

ӘОЖ 640.4:004  
ГТАМР 71.35.13

## ҚОНАҚҮЙЛЕР МЕН МЕЙМАНХАНАЛАРДАҒЫ БРОНДАУ ЖӘНЕ РЕЗЕРВЛЕУ ЖҮЙЕСІ (HMS HUMAN MANAGEMENT SYSTEMS ШЕТЕЛДІК ЖҮЙЕСІ)

*А.М. САРСЕБАЕВА<sup>1</sup>*

(<sup>1</sup>Алматы технологиялық университеті, Алматы, Қазақстан)  
E-mail: ajgulya.81@mail.ru

*Бұл мақалада қабілеттілік тұжырымдамасы талқыланып, оны басқарудың негізгі бағыттары зерттеледі. XX ғасырдың 90-шы жылдарының басында туристік нарықта көптеген компьютерлік брондау және резервілеу жүйесі енгізіле бастағаны қарастырылады. Мақаланың жаңалығы - біріккен туристік агенттіктердің жетекші ассоциациялары бірқатар қонақ үй компанияларына осы қонақ үйлерді электрондық брондау желілеріне енгізу қажеттілігі туралы ұсыныс жасалды. Зерттеу нәтижесінде қонақжайлылық индустриясының келешектегі қызметкерлерінің қазіргі заманғы ақпараттық жүйелер мен қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарында қолданылатын технологияларды зерттеу, болашақ маманның кәсіби қызметтегі нарықта арнайы бағдарламалық өнімдер мен ақпараттық жүйелерді қолдануды үйретеді.*

**Негізгі сөздер:** автоматтандырылған жүйе, қонақ үй менеджмент жүйесі, брондау, онлайн брондау жүйесі, интернет тарифтер.

## СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ И РЕСТОРАНАХ (ЗАРУБЕЖНАЯ СИСТЕМА HMS HUMAN MANAGEMENT SYSTEMS)

*А.М. САРСЕБАЕВА<sup>1</sup>*

(<sup>1</sup>Алматынський технологический университет, Алматы, Казахстан)  
E-mail: ajgulya.81@mail.ru

*В данной статье обсуждается концепция способностей, изучаются основные направления ее управления. Предполагается, что в начале 90-х годов XX века на туристском рынке началось внедрение множества компьютерных систем бронирования и резервирования. Новизна статьи – ведущие ассоциации объединенных туристских агентств предложили ряд гостиничных компаний о необходимости внедрения данных гостиниц в сеть электронного бронирования. В результате исследования будущие работники индустрии гостеприимства будут изучать современные информационные системы и технологии, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства, обучать будущих специалистов использовать на рынке профессиональной деятельности специальные программные продукты и информационные системы.*

**Ключевые слова:** автоматизированная система, система менеджмента гостиниц, система бронирования, онлайн бронирование, интернет тарифы.

## THE SYSTEM OF BOOKING AND RESERVATIONS IN HOTELS AND RESTAURANTS (INTERNATIONAL SYSTEM HMS-HUMAN MANAGEMENT SYSTEMS)

*А.М. SARSEBAEVA<sup>1</sup>*

(<sup>1</sup>Almaty Technological University, Almaty, Kazakhstan)  
E-mail: ajgulya.81@mail.ru

*In this article the concept of abilities is discussed, the main directions of its management are studied. Novelty of the article-leading associations of United travel agencies have proposed a number of hotel companies on the need to implement these hotels in the network of electronic booking. As a result of the study, future employees of the hospitality industry will study modern information systems and technologies used in the hospitality industry, train future professionals to use special software products and information systems in the professional market.*

**Key words:** automated system, hotel management system, booking system, online booking, Internet rates.

### *Kіpіcne*

Соңғы жылдары туристік индустрия жаңа компьютерлік технологияларды енгізуге байланысты елеулі өзгерістерге ұшырады. Туристік өнімдерді әзірлеу және енгізу технологиясының ерекшелігі автокөлік құралдары мен тұрмыстық орындардың мүмкіндігінше қысқа мерзімде болуын қамтамасыз етеді, орынды тез резервтеуді және резервтеуді қамтамасыз етеді және туристік қызметтерді көрсетуде қосалқы міндеттерді шешуді автоматтандыруды талап етеді (осындай құжаттарды параллель тіркеулер, билеттер, шоттар мен нұсқаулықтар, есеп айырысу-анықтамалық ақпарат және т.б.). Бұл ақпаратты өңдеу мен берудің заманауи компьютерлік технологиялары туризмде кеңінен пайдаланылса, қол жеткізуге болады.

### *Зерттеу нысандары мен әдістері*

Зерттеу нысаны - қонақжайлылық индустриясының келешектегі қызметкерлерінің қазіргі заманғы ақпараттық жүйелер мен қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындағында қолданылатын технологияларды зерттеу әдістері қолданылады.

### *Нәтижелері және талқылаулар*

Қазіргі заманғы қонақ үйі, ол қалалық қонақ үйі немесе курорт, тек қана жайлы бөлмелер және жақсы дайындалған қызметкерлер ғана емес, сонымен қатар тынығуға және жұмыс істеуге қажетті барлық нәрсемен жабдықталған орын десек болады. Қонақ үйдің мамандануына байланысты мейманхана бизнес орталық, СПА, бассейн және басқа да көптеген мейрамханалар мен барлар қамтамыз етіліп отырады. Бұл бүкіл экономиканы басқару үшін мамандандырылған бағдарламаларды қажет етеді [1].

Қонақүй менеджменті жүйесі (HMS - Hotel Management Systems) PMS (Property Management Systems - жылжымайтын мүлікті басқару жүйесі) арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету класына жатады. HMS-нен басқа,

қонақжайлылық индустриясының басқа да объектілеріне (мейрамханалар, барлар, спорттық-ойын-сауық кешені және т.б.), сондай-ақ дүкендерді басқару жүйелеріне, қоймаларға, мемлекеттік мекемелерге арналған бағдарламалар кіреді.

Қонақ үй жүйелері қонақтардың қызмет көрсетуінің барлық кезеңдерін, броньдық билеттерден, түпкілікті қоныс аударуға дейін, сондай-ақ негізгі бизнес-процестерді - кәметке толмағандардың жұмысынан кәсіпорынға есеп беруді ұйымдастыруға дейін автоматтандыруға мүмкіндік береді. Бұдан басқа, олар бөлмеде бар барлық қызметтер мен қонақ үй жүйелерін басқаруды қамтамасыз етеді.

Соңғы жылдары қонақ үй жүйелеріне деген қызығушылық басым болып отыр. Егер бес немесе бес жыл бұрын нарықта үш немесе төрт компания болса, онда биылғы жылы оннан астам компания өкілдері бар. HMS дегеніміз туралы біз мұндай жүйелер сататын және енгізетін компаниялардан білдік [2].

Барлық HMS-лер FrontOffice модульдерінен, BackOffice модульдерінен және сыртқы жүйелерге арналған интерфейсдерден тұратын көп немесе аз ұқсас құрылымға ие (1-сурет).

Әрбір HMS функционалды модулінің өз жиынтығы бар, бірақ HMS ішіндегі қызметтердің типтік құрамы келесідей.

Тіркеуші. Бұл қонақты тіркеуді және оны бөлмеде орналастыруды, сондай-ақ есеп айырысуды және көшіруді қамтамасыз ететін ең маңызды қызмет. Қабылдау және тұру қызметі әдетте қонақтарды қондыруға байланысты барлық операцияларды жүргізе алатын бірқатар бөлмелерді («шахмат» деп аталатын) жүктеу үшін графикалық интерактивті жоспармен жұмыс істейді.

Брондау. Брондау модулі брондау кезінде бөлмелердің болуын немесе автоматты түрде анықтауды, тапсырыс параметрлерін көрсетуді, бронь жасау және жоюды ұсынады. Топтық қосымшаларды ұстауға байла-

нысты қосымша функциялар кейбір ЖМҚ-да бөлек модульге орналастырылады.

Қамқорлық қызметі. Мұнда менеджмент жүйесінің басты міндеті - кезекшілік пен тазалау нөмірлерінің кестесін ұйымдастыру, жазбаша бұйрық беру арқылы жұмыстарды (мысалы, сүлгілерді ауыстыру, дәретхана косметикасы және т.б.) жасау. Жүйе жиі орындалған жұмыс үшін қызметкерлердің алған баллдарын есептейді. Сонымен қатар, бұл бөлмелердегі шағын-барлардың күйін және олардағы тауарларды есепке алуға көмектеседі.

Әкімшілік. Бұл модуль жүйенің өзіндік конфигурациясын, тарифтерді өзгертуді, айырбастау бағамдарын өзгертуді және басқа параметрлерді қамтамасыз етеді.

Бухгалтерлік есеп. HMS бухгалтерлік бағдарламалармен өзара әрекеттеседі (көп жағдайда бұл «1С: Бухгалтерия»). Қонақ үй жүйелері деректерді «1С» -ге жүктеуге мүмкіндік береді, мұнда бухгалтер олармен жұмыс істейді. Тұтастай алғанда, бухгалтерлік бағдарлама - бұл жеке жүйе, бірақ «1С» негізінде құрыла-тын қонақүй шешімдерінің жеке класы бар.



1 сурет - Модульдердің типтік құрамы және сыртқы HMS жүйесі  
\*Ескерту - автормен [3]негізінде құрастырылған

Сонымен қатар, HMS қонақ үйдегі жабдықты пайдаланатын және қонақтарға қосымша қызмет көрсететін әр түрлі сыртқы жүйелермен өзара әрекеттеседі. Әдетте HMS-пен жабдықталған «джентльменнің жиынтығы» фискалды тіркеушілерге, құлыптау жүйелеріне және телефонды тарифтеу құралдарына интерфейстерді қамтиды.

Қонақ үйлерде, электронды құлыптарда, шағын-АТС-да, маршрутизаторларда немесе теледидарда пайдаланылатын жабдық - бұл HMS-ке қосылу күтілетін арнайы құрылғылар. Жаңа өндірушілер үнемі нарықта пайда болғандықтан, барлық қонақ үй аппараттары арнайы HMS-мен байланыс орнатпайды, бірақ мәселе әдетте дұрыс интерфейстерді жазу арқылы шешіледі.

2002 жылдан бастап, қонақ үй бизнесі саласында қолданылатын бағдарламалық жасақтама шешімдері үшін стандартты интерфейстерді әзірлейтін «Technology Next Generation Technology» (HTNG) халықаралық ұйымы бар.

Қаржылық тіркеушілер (кассалық тіркеушілер). Басқару жүйесі барлық ақша операциялары жүргізілетін тіркеушілермен өзара әрекеттесуі керек, сондай-ақ төлем карталарының авторизациялау жүйелері арқылы қонақтардың ақысын төлеуі мүмкін.

Қіруді басқару жүйесі. Қазіргі уақытта қонақүйлерде «дербес» (дербес) және «онлайндық» (желілік) түрдегі электрондық құлыптар орнатылған. Екінші жағдайда, персоналға қол жеткізу, санкцияланбаған қатынау әрекеттері, батареяның деңгейі (сымсыз ин-

терфейспен құлыптар үшін) және т.б. туралы ақпарат нақты уақыт режимінде бақылау бағдарламасына жіберіледі. Қонақүйлер үшін электронды құлыптар бірнеше танымал брендтер бар (Onity, Salta, Inhova, SmartLock және т.б.) жеке нарық болып табылады, бірақ жаңа өндірушілер үнемі пайда болады [3].

Энергияны үнемдеу. Бөлмедегі кіру жүйесін қосу екі мақсатқа ие энергияны үнемдейтін қалта болып табылады: карточка кілтін сақтау және (ең қарапайым жағдайларда) бөлмені электрмен жабдықтауды қосу. HMS-де ғимараттарды басқару жүйесі бар интерфейс болуы мүмкін, ол қонақтардың болуына байланысты бөлмедегі климатты орнатуға мүмкіндік береді. Мысалы, бөлмеде қонақтар пайда болған кезде, жүйе өзінің картасын анықтайды және ыңғайлылық режимін қосады. Тазау кезінде қызметші желдету режимін белсендіреді алады.

Интернет брондау. Көптеген қонақ үйлер веб-сайттарында (сондай-ақ турагенттіктердің веб-сайттарында немесе делдалдық фирмаларда) онлайн-брондау модулін орналастырады, сол арқылы оған келушінің нөмірін таңдауға және тапсырыс беруге болады. Бұл сату көлемін ұлғайтуға мүмкіндік береді, бірақ қосымшалар туралы деректер дерекқорға тікелей түсуі маңызды, әйтпесе бір нөмір бірнеше рет тапсырыс берілетін жағдай болуы мүмкін.

Телефонмен сөйлесудің тарифтері. Бөлмеде қонақтарға ұсынылған телефон қызметтері деректерді HMS-ке жіберетін тарифтермен ескеріледі. Егер нөмір толығымен берілмесе, кереуеттер арқылы әрбір қонаққа жеке рұқсат коды беріледі. Телефон қоңырауларына ақы төлеу соңғы қонақтық есепте көрсетіледі.

Интернет-тарифтер де бар, бірақ, шамасы, аз ғана таратылады. Шексіз интернет байланысы құны төмен, ал қымбат тұратын биллинг жүйесін сатып алу мүмкін емес. HMS-ті орнататын көптеген компаниялардың өкілдері мейрамханаларда, кафелерде және т.б. сияқты қонақ үйлердегі Wi-Fi тегін болуы керек деген пікір білдірді. Басқа сценарийге сәйкес, қонағы негізгі жылдам қызметтерге (электрондық поштаны қарау сияқты) жеткілікті түрде төмен жылдамдықпен Интернетке тегін бара алады, ал жоғары жылдамдықты қатынауды төлеуге болады [4].

Pay-TV жүйелер. Қонаққа фильмдерді жарнамасыз көрсететін бірнеше ақылы арналарды қарау қызметі ұсынылады немесе «сұ-

раныс бойынша бейне». Бұл бағдарлама қонақүйдің контент провайдерінен сатып алатын қол жетімділігі қонақүйдің ішкі кабельдік желісінде таратылады. Ақылы теледидар - бұл өз есебімен бөлек жүйе, бірақ HMS-мен байланысты болғандықтан, қызметті пайдалану ақырғы қонақтардың есептік жазбасына кетеді.

Автоматты мини-барлар. Әдетте кино-театрларда шағын-барлардың мазмұны кәметке толмағандарды тексереді, бірақ сіз бұл жабдықты автоматтандыруға болады. Тұтынылатын тауарлар туралы ақпаратты нақты уақыт режимінде HMS-ке жіберетін автоматты шағын-барлар мен басқару жүйелері бар. Тауарларды алып тастау салмақ сенсорларымен бақыланады, бірақ штрих кодтарымен жұмыс істейтін модельдер бар. Кез-келген жағдайда, Украина үшін автоматты шағын-барлар бұрынғыдай экзотикалық болып табылады; Қолжетімді қонақүйлер саны бірлікпен есептеледі. Осындай қондырғыларды орнату 500 мейманханалық немесе одан артық қонақ үйлерде негізделген, бірақ техниканы қалай алдауды жақсы көретін және білетін адамымыздың менталитеті бар, олар артықшылықтардан гөрі көп қиындықтар тудырады [5].

Мейрамханалар автоматтандыру жүйелері. Қонақүйдегі мейрамхана өз басқару жүйесімен жұмыс істейді, ол басқа пайдалы функциялардың ішінде тапсырысқа кіруді және ас үйге көшуді, түгендеуді жоспарлауды және тауарлардың қозғалысын бақылауды, залдағы жағдайды бақылауды және қызметкерлердің теріс пайдалануынан қорғауды қамтамасыз етеді. Қонақ үйдегі сервисті мейрамхана шоттары түпкілікті есепшотқа енгізілгендей етіп ұйымдастыру керек, ол төлемге қарсы есептегіште төленеді. Бұл үшін мейрамхана жүйесі қонақтар туралы және оның ағымдағы балансы туралы ақпаратты қонақүйден сұрайды, есептелген қызметтер туралы ақпаратты қайтарады. Іс жүзінде барлық өндірушілердің қонақ үй және мейрамхана жүйесі бар, сондықтан егер қонақ үй мен мейрамхана бір фирманың бағдарламалық жасақтамасын орнатса, ешқандай проблема жоқ. Сонымен қатар, кейбір жүйелер қонақүй мен мейрамхананы техникалық түрде басқара алады. Егер қонақ үй және мейрамхана әртүрлі өндірушілердің жүйелері болса, олардың арасындағы өзара әрекеттестік әзірлеушілер арасындағы келісімге байланысты. Мұндай жағдайларда қонақ үй мен мейрамхана «өз өмірін жасайды».

Қонақ үйде HMS-мен бірлесіп өз жүйелерімен басқарылатын басқа мекемелер (кафе, барлар, бильярд, сауна, бассейн, SPA-салон және т.б.) болуы мүмкін. Ең дұрысы, бүкіл кешен бір бірлік ретінде жұмыс істейді, ал осы мекемелерге барған қонақтарда онымен қолма-қол ақшаға қолайлы ақша салу туралы алаңдамауға болмайды: заң жобасын шығарған кезде оған ұсынылатын болады [6].

Америкадан HMS. Қазақстандағы сауда маркаларын шолу MICROS-Fidelio компаниясының OPERA және Fidelio қонақ үй жүйелерінен басталады. Осы бағдарламалық өнімдерді Украинада енгізу HRS (*Human Resources Management*) өңірлік өкілдігімен байланысты. HRS – бұл ТМД елдеріндегі, Балтық елдерінде және Моңғолиядағы MICROS-Fidelio компаниясының эксклюзивті дистрибьюторы.

Fidelio жүйесі қонақ үйдің барлық түрлеріне: желілік және тәуелсіз, қала сыртындағы клубтар, мотельдер мен бизнес-қонақ үйлерге арналған шешім ретінде орналастырылған. Fidelio v8 әртүрлі тапсырмаларды шешуге арналған: сауда, брондау, қонақтарды орналастыру және конференциялармен банкеттер ұйымдастыру кәсіпорынның қаржылық бақылау және басқару үшін деректерді ұсыну. Клиенттермен жұмыс істейтін қарымқатынасты басқару (CRM) модулі қонақтардың «тәпшікеуі дейін» тілектерін ескеруге мүмкіндік береді [7].

OPERA PMS v5 желілік қонақ үйлерді басқаруды жеңілдететін бірқатар функциялар бар. Орталық брондау жүйесі сізге желінің бір бөлігі болып табылатын барлық қонақ үй нөмірлерінің бар-жоғын бақылауға мүмкіндік береді және олардың бірнешеуінде бірден тапсырысты орындауға мүмкіндік береді. Брондау жүйесімен біріктірілген клиенттердің орталықтандырылған ақпараттық базасында қонақтармен серіктес компаниялар туралы ақпарат бар; Бұдан басқа, жүйе барлық қонақ үйлер арасында қонақтардың профайлдары туралы ақпаратпен алмасуды қамтамасыз етеді. Қонақ бір қонақ үйде тұра алады және басқа қызметтерді пайдаланады және төлем қонақ үйге аударылады.

OPERA-дің бөлігі болып табылатын басқа жүйелердің ішінде тарифтерді басқару үшін жауапты кірістерді оңтайландыру модулін және қонақүйдің негізгі көрсеткіштерін талдау және визуалды ұсынуды қамтамасыз ететін интеллектуалды модуль OPERA Business Intelligence System анықтай аласыз.

Сапа менеджменті жүйесі бөлмелердің жайкүйін қадағалауға және қонақтардың өтініштеріне жауап беруге, сондай-ақ қызметкерлердің жауап беру жылдамдығын тексеруге мүмкіндік береді.

OPERA түрлі сыртқы жүйелермен 950-ден астам интерфейсін қолдайды. Қонақ үйлерде орнатылған серверлерде, сондай-ақ «жұқа клиенттер» арқылы Интернетте жұмыс істей алады.

OPERAXpress деп аталатын өнімнің оңайлатылған нұсқасы бар, ол клиент OPERAPMS опциясынан таңдалады [8].

MICROSFidelio шешімдері - Marriott, Sheraton, Hilton, Hyatt, Accor, Radisson, Intercontinental, Kempinski, HolidayInn, LeMeridian және т.б. сияқты халықаралық қонақ үй желілерінің корпоративтік стандарттары.

Эпитома PMS қонақ үй менеджменті жүйесі американдық SoftBrands компаниясының өнімі болып табылады. ТМД, Орталық және Шығыс Еуропадағы жүйені енгізуді Libra Hospitality халықаралық компаниясы. Қазіргі уақытта компания клиенттері тәуелсіз қонақ үйлер, санаторийлер, курорттар, сондай-ақ қонақ үй тізбегі болып табылады [9].

«Interhotel» қонақ үй жүйесі «Қонақ үй-2.3» деп аталады және әртүрлі қонақ үйлерге арналған: екіден бес жұлдызға, оннан мыңға дейін нөмірлерге арналған. Ол стандарты модульдер жиынтығы бар («Портьер», «Кассир», «Резервтеу», «Тұрмыстық қызмет», «Есептер» және т.б.) және бұл модульдер жаңа мүмкіндіктермен толықтырылуы мүмкін. Nterotel компаниясы Hotel 2.3-ге біріктірілген немесе автономды түрде жұмыс істейтін өзінің эмбебап биллинг жүйесін (Тарифтік модуль) пайдаланады. Сондай-ақ, төлем-теледидар жүйелерін Hotel 2.3-ге интеграциялау қарастырылған.

Бағдарламалық жасақтама өнімі кезінде көптеген жетілдірулер мен жетілдірулер жиналып, қонақ үй-2.3-нің әртүрлі іске асырылуындағы әртүрлі кішігірім нюанстарда бірнеше адам бәсекеге түсе алады, бірақ сарапшылар мұндай күрделі жүйені дұрыс баптау қиынға соғады.

Бұл техникалық қызмет көрсету мәселелеріне әкелуі мүмкін.

Эдельвейс бағдарламасы 1996 жылы Санкт-Петербургтегі Rekssoft компаниясы мен әзірленді.

Servio HMS жүйесін ресейлік «NCT» компаниясы әзірледі, ол бастапқыда жанармай құю станцияларының желілерін автомат-

тандырумен айналысады; қонақ үй бағдарламасы нарыққа шамамен үш жыл бұрын келді. Бастапқыда ол «Рейкартс» қонақ үйлер желісі үшін жазылған [10].

Жүйе желілік қонақ үйлерде қолданыла алады, бірақ негізгі клиенттер төрт және үш жұлдызды қонақ үйлер болып табылады.

Сервиовеб-интерфейске ие және деректерді көрсетудің түрлі режимдерін қолдайды - графикалық «шахмат» түрінде немесе кестелік форматта.

Соңғы нұсқасы үлкен қонақ үйлерге арналған: бөлмелердің саны және, тиісінше, көрсетілетін деректердің саны неғұрлым көп болса, интерфейс неғұрлым ауқымды және баяу болады. Бағдарламаның тағы бір ерекшелігі – орталық брондау офисі мен клиенттік компаниялар арасында деректерді репликалау функциясының болуы.

Қолданбалар туралы барлық ақпарат тікелей дерекқорға жіберіледі, сондықтан сол нөмірлерді қайта брондау жоқ.

Мысалы, әрбір күндегі жүйе бөлмеде тұрудың өзіндік құнын болжайды. Осы сомаға сүйене отырып, Клиент барлық тұрғындар мен олардың бір бөлігі үшін алдын-ала төлем жасай алады. Сонымен қатар, тұру кезеңінен бастап, аралықтары бар жеке күндер бойынша таңдауға болады. Клиент белгілі бір соманы алдын-ала төлем ретінде қалдыра алады және оның одан әрі келуі үшін төлейді [11].

### **Қорытынды**

Болашақта мейрамхана бизнесін автоматтандыру жүйесі одан да функционалды болады және оларды пайдаланатын мекемелердің саны айқын көрінеді. Олар іске асырылатын болады және олармен байланысты мәселелерді шешуге арналған функционалдылық - мысалы, брондау кестелері және келушілерден кері байланыс жинау. Одан басқа, автоматтандыру және мейрамхананың жұмыс істеуінің жаңа аспектілеріне қосымша бақылауды енгізу бойынша шешімдер болады, мысалы, официантты басатын түймені қабылдау жылдамдығы.

Осы мақалада келтірілген автордың ғылыми еңбегінің зерттеу қорытындысы бойынша келесідей ұсыныстар жасауға болады:

- автоматтандыру жүйесі мейрамхананың иелеріне бірқатар мәселелерді шешуге мүмкіндік береді: қызметкерлерді бақылау, олардың тарапынан алаяқтық ықтималдығын төмендету, есепке алуды жеңілдету және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығын арттыру.

- төлемдерді қабылдау операторлары тұтынушылар туралы ақпараттың сенімді көзі болып табылады.

- автоматтандыру жүйесі мейрамхананың иелеріне бірқатар мәселелерді шешуге мүмкіндік береді: қызметкерлерді бақылау, олардың тарапынан алаяқтық ықтималдығын төмендету, есепке алуды жеңілдету және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығын арттыру.

### **ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

1. Котлер, Ф. Маркетинг-менеджмент в новом тысячелетии. – СПб.: Питер, 2002. – 750 с.
2. Мартышев А.В. Маркетинг отношений: Учебное пособие. -Владивосток: ДГУ, 2005. -108 с.
3. Анализ рынка общественного питания в Казахстане: предприятия и услуги, тренды и прогнозы / Институт маркетинговых и социологических исследований "Elim" Режим доступа. [Электронный ресурс] <http://www.marketingcenter.kz/2016/02-20-kazakhstan-analiz-rynka-obschestvennogopitaniya.html> (Дата обращения: 13.02.2018).
4. Жданов В.В. Управление качеством услуг на предприятиях ресторанного бизнеса // Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова: Вопросы экономики и права, 2011.- №3. – С.78-81.
5. Широценская И.П., Тарасенко Э.В. Новые тенденции в разработке программ лояльности и управлении отношений с потребителями // Инициативы XXI века. - 2013. - № 4. - С.64-69.
6. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 248 с.
7. Главчева С.И., Ходырева Е.И. Влияние личностных моделей поведения на систему мотивации персонала ресторанного бизнеса // Экономика и управление, 2013. -№ 11 (97). – С.62-66.
8. Чеснокова М.С., Кирилловская А.А. Современные инструменты маркетинга в Новой экономике: маркетинг впечатлений // Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. – 2013. – Том 6. – Вып. 1. – С. 159-171.
9. Чепурова И.Ф., Гладышева А.В. Разработка программы лояльности потребителей как фактор управления человеческими ресурсами // Социально-экономические явления и процессы, 2015. -№4. - С.89-93
10. Петренко Е.С. Экономика впечатлений выведет рестораны из кризиса. - [Электронный ресурс]. Режим доступа. - URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ekonomikavpechatleniy-vyvedet-restorany-iz-krizisa> (дата обращения: 15.02.2018).
11. Пайн Дж., Гилмор Дж. Экономика впечатлений. - М.: Издательство «Вильямс», 2005. - 304 с.