



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN



Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ
ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н. ГУМИЛЕВА
GUMILYOV EURASIAN
NATIONAL UNIVERSITY



Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2015»
атты X Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
X Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2015»

PROCEEDINGS
of the X International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2015»

УДК 001:37.0
ББК72+74.04
Ғ 96

Ғ96

«Ғылым және білім – 2015» атты студенттер мен жас ғалымдардың X Халық. ғыл. конф. = X Межд. науч. конф. студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2015» = The X International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2015». – Астана: <http://www.eni.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie-2015/>, 2015. – 7419 стр. қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-9965-31-695-1

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001:37.0
ББК 72+74.04

ISBN 978-9965-31-695-1

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2015

УДК 33.331.44(46)

**ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ HR-
МЕНЕДЖМЕНТТІҢҰЙЫМДАСТЫРЫЛУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

Хализуллина Арайлым

94-araika-94@mail.ru

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ «Туризм» мамандығының 4 курс студенті, Астана,
Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – Муканов А.Х.

Қонақжайлық индустриясы әлемдік экономикадағы жақсы дамып келе жатқан салалардың бірі. Әлеуметтік, экономикалық және саяси өрлеудің арқасында соңғы бірнеше жылдары туризм халықтың көп бөлігіне танымал болды. Елбасының «Бизнестің жол картасы-2020» бағдарламасы бойынша «Қазақстан Республикасының шикізаттық емес секторын, яғни соның қонақ үй шаруашылығын дамыту керек және ол сала бойынша мамандар даярлау маңызды» [1] деп атап көрсетілген. Туристер санының өсуінің негізінде туризм инфрақұрылымы мен оның негізгі құрамдас бөлігі-қонақ үй секторы да дами алды. Қонақжайлық индустриясының бөлінбес бөлігі- қонақ үй бизнесі тікелей өз клиенттерінің шығындарының деңгейіне тәуелді болып табылады. Қазіргі таңда әсіресе үлкен мегаполистердегі қонақ үйлер «күн астындағы орын» үшін күресуге мәжбүр. Тек бизнесті сақтап қана қоймай, оның дамуы үшін қонақ үйге тек клиентінен ала алатын қаражат керек екені белгілі. Сондықтан мұндай бизнес сферасындағы кәсіпорын тек клиенттерін тартып қана қоймай, олардың қонақ үй қызметтерін пайдалануы үшін ынталандыра білуі керек. Алайда мұндай міндеттің жүзеге асуы үшін қонақтарға ұсынылатын қызметтер спектрін кеңейтіп қана қоймай, қызмет көрсету сапасында арттырған жөн.

Дипломдық жұмысты зерттеудің өзектілігі. Кез келген кәсіпорын адамдардан құралады. Әрбір адам өзіндік қызығушылық пен мүмкіндікке ие субъект болып табылады. Қызметкердің мүмкіндіктері- ол оның кәсіби біліктілігі мен қабілеті. Кез келген кәсіпорынның табысты жұмысы басшылық пен қызметкерлердің өзара әрекеттерінің тәртіпке бағынуы сияқты факторларға байланысты. Сондықтан жауапкершіліктің көп бөлігі басшылықтың иығына түседі. Ал мұндай жүкті жеңілдету жолдарына кәсіпорын қызметкерне жақсы бастық пен сүйікті жұмысын сезінуіне мүмкіндік беретін барлық мүмкіндіктер мен құралдар жатады. Сондықтан кәсіпорын персоналын дұрыс басқару- персоналдарды басқару қызметі мен барлық деңгейдегі жетекшілердің алдында тұрған маңызды міндет болып табылады. Қонақжайлық индустриясындағы көптеген компаниялар персоналды көмекші компонент ретінде есептегендіктен, персоналды басқаруға айтарлықтай көңіл бөлмейді. Алайда бұл дұрыс емес, себебі адамдар индустрияда кәсіпорынның бір бөлігі бола отырып, соңғы өнімнің де бөлігі болып табылады. Мысалы, қонақ үйге келген қонақ тек қана жататын орын мен қауіпсіздікке, тазалыққа ғана емес қонақ үй қызметкерлерінің ниетіне, көңіл бөлуіне де төлейді. Соңғы уақыттарда ғылыми әдебиеттегі «персонал» терминінің орнына «адами ресурстар» сөзі қолданылып жүр. Бұл персонал мағынасының және оның міндеттерінің кеңеюі, сонымен қатар олардың мүшелер арасындағы өзара қарым-қатынастарын жүзеге асырудың бірден бір көрінісі. Бүгінгі күні жоғары категориялы қонақ үйлердің басқару құрылымдарында адам ресурстарын басқару бөлімдері ашылып, сол бөлім бойынша арнайы мамандар қызмет атқарады.

Бұл қонақ үй менеджерінің жұмысын жеңілдетудің бірден бір жолы. Алайда мұндай басқару бағыты жоғары категориялы қонақ үйлерге тән деп қарастырмау керек. Нарықта қонақ үй өзіндік орынға ие болған болса, алға жылжу жолдарын іздестіру керек. Адамресурстарын басқару менеджменті қонақ үй персоналдарын жоғары дәрежеде

басқарумен сипатталады. Егер қонақ үйде персоналдардың қызмет етуі дұрыс ұйымдастырылмаған болса, турист, шетелдік немесе біздің отандас саяхаттай отырып, ұсынылған қонақ үй сервисінің сапалы деңгейін, әсіресе қызмет көрсету деңгейін салыстырып, баға беретінін ұмытпауымыз керек. Қонақтарға сапалы қызмет көрсету үшін қажеттікәсіби білім қатарына сатылатын қызмет туралы ақпараттың берілуі маңызды болып табылады. Әдептілік, тілектестік, өзара қарым-қатынас, шиеленеспеушілік- қонақ үй қызметкерінің бойында болу керек сапалықтың бөлігі. Соның ішінде қонақтармен тура қызмет ететін: орналастыру қызметі, мейрамхана қызметі, нөмірлік қор қызметі, консьерж қызметі және тағы басқаларына ерекше талаптар қойылатыны белгілі. Театр киім ілгіштен басталатын болса, қонақ үй қабылдау қызметінен басталатыны белгілі. Персонал қонақты күлкісімен, шын жүректен қарсы алып, оны тұратын орнының жағдайымен, қызмет түрлерімен ақпараттандырғаннан бастап қонақта қонақ үй туралы алғашқы әсер қалыптасады. Мұндай әсердің қалыптасуы басшылықтың адам ресурстарын дұрыс басқара алу нәтижесі деп ойлаймын. Кәсіпорын персоналын басқару кадрларды қабылдаудан бастап оларды жұмыстан шығаруға дейінгі функцияның кең спектріне ие. Сондықтан персоналды басқару- кәсіпорын қызметкерлерінің жұмысының белсенділігіне бағытталған әдістер мен формалар жиынтығы болып табылады.

Қазіргі таңда басқару мәселелерімен айналысатын шет елдік ғалымдар қаржыны жоспарлау мен персоналды басқару мәселесі жөніндегі мәселелерге ерекше көңіл бөлуде. Соның ішінде персоналды басқару мәселесіндегі жұмыскерлерді іріктеу, оларды дайындау мен қайта даярлау, олардың арасындағы қарым-қатынас, оларды марапаттау маңызды әрекеттер болып табылады. Қонақжайлылық индустриясындағы көптеген компаниялар персоналды көмекші компонент ретінде есептегендіктен, персоналды басқаруға айтарлықтай көңіл бөлмейді. Алайда бұл дұрыс емес, себебі адамдар индустрияда кәсіпорынның бір бөлігі бола отырып, соңғы өнімнің де бөлігі болып табылады. Мысалы, қонақ үйге келген қонақ тек қана жататын орын мен қауіпсіздікке, тазалыққа ғана емес қонақ үй қызметкерлерінің ниетіне, көңіл бөлуіне де төлейді. Соңғы уақыттарда ғылыми әдебиеттегі «персонал» терминінің орнына «адами ресурстар» сөзі қолданылып жүр. Бұл персонал мағынасының және оның міндеттерінің кеңеюі, сонымен қатар олардың мүшелер арасындағы өзара қарым-қатынастарын жүзеге асырудың бірден бір көрінісі. Алайда «персонал менеджменті» терминімен «адам ресурстарын басқару менеджменті» термині арасында нақты айырмашылық жоқ. Шет елдік ғалымдардың айтуы бойынша «персонал менеджменті» термині басқа тарихи фазаға ығысып, адам ресурстарын басқару менеджменті –ол персоналды басқару жөніндегі менеджерлерді қайта дайындаудағы жаңа термин деген мамандар арасында даулы пікірлер бар. Персонал менеджментіне қарағанда адам ресурстарын басқару менеджменті ұзақ мерзімде дамиды [2].

HR-менеджмент(адам ресурстарын басқару менеджменті)– ұйымның кадрлық әлеуетін тиімді қолдану мен дамуына бағытталған қазіргі менеджменттің бір бағыты болып табылады. Аталмыш бағыттың мақсаты- кәсіпорын мақсатының нәтижелі әрі тиімді іске асуына көмектесетін қызығушылығы мол қызметкерлерді жұмысқа қабылдау, шегеру, ынталандыру, кәсіби дайындау. Персоналды басқару жүйесінде, қызметкер- ол кәсіпорынның белсендісі және адами капитал. Адам ресурстарын басқару менеджменті басқарудың нақты функциясын анықтайды. Соңғы уақыттарда бұл функция ұйымның жұмыс тиімділігі мен бәсекелестік артықшылықтарын, оның басты ресурсы-адамды тиімді қолдануды талап ететін болсада үлкен мәнге ие. Адам ресурстарын басқару функциясының мазмұны басқарудың мақсаты мен өндіріс жағдайының өзгеруіне байланысты өзгеріске ұшырады. Шет елде XIX-XX ғасырларда өзгеріске ұшырады. XX ғасырларда адам ресурстарын басқару белгілі бір тәртіптік жүйенің енуіне байланысты ауқымы біраз шегерілген болатын. XX ғасырдың 50-60 жылдары басқарудың басты мақсаты кәсіпорында «адами қарым-қатынасты» қалыптастыру болды. Сондықтан адам ресурстарын басқару менеджментіндегі негізгі әрекеттер ұжымда тату климат пен топтық серіктестікті тәртіпке келтіру болды. Ол үшін менеджерлерді кішіпейілділік, сыпайылық, әдептілікке тәрбиелеу дайындығы жүзеге асырылды. 60-70

жылдары бірінші жоспарға «қатысу» мәселесі кірді. Сондықтан қабылданған шешім үрдісіне қызметкерлерді тарту құралына ерекше көңіл бөлінді. «Қатысу» мәселесі оқыту мен персоналды дамыту бағдарламасын әзірлеуіне қажетті жоғары білікті қызметкерлерді талап етті. 70-80 жылдары адам ресурстарын басқару менеджментінің басты міндеті- қиын шығармашылық жұмысты қажет ететін бағыныштыларды тарту болды. Бұл кезеңде еңбекті дамыту бағдарламасы әзірленді. 80-90 жылдары экономикалық құлдырау нәтижесіне байланысты қызметкерлерді ығыстыру, технологиялық өзгерістер, халықаралық бәсекелестік, жұмыс орындарын қысқарту мәселесі пайда болды. Жұмыс орнынан айырылумен байланысты күйзелісті жою үшін, сонымен қатар жұмыстан шыққан қызметкерлерге арнайы семинарлар, «зейнеткерлікке ерте шығу», экономиканың жаңа сферасына қызметкерлерді бағыттау, қайта даярлау бағдарламасын әзірлеу үшін арнайы шаралар керек болды. 1990-2000 жылдары басты мәселе жұмыс күшінің өзгеруі мен оған деген тапшылық болды. Басты жоспарға адам ресурстарын стратегиялық басқару, қызметкерлердің құқықтарының жүзеге асуы мен дамуы, иілгіш жұмыс кестесі мен жеңілдіктер, компьютерлендіру сияқты басқарудың функциялары кірді[3].

Адам ресурстарын басқару – кәсіпорынның жетістігі мен персоналдың жеке мақсаттары үшін адам ресурстарын тиімді қолдану мен дамыту үрдісі. Өртүрлі әдебиет көздерінде басқа да атаулар кездесуі мүмкін. Мысалы, еңбек ресурстарын басқару, адами капиталды басқару, кадрлық менеджмент, персонал менеджменті. HR-практикада персоналдың мінез-құлығы туралы мәселені шешуде екі негізгі көзқарас бар. Бірінші көзқарас адам ресурстарын басқару мәселелерін шешуде стратегиялық аспектілер мен әлеуметтік даму сұрақтарына қатты көңіл бөледі. Ал екінші көзқарас адам ресурстарын басқару еңбек және жұмыспен қамту аумағына мемлекеттік тәртіпті белгілеу жөніндегі сұрақтарды реттеумен айналысса, ал персоналды басқару кәсіпорын деңгейіндегі еңбек қатынастарына бағытталғанын алға тартады. Сондықтан адам ресурстарын басқару- ол макродеңгей болса, ал персоналды басқару- басшылық пен бағыныштылар қарым-қатынасындағы микродеңгей болып табылады. Адам ресурстарын басқару макро және микродеңгейде жүзеге асырыла отырып, жалпы түрде адам ресурстарын басқару іс-шаралар кешені ретінде мемлекеттің барлық адам ресурстарын зерттеу, даму жоспарына сәйкес ресурстарда қажеттіліктерді анықтау, жұмыс күшіне жұмсалынатын шығындарды бақылау, ұжымдық еңбек өнімділігін ынталандыру, еңбек шарттарын жақсарту, еңбек ақының шкаласын құру[4]. Бұл екі деңгейдің айырмашылығын төмендегі кестеден көруге болады. Адам ресурстарын басқарудың негізгі талабы – ол кәсіпорын мен қоғам мақсаттарына сәйкес қызметкерлердің қабілеттіліктерін тиімді пайдалану болып жатыр. Ол үшін ұжым мүшелері мен әлеуметтік топтар арасында жағымды қатынастар орнатылу керек. Адам ресурстарын басқару табиғаты бизнестің тиімділігі мен оның жеке мүшелерінің жетістігін анықтай білуі керек. Персоналдың мінез-құлығы мен жетістігі, қонақжайлық индустриясындағы барлық ұйымдардың жетістігі саясатқа, персонал қызметімен жүргізілген тиімді қызметке әсер етуі мүмкін. Қонақжайлық индустриясындағы кәсіпорындарда адам ресурстарын басқару қызметі қызметтік мансап ретінде де қолданылады. Бұл қызмет белгілі себептерге байланысты басқа бөлімдерде өздерінің қызметтік мансаптарын жасай алмаған адамдарға қатысты. Алайда бүгінгі таңда адам ресурстарын басқару менеджменті жоғарыда аталған мәселелерді толықтай шеше алатындай дәрежеде дамып келе жатыр[5].

Персоналды жинау үрдісі қонақ үй үшін маңызды болып табылады. Кәсіпорында персоналды ұйым ішінде және ұйым сыртында жинайды. Ұйым ішінде персоналды жинау босаған жұмыс орнына ұйым ішіндегі персоналдарды тартумен сипатталады. Ал ұйым сыртында персоналды жинау теледидар, радио, жеке арналарға хабарландыру жариялау бойынша жиналады. Персоналды жинақтаған соң, кәсіпорын бағалауға кіріседі. Ол үшін әр кәсіпорын белгілі бір әдістерді қолданады. Бағалау нәтижесінен жақсы көрсеткішке ие болған персонал ұзақ мерзімді немесе қысқа мерзімді келісімшартқа отырады. Жалпы адам ресурстарын басқару үрдісіне кәсіпорын басшысы мен адам ресурстарын басқару жөніндегі, яғни HR-директор жауап береді. Кәсіпорында HR-директордың орны үлкен мәнге ие. Себебі,

қызметкерлердің жұмысының дұрыс ұйымдастырылуы мен олардың арасындағы іскерлік байланыстардың алға жылжуына жауапты бірден бір тұлға [6]. Персоналды басқару және онымен жұмыс істеу жүйесіндегі айырмашылықты түсіну кәсіпорындағы адам ресурстарын басқару менеджментінің сауатты саясатын қалыптастырудағы маңызды звено болып табылады. Кәсіпорын персоналымен практикалық қызмет жасау әрқашан әрқилы болып келеді. Сондықтан негізгі қызметі ұсынылатын қызмет болып табылатын қонақ үйлер өздерінің қосымша спецификалық векторларын қолданады. Әрине қызметкерлер саны аз кішкентай қонақ үй үшін персонал жөніндегі бөлімнің болуы қиынға түседі. Мұндай кәсіпорынға жұмыс функциясы үшін барлық қажеттілікті біріктіре алатын кадрлар жөніндегі бір менеджер жеткілікті. Алайда егер қонақ үй адам ресурстарына бай болса, онда персоналмен жұмыс сауатты түрде құрылып анық жасалуы керек. Ол үшін персоналмен жұмыс жасайтын бөлім керек. Қазіргі бизнесте сапаға деген акценттің өсуі жоғары класты қызметкерлермен қонақжайлық индустриясындағы кәсіпорындарын қамтамасыз етуші адам ресурстарын басқару қызметінен талап етіледі. Сондықтан адам ресурстарын басқару қызметі қонақжайлық индустриясындағы кәсіпорындарға бизнес ортада өздерін табуларына мүмкіндік беретін үрдістерді басқара алатындай кәсіби дайындалған, ұйымдастырылған болу керек. Соңғы он жылда қонақжайлық индустриясына арналған шет елдік әдебиеттерде адам ресурстарына қатысты мәселелер, олардың құқықтары мен болашағы туралы көп жазылған болатын. Алайда мұндай үрдістерді басқарып жүрген адамдар туралы аз айтылған болатын. Өкінішке орай қонақжайлық индустриясындағы кәсіпорын іс-әрекетінің қысқа мерзімді пайдалық сипатқа ие болу керектігіне бағытталған. Қызмет көрсету сферасында клиенттердің талаптарына жауап беретін қызметкерлерді іріктеуді дұрыс жүргізу маңызды екені белгілі. Көптеген қызметкерлер клиенттермен тура байланыста болады және ұйымның негізгі мақсаттарына жету үрдісіне автоматты түрде қатысады. Ал қызмет көрсету сапасы олардың тек шеберлігіне ғана емес, олардың саналылығына байланысты.

Қызмет көрсету сферасында клиенттердің қажеттілігін қанағаттандыру персоналын әдептілігі мен ықыластығына байланысты. Бизнестің басты стратегиясы ретінде қонақжайлық индустриясындағы ұзақ мерзімді дамуда адам ресурстарын қолдану тиімділігін арттыру бағыты бойынша қайта бағдарлау жүретін болады. Клиенттерге қызмет көрсету сапасы адам ресурстарын дамытуға менеджменттің көп көңіл бөлуін талап етуші жұмыскерлердің қысымы бойынша қамтамасыз етіледі [7]. Қай салада болмасын кез келген кәсіпорын қызметінің нәтижесі жұмысты дұрыс ұйымдастыру мен қол астындағы қызметкерлерге дұрыс басшылық жасай білу болып табылады. Яғни басшылық шеберліктің рөлі зор. Көптеген кәсіпорын басшылары пайданың еңбек ресурстарының жұмыс нәтижесінде түскенін естен шығарып кетеді. Ал ол дұрыс емес, басшылық әрдайым қызметкердің жұмысқа деген ынтасын арттыру мақсатында көптеген шаралар ұйымдастырып отыру керек. Нарықта ұзақ уақыт бойы тұрақтап келе жатқан кәсіпорындар адам ресурстарын басқару менеджментін кәсіпорын мақсаттарына жету үшін қолданады. Адам ресурстарын басқару менеджменті көбінесе жоғары категориялы қонақ үйлерде кездеседі. Олар персоналды жұмысқа жұмылдыру жолдарын жақсы білгендіктен төменгі категориялы қонақ үйлерге қарағанда жоғары табысқа ие бола алады. Сондықтан категориялық дәрежесіне қарамастан қонақ үйлер адам ресурстарын басқару менеджментін қолданса, қонақ үйлер арасындағы бәсекелестік жоғары деңгейге жетіп, жұмыс табысты болады.

Қонақжайлық саласы қазіргі таңда айтарлықтай үлкен дәрежеден көрінуде. Әрине ол орналастыру орындарының талапқа сай салынып, қызмет көрсету секторының ұлғаюымен және қызмет көрсетуші персоналдың біліктілігінің нәтижесі деуге болады. Қонақ үй бизнесі Қазақстанда нарықтық қатынастарды қалыптастыруда жетекші салалардың біріне айналып отыр. Экономикалық қызметтің сферасы ретінде қонақ үй бизнесі қаржылық ауытқуларға шалдығуда. Қонақ үй кәсіпорындары қазіргі кезде қонақ үй қызметтеріне қалыптасқан өзгерістерді жете түсіну үшін бұл ауытқуларды ескеруі қажет. Бүгінде қонақ үй секторы бизнесте өз үлесін алуға талпынады және ол үшін туристерді ақшасын өздерінің қызметтерін

тұтынуға, жұмсауға көндіруге тырысады. Қазіргі таңда қонақ үйлер «жылы орын» үшін күресуге мәжбүр болып отыр, ал мүмкіндік болса өзінің бизнесін кеңейтуге талпынады. Қонақ үй қызметтері нарығының қатысушылары және бірінші кезекте шағын қонақ үйлер үшін нарықтағы орынды сақтау үшін күрес және бизнесті кеңейту күнбе-күнгі мәселеге айналып отыр. Орынды сақтау және кеңею үшін қонақ үйге құралдар қажет: кіріс және пайда. Ал ақша құралдарының көзі клиент болып табылады. Қонақ үй клиенттерді тарта білуі керек, сонымен бірге олардың адалдығына қол жеткізуі және клиенттерді қонақ үй қызметтерін сатып алуға ақша жұмсауға ынталандыруы қажет. Даму деңгейіне сәйкес қонақ үй бизнесі тұрақты клиенттерді тартуға бағытталып отыр және оларды қосымша шығындануға ынталандырады. Бұған қонақ үй сервисін сауатты әрі ұтымды ұйымдастыру арқылы ғана қол жеткізуге болады. Бүгінде клиенттер қонақ үйде болғанында жоғарғы деңгейде көрсетілген демалысқа ие болғысы келеді. Осыған байланысты арнайы бағдарламалар әзірленеді. Ол бағдарлама туристің қандай мақсатпен келгеніне қарамастан жақсы қызмет көрсету керектігін мақсат тұтады.

Қолданылған әдебиет

- 1 Қазақстан Республикасының Президенті-Н.Ә.Назарбаевтың «Бизнестің жол картасы - 2020» бағдарламасы // Егемен Қазақстан -2010. -№13, 3б.
- 2 Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса: учебник.- М.:ООО «Вершина», 2014.- 274 с.
- 3 Collin P.H. Dictionary of Business. – London: A & C Black, 2012. – 480 p
- 4 Армстронг М.С. Практика управления человеческими ресурсами. / 8-здание, Перевод англ.под ред С.К.Мордовина. - СПб.: Питер, 2014.-245 с.
- 5 Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб. пособие. - Мн.: БГЭУ, 1999.- 644 с.
- 6 Кибанов А.А. Управление персоналом / А.А.Кибанов, И.А.Баткаев - М.: ИНФРА- М, 2013. -256 с.
- 7 Старобинский Э.Е. Как управлять персоналом. - М.: ЗАО, 2012.-342 с.

ӘОЖ 351748 (574)

МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІН ДАМУ ЖОЛДАРЫ

Шадібек Айгерім Нұрланқызы

belle_97@list.ru

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің

1-курс студенті, Астана, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – Н.Жолманова

Қазақстан Республикасының Президенті Н.Ә.Назарбаев «Нұр Отан» партиясы саяси кеңесінің отырысында халыққа жолдауын жария етіп, жолдау аясында «Нұрлы жол – болашаққа бастар жол» атты жаңа экономикалық саясаттың жүрігізілетінін мәлім етті. Мемлекет басшысы осы жолдауында да: «Туризм үшін инфрақұрылым - жеке бағыт. Оның басты басымдығы жұмыс орындары санын көптеп құру мүмкіндігі болып табылады. Мұнда бір жұмыс орнын құру өнеркәсіпке қарағанда 10 есе арзанға түседі» - деп, тағы да туризмді тиімді сала ретінде елімізде дамыту қажеттілігін атап көрсетті [1]. Туризм экономиканың 32 саласымен тікелей байланысты, сол себепті өз азаматтарымыз бен келуші туристер елімізде саяхат жасап, қаржысын еліміздің экономикасының дамуына жұмсасын десек, осы бағытта орасан зор жұмыстарды атқаруымыз қажет.

Келуші туристерге саяхат көңілдерінен толықтай шығуы, тек әсем табиғатты жерлерді көру, тарихи орындармен танысумен ғана шектелмейді, сондай-ақ орналастыру орындарының жайлылығы мен қоғамдық тамақтану орындарының жоғары деңгейде қызмет көрсетуі де маңызды. Әрбір келуші турист өз қаржысының шамамен 20-25%-ын тамақтануға