



Закирьянов Б.К.
Ахмедова С.Ж.
Әлікен Д.Г.

Фронт – офис қызметі



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ
ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ

Закирьянов Б.Қ.
Ахмедова С.Ж.
Әлікен Д.Ғ.

ФРОНТ – ОФИС ҚЫЗМЕТІ

Алматы
2021

УДК 640.4 (0758)

ББК 65.432я73

З 16

Басылымға Қазақ спорт және туризм академиясының
Ғылыми кеңесімен ұсынылған
(26 наурыз 2021 ж №8 хаттама)

Рецензенттер:

Қазақ спорт және туризм академиясының аға оқытушысы, ДВА доктор
Тұлбаева А.Т

Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті, ассоциациялық
профессор, педагогика ғылымдарының кандидаты
Омаров Қ.М.

Закирьянов Б.Қ.

З 16 «Фронт – офис қызметі». Оқу құралы. / Б.Қ. Закирьянов, С.Ж. Ахмедова,
Д.Ғ. Әлікен - Алматы: ҚазСТА, 2021. - 60 б.

ISBN 978-601-7964-63-4

Бұл оқу құралында Қазақстан Республикасы жоғары оқу орындарының
«мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі» саласының мамандығы бойынша
білім алатын студенттерге «Фронт – офис қызметінің» маңыздылығы мен
қолдану аясын таныту қарастырылған.

УДК 640.4 (0758)

ББК 65.432я73

ISBN 978-601-7964-63-4

© Қазақ спорт және туризм академиясы, 2021

© Закирьянов Б.Қ., 2021

© Ахмедова С.Ж., 2021

© Әлікен Д.Ғ., 2021

МАЗМҰНЫ

Кіріспе.....	4
Қонақ үйдің ұйымдық құрылымындағы қабылдау және орналастыру қызметінің орны	6
Қонақ үй қызметкерлерінің клиенттермен байланыс ерекшеліктері.....	8
Қызмет этикасы.....	11
Этикет және қызмет персоналына қойылатын талаптар.....	13
Қабылдау және орналастыру қызметінің жұмыс технологиясы	18
Қонақ үйдегі қонақтарды қабылдау және орналастыру технологиясы.....	21
Қабылдау және орналастыру қызметі қызметкерлері	24
Бөлмені брондау.....	27
Қонақтарды қабылдау және тіркеу.....	29
Қонақтармен қызмет көрсетудің әр түрлі түрлері және есептеу.....	33
Қабылдау және орналастыру бөлімінің персоналды басқару құзыреттілігін пайдалану.....	34
Қызметкерлердің құзыреттерін бағалау әдістері	39
Жанжалдардың түрлері, оларды қабылдау және орналастыру қызметіндегі алдын-алу.....	41
Қонақ үйдің басқа бөлімшелерімен өзара әрекеттесу	44
Тесты	48
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі.....	59

Закирьянов Б.Қ.
Ахмедова С.Ж.
Әлікен Д.Ғ.

ФРОНТ – ОФИС ҚЫЗМЕТІ

Баспаға жіберілді: _____ ж.
Формат 60x90 $\frac{1}{16}$. Көлемі 11,75 б.т.
Офсеттік басылым.
Таралымы _____ дана.

«Service Press» баспаханасы
Алматы қ., Халиуллин к-сі, 32
Тел.: 8 (727) 352-82-02