

Сондықтан да, көріп отырғанымыздай қазіргі жағдайға бейімделіп көптеген турфирмалар сонда да маркетингтік жолдар тауып, өздерін дамытумен айналысып жатыр. Елдің көзінде қалу үшін әрдайым, кез-келген жағдайда өзінің турөнімін жылжытумен айналысу керек. Сонда ғана нарықта беделді орын иегері болып қалады. Бірақ, жақын арада әлемде барлық туристік қозғалыстар қайта оралып, туристер қайта өздерінің сүйікті істерімен айналысады деген үміттеміз.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Туризм как вид деятельности : уч.пособие / Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А.: Финансы и статистика. 2005, Глава 6
2. Қонақ үй шаруашылығының экономикасы: электронды оқу құралы / Ешенкулова Г.И., Баймбетова А.Б., Муканов А.Х., - 2016. – 18 б.
3. Электронды ресурс: Premier Mountaineering веб-сайты – Кіру тәртібі : <https://www.summitpost.org/the-1rst-ascent-of-mont-blanc/850467>
4. Туризм: Мировой опыт. В.А. Кораблев. Университет «Туран», к.э.н., профессор. Велосипедный туризм Казахстана: Страницы истории. 55б..
5. Романов А. А. География туризма : учеб. пособие / А. А. Романов, Р. Г. Саакянц. - М. : Сов. спорт, 2002. - 464 с..

УДК 338.48

ҚОНАҚ ҮЙ КӘСПОРНЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТТІ ҰЙЫМДАСТЫРУДЫ ЖЕТІЛДІРУ

Нұрғали Арайлым Сәбитбекқызы

araika_20@mail.ru

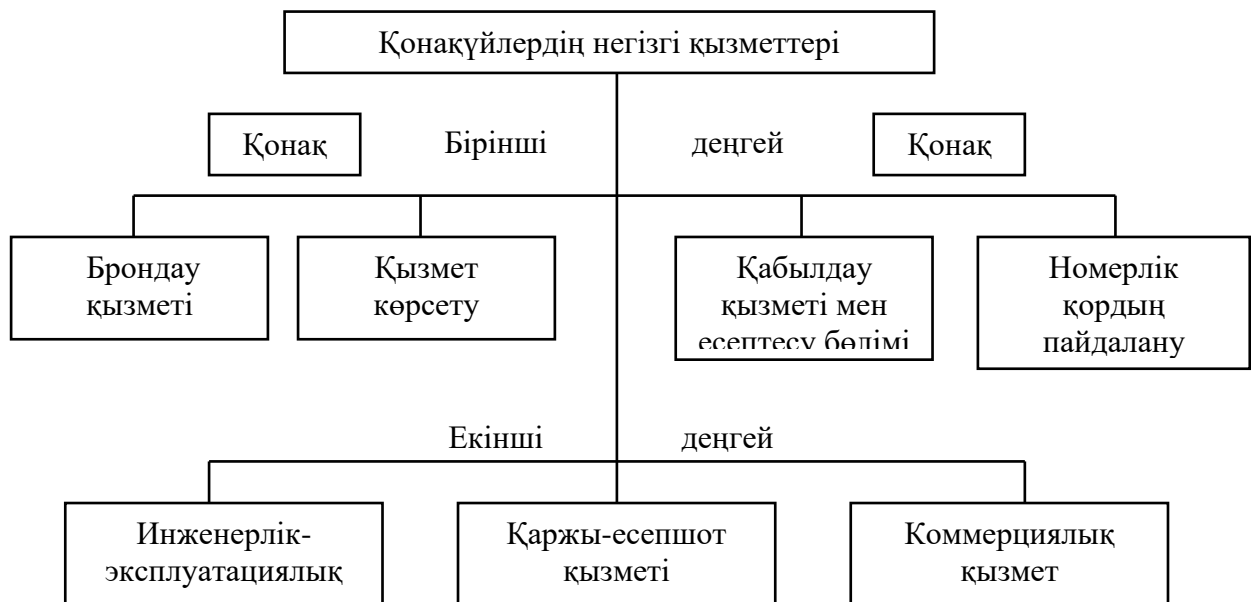
Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ «Туризм» мамандығының

4 курс студенті

Нұр-Сұлтан қаласы, Қазақстан

Ғылыми жетекші – Р.Е. Ағыбетова

Қазақстанда қонақжайлылық кәсіпорындары персоналды басқару жүйесін жетілдіруге айтарлықтай әлеуетке ие. Қонақ үй бизнесінің негізгі проблемалары: персоналдың біліктілік деңгейінің жеткіліксіздігі, корпоративтік мәдениеттің жоқтығы және ынталандыру жүйесінің жетілмегендігі болып табылады. Қазіргі кезде қонақүй қызметін ұйымдастыруда кездесетін мәселелерді анықтап, оларды ұтымды шешу жолдарын табу арқылы қонақүйдің қызмет сапасын арттырып, бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату жолдарын қарастырады. Жалпы қонақ үйлердің ұсынатын негізгі қызметтерін 1-суреттен көруге болады.



Сурет 1. Қонақүйлердің негізгі қызметтері

Осыған байланысты персоналды басқару тиімділігін арттыру үшін осындай шаралар ұсынылады:

I шара - қонақжайлылық кәсіпорындары персоналының біліктілік деңгейін көтеру;

II шара - кәсіпорындардың корпоративтік мәдениетін арттыру;

III қызмет - ынталандыру жүйесін жетілдіру.

Қонақ үй кәсіпорындарындағы персоналды басқару тиімділігін арттыру бойынша ұсынылған шараларды толығырақ қарастырайық.

Персоналдың біліктілігін арттыру қажеттілігі мыналармен байланысты:

- туристік бизнес технологияларын жетілдіру;
- нарықтық қатынастардың өзгеруі және нәтижесінде инновацияға деген қажеттілік;
- компания қызметкерлерінің жеке құндылықтар жүйесінің өзгеруі.

Персоналды дамыту екі жақты сипатта болады: біліктілікті арттыру, бір жағынан, кәсіпорынның мақсаттарына жетуге бағытталған: бәсекеге қабілеттілікті арттыру, пайданы ұлғайту және сонымен бірге қызметкерлердің қосымша білім алуға, қосымша табысқа ие болуға және тағы басқаларға деген жеке тілектері бар [1].

Туризмді басқару тәжірибесі көрсеткендей, кадрлардың кәсіби шеберліктерін жоғары деңгейде ұстап тұру туристік кәсіпорынның персоналды басқару жүйесінің тиімді элементтерінің бірі ретінде қарастырылады [2, 320].

Осылайша, қонақжайлылық кәсіпорындарын басқару персоналды басқарудың тиімді әдістерінің бірі ретінде компания персоналының біліктілік деңгейін көтерудің маңыздылығын ескеруі керек.

Ұсынылған іс-шараны іске асыру үшін келесі санаттағы персоналға біліктілікті арттыру қажет:

- кәсіпорынның әкімшілік-басқарушылық құрамына кіретін;
- қызмет көрсететін персоналға

Бұл шараны іске асыру персоналды басқару тиімділігін едәуір жақсартады, өйткені қонақ үй қызметкерлерінің біліктілігін арттыру кезінде алған білімдері мен дағдыларын жүзеге асыру еңбек ұжымының өзін-өзі жүзеге асыруына ықпал етеді, бұл дәрежені айтарлықтай арттырады кәсіпорын жұмысшыларының олардың орындайтын жұмысына қанағаттануы.

Қызмет көрсету секторы - бұл нақты нарық, мұнда ең маңызды аспектілер клиентке деген көзқарас және онымен серіктестік қатынастар болып табылатындықтан, қызмет жүйесінде әр қызметкердің жеке қасиеттері үлкен маңызға ие екендігі анық жалпы командалық рухты және корпоративті мәдениетті қалыптастыру [3].

Корпоративті мәдениет қызметкерлердің арасында ұйымның қызметіне қатысу сезімін дамытуға ықпал етеді, өйткені ортақ іске қатысу сезімі ұйымның стратегиясы: оның миссиясы, күйі, идеологиясы, болашағы туралы жалпы көзқарас қалыптастыруды болжайды. Мұндай көзқарастан тыс шешімдерді, жоспарларды және жауапты бастаманың көрінісін бірыңғай, мүдделі түсіну мүмкін емес. Қызметкердің ұжымы мен басшылығы үшін оның жеке және кәсіби маңыздылығын, жалпы іс үшін кәсіби мақтаныш сезімін, сондай-ақ әріптестерімен және басшылықпен қарым-қатынаста сенімділік, қауіпсіздік пен сенімділік сезімін қалыптастыру маңызды рөл атқарады [4].

Қонақ үй бизнесі менеджменті қолданатын персоналды басқару жүйесінің тиімділігін талдау нәтижесінде кәсіпорындардың корпоративтік мәдениетінің деңгейін көтеру қажет екендігі анықталды. Осыған байланысты екінші іс-шара корпоративті мәдениетті жақсартуға бағытталған.

Кәсіпорынның корпоративті мәдениетін арттыру стратегиялық менеджментті жүйелі қалыптастыру тұрғысынан жүзеге асырылуы керек, мұнда қонақ үй менеджментінің миссияны құруға, стратегиялық мақсаттарды айқындауға және қол жеткізудің негізгі құралдарын таңдауға қатысты шешімдері қабылданады. Олар басымдыққа ие. Стратегияны жүзеге асыру барлық типтегі ресурстарды минималды шығындармен стратегиялық мақсаттарға қол

жеткізетіндей етіп, қызметкерлердің, бөлімдердің және кәсіпорынның бүкіл жұмыс күшінің қызметін ұйымдастыруға мүмкіндік беруі керек [5].

Персоналдың еңбек қызметінің орындылығын жүзеге асыру үшін менеджментте кері байланыс қажет. Әр қызметкердің өзінің еңбек қызметінің нәтижелері үшін жауапкершілігі белгіленуі керек. Кәсіпорынның корпоративті мәдениеті қонақ үйдің бас директоры, оның орынбасарлары, бөлімдердің желілік менеджерлері және қонақ үйдің жекелеген қызметкерлері арасындағы көп деңгейлі байланысқа негізделгенін атап өткен жөн.

Бұл көп деңгейлі байланыстың болуы келесі бағыттар бойынша кәсіпорынның корпоративтік мәдениетін жақсартуға мүмкіндік береді:

- есепті және болжамды кезеңдерге персоналдың қажеттілігін болжау және жоспарлау;
- персоналдың табиғи қабілетін және еңбек қызметінің белгілі бір түрін жүзеге асыруға деген ұмтылыстың көрінісін ескере отырып, оларды іріктеу мен орналастыруды жүзеге асыру;
- қонақ үй қызметкерлерінің әлеуметтік дамуы;
- персоналды терең бағалау, соның ішінде жұмыс нәтижелерін, сонымен қатар іскерлік және жеке қасиеттерді бағалау, соның негізінде персоналды басқару жүйесін құру және оның кәсіби өсуі мен жеке өзін-өзі жетілдіру бағыттарын анықтау қажет.

Бұл бағытты мақсатты басқарудың корпоративті мәдениетін қалыптастыруға және пайдалану тиімділігін арттыруға негіз болатын бөлімдерге сәйкес техниканы енгізу негізінде персоналды басқарудың әртүрлі деңгейлеріндегі қонақ үй менеджерлерін оқыту процесінде ғана жүзеге асыруға болады. Ұйымның мақсаттарына жетудегі қонақ үй қызметкерлерінің еңбек әлеуеті.

Белгілі бір қызметті атқаратын қонақ үй қызметкері келесі сұрақтарға нақты жауап беруі керек [6]:

- 1) лауазымның миссиясы мен мақсаттары;
- 2) қызметтің негізгі мазмұны мен бағыты;
- 3) күтілетін нәтижелер;
- 4) жоғары тұрған басшылардың қайсысы орындалған жұмыстың уақтылығы мен сапасына қатысты талап қоя алады;
- 5) ұзақ уақыт бойы жұмыста болмаған жағдайда қызметкерді осы лауазымда кім алмастыра алады.

Персоналды басқаруды жетілдіруге қатысты үшінші шара бонус жүйесін өзгертуге бағытталған. Қазіргі уақытта ынталандыру жүйесі тек кейбір қонақ үйлерде және тек сұраныс жоғары маусымда ғана жүзеге асырылады. Бұл жағымсыз жағдай жұмысшылардың ауысуына айтарлықтай әсер етеді.

Барлық бөлімшелерде ай сайынғы бонустарды енгізу ұсынылады. Мұндай жүйені енгізу қызметкерлердің үлкен қанағаттануына және олардың өз міндеттерін орындау кезінде толығымен берілгендігіне мүмкіндік береді.

Ұсынылып отырған шаралар кәсіпорынның басты стратегиялық міндетін - қызмет көрсету деңгейі жоғары заманауи қонақ үй құруды нақты тұжырымдауға мүмкіндік береді. Бұл іс-шаралар қонақжайлылық индустриясының тиімді жұмысына ықпал етеді.

Қорытынды

Қорытындылай келе, қонақ үй бизнесі кәсіпорындарындағы персоналды басқару проблемасы қонақ үй персоналының біліктілігін арттыруды, корпоративті мәдениетті көтеруді, сонымен қатар бонус жүйесіне өзгерістер енгізуді қажет ететін шараларды талап етеді деп айтуға болады. Ұсынылған шараларды іске асыру қонақжайлылық кәсіпорындарының басты стратегиялық міндетін - туризмді дамытудың әлемдік тенденцияларын ескеретін заманауи қонақ үй құруға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде қонақ үй қызметтері нарығында қонақүйлердің позициясын нығайтуға, сондай-ақ персоналды басқаруды жақсартуға көмектеседі.

Әдебиеттер тізімі

1. Актуальные проблемы управления персоналом [Электронный ресурс] // URL: <http://www.innoros.ru/innovaciivkadrah/aktualnye-problemy-upravleniya-personalom>.

2. Менеджмент: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Под редакцией М.М. Максимезова, М.А. Комарова: - 3-е изд., перераб. и доп – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2009 – 320 с.
3. Галагузов Алексей Николаевич Корпоративная культура и корпоративное образование // Вестник ЮУрГГПУ. 2010. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/korporativnaya-kultura-i-korporativnoe-obrazovanie> (дата обращения: 29.03.2021).
4. Сивцева А. Р. Фомирование основ профессиональной этики // МНКО. 2011. №6-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/fomirovanie-osnov-professionalnoy-etiki> (дата обращения: 29.03.2021).
5. Хильшер Виктория Арташесовна, Ананьев Егор Владимирович Профессиональная этика в сфере гостеприимства: значение и функции // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2018. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-etika-v-sfere-gostepriimstva-znachenie-i-funktsii> (дата обращения: 29.03.2021).
6. Uoker Dzhon R. Vvedenie v gostepriimstvo: uchebnoe posobie dlja studentov vuzov, obuchajushhihsja po special'nostjam 10103 «Social'no-kul'turnyj servis i turizm», 10102 «Turizm» / per. V.N. Egorova. M.: JuNITI-DANA, 2014.

ОӘЖ:338.48

COVID-19 ПАНДЕМИЯСЫНЫҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТУРИСТІК ИНДУСТРИЯҒА ӘСЕРІ

Нұрланқызы Тоғжан

atn_99@list.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, «Туризм» кафедрасы 4 курс студенті,

Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – э.ғ.к., доцент м.а. Шоқан Р.

Туристік сектор - экономика сегменттерінің арасында пандемияның салдарынан құлдырауға ұшыраған салалардың көшін бастап тұр. Туристік сала ірі дамыған елдердің ЖІӨ-нің 10% құрасса, шағын аралдық елдердің тұтас экономикасының үштен бірін құрайды. Бірқатар елдердің макро экономикалық тұрақтылығы тікелей аталмыш саланың жағдайына тәуелді, кіру туризмі жалпы экспорттық түсімдердің 40-50% құрайды.

COVID-19 пандемиясының таралу ауқымы мен келтірген салдары, Екінші Дүниежүзілік соғыстың зардаптарынан кейінгі орынға шығып отырғаны белгілі. COVID-19 пандемиясы өткен жылдың бірінші тоқсанында халықаралық саяхаттардың 22 пайызға төмендеуіне әкелді, ал халықаралық туристік ағым алдыңғы өткен жылмен салыстырғанда 60-80 пайызға төмен болуы мүмкін, ал қазіргі жағдай тарихтағы ең ауыр дағдарыс- деп хабарлайды Дүниежүзілік туристік ұйым. ДТҰ-ның халықаралық туризм нарығының даму болашағына жасаған болжам бойынша: шекаралардың қанша уақыт жабылғанына және шектеулердің болуына байланысты саланың табысы 910 миллиард доллардан 1,2 триллион долларға дейін төмендеуі, салада 100-120 миллион жұмыс орны жабылуы мүмкін. Халықаралық еңбек ұйымы әлемдегі 436 миллионнан астам кәсіпкер бизнес саласы бойынша тәуекелге ұшырағанын, сонымен қатар қонақ үй индустриясындағы 51 миллионға жуық кәсіпорынның мәселелеріне қатысты ақпаратты ұсынды.

Соңғы жиырма жыл ішіндегі туризм саласының даму қарқынын талдайтын болсақ, 2000-2019 жылдар ішінде халықаралық туризм саласының дамуында оң серпіні байқалды. 2000 жылы 674 млн адам саяхаттаған болса, 2010 жылы бұл көрсеткіш 141 % артып, 952 млн адам халықаралық туризм нарығының тұтынушысы болған. 2019 жылы әлем бойынша 1408 млн. адам саяхаттаған. Статистикалық мәліметтер 2003 және 2009 жылдар саланың төмендегінен көрсетіп отыр. 2003 жылы SARS ауруының таралу салдарынан халықаралық туристік ағым 2002 жылмен салыстырғанда 3 млн адамға немесе 0,4% төмендеп, 692 млн адам саяхаттаса, 2009 жылдардағы жаһандық экономикалық дағдарыстың салдарынан сапар шегушілердің саны