

ТУРИСТІК ИНДУСТРИЯДАҒЫ ҚОНАҚЖАЙЛЫҚ ОБЪЕКТІЛЕРІНДЕГІ ТӘРБИЕЛІК ЭТИКЕТ

Қабдрашит Сүйінбай Олжабайұлы,
магистрант 1 курса,

Ш.Уәлиханов атындағы Көкшетау университеті

Аннотация

Өзектілігі: мақалада туристік индустриядағы қонақжайлық объектілерінің тәрбиелік этикеті, қонақ үй бизнесі арқылы тәрбиелеу және оны ары қарай дамыту туралы баяндалады.

Мақсаты: тәрбие көзі.

Түйін сөздер: туристік индустрия, тәрбиелік этикет, туристік кәсіпорындар, қонақжайлық объектілер, қонақжайлық индустрия, қонақжайлық, қонақ үй шаруашылығы, туристік инфрақұрылым

Аннотация

Актуальность: В статье рассказывается о воспитательном этикете объектов гостеприимства в туристской индустрии, воспитании и дальнейшем развитии гостиничного бизнеса.

Цель: источник воспитания.

Ключевые слова: индустрия туризма, образовательный этикет, туристические предприятия, объекты гостеприимства, индустрия гостеприимства, гостеприимство, гостиничный бизнес, туристическая инфраструктура.

Abstract

Relevance: The article describes the educational etiquette of hospitality facilities in the tourism industry, education and further development of the hotel business.

Goal: the source of education.

Key words: tourism industry, educational etiquette, tourism enterprises, hospitality facilities, hospitality industry, hospitality, hotel business, tourism infrastructure.

Туристік кәсіпорындардың коммерциялық бағыты туристік және сервистік бизнестің пайда болуына, сондай-ақ кәдесыйлар мен туристік тауарларды шығаратын мамандандырылған саланың құрылуына әкеледі. Бұл жағдай туризм мен сервистік сервистік-туристік кәсіпорындардың дербес кешеніне бөлуге мүмкіндік береді. Мұның бәрін туристік индустрия ретінде анықтауға болады, оның даму қарқыны оның жылдамдығымен таң қалдырады.

Туристерге арналған өнімдер мен қызметтерді өндіретін кәсіпорындардың келесі классификациясын беруге болады: бастапқы – тікелей туристерге қызмет көрсетуге арналған (санаторийлер, пансионаттар, лагерьлер және т.б.). Жабық туристік және курорттық орталық жағдайында осы аумақта орналасқан барлық дерлік кәсіпорындар осы санатқа жатады; екінші – негізінен туристерге қызмет көрсетуге арналған, бірақ олардың қызметтерін жергілікті тұрғындар да қолдана алады (тамақтану орындары, мәдени мекемелер және т. б.); үшінші – әдетте жергілікті тұрғындарға қызмет көрсетуге арналған, бірақ олардың қызметтерін олардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін де пайдалануға болады туристер (қоғамдық көлік, пошта және т.б.).

Туристік индустрияның маңызды салаларының бірі-қонақ үй шаруашылығы. Қонақ үй индустриясы ең маңызды (тасымалдаумен қатар) туристік қызметтердің бірі – орналастыру қызметтерін ұсынуға мамандандырылған. Кейбір жағдайларда қонақ үй ісіне тамақтану қызметтері де кіреді. Осылайша, заманауи қонақ үй қызметтері туристерге қызмет көрсетудің кешенді пакеті түрінде пайда болады.



Қонақжайлылық индустриясының құрылымы Дж. Диттмер мен Дж. Гриффин

Қонақжайлылық (сөздің тар мағынасында қонақжайлылық) азық-түлік секторы мен орналастыру секторын қамтиды. Саяхат және туризм, өз кезегінде, ойын-сауық пен демалысты, көлікті, агенттіктер мен туроператорлық фирмаларды қамтиды [1].

В.И. Азар, В.А. Квартальнов және В.М. Козыревтің еңбектерінде туристік индустрия (туризм индустриясы) «деп анықталған... функциялары демалыс пен ойын-сауықтың әртүрлі түрлеріне әр түрлі және күрделі сұранысты қанағаттандырудан тұратын салалар мен бөлімшелер кешенінен тұратын экономикалық жүйе». Туризм индустриясы келесі ерекше қасиеттермен сипатталады: ресурстарға бағдарлау, өндірістің маусымдық және циклдік сипаты, туристік инфрақұрылымға қомақты қаражат салу қажеттілігі.

Туризм индустриясы қамтиды өндіру және сату тауарлар мен қызметтердің әр түрлі халық шаруашылығы салаларының, шығыңқы, яғни туристік саласы. Туризм индустриясының нарықтық қатынастарының күрделілігі мен әртүрлілігі туристік салаларды да, қоғамдық өндірістің басқа салаларын да дамытудың өзара мультипликативті әсерін анықтайды. Туризм индустриясының ерекшелігі – осы сегменттегі қоғамдық өндірістің әртүрлі салаларының тікелей және (немесе) жанама өзара іс-қимылының әртүрлілігі мен күрделілігінде, олардың көпшілігі өндірістік емес қызмет түрлерін жүзеге асыратын салалар болып табылады.

Егер туристік индустрия кеңірек қарастырылса, онда бұл тәуелсіз ұлттық экономикалық кешен, өйткені туризммен тікелей байланысты аталған субъектілерден басқа, оған белгілі туристік сипаты жоқ әртүрлі мамандандырылған кәсіпорындар кіреді. Мұндай салаларға техникалық қызметтердің кең желісі бар жолаушылар көлігі (әуе, су, автомобиль, теміржол), көліктік машина жасау және автомобиль жасау, отын өнеркәсібі, күрделі және жол құрылысы, кәдесыйлар өндірісі. Тамақ өнеркәсібі, ауыл шаруашылығының көптеген салалары және т.б., сондай-ақ турист пайдаланатын қызмет көрсету саласы кіреді.

Туристік индустрияның ерекшелігі оның құрамдас туристік салаларының техникалық-экономикалық ерекшелігі болып табылады, ол бір салада оның материалдық-техникалық базасының барлығын немесе көп бөлігін біріктіру мүмкіндігін жоққа шығарады, сондықтан туризм индустриясын туристік салалардың қызметтері мен тауарлары нарығы ретінде қарастыруға болады. Туристік сала-нарықтың туристік сегментінде сатуға арналған тауарлар немесе қызметтер өндіретін кәсіпорындардан тұратын қоғамдық өндіріс саласы.

Туристік саладағы кәсіпорындардың ерекшеліктері: біріншіден, негізінен қызметтің өндірістік емес сипаты, екіншіден, туристер мен саяхатшылардың көпшілігі, олардың болмауы (мейрамханалар, кафелер, кәдесый дүкендері) айтарлықтай азайтатын не-

месе белгілі бір кәсіпорындардың (қонақ үйлер, билет агенттіктері, курорттар) болуын мүлдем мүмкін етпейтін тұтынушылардың ерекшелігі. осы аймақта.

Туризм индустриясы негізінде туристік бизнес дамып келеді, оны туристік ресурстарды пайдалануға негізделген және туристердің қажеттіліктерін (туристік қажеттіліктерді) қанағаттандыру арқылы пайда табуға бағытталған туристік индустрия кәсіпорындарының қызметі ретінде ұсынуға болады. Туристік бизнестің тән белгісі туристік бизнес саласындағы жұмыстың нәтижесі туристік қажеттіліктерді қанағаттандыру болып табылады.

Туризм индустриясы мен туристік индустрияға кіретін салалардың құрылымы сәйкес келеді. Туризм индустриясында да, туризм индустриясында да бір жағынан өзіндік негізгі қызметті, екінші жағынан инфрақұрылымды нақты ажыратуға болады. Туристік индустрияның туристік бизнестен айырмашылығы формальды: туристік индустрия – бұл жай салалар мен кәсіпорындардың жиынтығы, туристік бизнес – бірдей жиынтық, бірақ жеке менеджерлердің қызметін міндетті түрде қосып, осы қызметтің нақты мақсатты бағыты бар.

Туризм – бұл көптеген қызмет түрлерін қамтитын сала. Туризм индустриясының барлық сегменттері өзара байланысты және бір-біріне тәуелді. Мысалы, тау шаңғысы курортының жетістігі шаңғышылардың беткейлерге жеткізілуіне, орналасу деңгейіне, тамақтану деңгейіне және курортта демалу кезінде туристерге ұсынылатын басқа қызметтерге байланысты. Тау шаңғысы курорттарымен байланысқан шағын кәсіпорындар тәуелсіз бизнес ретінде әрекет етеді, бірақ іс жүзінде олар бір-біріне тәуелді. Бұл тәуелділік бірлескен күш – жігерді қажет етеді.

«Қонақжайлылық» термині, сондай-ақ бизнес секторы-қонақжайлылық индустриясы ерекше назар аударуға тұрарлық. Р. Браймердің пікірінше, қонақжайлылық-кезкелген қамқор қызметтің құпиясы. Қонаққа деген қамқорлық, клиенттің қажеттіліктерін сезіну қабілеті, қызметкердің мінез-құлқындағы айқын, бірақ айқын белгілер. По мнению Р. Браймер, Қонақжайлылық индустриясы – бұл қонақтарды қабылдауға және қызмет көрсетуге байланысты қызметтер нарығында мамандандырылған көптеген және әртүрлі кәсіпкерлік формаларының ұжымдық тұжырымдамасы... ол қамтитын барлық негізгі қызмет түрлерінің тізімі жоқ. Бірақ келесі негізгі бағыттарды бөліп көрсетуге болады: тамақтану, тұру, тасымалдау және демалу [2].

И.В. Зорин және В.А. Квартальнов келесі анықтаманы ұсынады: «қонақжайлылық – бұл туристік қызметтерді өндірудің үйлесімді үйлесімі, демалу ортасының жайлылығы және қонақтардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қызмет көрсететін персоналдың сыпайы мінез-құлқы, олардың қауіпсіздігі, физикалық және психологиялық жайлылығы... қонақжайлылық-туристік өнімнің маңызды тұтынушылық қасиеті: клиентке өзін бақытты сезіну, оған құрмет көрсету, сыпайылық таныту мүмкіндігі». «Қонақжайлылық индустриясы» ұғымы көп қырлы және, тиісінше, «қонақжайлылық» ұғымы сияқты анықтау қиын. Жоғарыда келтірілген қонақжайлылық, демалыс және туризм индустриясының қазіргі заманғы модельдері қонақжайлылық индустриясының мазмұны мен шекараларын, сондай-ақ оны Туризм индустриясы мен демалыс индустриясымен байланыстырудың күрделілігін нақты көрсетеді.

Г. Пейдждің дәл айтуына қарағанда, қонақжайлылық – адам үшін ең бірінші және ең маңызды іс. Қонақжайлылық – бұл мінез-құлық философиясы, бірақ сала – бұл сыйақы үшін қызмет. Қонақжайлылық индустриясы, Д. Уэбстердің пікірінше, қонақтарға жомарттық пен достықпен сипатталатын қонақжайлылық қағидаттарына негізделген қызмет түрлерінен тұратын кәсіпкерлік саласы.

Алайда, Б.Л. Соловьев пен Л.А. Толстова қонақжайлылық индустриясының негізгі құрамдас бөлігі жоғарыда аталған қызмет түрлерінің тізімі емес, қонақжайлылықтың негізгі қағидасы деп санайды: «тұтынушы әрқашан дұрыс!». Бұл принцип қонақжайлылық бизнесіндегі тиімді қызметтің негізгі өлшемі болып табылады [3].

Қонақ үй шаруашылығы-қарқынды дамып келе жатқан сала, қазіргі туризм индустриясы. Туризмді дамыту онсыз мүмкін емес, заманауи, жайлы, туристердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын қонақ үй базасы. Осыған байланысты сұрақтар ерекше мәнге ие болады, қонақ үй саласында мамандар даярлау. Қонақ үй қызметі қызмет көрсету түрлерінің бірі болып табылатын қызметі. Оның ерекшеліктері оның сенім артуымен байланысты қонақжайлылық принциптері. Орын алған адамзат тарихының алғашқы кезеңдерінде әлеуметтік институт ретінде үйден тыс жерде қорғаныс, қабылдау және қамқорлық, қонақжайлылық бірте-бірте қоғамға пайдалы және қажетті коммерцияға айналды.

Қазіргі уақытта «қонақжайлылық» ұғымы жоғары әлеуметтік маңызы бар және мәдениетаралық қарым-қатынаста маңызды рөл атқарады.

Қонақжайлылықтың әртүрлі түсіндірмелерінде авторлар бір жағынан, «адамның мінез-құлқы мен мінез-құлқының сапасы, мейірімді және қонақжайлылықпен ерекшеленетін, қабылдауды жақсы көретін, қонақтарды қарсы алу», осылайша, осы тұжырымдаманың мәнін тарылту, екінші жағынан тараптар оны «бизнес түрлерінің кең жиынтығы, әрқайсысы оның ішінде үйден тыс адамдарға қызмет көрсетумен байланысты».

Бұл түсіндірулер түсіну көзқарастарының полярлығын көрсетеді қонақжайлылық феномені оның әлеуметтік-мәдени ерекшелігін көрсетпейді. Жұмыс анықтамасы ретінде ең көп сипаттайтын қонақжайлылық феномені, біз мынаны береміз: «қонақжайлылық – бұл жалпыға ортақ қоғамдық институт, қонақты қабылдау және қамқорлықпен қамтамасыз ету».

Белсенді туризмнің танымалдылығының өсу үрдісі байқалады, бағыттарын сақтаған дәлме-дәл сәйкес табиғи және мәдени этникалық мәдениеттерді, экотуризмді зерттеу мақсатында құндылықтар, туризм. Экотельдер саны өсуде (мысалы, Бали аралындағы Banyan Tree Kamandalu), және экологиялық саясат әркімнің қызметінің атрибуты болады қонақ үй өзінің беделіне мән береді. 1993 жылы он бір ірі халықаралық қонақ үй желілері (Accor, Forte, Hilton, Intercontinental, Marriott және т. б.) халықаралық бастама көтерді қонақ үйлердің экологиялық жауапкершілігі. Негізін дамыту халықаралық қонақ үй экологиялық жауапкершіліктің негізін қалады Intercontinental компаниясы, 1990 жылы нұсқаулық шығарды экологиялық даму және қонақүйлерді басқару. Бұл алғашқы қадам болды экологиялық және әлеуметтік дамуға барлық МГК қатысу жолдары халықаралық қонақ үй бизнесінің жауапкершілігі. 2 сұрақтар әлеуметтік жауапкершіліктің құрамдас бөлігі ретінде компанияның қоғам алдындағы жауапкершілігі қонақ үй компанияларының қызметі және жарқын мысал прагматика мен қоғамдық тану қажеттілігінің үйлесімі. Бұл корпоративтік саясатта экология мәселелерін үйлестіру арқылы қол жеткізіледі шығындарды үнемдеу және оң қоғамдық мақсатқа жету қадамдары беделі [4].

В. Гуляевтің пікірінше, сапалы қызмет көрсету үшін қонақ үй кәсіпорны төрт факторға әсер етеді:

- материалдық-техникалық базаның жағдайы, атап айтқанда: ыңғайлы қонақ үй үй-жайларын жоспарлау және сапалы әрлеу, оның қоғамдық бөлмелері мен тұрғын бөлмелерін жабдықтау жайлы жиһазбен және жабдықтармен, толық жиынтықтармен жоғары сапалы іш киім, қазіргі заманғы жоғары өнімді ас үй жабдықтары, ыңғайлы Лифт шаруашылығы және т. б.;

- прогрессивті қызмет көрсету технологиясы; ол мыналарды қамтиды қоғамдық Үй-жайлар мен тұрғын үйлерді жинау тәртібі мен тәсілдері нөмір, тіркеу және клиенттермен есеп айырысу, рецептуралар мейрамханалар мен барларда тағамдар мен сусындар дайындау, нысандары сауда залдарында қызмет көрсету және т. б.;

- жоғары кәсібилік және құзыреттілік персонал. Оның шеберлігі мен дайындығы анық, тез және мәдени қонаққа қызмет көрсету; әзірлеу және дамыту қамтиды;

- қызмет көрсету сапасын басқару сапа стандарттарын енгізу, қызметкерлерді оқыту, бақылау, барлық учаскелерде қызмет көрсетуді түзету, жетілдіру қонақ үй қызметі [5].

Қорыта келе айтарым – Туристік индустриядағы қонақжайлық объектілерінің тәрбиелік этикеті бұл қонақжайлылықтың негізгі қағидасы деп санаймын, себебі «тұтынушы әрқашан дұрыс!» деген қағиданы ұстану қажет. Бұл принцип қонақжайлылық бизнесіндегі тиімді қызметтің негізгі өлшемі болып саналады.

Әдебиеттер тізімі:

1. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с. Агеев А.Г. Предпринимательство: проблемы собственности и культуры – М.: Прогресс, 1991;
2. Андреева О.Д. Технология бизнеса: маркетинг. Учебное пособие. – М.: Издательская группа ИНФРА-М – НОРМА, 1997. – 224с.
3. Баркан Д. И. Маркетинг для всех: Беседы для начинающих. – Л.: Редакционно-издательский центр «Культ-информ-пресс» совместно с социально-коммерческой фирмой «Человек», 1991. – 256 с.
4. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М., 1995.
5. Бусыгин А.В. Предпринимательство. Основной курс: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 1998.

ЗНАЧЕНИЕ ДЕКОРАТИВНО-ПРИКЛАДНОГО ИСКУССТВА В ИНКЛЮЗИВНОМ ОБРАЗОВАНИИ

*Кабдуали Салават Саматович,
студент 1 курса, кафедры искусств,
Архипова Ксения Геннадьевна,*

*магистр педагогики и психологии, ст.преподаватель кафедры искусств,
Костанайский региональный университет им.А. Байтурсынова, г. Костанай*

Аннотация

Өзектілігі: инклюзивті білім беру-бұл барлық балалар, олардың физикалық, психикалық, зияткерлік және басқа ерекшеліктеріне қарамастан, жалпы білім беру жүйесіне кіретін оқыту. Өзі термин бар, шығу тегі латынша: «include» – «закключаю, қамтиды». Инклюзивті білім беру аясында бала оқу процесіне бейімделмеуі керек, керісінше – оқытудың сипаты мен қарқыны баланың қажеттіліктеріне бейімделеді.

Мақсаты: Ерекше білім беру қажеттіліктері бар балалар үшін сәндік-қолданбалы өнердің ролін ашу.

Түйінді сөздер: инклюзивті білім беру, сәндік-қолданбалы өнер, шығармашылық.

Аннотация

Актуальность: Инклюзивное образование – это обучение, при котором все дети, независимо от их физических, психических, интеллектуальных и других особенностей, включены в общую систему образования. Сам термин имеет латинское происхождение: «include» – «закключаю, включаю». В рамках инклюзивного образования не ребёнок должен приспособливаться к процессу обучения, наоборот – характер и темп обучения подстраиваются под нужды ребёнка.

Цель: раскрыть роль декоративно-прикладного искусства для детей с особыми образовательными потребностями.

Ключевые слова: инклюзивное образование, декоративно-прикладное искусство, творчество.

Abstract

Relevance: Inclusive education is education in which all children, regardless of their physical, mental, intellectual and other characteristics, are included in the general education system. The term itself has a Latin origin: «include» – «I conclude, I include». Within the framework of inclusive education, it is not the child who must adapt to the learning process, on the contrary, the nature and pace of learning are adjusted to the needs of the child.