

**«АЛМАТЫ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» АҚ
Факультет**

« _____ »
(факультет атауы)

Кафедра « _____ »
(кафедра атауы)

_____ практикасынан өткені туралы
(оқу, өндірістік, дипломалды)

ЕСЕП

Білім беру бағдарламасы

« _____ »
(білім беру бағдарламасының коды және атауы)

Курс/ оқу жылы _____

Топ _____
(топ шифры)

Студент _____
(студенттің тегі, аты, әкесінің аты) (қолы)

Практика базасы _____

Практикадан өту кезеңі _____

Кәсіпорын/ұйымның практика жетекшісі

_____ (қызметі) (тегі, аты, әкесінің аты) (қолы)

М.О.

«АТУ» АҚ практика жетекшісі

_____ (қызметі) (тегі, аты, әкесінің аты) (қолы)

Есеп берілді « _____ » _____ 20 _____ ж.

Есеп қорғалды _____
(баға)

« _____ » _____ 20 _____ ж.

Комиссия

_____ (қолы) _____ (қолтаңбаның толық жазылуы)

_____ (қолы) _____ (қолтаңбаның толық жазылуы)

_____ (қолы) _____ (қолтаңбаның толық жазылуы)

Мазмұны

КІРІСПЕ	3
1 «Rass-al» мейрамханасының жалпы сипаттамасы	4
1.1 «Rass-al» мейрамханасының мақсаты мен құрылымы	4
1.2 «Rass-al» мейрамханасын басқару және өндірістік- ұйымдастыру қызметінің құрылымы	5
1.3 Мейрамханадағы қауіпсіздік техникасы және еңбекті ұйымдастыру	7
2 «Rass-al» мейрамханасының қаржы-шаруашылық қызметін ұйымдастыру және талдау	10
2.1 Мейрамхананың шаруашылық қызметін талдау	10
2.2 Мейрамхананың қаржылық-экономикалық қызметін талдау	16
2.3 Мейрамхананың бәсекеге қабілеттілігін бағалау	18
3 «Rass-al» мейрамханасы қызметінің тиімділігін арттыру	20
Қорытынды	24
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	25

Кіріспе

Мейрамхана бизнесі-бұл халықтың сапалы тамақтануға деген қажеттіліктерін қанағаттандыруға ғана емес, сонымен қатар клиенттерге сапалы қызмет көрсетуге, олардың эмоционалды және эстетикалық қажеттіліктерін қанағаттандыруға, осылайша бос уақытты өткізуге жақсы жағдай жасауға мүмкіндік беретін белгілі бір қызмет түрі.

Мейрамхана бизнесі экономикалық реформалардың басынан бастап нарықтық қатынастар толығымен пайда болған отандық экономиканың бірнеше салаларының бірі болып табылады және бүгінде, он жылдан кейін, бұл ең қарқынды дамып келе жатқан және жоғары кірісті, сондықтан инвестициялар үшін перспективалы және кәсіпкерлер үшін тартымды сегмент.

Мейрамхана бизнесі бизнестің барлық басқа түрлерінен ерекшеленеді. Бұл өнер мен дәстүрлерді, қызмет тетіктері мен маркетингтердің тәжірибесін, қызмет көрсету философиясын және әлеуетті аудиторияны қалыптастыру тұжырымдамасын біріктіретін кәсіпорын.

Мен, өндірістік тәжірибемді Алматы қаласы, Мамыр 4, 102 көшесінде орналасқан «Rass-al» мейрамханасында өткіздім.

Мен осы тәжірибе кезінде «Rass-al» мейрамханасы жайлы көптеген мәлімет алдым. Тәжірибе өту барысында мейрамхананың ережелерімен, бөлімдерімен таныстым.

Өндірістік тәжірибенің мақсаты болып мейрамхана қызметін ұйымдастыру, қаржы бөлімімен танысу, бөлімдерінің бағыттарын білу, маманданған дағдыларды алу, сонымен бірге тәжірибе бойынша есепті жазуға арналған қажетті ақпарат пен құжаттарды жинақтау болды.

Мақсатқа жету барысында бірнеше міндеттерді айқындадым. Мейрамхананың жұмыс істеу ерекшеліктерімен, ондағы басқару жүйесімен, бәсекелестерін және оларды шешу жолдары бойынша ұсыныс әзірледім.

Өндірістік тәжірибе бойынша есеп жазу үшін кәсіпорын ұсынған материалдар, құжаттар, ғылыми-оқу әдебиеттері, ақпараттық ресурстар пайдаланылды.

Тәжірибенің ұзақтығы 16.01.2023 ж. бастап 10.03.2023 ж. дейін.

Зерттеу нысаны - «Rass-al» мейрамханасы

1 «Rass-al» мейрамханасының жалпы сипаттамасы

1.1 «Rass-al» мейрамханасының мақсаты мен құрылымы

«Rass-al» мейрамханасы - тұтынушыларға тағамдардың кең ассортиментін ұсынатын қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны. Қызмет көрсетудің жоғары деңгейі келушілердің демалысын ұйымдастырумен үйлеседі.

«Rass-al» мейрамханасы өзіндік қолтаңбасын тамақтандыру саласында осыдан онбес жыл уақыт бұрын әсем қала Алматыда қалаған, ұйымдастырушылық-құқықтық формасы – жеке кәсіпкерлік. қазіргі заманғы тенденциялар мен ғасырлар дәстүрінің жиынтығы. Құрамында мейрамхана, қонақ үй, дүкен, меншікті наубайхана, тұшпаралық цех бар. Компания бизнесі Алматы қаласының тұрғындарына қызмет көрсетуге бағытталған: ресторация, кейтеринг, нан өнімдерін өндіру, мұздатылған жартылай фабрикаттарды әзірлеу, дүкендер желісі арқылы бөлшек сауда (оның ішінде өзіндік өндіріс тауарларын сату). Қалыптасқан күннен бастап компания шамасна қарай қала тұрғындары мен мекемелеріне қайырымдылық және демеушілік көмек көрсетуде: үш жыл ішінде материалды және ақшалай түрде балалар, инвалидтер үйіне қолдауда. «Rass-al» мейрамханасы 2009 жылдың 1 тамызында ашылған. Қазіргі күні зал мен жазғы алаңдар бір уақытта 120 қонақты жазда, 80 қонақты қыста қабылдай алады.

«Rass-al» мейрамханасы – қазақ және еуропа халқы тағамдарының кең ассортиментін, сонымен қатар шарап-сусын, темекі және кондитерлік өнімдеріді тұтынушыларға ұсынатын кәсіпорын. Қызмет көрсетудің жоғары деңгейі тұтынушылардың демалысын ұйымдастырумен үйлеседі. «Rass-al» мейрамханасында банкеттік қызмет көрсету, отбасылық мерекелерді, бизнес-ланч, караоке, тематикалық кештерді өткізу ұйымдастырылады, мейрамхана 2 залдан тұрады[7].



Мейрамхананың негізгі қонақтары – қазақ және еуропа тағамдарын ұнататын қала тұрғындары, мейрамхана қасында орналасқан кәсіпорындардың қызметкерлері және шет ел азаматтары.

Мейрамхана бәсекелестеріне келетін болсақ, қала бойынша ол – сол жағалауда орналасқан «Дамин» мейрамханасы, ал «Rass-al» мейрамханасы орналасқан ықшам ауданда оған бәсекелес болатын ешбір мейрамхана жоқ. Мейрамхананың жұмыс істеу уақыты: 10:00-23:00.

Кесте 1 Мейрамхана мақсаты, міндеттері және стратегиясы

«Rass-al» мейрамханасының міндеттері	Тұтынушыларды қанағаттануын қамтамасыз ету
Мейрамхана мақсаты	<ul style="list-style-type: none"> - нарықта мейрамхананың тұрақты қаржылық және материалды жағдайын қамтамасыз ету; - мейрамхана қызметтерін тиімді жарнамалауды ұйымдастыру; - зерттеу жұмыстарына бөлінетін қаржылық табысты көтеру; - мейрамхана беделін жоғарылату; - өндірістік шығындарды азайту;
Мейрамхана стратегиясы	<ul style="list-style-type: none"> - нарықтағы үлесін тиімді жарнама және өткізуді ынталандыру арқылы ұлғайту (нарықтағы үлесін ұлғайту стратегиясы); -нарықта ұқсастығы жоқ қызметті ұсыну (жаңашылдық стратегиясы); - жетілген қызмет көрсету тәсілдерін енгізу, сонымен қатар өнімдер сапасын жақсарту; - шығындар көлемін үстеме шығындар және әкімшілік эксплуатациялық шығындарды азайту арқылы төмендету; - қоршаған ортаны қорғау шараларын енгізу.
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасы мәліметтері, 2022 жыл	

«Rass-al» мейрамханасының басты мақсаты тұтынушылар қажеттілігін қанағаттандыру. Қойылған мақсаттарға жету үшін мейрамхана нарықтағы үлесін кеңейту стратегиясын, жаңашылдық стратегиясын, өнімдерді дифференциациялау стратегиясын қолданады.

Мейрамхана өнімінің ассортименті өте кең. Ас мәзірінде балық, ет, көкөністен даярланған суық жеңіл тағамдар, ыстық жеңіл тағамдар, түрлі

көжелер, екінші ыстық тағамдар, тәтті тағамдар, ыстық және суық сусындар, кондитерлік өнімдер қамтылған. Мейрамхана қонақтарына даяшылар қызмет көрсетеді. Қызмет көрсетудің түрі мен сипатына қарай тамақтанатын үстелдерге түрлі сервировка қолданылады. «Rass-al» мейрамханасында қонақ тұтынған өнімін даяшы ұсынған шот бойынша қолма-қол ақшамен және кредиттік карталармен (VISA, Master card, Maestro) төлей алады.

Мейрамхана келесідей қызметтерді ұсынады:

- 40-50 адамға дейін банкеттер өткізу;
- кейтеринг қызметі;
- мейрамхана өнімдерін үйге 20%-дық жеңілдікпен жеткізу.

Ғимарат құрамында: өндірістік бөлмелер, әкімшілік бөлмелер, персоналға арналған тұрмыстық бөлмелер, сауда залы және фойе. Өндірістік бөлмелердің құрамында: ыстық цех, суық цех, көкөніс цехы, ыдыс-аяқты жууға арналған орын, ыдыс-аяқты сақтау орны. Әкімшілік орындарға директор кабинеті, бухгалтерия, өндіріс меңгерушісінің кабинеті жатады. Мейрамхана кіре берісінде фойе орналасқан. Фойе ішінде киім ілгіш, дәретхана бөлмелері, күзет орны қарастырылған.



Мейрамхана мекен-жайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мамыр 4, 102 көшесінде

Жұмыс уақыты: 10.00 – 23.00 сағат, тел.77013661637, 77058880662

Кесте 2
Мейрамхананың сипаттамасы

Атауы	ЖШС «Rass-al»
Орналасқан орны	Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мамыр 4, 102 көшесі
Құрылған мерзімі	2009 ж
Қызметкер саны	32 адам 2022 бойынша
Меншік түрі	ЖШС
Ескерту: мейрамхана сайтынан алынған	

1.2 «Rass-al» мейрамханасын басқару және өндірістік-ұйымдастыру қызметінің құрылымы

Тұтынушыларды қызықтыру үшін әр түрлі маркетингтік шаралар ұйымдастырады:

Тағамдардың әр түрлі мөлшерін ұсынады:

1. Жеңіл ланч – бұл сорпа, салат және сусын;
2. Тойымды ланч – сорпа, ыстық тамақ және сусын;
3. «Великан» ланч - сорпа, салат, ыстық тамақ және сусын.

Тұтынушылармен қарым-қатынасты басқару жүйесі бойынша тұрақты қонақтарға жеңілдіктер жасалады. Мейрамхананың тұрақты тұтынушылары 10% және 15% жеңілдік беретін дисконттық карталар иесі бола алады. Егер қонақ 10 000 теңгеден жоғары бағаға тапсырыс беретін болса, онда қонаққа 15% жеңілдік беріледі. Бұл жүйе тұтынушыларды ұстап қалуға әрі жаңа тұтынушыларды тартуға көмегін тигізеді.

Мейрамхана жарты жылдан астам уақыт жұмыс істейтін қызметкерлеріне ынталандыру мақсатында, кәсіпорын қызметін тұтынуға 30% жеңілдікті ұсынады.

Мейрамхана артықшылықтары:

- ыңғайлы және жайлы интерьер;
- дәмді тағамдар мен сусындар;



- зал тазалығы;
- тағамдар мен сусындар ассортиментінің кеңдігі;
- тамақтандыру жүйесінің әр нұсқалары – таңғы ас, бизнес-ланч, кофе-брейк, кешкі ас;
- мәзірде жеңіл тамақтардың болуы;
- жинақтаушы жүйе;
- маусымдық мәзір және арнайы ұсыныстар;
- әлеуметтік желілерде арнайы бірлестіктің болуы;
- музыканың ақырын шығуы;
- ақшасыз төлемнің жүзеге асуы.

Кемшіліктері:

- жеке сайттың жоқтығы;
- баға саясаты жоғары;
- бос орындардың болмауы (кешкі уақытта);
- залдың темекі шегуге рұқсат етілетін және рұқсат етілмейтін болып бөлінбеуі;
- кешкі уақытта және демалыс күндері қонақтың көптігінен даяшылардың жетіспеушілігі;
- қызмет көрсету жылдамдығы - баяу.

«Rass-al» мейрамханасында корпоративтік кештер жиі ұйымдастырылады, кәсіпорын тағамдарының жоғары сапалы екендігін дәлелдегендіктен, кештер, банкет, кездесулерді ұйымдастыру бағасын жоғары етіп тағайындайды, бұндай кештер мейрамханада айына 1-2 рет өткізіледі. Банкеттерге ауқатты адамдар жиі тапсырыс береді, олар ақша үнемдеуге көп көңіл бөлмейді[10].

«Rass-al» мейрамханасының ұсынылған қызмет ерешеліктерін талдау алдында, оның қызмет бағытының ерекшеліктерін көрсету керек. «Rass-al» мейрамханасының мақсаты, стратегиясы мен міндеттерін қарастырайық.

Қоғамдық тамақтандыру орындарының көркеюі, ең алдымен, ұсынатын тағам ерекшеліктеріне байланысты. «Rass-al» мейрамханасында шығыс және еуропалық тағамдар ұсынылады. Біздің нарықта бұл бағытты тұтынушылардың көпшілігі қалайды және мейрамхана сұранысқа ие болу үшін әрдайым тұтынушыларды қызықтыру жолдарын қарастырады.

«Rass-al» мейрамханасының қызметкерлерін төмендегі кестеден көруге болады.

Кесте 3

«Rass-al» мейрамханасының қызметкерлері

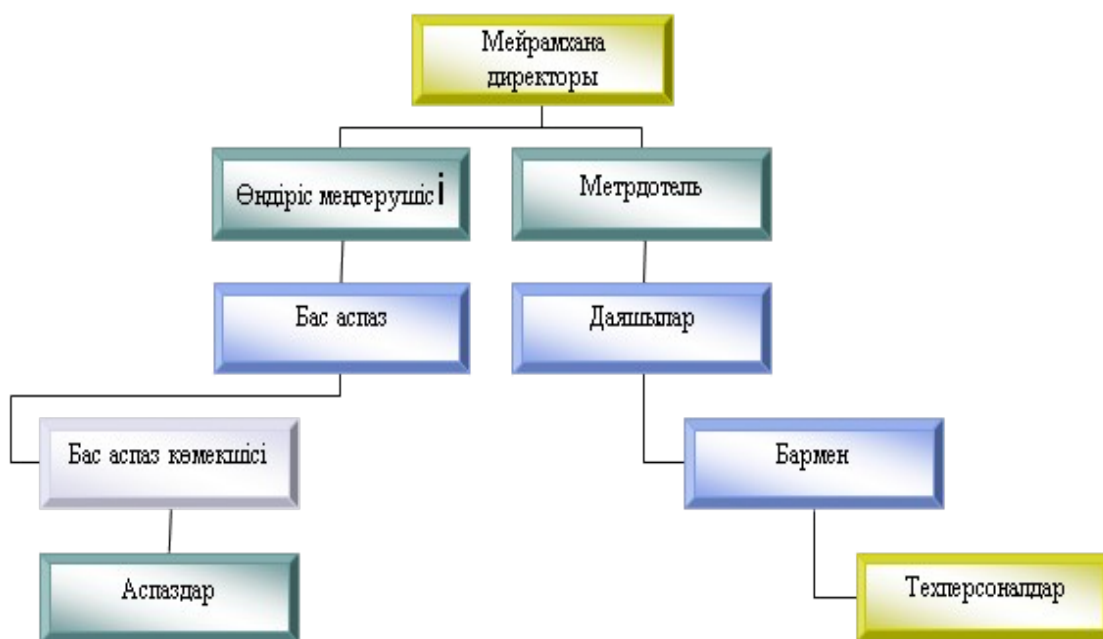
Лауазымы	Саны	Жалақысы	Жалпы соммасы
Директор	1	330000	330000
Өндіріс меңгерушісі	1	280000	280000
Метрдотель	1	200000	200000

Даяршылар	7	100000	700000
Бас аспаз	1	280 000	280 000
Бас аспаз көмекшісі	1	250000	250000
Аспаздар	2	200000	400000
Бармен	2	180 000	360 000
Техперсоналдар	2	80 000	160 000
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасының мәліметтер негізінде жасалды, 2022 ж.			

Мейрамхананы басқару процесі жұмыс күшінің, материалдық және қаржылық ресурстардың оптималды қатынасын қамтамасыз етуге бағытталған өзара байланыс пен әрекеттердің жиынтығы болып табылады. Басқару процесі өндіріс, өзі өндірген өнім мен сатып алынған тауарларды өткізу, сонымен қатар қызмет көрсету деңгейі саласында қалыпты жағдайларды құруға бағытталған.

Мейрамхананы басқару құрылымы – белгілі бір функцияларды атқаратын өзара байланысқан ұйымдасқан бірліктер мен бөлімдердің жиынтығы.

Төменде «Rass-al» мейрамханасының басқару құрылымы көрсетілген.



1 сурет. «Rass-al» мейрамханасының басқару құрылымы

Ескерту: «Rass-al» мейрамханасы мәліметтері, 2022 жыл

Құрылым элементі болып басқару органы, яғни кәсіпорын әкімшілігі табылады. Әкімшілік – бұл мейрамхана директоры бастаған қызметтік тұлғалар тобы. Бұл топ өзінің құқықтары мен міндеттеріне сәйкес ұжым қызметінің басшылығын жүзеге асырады. Басқарушылық аппараттың барлық қызметі мейрамхана жұмысының үзіліссіз ырғағын қамтамасыз етуге

бағытталған.

Кәсіпорын әкімшілігінің құқықтары мен міндеттері ішкі тәртіптің арнайы инструкциялары мен ережелерімен анықталады. Мейрамхана директоры кәсіпорынның барлық сауда-өндірістік қызметін ұйымдастыруға жауапты. Ол қаржы-шаруашылық қызметті жүзеге асырады, мейрамхананың сауда залында қонақтарға қызмет көрсету мәдениетін, шығарылатын өнім сапасын, есеп-қисап жай-күйін, материалдық құндылықтардың сақталуын, кадрларды жинақтау және орналастыруды, еңбек заңының, жарғы мен инструкциялардың сақталуын бақылайды. Осыған байланысты директор материалды-ақшалай құралдарды қалауынша жұмсауға, әр түрлі иеліктер мен инвентарь сатып алуға, келісім шарттар жасасуға, еңбек заңына сәйкес жұмыскерлерді жұмыстан шығаруға, көтермелеуге, оларға дисциплинарлық алымдар салуға құқылы. Директор кәсіпорынның шикізатпен, азық-түлікпен, жартылай фабрикаттармен, материалды-техникалық жабдықтау құралдарымен қамтылудың нақты орындалуын қамтамасыз етуге, тауарлық-материалдық құндылықтардың сақталуына жағдай қалыптастыруға, кәсіпорын қызметкерлерінің жұмысын бақылауға міндетті.

Өндіріс меңгерушісі кәсіпорынның өндірістік қызметіне толық жауапты. Ол тағамдардың рецептурасының сақталуын, дайындалу технологиясын бақылайды, дайын өнімді тексереді, жаңа тағамдардың рецептурасын құрады. Өндіріс меңгерушісі өндірісте санитария мен жеке гигиена ережелерінің, қауіпсіздік техникасының сақталуын қамтамасыз етуі, тауарлық-материалдық құндылықтардың қолданылуы туралы есепті уақытылы ұсынуы қажет.

Метрдотель даяшылардың, бармендердің, гардеробшылардың, жинастырушылардың барлық жұмысын басқарады. Метрдотельдің міндеті: персоналдың мейрамхананың қызмет көрсету ережелерін сақтауын, ішкі күн тәртібін, жеке гигиенаны бақылау. Метрдотель үнемі залда болуы қажет, тазалық пен тәртіптің сақталуын, қонақтардың дұрыс күтілуін және сервировканың дұрыстығын қадағалауы қажет. Метрдотель даяшылардың еңбегін ұйымдастырады, олардан бригада құрады, даяшылардың және басқа да зал жұмыскерлерінің жұмысқа шығу кестесін құрады. Метрдотельдің даяшылар мен бармендерді өздерінің қызметтік міндеттерін бұзған жағдайда оларды жұмыстан босатуға және басшылықтан қызметтік міндеттерді орындау үшін барлық керек-жарақпен қамтуды талап етуге құқысы бар.

Мейрамхананың басқару функцияларына келесілер жатады:

- қызмет көрсетуге өндірісті технологиялық және техникалық жағынан дайындау;
- техникалық-экономикалық жоспарлау;
- есеп және қаржылық қызмет;
- техникалық және азық-түліктік жабдықтау;
- кәсіпорынның өндірістік-қаржылық қызметіне экономикалық талдау жасау.

Тұтынушылармен байланыста болудың негізгі жолы – әлеуметтік желілер. Әлеуметтік желілер арқылы тұтынушыларға ақпараттар таратып қана

қоймай, сонымен қатар олармен әңгімелесе де алады. Мұндай әңгімелесу кезінде олардың қызмет көрсету түріне, қызмет көрсету сапасына, тағамдар ассортиментіне қатысты пікірлерді де білуге болады[9].

1.3 Мейрамханадағы қауіпсіздік техникасы және еңбекті ұйымдастыру

Еңбекті қорғау мен қауіпсіздік техникасына жауапты адамдар кәсіпорын директорының бұйрығымен тағайындалады. Олар қызметкерлерге нұсқау береді, пайдаланудағы Жабдықтың дұрыстығын бақылайды, қауіпсіздік және өндірістік санитария жөніндегі ережелердің орындалуын бақылайды, еңбек жағдайларын сауықтыру, оның қауіпсіздігін қамтамасыз ету, еңбекті көп қажет ететін және ауыр жұмыстарды механикаландыру, санитарлық-гигиеналық қызметкерлерді қамтамасыз ету жөніндегі іс-шараларды әзірлеуге қатысады. арнайы киім, арнайы. аяқ киіммен, жеке қорғаныс құралдарымен.

Мейрамхана жұмысшыларына қойылатын жалпы кәсіби талаптар:

- персонал мейрамхана концепциясына сәйкес қабылдаған формалық киім кию керек, формалық киім жақсы күйде, өте таза болу керек. Жеке значокта қызметкердің аты-жөні, оның лауазымы және кәсіпорын эмблемасы көрсетіледі. Клиенттермен тікілей жұмыс істейтін әртүрлі категориялы қызмет көрсету персоналының формалық киімі бірбірінен ресми өңдеу элементтерімен ерекшелену керек.

- персонал кіші пейлді, достық сарынды, тұтынушыны жарты ауыз сөзден түсінетін болу керек.

- персонал мейрамхана және қонақ үй ерекшілігіне қатысты жақсы хабар болуы керек, тұтынушылар сұрақтарына қызмет мәліметтерінің құпиялылығын бұзбай жауап бере алуы керек.

- барлық қызмет көрсететін персонал мен басшылық кәсіби дайындықтан өту керек. Дайындық деңгейі көрсетілетін қызметке сәйкес келуі керек.

- метрдотельдер, байланыс аймағы жұмысшысылар, бармендер , сомелье аз дегенде бір еуропалық тіл білуі керек. Әдетте бригадаға әртүрлі шет тілдің білетін байланыс аймағы жұмысшысыларды қосады.

- біліктілік разрядын растау немесе жоғарылату үшін өндірістік, қызмет көрсетуші, әкімшілік-басқару және техникалық персоналды аттестаттау уақыты (бес жылда бір реттен аз емес) жүргізіледі .

Сәйкес сертификат алу үшін барлық категориялы персонал периодты түрде медициналық куәландыру өту керек. Мейрамхана және қонақ үйдің қызмет көрсетуші персоналының тәртібіне қойылатын талаптар. Мейрамхана және қонақ үй персоналының кез-келеген этикалық тәртібінің көрінісі оның корпоративті этика принциптерін қадағалауға негізделді. Қызмет көрсететін персонал тәртібіне қойылатын талаптар:

- барлық категориялы жұмысшылар қонақжайлық, ыңғайлылық, жайлылық атмосферасын құра алу керек. олар тұтынушы қалауын тілектестікпен орынындауға дайын болу керек, шыдамдылық пен

ұстанымдылық көрсету керек;

- жұмысшылардың сыртқы түрі ұқыпты, белсенді, жинақы түрде болу керек, сенімділік, оптимизм көрсету керек.

- жұмысшылар, тұтынушыларға қатысты сыпайы, ықыласты, кіші пейіл болу керек;

- жұмысшылар жұмыс орнында басқа іспен айналыспау керек;

- тұтынушылармен даулы жағдай туындаған кезде қызметкерлер зал менеджерін, кезекші администраторды, метрдотелді немесе мейрамхана және қонақ үй директорын (басқарушысын) шақырады;

- асхана, техникалық қызмет жұмысшылары мен қосымша персонал арнайы киімде залда және қонақтарға қызмет көрсетуге арналған басқа залдарға, егер тікелей кәсіби міндеттерін орындаумен байланысты болмаса шықпау керек[2].

2 «Rass-al» мейрамханасының қаржы-шаруашылық қызметін ұйымдастыру және талдау

2.1 Мейрамхананың шаруашылық қызметін талдау

«Rass-al» мейрамханасы 2009 жылы Алматы қаласында ашылған.

Мейрамханада қазақ және еуропалық асхананың 50 -ден астам тағамдары мен сусындары ұсынылады.

Кесте 4

«Rass-al» мейрамханасының жалпы ақпараты

«Rass-al» мейрамханасының жалпы ақпараты	
Ұйымның атауы	ЖШС, «Rass-al» мейрамханасы
Ұйым саласының мақсаты	қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны, тұтыну және қызмет көрсетуді ұйымдастыру қызметтері
Ұйымдастыру мақсаты:	мейрамхана түрі бойынша қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету
Жоба саласы	«Rass-al» мейрамханасы тәжірибелік-зерттеу жобасы
Компания жұмысының мәні	тамақ өнімдерін, тамақ өнімдерін (ыстық, суық, десертті тағамдар, жеңіл тағамдар мен сусындар) өндіру, сату және тұтынуды ұйымдастыру жөніндегі қызмет. Заңнамада белгіленген тәртіппен сыраны, алкогольсіз сусындарды, шараптарды, спирттік ішімдіктерді бөлшек саудада сату. Банкеттер, үйлену тойлары, мерейтойлар, мерекелер мен рәсімдер. Жаңа аспаздық технологияларды енгізу, азық-түлік ассортиментін кеңейту және сапасын арттыру
Компанияның орналасқан жері	Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мамыр 4,102 көшесі
Кәсіпорынның 100% дайындық кезеңі	кәсіпорын 100 жұмыс істеуге дайын%
Ұйым қызметінің басталуы	2009 жылдан бері

Орындар саны	80-250 орын
Орташа чек	10000 KZT
Ескерту - автор «Rass-al» мейрамханасының деректері негізінде құрастырған	

Мейрамханадағы баға саясаты - табысы жоғары адамдарға арналған.

«Rass-al» мейрамханасы бірінші категориялы мейрамханалар қатарына жатады және толық циклды өндіріс бойынша жұмыс істейді, яғни шикізаттарды қабылдап, дайын өнім шығарады. Мейрамхананың жұмыс уақыты: 08.00-ден 20.00 дейін.

Мейрамхананың сауда орнының сыйымдылығы: 70-120 адам.

Өндіріс аймақтарына ыстық цех, салқын цех, жартылай фабрикаттарды өңдеу цехы, көкөніс цехы, ыдыс-аяқтарды жуатын орын кіреді.

Әкімшілік орындары болып директор бөлмесі, бухгалтер орны, өндіріс меңгерушісі бөлмесі саналады.

Тұрмыстық орындарға персонал киім ауыстыратын бөлме, душ және әжетхана бөлмелері кіреді.

Фойе залында гардероб, әжетхана бөлмелері мен күзет орны бар.

Сауда залы сахна мен би алаңымен жабдықталған.

Зал мен бөлмелерді безендіру үшін ерекше және қайталанбас сәндік бұйымдар (шамдар, суреттер, перделер және т.б.) қолданылған. Мейрамхана интерьері еуропалық стильде жасалған.

Мейрамханадағы жарықтандыру бәсеңдетілген, сауда орталықтарындағы сияқты жарқын емес. Бұл қызмет көрсетудің маңызды белгілерінің бірі болып есептеледі, себебі қонақтар мейрамханаға демалу үшін келеді. «Rass-al» мейрамханасында жарық біркелкі таратылған.

Жарық арқылы кәсіпорын интерьерін ерекше көрсету және жағымды образ жасау мүмкіндігі бар. Сыртқы безендіру құралдарының, яғни маңдайшалардың жарықтануына да назар аудару керек. Брендтің танымал болуы үшін маңдайша тәулік бойы жанып тұруы керек.

Мейрамханадағы күндізгі жарық кешкі жарықтан ерекшеленеді, күндіз қонақтар газеттер, журналдар оқуы мүмкін.

Интерьердің негізгі функционалды элементтері – бұл қонақтарға



жайлылық сыйлайтын жиһаз:

- жиһаздар қонақтар мен даяшылардың жүріп-тұруы үшін қолайлы орналастырылған;

- үстелдер көлемі үлкен емес, дивандар және орындықтар бар;

- ыңғайлылық – орындықтары жайлы;

- тазалылық – өңдеу материалдарының сапалығы қамтамасыз етілген.

Мейрамхана ауласында 30 көлікке арналған көлік тұрағы бар.

Қолайлы микроклиматпен қамтамасыз ету мақсатында ауаны тазарту жүйесі қолданылады.

Осы тамақтандыру кәсіпорнында өрт қауіпсіздігі ережелеріне сәйкес барлық өрттен сақтану және хабарлау жабдықтары қарастырылған, санитарлық-гигиеналық талаптар сақталады.

Бос уақытты ұйымдастыру қызметтері:

- музыкалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

- концерт, бағдарламаларды өткізу қызметі;

- тематикалық кештерді, банкеттерді, әр түрлі қабылдау шаралары ұйымдастырылады.

Қоғамдық тамақтандыру орындарының көркеюі, ең алдымен, ұсынатын тағам ерекшеліктеріне байланысты. «Rass-al» мейрамханасында шығыс және еуропалық тағамдар ұсынылады. Біздің нарықта бұл бағытты тұтынушылардың көпшілігі қалайды және мейрамхана сұранысқа ие болу үшін әрдайым тұтынушыларды қызықтыру жолдарын қарастырады[7].

Осы мақсатта мейрамханада тағамдар ассортименті жетілдіріледі, тағамды әзірлеу (қолданылатын өнімдер, шикізаттар табиғи және жоғары сұрыпты болуы міндетті шарт) үрдістері бақыланады. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындары тұтынушылардың талғамы өзгеріп отыратын сәттерді анықтау керек, аспаздық сәнге ілесуге міндетті. Тұтынушылардың қалауын зерттей отырып, қазіргі уақытта қай елдің асқанасы талап етілетіні анықталып, соған орай ассортиментке өзгерістер енгізілуі тиіс.

«Rass-al» мейрамханасы сапаны жақсартуға байланысты көптеген шаралар ұйымдастырады. Мейрамхана ішінде сапаны бақылау:

- тағамдарды әзірлеу кезіндегі технологиялық картаның толық орындалуы;

- өнімдердің алмастыру ережелерін сақтау (дайындау кезінде сақтау мерзімінің аяқталуына жақын қалған өнімдер қолданылады);

- сапа стандартының сақталуы (екінші ыстық тағамдардың ұсынылуы 85-90 °С, бірінші ыстық тағамдар 75°С тан төмен болмау керек, салқын сорпалар 10-14 °С);

- әр сағат сайын менеджер ұсынылатын тағамдар температурасын өлшеп, бақылау жасап отырады;

- қоғамдық тамақтандыру бөлмелерін жинау үшін сертификаты бар химиялық құралдар (жуғыш заттар) қолданылады;

- әр қызметтердің жеке санитарлық кітапшасы болу керек.

Персоналдың қызмет көрсету сапасы мейрамхана бизнесі дамуының маңызды бөлігі. Қызмет көрсету сапасын көтеру үшін соңғы жылдары

персоналдың қонақтарға қызмет көрсетуін жасырын бақылау жүйесі қолданылады. Бұл жүйе Mystery Shopping деп аталады. Mystery Shopping – маркетингтік зерттеулердің кең қолданылатын түрі, мейрамханаға арнайы дайындалған адам тұтынушы ретінде келіп, қызметкердің қызмет көрсету дәрежесін бағалайды. Бұл жүйенің негізгі принципі - құпиялылық және күтпегендік. Мақсаты – қызмет көрсету сапасын көтеру. Жүйені әртүрлі мақсатта қолдануға болады: персоналдардың оқытудан кейінгі білім нәтижесін анықтау, бәсекелес мейрамханалардың, компаниялардың қызмет көрсету сапасын бағалау, қызметкерлердің адалдық деңгейін бақылау, мейрамханадағы ұрлықпен күресу, қызмет көрсету стандарттарының сақталуы, қызметкерлердің әртүрлі дау-жанжалдарда өзін өзі ұстауы, қызметкерлердің сөйлесу мәнерін бағалау және т.б.

2.2 Мейрамхананың қаржылық-экономикалық қызметін талдау

Мейрамхана сервисіндегі қарым-қатынас өзіне тән ерекшеліктерге ие. Әңгіме мынада, бірқатар келушілер тапсырысты кім даярлап жатқанына немесе оларға тапсырылған тамақтарды кім әкелгеніне ерекше назар аудармайды. Мейрамхана қызметкерлеріне тапсырысты кім беріп жатқанына едәуір немқұрайлылықпен қарайды[12].

Былайша айтқанда, бұл келушілер мен даяшылар бір-бірі үшін жауапсыз тұлғалар. Бұл, қызмет көрсетуші қызметкерлер арасында қонақтар олар туралы не ойлайтыны мүлдем қызықтырмайтын жауапсыздыққа алып келеді. Өз кезегінде қонақтар көбінесе, әсіресе олар қызмет көрсетушілер мен мейрамханаға келушілерге тигізетін әсерлері туралы ойланбайды. Мұндай жағдайларда мейрамхана туралы жаман пікірлер және келішулердің қанағаттанбаушылығына, мұнан былай әдепсіздік пен елемеушілікке алып келеді.

«Rass-al» мейрамханасында көптеген жас қызметкерлеріне келушілермен сауатты қарым-қатынас жасау үлкен қиындықпен қол жеткізеді. Бұл дегеніміз, бар даяшысы немесе даяшылар келушілермен байланысқа түсуге дайын емес және адамдарды жақсы тани алмайды. Өкінішке орай, қандай-да бір жағдайларда мейрамхана қарым-қатынасының дайын рецепті жоқ. Сондықтан, қызмет көрсететін қызметкерлер мейрамханаға келушілерімен қарым-қатынасқа түспес бұрын алдын-ала сауатты қарым-қатынас дағдыларын меңгеру керек.

«Rass-al» мейрамханасы сапалы қызмет көрсетуші үшін және бәсекелестік қабілетін көтеру үшін менеджмент мәселесіне көп көңіл бөліп отырады.

Менеджмент – нақты мақсатты жүзеге асыру үшін қонақ үй кәсіпорын жұмысын басқаруға және ұйымдастыруға байланысты адамдар қызметінің түрі.

«Rass-al» мейрамханасының ас мәзірінде ұсынатын 1-ші тағам баға көрсеткіштерін талдап көрдім.

«Rass-al» мейрамханасының қаржылық қызметін талдауға тоқтала кеттім.

Мейрамхана қызметінің экономикалық нәтижесін талдау оның жұмысының аса маңызды бағыттарының бірі болып табылады. Ол бекітілген нормативтердің орындалуын және мейрамхана қызметінің қаржылық нәтижелерін басқаруға мүмкіндік береді[11].

Кесте 5 - «Rass-al» мейрамханасының 2021-2022 жылдарға ұсынатын 1-ші тағамдарының баға көрсеткіштері

№	Тағам атаулары	Бағасы (1 кісілік тамақ)
1	"Торнадо" қою теңіз сорпасы (Майлы балық сорпасы, корольдік асшаян, бейбисегізаяғы, салатты асшаян, ақсерке және теңіз алабұғасының еті, кішкене ащы тұздықпен)	4500 теңге
2	"Осенняя охота" сорпасы (Құс өкпе-бауыры, хош-иісті саңырауқұлақтар, үйрек және қаз еттері)	3900 теңге
3	"Белый слон" сорпасы (жас саңырауқұлақтармен майлы сорпа)	2800 теңге
4	Ащы көже (сүрленген қабанның жон етінен, аңшылық шұжығы, карбонат, қырғауылдың ақ етінен, жабайы үйрек еті және кекіліктің бір жапырақ хош-иісі еті)	2000 теңге
5	Андалузиялық сорпа (қырғауыл және тауық етінен үй кеспесі)	2000 теңге
6	Крем-сорпа (үйректің жұмсақ етінен кішкене кесек, хош-иісті кәдіден сорпа-езбесі)	1800 теңге
7	Саңырауқұлақ крем-сорпасы (ақ саңырауқұлақ хош-иістерімен үйлескен, қозықұйрық пен шайқалған кілегей мен «розе» бұрышы)	1700 теңге
8	Балық сорпасы	1500 теңге
9	Классикалық жасымық крем-сорпасы (Жерортатеңіздік асхана рецепті бойынша кептірілген жалбыздан жасалынған)	1400 теңге
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасынан автор құрастырған, 2022 жыл		

Кестеде көріп отырғанымыздай орташа баға 3000 мың тенгені құрап отыр.

«Rass-al» мейрамханасының қаржы-экономикалық жағдайы кестелі түрде 6

кестеде көретілген:

Кесте 6 - «Rass-al» мейрамханасының технико-экономикалық көрсеткіштері

№	Көрсеткіштер	2022 жылдың қаңтар-маусым айлары, теңге	2022 жылдың шілде-желтоқсан айлары, теңге	ауытқулар (+/-), теңге
1	Тауар айналымы	17 892 187	23 287 346	+ 5 395 159
2	Соның ішінде, мейрамхана дайындаған өнімдер	14 021 531	16 886 774	+ 2 865 243
3	Сатып алынатын тауарлар бойынша	8 867 656	11 400 571	+ 2 532 915
4	Жұмыскерлердің саны	24	33	+ 8
5	Жұмыскерлердің орташа айлық жалақысы	57 429	74 231	+ 16 802
6	Жалпы ішкі өнім	5 656 875	10 972 424	+ 5 315 549
7	Табыс	9 529 422	14 692 309	+ 5 162 887
8	Тауар айналымының рентабельділігі	0,18	0,27	+ 0,9
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасынан автор құрастырған, 2022 жыл				

Өндіріс шығындары 79611 теңге болады (11 %), бұл көрсеткіш 2022 жылы мейрамхананы күрделі жөндеу жұмыстарына кеткен шығындармен түсіндіріледі. Жалпы табыс 103 % өсіп, тауар айналымының рентабельділігі 2022 жылы – 53 %-ды құрады. Жұмысшылар санын айтарлықтай көбейтіп, қызмет сапасы жақсартылды. Сонымен қатар, жалақы мөлшері көбейтіліп, табыстылық деңгейі 93 %-ға өсті.

Тұтынушылардың барлық сұраныстарын қанағаттандыру үшін және мейрамхана жұмысының тиімділігін арттыру үшін, ұйым басшысы үнемі нарық маркетингін зерттеп отыруы қажет. Қызмет көрсету сапалылығын тексеруде тек қана сараптық бағалау жеткіліксіз, себебі ол жұмыс сапасын толық ашпайды. Сондықтан да «Rass-al» мейрамханасында маркетингтік зерттеу жүргізілді және бұл зерттеу жұмысы мейрамхана қызметінің сапалылығын анықтаумен қатар, тұтынушылардың мейрамхана жайлы пікірлерін білудің тиімді жолы.

Сауалнама 2022 жылдың ақпан айында жүргізілді, сауалнамаға 216 адам қатысты. Сауалнаманың негізгі мақсаты «Rass-al» мейрамханасының қызмет көрсету сапасын бағалау[6].

Зерттеудің мақсаты жиналған ақпарат негізінде «Rass-al» мейрамханасының болашақтағы маркетингтік саясатын және нарықтағы

әрекеттерін анықтау.

«Rass-al» мейрамханасының маркетингтік зерттеудің жоспарына:

- мейрамхананың күрделі мәселелері;
- зерттеудің мақсаты;
- ақпарат көздері;
- мәліметтерді жинау жолы;
- зерттеу құралы;
- ақпараттарды өңдеу жатады.

«Rass-al» мейрамханасын зерттеу кезінде:

Мейрамханасының қызмет көрсету сапасы мен мәдениеттілік деңгейіне баға беру;

- Қонақтардың көрсетілген қызмет сапасына қанағаттануы үшін ұсыныстар жасау;

- Қызмет көрсету сапасын анықтау;
- Зерттеу объектісі-«Rass-al» мейрамханасының қонақтары;
- Әлеуметтік сұрақ-жауап. Анкета (зерттеу гипотезасы «Rass-al»

мейрамханасының қонақтарының жартысынан көбі көрсетілген қызмет сапасын жоғары деп көрсетті);

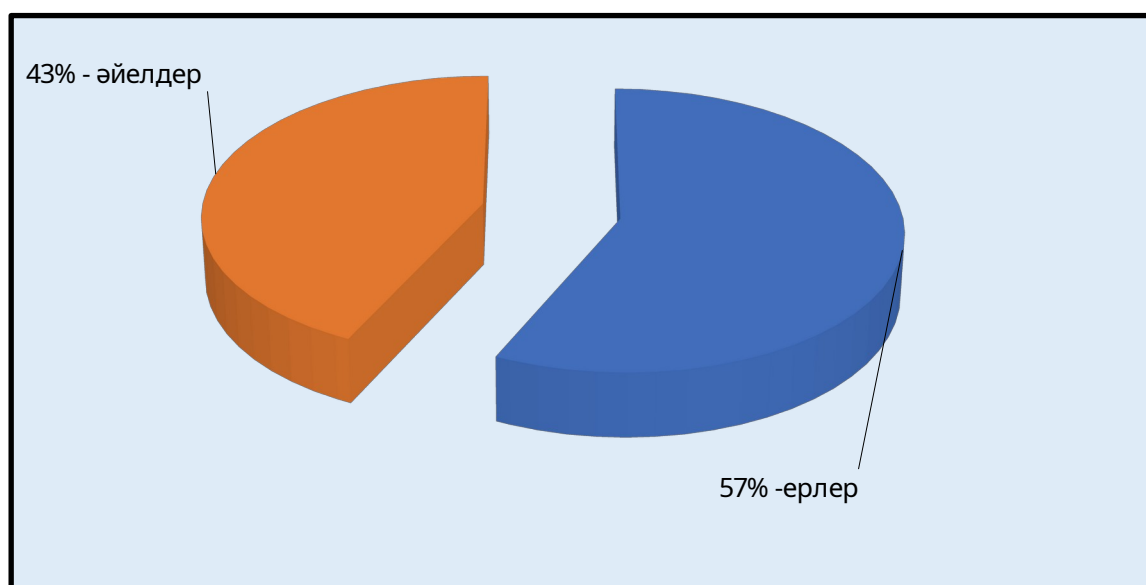
- Қарапайым статистикалық әдістерді (топтау, кесте және т.б.) қолдану;
- Жарнама құралдарын дұрыс таңдай білудің дұыстығы;
- Бәсекелестерінің әлсіз тұстарын және біздің артықшылықтарымызды

ескеру;

- Жаңа ақпараттарды, жаңалықтарды тез арада біліп, соған қарай әрекет ету жылдамдығы;
- Мейрамхананың қызмет көрсету ерекшелігі;
- Тұтынушыларға қандай әсер қалдырғаны.

Осы мақсатта «Rass-al» мейрамханасы қонақтарының арасында сауалнама жүргізіледі. Сауалнама бір аптаның ішінде келген қонақтардан алынды. Барлығы «Rass-al» мейрамханасының 216 тұтынушысы қатысты.

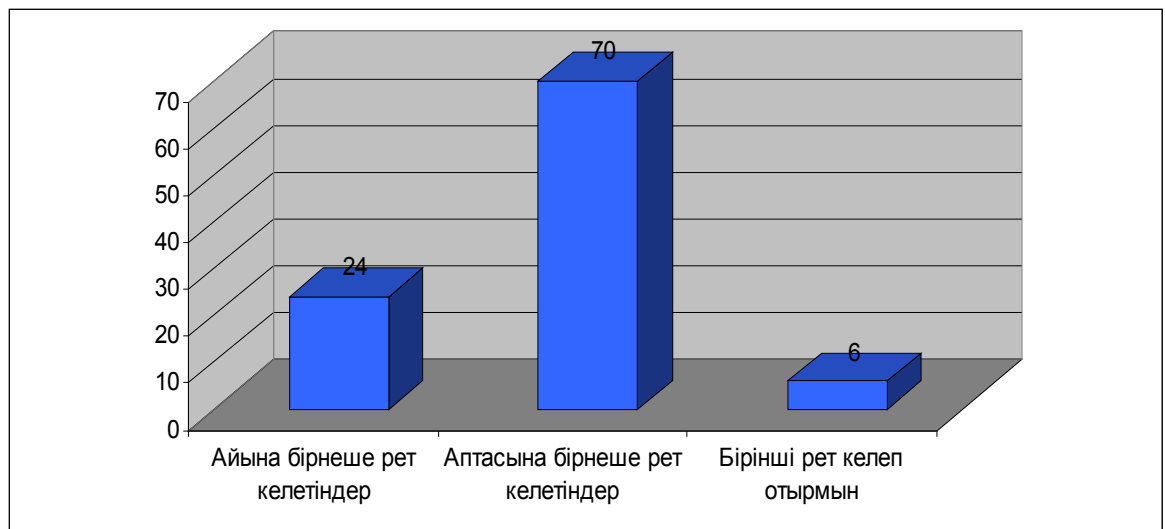
Сауалнаманың нәтижесі төменде көрсетілген.



1 диаграмма. Қонақтардың жынысына байланысты құрамы
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасы мәліметтері, 2022 жыл

Берілген мәліметтерге сәйкес тұтынушылардың көпшілігін ер адамдар құрайды (57%), әйел адамдарға 43% тиесілі.

Сіз «Rass-al» мейрамханасына қаншалықты жиі келесіз деген сұрақтың керсеткіші төмендегідей:



2 диаграмма. Қонақтардың «Rass-al» мейрамханасына келу жиілігі
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасынан автор құрастырған, 2022 жыл

Жоғарғы диаграммада көрсеткендей, сұралғандардың 70% «Rass-al» мейрамханасына аптасына бірнеше рет келетінің қонақтар, 24% айына бірнеше рет келетіндер, тек қана 6% сауалнама кезінде бірнеше рет келіп отырғандар.

Осыған қарап, қонақтардың басым көпшілігін, мейрамханаға жиі келетін қонақтар екенін анықтауға болады. Жаңадан келген қонақтар өте аз, олар сауалнама бойынша тек 6% құрайды[5].

Зерттеудің қорытындысы бойынша, «Rass-al» мейрамханасынның негізгі қонақтары мейрамханаға аптасына бірнеше рет келетін тұрақты қонақтар екенін білуге болады, ал жаңадан келетін қонақтар өте аз, сондықтанда, жаңадан келетін қонақтардың санын арттыратын шаралар қарастыру қажет.

2.3 Мейрамхананың бәсекеге қабілеттілігін бағалау

Кез-келген қазіргі заманға сай мейрамхана өзінің қызмет аясын автоматталған жүйеге келтіргісі келеді. Қызмет көрсету мәдениеттілігінің жоғарғы деңгейі- мекеменің бәсекеге қабілеттілігін арттырады. Бұл нарықтық қатынастарда өте қажет.

Қызметтің бәсекелік қабілетін арттыру жолдары бойынша кәсіпорынның бәсекелестік қабілеті жалпы төрт пунктен тұрады:

-қызметтің сапасын арттыру, яғни халықаралық сапа стандартына сай келу, ғылыми –техникалық және инновациялық жетістіктерді енгізу, еңбек

күшін жетілдіру.

-баға саясатын реттеу, яғни нарықтағы баға стратегиясын айқындау, бағаны қалыптастыру әдістерін анықтау, нарықтық бәсеке жағдайына байланысты қызмет бағасын белгілеу.

-қызметтің тартымдылығын арттыру, яғни қызметтің сапалық және бағалық тиімділіктерін жарнамалау, мейрамхананың танымалдылығын кеңейту, маркетингтік жүйенің стратегиясы мен тактикасын дайындау.

-кәсіпорынды мемлекеттік қолдау, яғни өндірушілерді заңды қорғау, инвестициялық саясатты ұстану, экономикалық қолдау шараларын енгізу, өзара байланысты салаларды кешенді дамыту, бәсекелестік ортаны дамыту.

Осы ұсыныс жолдары арқылы кәсіпорынның, яғни Алматы қаласындағы мейрамхананың бәсекеге қабілеттілігін біршама арттыруға болады.

«Rass-al» мейрамханасының және оның бәсекелестерінің бәсекеге қабілеттілігін салыстырмалы талдауды жүргізу 7 кестеде салынған, онда факторлардың әр тобы бойынша салмақтық коэффициенттердің жиынтығы бір санына тең болатындай етіп, оның бизнестің аталған түрі үшін маңыздылығына сүйене отырып, әрбір көрсеткіш бойынша салмақтық коэффициенттер анықталады.

Өлшенген бағалау, көрсеткіш бойынша баллдық бағалаудың оның салмақтық коэффициентіне көбейтіндісі ретінде анықталады.

Кесте 7 - ««Rass-al»» мейрамханасының бәсекелестерінің салыстырмалы сипаттамасы

№ р/с	Көрсеткіштер	««Rass-al»»	Бәсекелестер	
			«Дамин»	«Фартуна»
Компанияны сипаттайтын факторлар				
1.1	Компанияның мәртебесі (беделі)	Белгілі компания	Белгілі компания	Жақсы
1.2	Жоғарғы буын менеджерлерінің біліктілігі	Жоғары	Жоғары	Орташа
1.3	Мейрамхананы басқарудың автоматтандырылуы	Жоғары дәреже	Жоғары дәреже	Ішінара
Өндірісті және қызметтер көрсетуді сипаттайтын көрсеткіштер				
2.1	Бір тапсырыстың орташа бағасы, тг.	12000	10000	8000
2.2	Қызметтердің құрылымын кеңейту	Айтарлықтай	Шамалы	Жоқ
2.3	Қызметтердің сапасы	Жоғары	Орташа	Жоғары
Келушілердің құрылымын сипаттайтын көрсеткіштер				
3.1	16-25 жастағы келушілердің үлесі, %	70	50	30

3.2	Жасы 25-тен асқан келушілердің үлесі, %	15	30	40
3.3	Меймандардың жалпы санындағы туристердің үлесі, %	15	20	30
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасының 2022 ж. мәліметтері негізінде автормен құрылды				

7 - кестенің мәліметтерінен ««Rass-al»» мейрамханасының Алматы қаласында көптеген көрсеткіштер бойынша көш бастап отыратындығы көрінуде. «Дамин» мейрамханасы бәрінен аз - 4,074 балл жинады, сондықтан бәсекелестік кескінін жасау негізгі бәсекелеспен – өз кезегінде 4,29 балл жинаған «Фартуна» мейрамханасымен салыстыруда жүргізілетін болады.

Осылайша, ««Rass-al»» мейрамханасы мейрамхана қызметтерінің өз сегментінде көшбасшы орын алып отыр, оның тұтынушыларының кең желісі, бұларға деген қажеттілік артып отырған кешенді қызметтер жүргізу мүмкіндігі, сондай-ақ айтарлықтай қолайлы бәсекелестік орта зерттеліп отырған мейрамхананың табысты дамуына жағдай жасап отыр. Осының барлығы Алматы қаласындағы ««Rass-al»» мейрамханасына қызмет көрсету көлемін көбейтуге және олардың сапасын арттыруға бағытталған, өзі үшін ең тиімді саясат белгілеуіне мүмкіндік береді[12].

3 «Rass-al» мейрамханасы қызметінің тиімділігін арттыру жолдары

Мейрамхана бизнесінде жиі туындайтын кейбір мәселелерінің бірі – кадр. Өйткені жақсы мейрамханаға ұйымдастырылған персонал қажет. Кадрдағы есеп керекті жұмыс күш санын анықтау, бұл жерде мына сұраққа жауап керек: «не және немен сәйкес емес, не керек?» Бұл мекеменің кадрлік ресурстар қорын бағалау қажет. Жоспарлаудың мәні күнделікті тексерісті бағалау түрі, периодты шара емес (“Не бар?” деген сұраққа жауап әрдайым бар).

Бұл кезеңде жұмыс үш түрлі бағытта жүргізіледі:

- қолма-қол ресурстар күйін бағалау, талдау (олардың сапасы, саны, жұмыс нәтижесі, компотенттілігі және т.б.);

- сыртқы көздерді бағалау. Оларға басқа кәсіпорын қызметкерлері, оқу орындарының түлектері, оқу жалғастырушылар;

- потенциалды көрсетілген ресурсты бағалау (ресурстар дамуының сапалы қорлары).

Басқарым персонал сыртқы орта мен қоғамның даму тенденцияларын жылдам және дұрыс бағаласа кәсіпорын бәсекелестік күресте өмір сүре алады. Кадрді басқарудыдағы сәттілігі ол жүйелі есептеу және сыртқы дүниені талдау, сыртқы ортаға адаптациялау[2].

Келесі саты – ресурстар мен талаптарға сәйкес бағалау (нақты және

Сонымен қатар мейрамхана қызметін басқаруда маркетингтік әдісті естен шығармаған жөн, себебі ол атаулы бизнесте ғана емес, бизнес атаулының барлығында да ерекше орында тұр. Атаулы саланың

мейрамхана шаруашылығына қатысты келесі қамтитын мәселелерін атауға болады:

- қызмет көрсету мәдениеті;
- кадрларды басқарудағы маркетингтік әдіс;
- қонақ үй қызметкерлері арасында маркетингтік мәліметтерді тарату;
- қызмет бойынша қызметкерлердің жылжуы мен сыйақы беру жүйесін пайдалану.

Қонақтардың мейрамханаға келгенде біріншіден азық-түліктің бағасына, қызмет көрсету мәдениеттілігіне және асортиментіне мән береді.

Осыған байланысты көптеген елдерде дағдарыстың әсерін жеңілдету үшін бірнеше шараларды қолдануда:

1. Операциялық шығындарды азайту – не табысты әкелетінін және ресурстарға кететін шығынды азайту жайлы тексерістер өткізу. Осы кезде ескеретін жайт шаруашылық көрсететін қызметтердің сапасын төмендетіп алмау және де қосымша жаңа қызмет түрлерін көрсету.

2. Мейрамхана өнімінің құндылығын көтеру – бағаларды кеміту емес, оған қосымша қызметтер қосу, мысал ретінде 1 тағам бағасының есебімен екі тағам алу. Жиі келетін клиенттерге жеңілдіктер не басқа да қызмет түрлерін көрсету.

3. Қазіргі уақытта көптеген шаруашылықтар персоналды қысқарту, еңбекақыны қысқарту және жұмыстан шығару шараларын өткізуде. Бұл көбінесе әкімшілік, қаржылық бөлім персоналына және жаңа бағдарлама мамандарының әсерін тигізуде. Шығындарды азайтудың жолы болғанымен адам кез-келген кәсіпорынның басты ресурс екенін ұмытпау керек. Еңбекақы қорын азайтумен бірге қызмет көрсету сапасын жоғалтып алуға, адамдарды ынталандырудың төмендеуіне соқтыруы мүмкін.

4. Келешекте бәсекеге қабілеттілік жағдайларды ойластыру, шаруашылықтың әлсіз орындарын жою жайында дағдарыс кезінде жоспарлауға болады.

Жарнамадан бас тартпау керек, тек арзан және тиімді жарнама арнасын табу керек, бұл әрине интернет жүйесіне көз түрту. Бұдан басқа да көптеген шараларды ұйымдастыруға болады.

SWOT-талдау – бұл кәсіпорынның күшті және әлсіз жақтарын, оған қоса кәсіпорынға жақын жерден болатын мүмкіндіктерді, төнетін қауіптерді талдау.

Сонымен қатар халықаралық тәжірибеге сүйенсек, мейрамхана бизнесіне әсер ететін жағдайларды 8 кесте түрінде көрсетуге болады:

Кесте 8 - Мейрамхана бизнесіне әсер ететін жағдайлар

А	Мүмкіндіктер	Б	Күшті жақтары
1	Бизнес-класс дамуы	1	Орналасқан жері
2	Бизнестің қарқын дамуы	2	Инфраструктура (қосымша қызмет көрсету мүмкіндігі)

3	Келушілер санының өсуі	3	Қызмет көрсетудің жоғарғы сапада болуына сұраныс
В	Қауіптіліктер	Г	Әлсіз жақтары
1	Мемлекеттің экономикалық және саяси тұрақсыздық жағдайы	1	Сатып алу қызметіне байланысты проблемалар
2	Жергілікті биліктің тәуекелділік пен қиындығына байланысты	2	Персоналдың төменгі деңгейдегі мамандығы
Ескерту: «Rass-al» мейрамханасынан автор құрастырған, 2023 жыл			

Қоғамдық тамақтану ұйымының негізгі сұрақтарына жал төлемі, персоналдың өнімді жұмыс істеуі мен азық-түлік бағаларының өзгеруі жатады[15].

Ұйымның өмір сүру бизнесіне әсер ететін шығындардың 35% жал төлемінің мөлшері алады. Жалға беруші бизнесі мен жалға алушы тығыз байланысты, сондықтан жал төлемі оптимальді көлемде болу керек. Көптеген елдердің жалға берушілері жал туралы келісім-шарттарын қайта қарастыра отырып, жал төлемін 20-30% мөлшерінде төмендетуде.

Қорытынды

Бұл жұмыстың мақсаты «Rass-al» мейрамханасының экономикалық қызметін зерделеу мен талдауға байланысты тәжірибе туралы есеп жасау болды. Өндірістік тәжірибе аптасына бес рет сағат 11.00-ден 18.00-ге дейін өтті.

Өндірістік практика барысында «Rass-al» мейрамханасының құрылымы зерттелді, мейрамхананың, оның цехтары мен әкімшілігінің жұмысы ішінен жеке қарастырылды. Мен теориялық білімімді бекітіп, тереңдетіп, нақты практикалық мәселелерді шешу үшін теориялық білімді қолданудың практикалық дағдыларын игердім.

Болашақта даму үшін жақсы тәжірибе жинадым.

Мен белгілі бір учаскеде және жұмыс орнында жұмысты ұйымдастыруды жақсарту жолдарын іздедім және таптым.

Қызмет көрсету мен тамақ дайындауды ұйымдастыру, Қызмет көрсетуші персоналдың еңбегін ұйымдастыру саласындағы негізгі терминдер мен анықтамаларды меңгердім.

Өндірістік тәжірибеде мен мейрамхананың аға даяшысы лауазымын атқардым, лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес міндеттерді орындадым және ішкі тәртіпке бағындым.

Мейрамхана бизнесінде көптеген жаңа және қызықты білімдерді аштым. Айта кету керек, тәжірибе маған өте ұнады, өйткені болашақта ресторатор мамандығы менің арманым, өйткені менің басты мақсатым - өз мейрамханамды ашу.

Тәжірибе барысында ол материалдарды жинаумен жұмыс кестесімен қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтарымен, сертификаттау шартымен айналысты.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнын басқару жүйесінің құрылымы. Кезкелген қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны үшін басқару жүйесінің дұрыс құрастырылған құрылымы менеджерді бірқатар функциялардан жеңілдетеді және босатады, оларды орындау үшін білікті мамандар бар. Басқару жүйесінің құрылымы басқару құрылымының ұйымдастырушылық схемаларында, штаттық кестелерде құрылымдық бөлімшелер туралы ережелерде, лауазымдық нұсқаулықтарда бекітілген.

Тәжірибе барысында мен мейрамхананың барлық өндірістік бөлімшелерінің жұмысымен таныстым: ыстық цех, суық цех, көкөніс цехы, ұн цехы.

Мейрамхана тағамдары баға мен қызмет үшін оңтайлы және үлкен сұранысқа ие.

Осылайша, осы есепте қойылған мақсатқа қол жеткізілді – кәсіпорындағы ұйым және мейрамханадағы сапа көрсеткіштері «Rass-al» мейрамханасының мысалында талданды және оларды жетілдіру бойынша ұсыныстар ұсынылды.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Волков Юрий Федорович, Законодательные основы гостиничного бизнеса: учебное пособие / Ю.Ф. Волков.- Ростов н/Д: Феникс, 2018.- 637с.. (Высшее образование).

2. Жақсыбергенов А.Г., Жангуттина Г.О., Есайдар Ү.С., Талипова А.А. «Мейрамхана ісіне кіріспе», Алматы 2018 ж.

3. [wikicity.kz>biz/rassal-almaty](http://wikicity.kz/biz/rassal-almaty)

4. Жақсыбергенов А.Г., Жақсыбергенов А.К., Жангуттина Г.О., Есайдар Ү.С., Ошанова Г.А. «Диплом (диссертация жұмысын зерттеудің ғылыми әдісі және әдістемесі)». Алматы, 2017 ж. – 121 с.

5. Попов Л.А, Никольская Л.У. Современные кадровые технологии в индустрии туризма и гостеприимства: учеб, пособие. М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2017

6. <http://almaty3d.kz/maps/restorany/restoran-rass-al.html>

7. https://instagram.com/restoran_rass_al

8. <http://vk.com/rassalrestoran>

9. <https://restoran.kz/selections/support>

10. «Rass-al» мейрамханасы стратегиялық талдау мәліметтері, 2021 ж

11. «Rass-al» мейрамханасы қызмет көрсету сапасы мәліметтері, 2020 ж

12. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства.2017г.209 с.

13. www.restoran.kz

14. restaurantrassal.vsite.biz

15. [komandirovka.ru>hotels/almaty/rassal-palace/](http://komandirovka.ru/hotels/almaty/rassal-palace/)

