

БӨЛІМ: ЖАЛПЫ РУБРИКА

Мейрамханабизнесіндегі VIP қонақтардың адалдығын арттыру механизмін қалыптастыру

ЖАРИЯЛАНДЫ
22.12.2021СІЛТЕМЕ
<https://bilimger.kz/112756/>

Халықаралық бизнес университеті

ROS (Research proposal)

Орындаған: Байсеитова Айя

Жаксылык Альбина

Топ: РДиГБ 18.535

Тексерген: Абдрахманова М.Н.

Тақырыбы: Мейрамханабизнесіндегі VIP қонақтардың адалдығын арттыру механизмін қалыптастыру

Алматы

2021

Түйінді сөздер: VIP қонақ, мейрамхана, қонақ үй, қызмет көрсету, адалдық, тұтынушы, клиент, сарапшы.

Аннотация:

Әрбір қонақүй немесе мейрамхана әлемге әйгілі адамды қабылдауды құрмет деп

санайды. Мұндай адамды қабылдау қонақұйдің ең жақсы жарнамасы болып табылады. VIP қонақтар қонақұйдің немесе мейрамхананың табысты болуына айтарлықтай әсер етеді. Белгілі бір қонақұйде/мейрамханада өте маңызды адамның болуы туралы хабарламалар БАҚ-қа, теледидарға түседі. Осылайша, қонақұйдің/мейрамхананың рейтингі көтерілді. Құрметті қонақтар кітабында VIP-клиенттер қонақұйде/мейрамханада болғаны туралы өздерінің оң пікірлерін жиі қалдырады. Қонақ үй брошюрасы немесе брошюрасы көбінесе қонақұйге келген VIP-тердің тізімінен басталады. Қонақұйдің қоғамдық орындарында сіз осы қонақұйде болған кездегі атақты адамдардың фотосуреттерін көре аласыз. VIP – клиенттер қонақ үйге/мейрамханаға басқа клиенттерді тартуға көмектеседі, сол арқылы бизнестің өркендеуіне ықпал етеді. Көбінесе қонақ үйлер ерекше құрметті қонақтарға қызмет көрсету бағасында үлкен жеңілдіктер жасайды, мұндай адамдарға қызмет көрсету арқылы қонақ үй өзінің беделі мен имиджі жағынан пайда әкелетінін түсінеді. (Студенческая библиотека, 2013-2021)

Кіріспе:

Заманауи қонақүйлерде элиталық, заманауи, жекелендірілген тұтынушыларға қызмет көрсетуге үлкен мән беріледі. Жоғары деңгейлі қонақ үйлер кез келген преysкураннан немесе преysкурантан тыс (әрине, ақылға қонымды шектерде) ең ерекше тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыра алатын Консьерждер мен Батлерлерді ұсынады. Қазіргі қонақүйлерде қызмет көрсету бюросының орнына Қонақтарға қызмет көрсету бөлімі ұйымдастырылған. Әдетте Қонақ қызметінің директоры басқаратын бұл қызметте консьерждер, күзетшілер, үйлестірушілер және басқарушылар жұмыс істейді. Заманауи VIP қызметтерді жоғары деңгейде ұйымдастыру үшін VIP бөлмелерді тазалауға, қонақпен қаржылық есеп айырысуға, мейрамханаларда түрлі тағамдарды дайындаудың рецептілері мен технологияларына, қызмет көрсету стандарттарына, қонақтармен қарым-қатынас жасау тәсіліне, телефондық этикет нормаларына, қызметтерді нарықта жылжыту жолдары. (Студенческая библиотека, 2013 — 2021)

Негізгі бөлім:

Қонақ үй индустриясының немесе қонақ үй кәсіпорындарының тізбегіндегі әрбір заманауи кәсіпорынның осы жұмысты жүзеге асырудағы өзіндік тәсілдері мен тактикасы, өзіндік тұжырымдамасы және жарнама саясаты бар.

VIP қонақты жоғары деңгейде қабылдау және қызмет көрсету үшін жоғары білікті мамандар қажет. Батлер қызметіндегі өз саласының кәсіби мамандары мұны

мүмкіндігінше жақсы шеше алады. Батлер қызметі қонақүйдегі VIP-қонақтарға қызмет көрсету жүйесінің негізгі буындарының бірі болып табылады. Егер бұл қызмет нашар ұйымдастырылса, онда VIP-қонақтардың қонақүйде тұруы айтарлықтай қысқарады. Қонақтарды, әсіресе VIP-ті шақыру өте маңызды. Қонақ үй қызметкері мұны ұмытып, қонаққа бөлмесінің нөмірі туралы сұрақ қоюы өте әдемі емес. Тіпті бір-бірімен кәсіби диалогта қонақүй қызметкерлері қонақтарды нөмірмен емес, атымен шақыруға тырысуы керек, қонақ үй дәлізінде қарсы алған қызметші қыз атын атап, сәлемдесе, қонақ риза болады. VIP клиенттермен жұмыс істеу кезінде қонақтардың мамандығы туралы ақпараттар да өте маңызды. Жоғары деңгейдегі қонақүйлерде олар қонақты кәсіби мерекемен құттықтау мүмкіндігін жіберіп алмайды.

- Әйелдер VIP қонақтарға ерекше назар аудару керек. Көптеген қонақүйлерде олар үшін арнайы бөлмелер бар. Олар үстел үстіндегі қосымша айнамен, ванна бөлмесіндегі макияж айнасымен, сондай-ақ косметикалық және парфюмериялық аксессуарлардың кең спектрімен жабдықталған. Әйелдерге арналған бөлмеде сәнді жылтыр журналдар төселген, гүлдер әрқашан хош иісті. Қонақүйде ата-аналарымен бірге отырған VIP-клиенттердің балаларын, «кішкентай қонақтарды» елемеуге болмайды. Оларға да сыпайылықпен қарау керек, бірақ олармен қарым-қатынас аз формалды болуы керек. Түпнұсқа кішкентай ойыншықтар балаларды бос емес етіп, оларға көңіл-күй сыйлайды. Балалар жинағына мыналар кіруі мүмкін: бояу кітаптары, қарындаштар, ашық хаттар, балаларға арналған арнайы сусабын мен сабын және т.б. Қонақ үйлердің барлық ауысымдарында барлық келулер, ұзартулар және, әрине, VIP қонақтардың кетуі туралы нақты ақпарат болуы керек. (Ольга П., 2020)
- «Вип» типі бойынша қызмет көрсетуге жататын қонақтар санаты. Көптеген жоғары деңгейлі қонақ үйлерде барлық VIP қонақтарды мәртебеге қарай топтастыру әдетке айналған. Қонақтарды белгілі бір VIP мәртебесіне тағайындау қонақ үй басшылығы мен маркетинг бөлімінің құзыреті болып табылады. VIP мәртебелерінің саны әр түрлі болуы мүмкін. Әр мәртебе белгілі бір санға немесе әріпке сәйкес келеді.

«А» сыныбы үшін (VIP I): мемлекет (үкімет) басшылары және олардың отбасы мүшелері, коронованные особы, үкіметтік делегациялардың басшылары, ірі халықаралық компаниялардың президенттері:

* мейманханаға келгеннен кейін мейманхананың басшылығымен мейманмен кездесу;

* мейманға расталған баға бойынша неғұрлым жоғары санаттағы нөмірді беру (мүмкіндігінше);

- * қонақ бөлмесіне отандық шампан бөтелкесін (немесе орыс арағын) мұзбен жеткізу;
 - * мейманның болу мерзімі ішінде нөмірде вазада жаңа гүлдердің болуы;
 - * жеміс вазасы мен уылдырығы бар канапені келу күні бөлмеге жеткізу;
 - * мейманға жеке жолданатын және мейманхананың бас директоры келген күні нөмірде өзі қол қойған құттықтау хатының болуы;
 - * қосымша ақысыз шыққан күні есептік сағаттан кейін нөмірде болу құқығы;
 - * қонаққа шығу кезінде мейманхананың фирмалық белгісі бар естелік кәдесый түріндегі сыйлық;
 - * бөлмеде кондитерлік өнімдер, шай немесе кофе бар вазаны жеткізу.
- «В» сыныбы үшін (VIP II): әлемге әйгілі өнер қайраткерлері, ірі әлемдік компаниялардың директорлары мен басшы қызметкерлері, Үкімет мүшелері:
- * мейманхана басшылығы келген соң мейманмен кездесу;
 - * мейманға расталған баға бойынша неғұрлым жоғары санаттағы нөмірді беру (мүмкіндігінше);
 - * мейман келген күні бөлмеге жаңа піскен жемістер салынған вазаны жеткізу;
 - * келу күні бөлмеге отандық шампан бөтелкесі мен жеміс құмырасын жеткізу;
 - * қосымша ақысыз шыққан күні есептік сағаттан кейін нөмірде болу құқығы;
 - * мейманға жеке жолданатын және келу күні мейманжайдың бас директоры жеке қол қойған құттықтау хатының болуы;
 - * қонаққа шығу кезінде мейманхананың фирмалық белгісі бар естелік кәдесый түріндегі сыйлық. (Studme, 2020)

Қорытынды:

Жеке қызмет көрсету саласында сәтті жұмыс істеу үшін сіздің алдыңызда кім тұрғанын нақты түсіну керек. Құндылықтарды, психологиялық ерекшеліктерді, өмір салтын білу-VIP клиенттермен тиімді жұмыс жасауға мүмкіндік береді. Клиенттердің психологиялық және әлеуметтік ерекшеліктерін түсінуден басқа, бүкіл клиенттік базаны

сегменттеу қажет. Кейде тіпті топ ішінде сегментация қажет болуы мүмкін. VIP клиенттер сәтті және бай, олар белгілі бір деңгейге жеткен адамдар. Осы сегменттің клиенттері алғысы келеді: қызмет көрсетудің қолайлы шарттары; мерзімдері мен сапасы бойынша, оның ақшасы мен деректерін қорғау жөніндегі кепілдіктер; сараптамалық сүйемелдеу; Бүгінгі таңда сәнді кеңсе, жарнама және патетикалық ұрандар түрінде қымбат қаңылтыр жасау кез-келген компания үшін қиын болмайды. Бірақ артықшылықты клиент күтетін тиісті қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету әлдеқайда қиын.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Benckendorff, P. (2009). Evaluating wikis as an assessment tool for developing collaboration and
2. K Journal of Hospitality and Tourism Management, 16 (1), 102-112.
3. ; Ольга П., 2020
4. Studme, Учебные материалы для студентов, 15, (2020)
5. , студенческая библиотека, (2013-2020)
6. Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. Tourism Management // Lovelock, B. A. — 2010.-Vol. 31(3), P. 357-366.

ҚМ АА Күәлік нөмірі: **KZ45VPY00102718** — ҚР Мәдениет және Ақпарат министрлігі

© 2026 **Bilimger.kz** Ақпараттық-танымдық білім порталы. Барлық мазмұн авторлық құқықпен қорғалған.