында шұғылданушылардың демалуы үшін үй-жайларды қарастыру ұсынылады. Демалуға арналған үй-жайдың ауданы орталықтың (немесе оның бөліктерінің) бір мезгілде өткізу қабілетінің 25 пайызы есебінен бір адамға 3 м²-ден, бірақ кемінде 24,0 м²-ден айқындалады.

Бар демалуға арналған үй-жайға орналастыру қажеттілігімен және оның сыйымдылығы жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді.

6.3.5.8 Дене шынықтыру-сауықтыру орталықтарында және дене шынықтыру-сауықтыру сабақтарына арналған үй-жайлар топтарында сыйымдылығы шұғылданушылардың 100 пайызына арналған ерлер мен әйелдердің киім шешетін бөлмелері көзделеді. Шешіну алаңының бір айналысушыға 1,8 - 2,1 м² есебінен қабылдау ұсынылады.

6.3.5.9 Дене шынықтыру-сауықтыру мақсатындағы қосалқы және техникалық үй-жайлардың құрамы мен алаңы, жабындардың құрылымы

мен құрылыстардың биіктігі [3], ҚР СТ 1141-2002 келтірілген талаптарға сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді қабылдау қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.3.5.10 Қонақ үйде тұрмайтын адамдар дене шынықтыру-сауықтыру орталығын пайдаланған кезде көше жағынан гардеробы және кассасы бар вестибюль көзделеді. Қонақ үйде тұратындар үшін дене шынықтыру-сауықтыру орталығына кіру мейманхананың вестибюльінен немесе төменгі қабаттардың холлдарынан көзделеді.

6.3.5.11 Қонақ үйлердің дене шынықтыру-сауықтыру орталығының дербес жұмыс істеуі кезінде техникалық персоналға арналған тұрмыстық үй-жайлар және әкімшілік және инженерлік-техникалық персоналға арналған қызметтік үй-жайлар, сондай-ақ шеберханалар мен қойма үй-жайлары көзделеді.

Осы үй-жайлардың құрамы және олардың ауданы дене шынықтыру-сауықтыру орталығының сыйымдылығына және оның инженерлік-техникалық жабдықталуына байланысты жобалауға арналған тапсырма бойынша қабылданады.

6.3.5.12 Дене шынықтыру-сауықтыру орталығы ҚР СТ 1141-2002 сәйкес қонақ үйде тұратын мүгедектердің сабақ алуы үшін туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді көздеуі тиіс және мүгедектердің қажеттіліктерін ескеретін талаптарды қамтитын нормативтік құжаттармен қамтамасыз етіледі.

Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.3.5.13 Дене шынықтыру-сауықтыру сабақтары мен бассейнге арналған залдарды табиғи жарықтандыру ҚР СТ 1141-2002 бойынша туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді қабылдайды. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.3.6 Мәдени-демалыс мақсаттағы үй-жайлар

6.3.6.1 Қонақ үйлердің мәдени-демалыс орталығының құрамы жобалау тапсырмасымен анықталады.

Мәдени-демалыс орталығын дене шынықтыру-сауықтыру орталығымен және (немесе) әмбебап залы бар бизнес-орталықпен кешенде көздеу ұсынылады, ол концерттер, дискотекалар, Кинофильмдер көрсету және т. б. өткізу үшін пайдаланылуы мүмкін.

6.3.6.2 Мәдени-демалыс мақсатындағы үй-жайлардың ауданын, олардың жабдықтары мен технологиялық қамтамасыз етілуін ҚР СТ 1141-2002 бойынша туристік-экскурсиялық қызмет көрсету керек. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.3.6.3 Спорттық ойын-сауық залдарының өлшемдері [кегельбан (боулинг), сквош, бильярд], оларды жабдықтауға және жарықтандыруға қойылатын талаптар жобалауға арналған тапсырма бойынша және ескерумен қабылданады [15].

6.3.6.4 Компьютерлік ойындар залының болуы және ауданы және ойын орындарының саны норманы ескере отырып жобалауға арналған тапсырмамен белгіленеді - бір ойын орнына 4,5 м².

6.3.6.5 Үй-жайлардың мәдени-демалыс тобының құрамында 50 және одан да көп нөмір санымен «төрт жұлдыз» және одан да жоғары санаттардағы курорттық қонақ үйлер үшін ауданы кемінде 30 м² табиғи жарықтандырумен балаларға қызмет көрсетуге арналған үй-жайларды көздеу керек.

6.3.7 Әкімшілік үй-жайлары, қызметтік-шаруашылық және өндірістік

6.3.7.1 Әкімшілік үй-жайларын тұрғындардың негізгі ағындарынан тыс бірінші қабаттарда топтастыру керек.

6.3.7.2 Әкімшілік үй-жайларының құрамы мен алаңы, қызметтік-шаруашылық және өндірістік жобалау тапсырмасы бойынша ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуге сәйкес қабылданады. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.3.7.3 Мотельдерде автомобильдерге техникалық қызмет көрсету жөніндегі бас механиктің кабинеті көзделеді.

6.3.7.4 Орталық киім-кешектерді киім-кешектер коммуникацияларының жанына орналастыру керек (олар болған жағдайда).

6.3.7.5 Бояу шеберханалары мен бояу қоймаларын тек сыртқа шығатын жеке шығулармен жобалау керек. Лак-бояу материалдары тұмшаланған ыдыста сақталуы тиіс, бұл ретте жеке сақтау бірлігінің (ыдыстың) салмағы 50 кг-нан аспауы тиіс.

Сыйымдылығы 300 және одан да көп орынды қонақ үйлерде ағаш ұстасы шеберханасы мен қойма аймағы кезінде қонақ үйдің тұрғын және қоғамдық аймақтарының көрнекі және шулы қорғанысын ескере отырып, люктер, дебаркадерлер, қақпалар, түсіру алаңдары көзделуі тиіс.

6.3.7.6 Қонақ үйлерде қызмет көрсетуші персонал саны 200 адамнан артық болған кезде персоналға арналған асхана және медпункт көзделеді (сыйымдылығы 300 орынға дейінгі қонақ үйлерде тұратын және қызмет көрсетуші персонал үшін бірыңғай медпункт орнатуға жол беріледі).

6.3.7.7 Биіктігі 5 м-ден асатын үй-жайлары (соңдай-ақ баспалдақ торлары) бар қонақ үйлерде шамдарды ауыстыру және шырағандарды жөндеу үшін жылжымалы (жиналмалы) алаңды (мұнараны) жинау үй-жайын (аймағын) қарастыру керек.

6.3.7.8 Қойма, шаруашылық және тұрмыстық үй-жайлар үшін жертөле және жертөле үй-жайларын пайдалануға жол беріледі.

6.4 Беріктік және тұрақтылық

6.4.1 Қонақ үйлер ғимараттарының тіреу конструкцияларының беріктігі мен орнықтылығын сақтауды ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-

экскурсиялық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

6.4.2 Ғимараттың болжамды қызмет ету мерзімінен аз қызмет ету мерзімі бар элементтерді, бөлшектерді, жабдықты жобада белгіленген жөндеу аралық кезендерге сәйкес ауыстыру керек.

6.4.3 Конструкциялар мен бөлшектер ылғалдың, төмен температураның, агрессивті ортаның, биологиялық және басқа да қолайсыз факторлардың ықтимал әсеріне төзімді материалдардан жасалуы немесе ҚР СТ 1141-2002 баяндалған талаптарға сәйкес олардың әсерінен қорғалуы тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

7 Санитарлық-гигиеналық талаптарды қамтамасыз ету

7.1 Санитарлық-гигиеналық талаптарды тұрғын үй-жайларға қабылдау керек

7.2 Қонақ үйлердің тұрғын үй-жайларының көлемі (алдыңғы бөлмелер ескерілген бөлмелер) бір тұрғынға 15 м³ кем болмауы тиіс.

7.3 Бөлмедегі ауа алмасу жиілігі кем дегенде қабылдануы керек:

- «Төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде-бір адамға 60 м³ / сағ;

- «Үш жұлдыз» санатындағы қонақ үйлерде-бір адамға 40 м³ / сағ;

- «Екі жұлдыз» және одан төмен санаттағы қонақ үйлерде-бір адамға 30 м³/сағ.

- «Үш жұлдыз» және одан төмен санаттағы қонақ үйлер үшін рұқсат етілген параметрлер бойынша;

- «Төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін-оңтайлы параметрлер бойынша.

Ылғалдылықты сақтау қажеттілігі дизайн тапсырмасымен анықталады.

7.4 Қоғамдық үй-жайлардағы ауаның сапасын

7.5 Өндірістік үй-жайлардағы (технологиялық процестері бар үй-жайлардағы) микроклимат пен ауа ортасының рұқсат етілген шарттары СанПиН-де жазылған талаптарға сәйкес қабылданады

Келушілер үшін микроклимат пен үй-жайлардың көрсеткіштері өндірістік үй-жайлардың микроклиматына қойылатын гигиеналық талаптарға сәйкес болуы тиіс.

7.6 Жылытылатын автотұрақтардың үй-жайларындағы ауаның есептік температурасын және ауа алмасу жиілігін ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсетуді қабылдау қажет. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

7.7 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер үшін қоғамдық және тұрғын үй-жайларға бөгде иістердің кіруін болдырмайтын

ауа айналымын қамтамасыз ететін мәжбүрлі желдету жүйесін көздеу қажет.

7.8 Қонақ үйлердің тұрғын және қоғамдық үй-жайларында шаң жинау мүмкіндігі қамтамасыз етілуі тиіс (ылғалды жинау, қонақ үй шаңсорғыштарын немесе орталықтандырылған шаң шығару жүйелерін қолдана отырып құрғақ жинау).

Қонақ үйлердің тұрғын үй-жайларында ауадағы шаң мөлшері 0,15 мг/м³ аспауы тиіс.

7.9 Ішкі шу көздерінен (инженерлік жабдықтардан, автотұрақтардан, енгізілген автономды жылумен жабдықтау көздерінен, ауа баптау жүйелерінен және т. б.) қорғау ережелерге сәйкес шудың нормативтік деңгейлерін қамтамасыз етуі тиіс

7.10 Қонақ үйлердің тұрғын үй-жайларында сыртқы және ішкі көздерден діріл реттелетін мәндерден аспауы керек

7.11 Қонақ үйлердің тұрғын және қоғамдық үй-жайларындағы ауаның тотығуы 6 мг О₂ / м³ артық болмауы тиіс.

Қонақ үй бөлмелеріндегі көміртегі тотығының концентрациясы ШРК (0,002 мг/л), көміртегі қос тотығының - 0,1 пайыздан, аммиактың - 0,2 мг/м³, бензопропил - 0,005 мг/м³ мәнінен аспауы тиіс.

Тұрғын және қоғамдық үй-жайлардың ауасын озондауға және оларды көміртектің Қос тотығынан тазартуға жол беріледі.

7.12 Қонақ үйлердің нөмірлері мен адамдар тұрақты болатын үй-жайлардың табиғи жарығы болуы тиіс. Табиғи жарықтандырусыз әртүрлі функционалдық мақсаттағы қосалқы үй-жайлар (дәліздер, вестибюльдер, холлдар, қосалқы үй-жайлар, акт залдары; конференц-залдар, дәріс аудиториялары мен кулуарлар; дүкендердің сауда залдары; тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындарына келушілерге арналған салондар; демонстрациялық, спорттық-демонстрациялық және спорттық-ойын-сауық залдары мен мұз айдындары; нұсқаушылар мен жаттықтырушылар құрамының бөлмелері; массаж, булау үй-жайлары, сондай-ақ құрғақ ыстық монша үй-жайлары болуы мүмкін; машиналар тұрағына арналған үй-жайлар, буфет, тренажер залдары, биллиард, сквош, боулинг үшін үй-жайлар, сондай-ақ табиғи жарығы болмауы мүмкін басқа да үй-жайлар.

7.13 Қонақ үйлердің үй-жайларының жасанды жарықпен ең аз жарықтандырылуын қосымшаға сәйкес қабылдау керек.

7.14 Қонақ үйлердің тұрғын жайлары сыртқы және ішкі көздердің иондаушы және иондаушы емес сәулелерінен қорғалуы тиіс.

7.15 Ауыз судың сапасына кепілдік жоқ аудандарда қонақ үйлерде, ал мотельдерде суды қосымша тазарту мен магниттеудің орталықтандырылған немесе бөлме жүйелерін (қондырғыларын) қолдану немесе бөтелкедегі таза ауыз судың болуын қамтамасыз ету ұсынылады.

7.16 Қонақ үйлердің үй-жайларын әрлеу дезинфекцияға төзімді болуы тиіс.

7.17 Қонақ үйлердің негізгі үй-жайларын салу мен безендіруде гигиеналық сертификаттаудан өткен және сәйкестік сертификаты бар экологиялық таза және қауіпсіз материалдарды қолдану қажет.

Қолданылатын әрлеу материалдары, арматура, фурнитура және реттеуші құрылғылар жаракаттану мүмкіндігін болдырмауы тиіс.

7.18 Қонақ үйлер ғимараттарының жобалық шешімдерінің экологиялылығын бағалау екі бағыт бойынша жүргізілуі тиіс:

а) персоналдың тұру және өндірістік қызмет жағдайларының экологиялылығы;

б) ғимараттың қоршаған ортаға әсері (атмосфераға зиянды шығарындыларды азайтуды қамтамасыз ететін құрылғылар мен іс-шаралар, мысалы, сүзгілерді орнату, автотұрақтардан кәріз ағындарын тазарту, автомобильдерді жуу, ас блоктарының өндірістік процестерінен).

8 Инженерлік жабдықтар

8.1 Ғимараттарда шаруашылық-ауыз су, өртке қарсы және ыстық сумен жабдықтау, кәріз және суағарларды қарастыру қажет. Жылыту, желдету, түтінге қарсы қорғау, ауаны кондиционерлеу ҚР СТ 1141-2002 сәйкес туристік-экскурсиялық қызмет көрсету жобалануы тиіс. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

8.2 Өзге мақсаттағы ғимараттарға жапсарлас немесе жапсарлас-салынған сыйымдылығы 15 нөмірден асатын қонақ үйлердің инженерлік жабдығы осы ғимараттардың инженерлік жабдықтарынан дербес болуы тиіс.

8.3 Қонақ үйлердің автомобильдеріне арналған тұрақтардың инженерлік жүйелерін жобалауға арналған тапсырмаға сәйкес қарастыру керек. Кіріктірілген автотұрақтар үшін сумен жабдықтаудың жеке желілері қарастырылуы керек.

8.4 «Төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде кемінде екі бөлек көзден инженерлік жүйелердің жұмысын қамтамасыз етуді қарастыру қажет. Барлық жылу алмасу аппараттары мен сорғы жабдығының кемінде 100 пайыз резерві болуы тиіс.

8.5 Екі түрлі көздерден су және жылумен жабдықталмаған қонақ үйлерде су тұтынудың барлық түрлеріне немесе бір бөлігіне судың авариялық шығыс сыйымдылығын, сондай-ақ ыстық суды авариялық дайындау жүйесінің құрылғысын көздеуге жол беріледі.

8.6 Кіреберісте, қатты еден жабындарын немесе ылғалды үдерістерді дымқыл жинайтын үй-жайларда, қонақ үй нөмірлерінің санитариялық тораптарында және т.б. жобалауға арналған тапсырма бойынша суды бұруға арналған құрылғылар болуы тиіс. Осы үй-жайлардың еден жабыны жаракаттанудан қорғау мақсатында күңгірт болуы тиіс.

8.7 Қонақ үйлерде кәріз тікқұбырларын ашық төсеуге жол берілмейді.

8.8. Су ағатын шұңқырларды тұрғын бөлмелердің үстіне орналастыруға жол берілмейді. Суағардың тіреушелерін нөмірлер аймағында тікқұбырларға дәліз жағынан қызмет көрсету шартымен өткізуге жол беріледі.

8.9 «Төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының тамақтану залдарында және өндірістік үй-жайларында ауаны баптау, сондай-ақ қалған қызметтік үй-жайларда ауа сору-сыртқа тарату желдеткіші көзделуі тиіс.

8.10 Сыйымдылығы аз қонақ үйлерде табиғи іске қосылатын желдету жүйелерін қолдануға жол беріледі.

Басқа қонақ үйлерде ғимаратта тұтастай немесе оның жекелеген бөліктерінде ауа баптау жүйесі болмаған кезде барлық негізгі үй-жайларда, ал вестибюльдерде, холлдарда, зал кешенінде, бассейн залында, тамақтану кәсіпорындарының 50 - ден астам орындары бар тамақтану залдарында ауа сороды механикалық қамтамасыз ете отырып, сору-сыртқа тарату желдеткішін көздеген жөн.

8.11 Конференц-залдардың, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының үй-жайларының, дене шынықтыру-сауықтыру сабақтарына арналған залдардың, бассейндердің, киноаппараттық, аккумуляторлық, қонақ үйлердің ғимараттарында орналасқан желдету жүйелері осы ғимараттардың басқа үй-жайларының желдету жүйелерінен бөлек болуы тиіс.

8.12 Қонақ үйлердің тұрғын үй-жайларын кондиционерлеуде жергілікті реттеу немесе жылу-ылғалдық параметрлерін бағдарламалау құрылғылары болуы тиіс.

8.13 Сыйымдылығы 100 орыннан артық үш қабаттан жоғары қонақ үйлер үшін қоқыс құбырлары көзделуі тиіс (пневматикалық қоқыс шығару жүйесі болмаған жағдайда).

Сыйымдылығы 500 орыннан жоғары қонақ үйлерде және «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде тұрғын және негізгі қоғамдық үй-жайлардан орталықтандырылған шаңды кетіруді (вакуумды жинау жүйесі) қарастыру қажет.

8.14 Қонақ үй ғимараттарын электрмен жабдықтау және электр жабдықтары [17] және [18] - де баяндалған талаптарға сәйкес жобалануы керек.

8.15 Сенімділікті қамтамасыз ету дәрежесі бойынша электр қабылдағыштардың санаттарын [18] нұсқауларға сәйкес қабылдау керек, бұл ретте «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлер сенімділіктің 1-санаты бойынша қамтамасыз етілуі тиіс.

8.16 Қонақ үйлердің моншалары зауытта дайындалған сертификатталған агрегаттармен жабдыкталуы тиіс.

8.17 300 және одан да көп шамшырақтары бар қонақ үйлерде әрбір 300 шамшыраққа 6 м² есебінен ТЗ, ЛД және т.б. сияқты істен шыққан люминесцентті шамдарды контейнерлерде уақытша жинауға және электр

шырақтарын тазалауға және жууға арналған техникалық үй-жайларды қарастыру қажет.

8.18 [17] талаптарына сәйкес қонақ үйлердің үй-жайларын электрмен жарықтандыруды мынадай топтар бойынша қамтамасыз ету қажет:

- тұрғын, қоғамдық, әкімшілік үй-жайлар, эвакуациялау жолдары;
- қосалқы үй-жайлар;
- техникалық үй-жайлар;
- сыртқы жарықтандыру.

8.19 Қонақ үй ғимараттарын инженерлік-техникалық қамтамасыз етудің электр байланысы жүйесін жобалау кезінде ҚР СТ 1141-2002 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету талаптарын басшылыққа алу керек. Орналастыру құралдары, сыныптамасы және жалпы техникалық талаптары

8.20 Қонақ үйлердің маңындағы аумақтар мен ғимараттарында жарық немесе жарықтандырылған кіру көрсеткіштері, қозғалыс бағыттары, тұрақ орындары, залдардың атаулары, тамақтану кәсіпорындары және т. б.,

сондай-ақ өрт гидранттарының көрсеткіштері, эвакуация жолдары, қасбеттегі қонақ үйдің мекен-жайы және т. б. болуы керек.

8.21 Авариялық жарықтандыруды қабылдау қызметі, орталық диспетчерлік пункт (ОДП), байланыс торабы, электр қалқандары, өртке қарсы қызметтердің күзет бекеттері үшін жұмыс жарығының 5 пайызы шегінде көздеу керек.

8.22 Сыйымдылығы 300 және одан да көп орынды қонақ үйлер мен мотельдерде сыйымдылығы аз болу үшін ОДП құра отырып, инженерлік жабдық жүйелерін диспетчерлендіруді көздеу ұсынылады.

8.23 Инженерлік жабдықты диспетчерлеу жүйесі желдету мен ауа баптауды, жылумен жабдықтауды және сумен жабдықтауды (ыстық, өрт және шаруашылық-ауызсуды қоса алғанда), кәрізді, суықпен жабдықтауды, өртке қарсы қорғауды, электр жарығын, лифт жабдығын және т. б. тұрақты бақылауды және қашықтықтан басқаруды (ДУ) қамтамасыз етуі тиіс.

8.24 Ыстық және суық сумен жабдықтау (өртке қарсы суды қоса алғанда), кәріз, жылумен жабдықтау, желдету, суықпен жабдықтау, өртке қарсы қорғау, лифт шаруашылығы жүйелерін бақылауды және реттеуді қамтамасыз ету үшін бақылау-өлшеу аспаптары мен автоматика (БӨАЖА) құралдарын көздеу қажет. Сондай-ақ, сандық бағдарламаланатын жүйелер мен құрылғыларды қолдану ұсынылады, олар түзетулер мен төтенше жағдайларды жадынамада жазады, соның ішінде осы процестердің сипаттамалары мен хаттамаларын басып шығару мүмкіндігі бар.

8.25 «Үш жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлердің нөмірлері күзет сигнализациясы құралдарымен жабдықталуы тиіс, оларды «төрт жұлдыз» және одан жоғары санаттағы қонақ үйлерде нөмірдің

жұмыспен қамтылуын және нөмірде тұратындардың болуын индикациялаумен толықтырған жөн.

8.26 Қонақ үйлердегі автоматтандырылған кешендердің, байланыс және ақпараттандыру жүйелерінің номенклатурасын қабылдау керек.

8.27 Тік көлік құралдарын (лифттер және т.б.) тұрғын үй ғимараттарындағы тік көлік жүйелерін жобалауға сәйкес жобалау керек. / ҚР СТ ГОСТ Р 52941-2009

8.28 Қонақ үйлер үшін жолаушылар лифтілерінің жүк көтергіштерінің мәндерін, олардың қозғалыс жылдамдығын, кабиналар мен есік ойықтарының (оның ішінде арбадағы мүгедектер үшін қолжетімді), сондай-ақ шахталарды, машина бөлімшелерін ҚР СТ ГОСТ Р 52941-2009 бойынша қабылдау қажет

9 Энергия үнемдеу

9.1 Қонақ үй ғимараттарының сәулеттік, функционалдық-технологиялық, конструктивтік және инженерлік-техникалық шешімдерін жобалау [2], [18] негізінде және ҚР СТ ГОСТ Р 51750-2009 сәйкес энергетикалық ресурстарды тиімді пайдалану және үй-жайлардың ішкі микроклиматын қамтамасыз ету талаптарын ескере отырып жүзеге асырылуы тиіс

9.2 Жылу қорғанысын жобалау кезінде [19] және [20] келтірілген энергия тиімділігі талаптары мен ережелерін ескеру қажет.

9.3 Қонақ үйлердің энергетикалық тиімділік сыныптары ҚР СТ ГОСТ Р 51750-2009 сәйкес анықталады

9.4 D, E энергия үнемдеу кластарының қонақ үйлерін жобалауға жол берілмейді. А, В, С сыныптары жобалық құжаттаманы әзірлеу сатысында жаңадан салынатын және қайта жаңартылатын қонақ үйлер ғимараттары үшін орнатылады. Кейіннен пайдалану кезінде ғимараттың энергия үнемдеу класы энергетикалық тексеру кезінде нақтылануы керек. Егер ол С класынан төмен болса, оны арттыру бойынша іс-шаралар әзірленуі тиіс.

9.5 Қонақ үй ғимаратына А және В энергия үнемдеу сыныптарын беру жобаға мынадай міндетті энергия үнемдеу іс-шараларын енгізген жағдайда ғана жүргізіледі:

- ыстық сумен жабдықтау жүйелерінде айналымға жұмсалатын энергия шығындарын төмендететін және энергия ресурстарын, ыстық және суық суды тұтынуды басқару мен есепке алудың автоматтандырылған жүйелерімен жарақтандырылған жеке жылу пункттерін орнату;
- қозғалыс және жарықтандыру датчиктерімен жабдықталған үйге ортақ үй-жайларды жарықтандырудың энергия үнемдеу жүйелерін қолдану;
- лифт шаруашылығы қозғалтқыштарының реактивті қуатын өтеу құрылғыларын, сорғы және желдету жабдықтарын қолдану.

9.6 Қонақ үйлерде атриумдар, қысқы бақтар және әйнектелген верандалар болған кезде олар үшін жылу-техникалық есептеулер жылу

және ауа балансының теңдеулері негізінде жүргізіледі, олар [20] келтірілген.

9.7 Жылу пункттерінен басқарылатын ғимараттардың жылу тұтыну жүйелері жылу қуатын автоматты түрде реттеуге арналған құрылғылармен жобалануы керек. Жылу қуатының жеке реттегіштерін ағынды желдету жүйелерінің әрбір калориферінде қарастыру керек.

9.8 Тікелей әсер ететін жеке температура реттегіштерін әрбір жылыту аспабында орнату керек.

Кезекші жылыту сақталатын, ал қыздыру фанкойлмен жүргізілетін үй-жайларда, шығарылатын температура датчигі бар топтық реттеуішпен жарақталған жылыту жүйесінің жеке тармағына қосылған үш және одан да көп жылыту аспаптары орнатылған үй-жайларда, сондай-ақ саты торларында реттеуіштерді орнатпауға жол беріледі.

9.9 Қоғамдық, өндірістік және шаруашылық мақсаттағы үй-жайларды ыстық сумен жабдықтаудың су жылытқыштарын жұмыс уақытынан тыс уақытта жылу тасығыштың ағынын автоматты түрде жабатын құрылғылармен жобалау керек.

10 Өрт қауіпсіздігі

10.1 Құрылыс конструкцияларының отқа төзімділігіне және қонақ үй ғимараттарының өрт қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды, өрттің таралуын болдырмау, эвакуацияны қамтамасыз ету бойынша талаптарды, ғимараттардың инженерлік жүйелері мен жабдықтарына қойылатын өртке қарсы талаптарды, сондай-ақ өртті сөндіру және құтқару жұмыстары бойынша талаптарды ГОСТ 12.1.004-91 сәйкес қабылдау керек

10.2 Өртке қарсы қорғау жүйелерін басқаруды бір орталық басқару пультінен жүзеге асыру керек.

10.3 Атриумдарды, пайдаланылатын шатырларды және ішкі аулаларды орнату кезінде өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін МЕМСТ 12.1.004-91 және өрт қауіпсіздігі жөніндегі нормативтік құжаттарда жазылған талаптарды орындау қажет.

5.6 Туристік инфрақұрылым кәсіпорнының өткізу қабілетін есептеу және стратегиялық басқару тиімділігін айқындау әдістемесі.

Өңірдің инфрақұрылымдық туристік кешенін тұрақты дамыту және жетілдіру оның негізін құрайтын бизнес-құрылымдардың мүдделілігіне байланысты. Өз кезегінде, бұл қызығушылық ұзақ мерзімді перспективада кәсіпорынның тұрақты және өсіп келе жатқан қаржылық нәтижесін алу мүмкіндігімен байланысты.

Туризм инфрақұрылымының кәсіпорындарын тиімді деп атауға болады:

1. Қол жеткізілген қаржылық нәтиже бәсекелестер қол жеткізген деңгейден жоғары.

2. Жақын перспективада қаржылық нәтиженің болжамды (есептік) өсуі бәсекелестердің ағымдағы сәтте қол жеткізген деңгейінен жоғары (немесе жақын перспективада болжанатын).

3. Компания өз қызметін қолдауға және дамытуға жеткілікті ресурстар бөледі, оларды дұрыс пайдаланады.

Көбінесе тиімділік ұғымы басқарудың қаржылық-экономикалық саласында қолданылады-сандармен, формулалармен, коэффициенттермен жұмыс жасайтын нақты тәртіп. Осыған байланысты белгілі бір стереотип пайда болды және туристік бизнесті басқарудың тиімділігі туралы сөз болғанда, біз нақты мәліметтермен формуланы алуға тырысамыз. Нәтиже белгілі бір коэффициент болуы керек. Бұл әдіс басқарудың тиімділігін өлшей алады, мысалы, инвестициялар, капитал, айналым қаражаттары.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорнын стратегиялық басқарудың тиімділігін қаржылық-экономикалық бағалау үшін қаржылық коэффициенттер қолданылады. Қаржылық коэффициенттер-бұл мейрамхана бизнесі кәсіпорнының қаржылық-экономикалық қызметінің көрсеткіштері, олар кәсіпорындағы жағдайдың шоғырланған түрінде көрінетін салыстырмалы шамалар болып табылады.

Қаржылық коэффициенттердің келесі түрлері бөлінеді:

1. Туристік бизнес кәсіпорнының өтімділік коэффициенттері. Кәсіпорынның өтімділігі кең мағынада оның барлық мүмкін көздерді қолдана отырып, ақша табу қабілетін білдіреді: банктік несие, артық активтерді сату.

2. Туристік бизнес кәсіпорнының іскерлік белсенділік коэффициенттері-айналым қаражатының қысқа мерзімді міндеттемелерге қатынасы. Осы типтегі коэффициенттер кәсіпорынның өз қаражатын пайдалану тиімділігін бағалауға мүмкіндік береді.

3. Төлем қабілеттілігінің көрсеткіштері. Қаржылық көрсеткіштердің бұл түрі кәсіпорынға ұзақ мерзімді инвестициялары бар кредиторлар мен инвесторлардың мүдделерінің қорғалу дәрежесін анықтайды.

4. Рентабельділік коэффициенттері. Бұл топтың коэффициенттері осы туристік кәсіпорынның қызметі қаншалықты тиімді екенін көрсетеді. Олар алынған пайданы осы нәтижеге қол жеткізу үшін пайдаланылған ресурстарға бөлуден жеке болып табылады.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорны қызметінің жалпы тиімділігін анықтай отырып, біз бірқатар көрсеткіштерді аламыз, олардың кейбіреулері сандармен, басқалары ауызша тұжырымдармен көрсетіледі.

Бұл көрсеткіштер менеджментте жеткілікті тәжірибесі мен біліктілігі бар және барлық фактілерді, факторларды, бағыттарды, тенденцияларды және т. б. ескере отырып, теңдестірілген қорытынды жасай алатын кәсіпкерлер үшін пайдалы болады.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорындары қызметінің тиімділігін экономикалық бағалау критерийі салыстырудың сапалық және (немесе) сандық көрсеткіштерінің жиынтығын білдіреді, олардың көмегімен олардың даму және жетілдіру процесін бағалау жүргізіледі.

Бағалау критерийлері әртүрлі айнымалылар болуы мүмкін, мысалы, аймақтың туристік саласын дамытудың жалпы ұзақ мерзімді мақсатына қол жеткізу үшін бірлескен іс-қимыл, туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын басқарудың икемділігі.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын басқару стратегиясының экономикалық тиімділігін бағалаудың маңызды құрамдас бөліктерінің бірі ретінде экономикалық бағалау түрлерін талдау, отандық және шетелдік авторлардың әзірлемелерін зерделеу негізінде туристік инфрақұрылымды дамыту және жетілдіру стратегиясының тиімділігін экономикалық бағалауды жіктеу схемасы ұсынылады, бұл қызметтің әртүрлі кезеңдері мен бағыттарын бақылауға және осы негізде аймақтың туристік саласын кешенді дамыту мен жетілдірудің тиімді стратегиясының ұсыныстарын жасауға мүмкіндік береді

Аймақтың туристік инфрақұрылымын дамыту және жетілдіру стратегиясының экономикалық тиімділігін бағалау процесінің сипаттамасын былайша тұжырымдауға болады: туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын дамыту және жетілдіру стратегиясының тиімділігін экономикалық бағалау аймақтағы туризмді дамытудың мақсаттарына қол жеткізу нәтижелерін анықтаудан тұратын аймақтың туристік саласын стратегиялық басқару процесінің кезеңі болып табылады.



Сурет 11. Туристік инфрақұрылымды дамыту және жетілдіру стратегиясының тиімділігін экономикалық бағалаудың сыныптамаcы

Қазіргі жағдайда туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын дамыту және жетілдіру жөніндегі қызметтің тиімділігін арттыруға байланысты нақты міндеттерді шешу туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының шаруашылық қызметінің жай-күйіне елеулі диагностика жүргізбестен іс жүзінде мүмкін емес.

Ақпараттың үлкен көлемімен экономикалық диагностиканы қолданған жөн. Сонымен, егер туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының өндірістік-шаруашылық қызметінің n көрсеткіштерінің жиынтығы болса ($n=1, \dots, N$), онда оның қалыпты ағымы талданатын көрсеткіштердің әрқайсысының индекстерінің белгілі бір реттілігімен сипатталуы керек.

Модель бағалауды салыстырудың әзірленген алгоритміне байланысты жүзеге асырылады.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының өндірістік-шаруашылық қызметінің неғұрлым тән блоктарын: туристік тауарлар мен қызметтерді өндіру және өткізу; еңбек ресурстарын, өндірістік қорларды, материалдық ресурстарды пайдалану; материалдық-техникалық қамтамасыз ету; материалдық-техникалық базаны молайту және ғылыми-техникалық прогресс; қаржыландыру және кредит беру деп санаған жөн. Осы индикаторлар блоктарының арасында байланыс бар, бірақ олардың әрқайсысының оларды талдауға мүмкіндік беретін өзіндік ерекшелігі бар.

Әзірленген модельдің көмегімен қиындықтарды анықтау үшін туристік инфрақұрылым кәсіпорнына маңызды экономикалық диагностика жүргізуге болады, осылайша оларды жоюдың, дамытудың және кәсіпорынның жұмысын жетілдірудің стратегиялық бағдарламасын жасауға болады. Зерттеуде шағын қонақ үйлерді стратегиялық басқарудың тиімділігін арттырудың экономикалық модельдерін қолдануға болады.

Өңірдің туристік инфрақұрылымын кешенді дамыту мен жетілдірудің тиімділігін арттыру туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының экономикалық тиімділігін арттыру резервтерін анықтауды талап етеді. Экономикалық тиімділікті арттыру резервтері деп туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының әлеуетті мүмкіндіктерінің жиынтығы түсініледі, оларды пайдалану кәсіпорындардың өткізу қабілеті мен өнімділігінің артуына және аймаққа туристік ағымның өсуіне, экономикалық көрсеткіштердің жақсаруына әкеледі. Туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының резервтерін анықтау үшін олардың жұмысының тиімділігін бағалауға мүмкіндік беретін көп факторлы регрессиялық модельдерді әзірлеу қажет.

Өндіріс тиімділігінің кейбір жеке көрсеткіштері жоғарылап, ал басқалары төмендеген жағдайда қандай да бір іс-шараларды енгізудің орындылығы туралы мәселе және тиімділікті бір мәнді бағалау ашық күйінде қалады. Бұл белгілі бір индикаторлар жүйесін қолдана отырып тиімділікті бағалаудың негізгі жетіспеушілігін көрсетеді және біз

ұсынатын тиімділіктің жалпыланған индикаторының — ресур - корреляцияның рөлін арттырады, бұл тұтастай алғанда кәсіпорынның өндірістік ресурстарын пайдалану тиімділігін көрсетеді. Қарастырылып отырған қонақ үй бизнесі кәсіпорындарындағы өндіріс тиімділігінің жалпылама көрсеткіші (ресурстарды бөлу және ресурстардың рентабельділігі) зерттелген кезеңде жылдар бойынша айтарлықтай ауытқуларға ие.

Өндірістің тиімділігінің жалпылама көрсеткіші ретінде ұсынылған, салыстырмалы түрде жүзеге асырылатын қызметтермен анықталған ресурс беру индикаторының артықшылығы оның мәніне сыртқы факторлар әсер етпейтіндігінде. Бұл өндірістік шығындардың құрылымына қарамастан, туристік инфрақұрылымның кез-келген кәсіпорны үшін ресурстарды беруді салыстырмалы көрсеткіш етеді.

Модель негізделген регрессиялық талдау қонақ үй бизнесінің зерттелген кәсіпорындарының жұмысына негізделген.

Регрессия теңдеуі ресурстардың қайтарылуына үлкен әсер ететін маңызды факторларды (жеке тиімділік көрсеткіштері) қамтиды және келесі түрге ие:

$$Y = k_1 x_1 + k_2 x_2 + k_3 x_3 - k_4 x_4, \text{ где:} \quad (23)$$

Y-өндіріс тиімділігінің деңгейі (ресурсты қайтару);

k_1-k_4 -серпінділік коэффициенттері;

x_4 -кәсіпорындағы еңбек өнімділігі, мың руб. / адам;

x_2 -қор беру, тг.;

x_3 -айналым қаражатын қайтару, тг.;

x_4-1 теңгеге жұмсалған шығындар, тг.

X_4 , x_2 және x_3 аргументтері өндірілген қызметтер көлемі бойынша есептелген.

Икемділік коэффициенттерін қолдана отырып, ұсынылған модельді талдау ресурстардың қайтарылуына өндірілген қызметтердің 1 теңгесіне, кәсіпорындағы еңбек өнімділігіне және айналым қаражаттарының айналымымен анықталатын айналым қаражаттарының қайтарылуына үлкен әсер ететіндігін көрсетеді. Регрессия теңдеуі белгілі бір дәлдік деңгейімен факторлардың кез-келген мүмкін комбинацияларында тиімді атрибуттың теориялық мәндерін табуға мүмкіндік береді.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорнының әлеуетті мүмкіндіктерін бағалау кезінде саланың үздік кәсіпорындарында қол жеткізілген деңгейді негізге алу қажет. Үздік кәсіпорындарда қол жеткізілген тиімділік деңгейін үлгі ретінде ала отырып, біз туристік инфрақұрылым кәсіпорнында өндіріс тиімділігін арттырудың нақты мүмкіндіктері туралы жауап аламыз.

Ұсынылған модельді қолдана отырып, туристік инфрақұрылым кәсіпорнының қазіргі дамуын бағалай отырып, ұзақ мерзімді және стратегиялық кәсіпорынның икемді жұмысын болжау үшін негіз құруға

болады. Көп факторлы болжау негізінде қонақ үй бизнесі кәсіпорнының жұмыс істеу тиімділігін басқару әдістемесін ұсынуға болады.

Жұмыс істеу тиімділігінің көрсеткіштерін, атап айтқанда туристік инфрақұрылым кәсіпорнының өндірістік қызметінің, инвестициялаудың, қаржыландырудың және маркетингтік белсенділігінің тиімділігін болжауға қатысты мұндай зерттеулер жеткілікті әзірленбеген болып табылады және қазіргі уақытта ерекше өзектілікке ие болады. Ю. Н. Иванов ұсынған көп факторлы болжау негізінде қонақ үй бизнесі кәсіпорнының тиімділігін басқару әдісін қолдануға болады [159].

Есептеулер нәтижесінде түрдің төрт факторлы моделі зерттелген көрсеткіштер арасындағы қатынасты толық сипаттайды деп қорытынды жасауға болады:

$$Y = k_4 x_4 - k_3 x_3 + k_1 x_1 + k_2 x_2, \quad (24)$$

мұндағы k_4 - k_4 -әрбір фактордың алынған көрсеткішке сандық әсер ету коэффициенттері;

x_4 -негізгі қорлардың қор қайтарымы, тг./ тг.;

x_2 -айналым қаражатының айналымдылық коэффициенті;

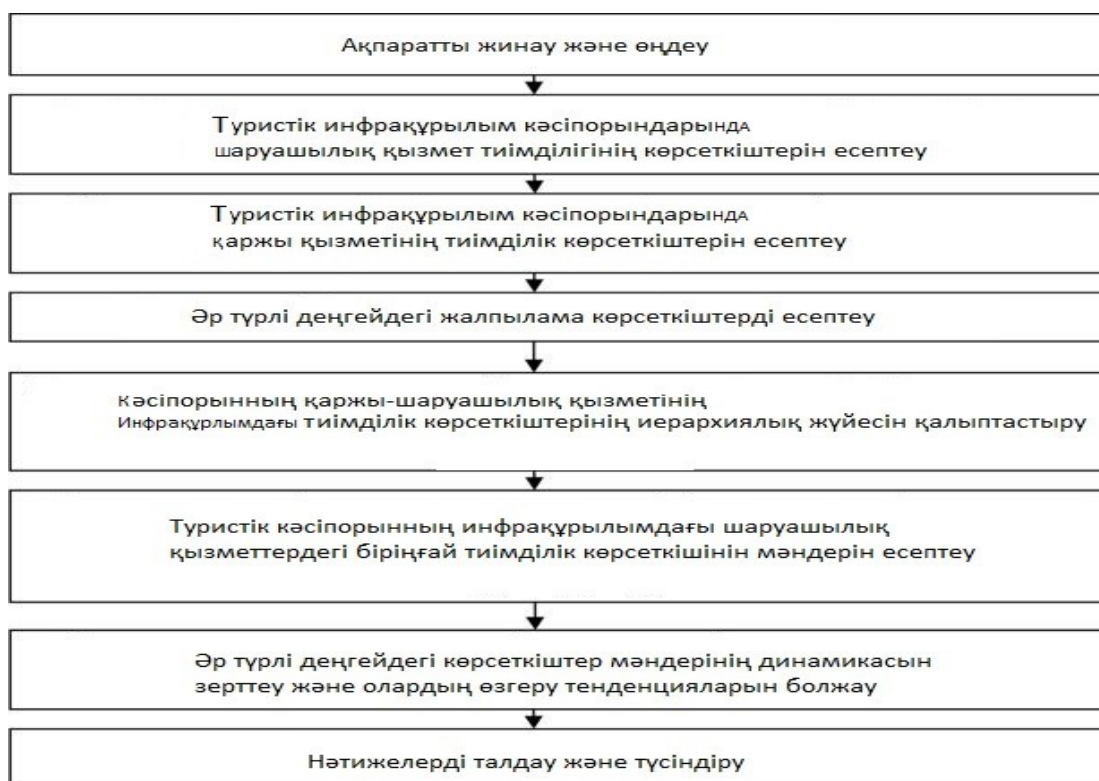
x_3 -өндірілген қызметтердің теңдедегі шығындары, тг./ тг.

Жеке қаржылық коэффициенттердің ішінде төртінші факторды алуға болады: X_4 — ағымдағы өтімділік коэффициенті. (Y) - меншікті капиталдың рентабельділік көрсеткіші (ROE). Тендеудің коэффициенттері әр фактордың алынған көрсеткішке сандық әсерін көрсетеді.

Көп факторлы корреляциялық-регрессиялық талдау нәтижелері туристік инфрақұрылым кәсіпорнының тиімді көрсеткішінің деңгейін болжау кезінде пайдаланылуы мүмкін. Осы мақсатта алынған байланыс тендеуіне факторлық көрсеткіштердің жоспарланған (болжамды) деңгейін алмастыра отырып, болашаққа болжам алуға болады.

Ұсынылған әдістеме негізінде туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының өндірістік және қаржылық қызметі тиімділігінің негізгі көрсеткіштерін болжау нәтижелері болжау кезеңінің ұлғаюымен уақыт қатарларының тенденциясының өзгеру ықтималдығы артады, өйткені динамикалық сыртқы ортада көптеген факторлар бар.

12 -суретте көрсетілген таңдалған стратегиялардың экономикалық тиімділігін бағалау әдістемесі туристік инфрақұрылым кәсіпорны қызметінің шаруашылық және қаржылық аспектілерін сипаттайтын көрсеткіштер жүйесін қалыптастыруды болжайды.



Сурет 12. Туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын дамыту мен жетілдірудің таңдап алынған стратегияларының экономикалық тиімділігін бағалаудың блок-схемасы

Саланың ерекшелігін ескере отырып, кәсіпорын үшін маңызды болып табылатын экономикалық қызмет тиімділігінің негізгі көрсеткіштеріне негізгі қорларды пайдалану тиімділігінің бірқатар көрсеткіштері, айналым қаражатын пайдалану тиімділігі, персоналды пайдалану тиімділігі және іскерлік белсенділік көрсеткіштері кіруі керек. Қаржы қызметінің тиімділік көрсеткіштері тобына төлем қабілеттілігінің негізгі көрсеткіштері, қаражат көздерінің құрылымы және рентабельділік кіруі тиіс.

Қалыптастырылған жүйенің барлық көрсеткіштерінің мәндерін есептегеннен кейін жалпылама көрсеткіштер анықталады, содан кейін олардың негізінде экономикалық тиімділікті сандық бағалаудың бірыңғай кешенді критерийін есептеуге дейін жоғары деңгейдегі интегралды көрсеткіштер және т.б.

Әр түрлі деңгейдегі біріктірілген көрсеткіштерді есептеу кезінде аддитивті модельді қолдану ұсынылады, оған сәйкес жалпылама көрсеткіштің мәні тиісті топтың нормаланған көрсеткіштерінің сызықтық комбинациясымен анықталады:

$$Y_j = \sum_{i=1}^n x_{ij} f_i, \quad (25)$$

мұндағы Y -кәсіпорынды дамытудың J -го нұсқасының интегралдық көрсеткіші;

f - көрсеткіштің i -го салмақтық коэффициенті;

x - кәсіпорынды дамыту нұсқасының J -го I -ші көрсеткіші;

p -көрсеткіштер саны.

Бұл жағдайда салмақ әртүрлі көрсеткіштердің маңыздылық коэффициенттері болып табылады, олардың мәні П.Фишберннің бағалауы арқылы есептеледі [429, 463]. Көрсеткіштерді нормалау олардың көпшілігінде әртүрлі бірліктер мен салыстырылмайтын өлшеу диапозондары болғандықтан жасалады және олардың мәндерін диапозонға келтіруден тұрады [0; 1]. Бұл жағдайда нақты индикаторлардың нақты мәндерін қызмет нәтижелерінің салыстырылатын нұсқаларын сипаттайтын осы көрсеткіштің мәндерінің қосындысына бөлуден тұратын нормалау әдісін қолданған жөн.

Таңдалған стратегиялық даму бағытының туристік инфрақұрылым кәсіпорны қызметінің барлық аспектілеріне әсерін бағалау үшін әртүрлі кезеңдердегі (туристік инфрақұрылым кәсіпорындарын дамыту және жетілдіру стратегиясын іске асыруға дейін және одан кейін) есептелген көрсеткіштер мәндерінің серпініне талдау жүргізу қажет. Ұзақ уақыт кезеңіндегі интегралдық көрсеткіштер мәндерінің өзгеруін зерттеу негізінде регрессиялық талдау әдістерін қолдану арқылы туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының одан әрі даму үрдістерін болжауға болады.

Туристік инфрақұрылым кәсіпорындарының қаржы-шаруашылық қызметінің тиімділік көрсеткіштерінің иерархиялық схемасын құру саланың нақты кәсіпорнының жай-күйін, ол таңдаған даму және жетілдіру стратегиясы нұсқасының дұрыстығын жан-жақты бағалауды жүзеге асыруға және жүргізілген талдау негізінде кәсіпорынды одан әрі дамыту бағыттарына қатысты ұсынымдар ұсынуға мүмкіндік береді.

Жоғарыда аталған әдістердің көмегімен алынған деректерді талдау нәтижелерін ескере отырып, стратегияны іске асырудың тиісті шарттарын анықтау тұрғысынан туризмнің қонақ үй инфрақұрылымы кәсіпорындарының стратегиялық даму тиімділігін арттыру бойынша бірқатар практикалық ұсыныстар ұсынылды, оларға мыналар кіруі мүмкін:

1. Қаржы-шаруашылық қызмет.
2. Ұйымдық құрылым.
3. Көрсетілетін қызметтерді саралау.

Зерттелетін қонақ үй кәсіпорындарын дамыту мен жетілдірудің жоғарыда аталған әдістемелерінің негізінде таңдалған стратегияларды енгізу олардың жұмыс істеу тиімділігін арттыру және туристерге қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында олардың ұйымдық құрылымдарын оңтайландыруды болжайды (бұл корпоративтік өсу стратегияларын және саралау мен шоғырландырудың бәсекелестік стратегияларын іске асыру шеңберінде қажет).

Бұл қонақ үйлердің барлық құрылымдық бөлімшелері мен жеке қызметкерлер арасында функцияларды, міндеттерді, құқықтарды, міндеттерді, өкілеттіктер мен жауапкершілікті нақты бөлуді талап етеді.

Келтірілген ұсынымдар ішкі және сыртқы ортаның қазіргі факторларын талдау негізінде таңдалған стратегияларды ескере отырып, туристік инфрақұрылым кәсіпорындары қызметінің тиімділігін арттыруға ықпал ететін болады және ұзақ мерзімді перспективада стратегиялық табысқа қол жеткізуді және сақтауды қамтамасыз етеді.

Бақылау сұрақтары:

1. Фирмалық стиль, техникалық эстетика және қонақ үй-мейрамхана кешеніндегі дизайн
2. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі сыртқы, ішкі талаптар
3. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі жиһаз, тоқыма материалдары. оларға қойылатын талаптар.
4. Саланың имидждік саясаты, толық сервистік мейрамханалардың интерьері
5. Қонақ үйлер ғимараттарын орналастыру учаскелеріне қойылатын талаптар
6. Туристік инфрақұрылым кәсіпорнының өткізу қабілетін есептеу және стратегиялық басқару тиімділігін айқындау әдістемесі.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес; Феникс - М., 2015. - 352 с.
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / под ред. Л.И. Черниковой. – Москва : КНОРУС, 2016
3. Чудина И.А. Современные тенденции развития и модели организации гостиничного бизнеса: зарубежный опыт / И.А. Чудина, Л.П. Дашков, А.В. Вьюник // Экономические системы. – 2017.
4. ашков Л.П. Организационно-методический инструментарий разработки и использования стандартов обслуживания для повышения качества гостиничных услуг М., 2016
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2019. – 240 с.
6. Николенко П.Г. Технология работы с обращениями в индустрии гостеприимства // Вопросы управления. – 2019
7. Иванова Е.И. Развитие индустрии гостеприимства в эпоху информационных технологий М., 2020
8. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум; Academia - М., 2016. - 316 с.
9. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с.

10. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития
11. Лустина Т.Н. Использование современных персонал-технологий в индустрии гостеприимства –М., 2018
12. ҚР Статистика агенттігінің ресіми Интернет-ресурсы:www.stat.gov.kz

Муканова Балжан Шамеровна

**МЕЙРАМХАНА ІСІ МЕН ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ
ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫ**

ОҚУ ҚҰРАЛЫ

Басуға 20.05.2021 жылы қол қойылды. Қағазы көшірмелік.
Қаріп түрі «Таймс». Пішімі 60x84/16. Баспа табағы 12,75 бет.
Таралымы 500 дана. Тапсырыс №31.
«Тұран-Астана» баспаханасында басылған.
Мекенжай: 010000, Нұр-Сұлтан қ., Ы.Дүкенұлы көшесі, 29 үй.