



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ТҰҢҒЫШ ПРЕЗИДЕНТІ - ЕЛБАСЫНЫҢ ҚОРЫ

«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ – 2017»

студенттер мен жас ғалымдардың
XII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

XII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ – 2017»

PROCEEDINGS

of the XII International Scientific Conference
for students and young scholars
«SCIENCE AND EDUCATION - 2017»



14th April 2017, Astana



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**«Ғылым және білім - 2017»
студенттер мен жас ғалымдардың
XII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2017»**

**PROCEEDINGS
of the XII International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2017»**

2017 жыл 14 сәуір

Астана

УДК 378

ББК 74.58

Ғ 96

Ғ 96

«Ғылым және білім – 2017» студенттер мен жас ғалымдардың XII Халықаралық ғылыми конференциясы = The XII International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2017» = XII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2017». – Астана: <http://www.eni.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2017. – 7466 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-827-6

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 378

ББК 74.58

ISBN 978-9965-31-827-6

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2017

АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА КАК МЕТОД УЛУЧШЕНИЯ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В КАЗАХСТАНЕ

Айдекешева Кундыз Жубанышевна

a.kundyz@gmail.com

Студент Евразийского национального университета им. Л.Н. Гумилева,
Астана, Казахстан

Научный руководитель –Б.У. Байхожаева

В настоящее время одной из ведущих отраслей в сфере обслуживания является ресторанный бизнес. Данный вид деятельности тесно связан не только с получением прибыли в крупных размерах, но с серьезными рисками. В условиях экономического кризиса конкуренция на ресторанном рынке РК будет усиливаться. Возможно, именно этот фактор позволит решить основную проблему данного бизнеса - низкое качество предоставляемых услуг. В борьбе за каждого клиента владельцы ресторанов вынуждены решать различного рода проблемы, таких как, экономическая эффективность деятельности, управление персоналом и непосредственно сама система обслуживания.

Отрасль общественного питания - система обслуживания, тесно связана с таким понятием как "гостеприимство", что не присуще никакой другой отрасли народного хозяйства. Создание атмосферы комфорта и радушия - основная цель формирования системы обслуживания на предприятии общественного питания. Что делает тему обслуживания, а вместе с этим и аккредитацию персонала, особенно актуальной.

Главной проблемой всех казахстанских предприятий общественного питания являлся и является - низкий сервис. **В работе персонала не ощущается не только искренней заботы о госте, но соблюдения обычных стандартов сервиса. В одном из своих интервью Управляющий директор компании «AB Restaurants» Аскар Байтасов отметил: "На наш взгляд, на плаву останутся рестораны, у которых разработаны и внедрены стандарты сервиса и кухни, те, кто годами выстраивал лояльные отношения со своими гостями, концептуальные и проработанные бренды".** [1]

Во многом проблемы с качеством обслуживания связаны с большой текучкой кадров, отсутствием профподготовки официантов и других работников ресторанов (в Европе на официантов учатся два-три года). В заведениях хорошего уровня администрация уделяет большое внимание, как обучению персонала, так и внутреннему контролю качества обслуживания.

В большинстве ресторанов среднего класса Казахстана официантами работают в основном студенты, для которых это временная работа. Приходя на временную работу, люди и относятся к ней соответственно. Повлиять на ситуацию позволят предпринятые серьезные меры со стороны руководителей кадровых служб, направленные как на обучение этих людей основам профессии, а также для контроля качества их работы.

Проблемы возникают не только с официантами, но и с поварами. Как правило, все повара - одни и те же, просто все время меняют место работы. Таким образом, за последние несколько лет наблюдается такая тенденция, что крупные рестораны приглашают иностранных повара на работу. Это связано с дефицитом собственных кадров.

Стандарты обслуживания в ресторане - один из самых популярных и востребованных тренингов на предприятиях индустрии гостеприимства. Низкая квалификация персонала, постоянная текучка кадров, отсутствие современной системы обучения - все это приводит к возникновению острых проблем в организации ресторанного обслуживания, а вместе с этим и качеством предоставляемых готовых блюд [2].

Исследователи утверждают, что сейчас более высокий экономический эффект от вложений в развитие персонала, чем от вложений в средства производства. Расчеты показывают, что 1 долл., вложенный в развитие персонала, приносит от 3 до 8 долл. дохода.

По мнению казахстанских экономистов содействия обучению и развитию, в 90-е годы 20 столетия рост экономики за счет повышения обученности работников составил 2,1%, за счет роста населения - 0,4%, за счет увеличения капитала - 0,5%.

Другой подход оценки эффективности обучения связан с выделением результатов обучения для разных субъектов и оценкой их качества. Говоря об эффективности обучения, целесообразно исходить из представления о трех основных субъектах данного процесса: преподавателя, обучаемого и заказчика программы обучения. У каждого из участников данного процесса существует свое представление об эффективности обучения:

- преподаватель, как правило, оценивает результат по овладению знаниями, умениями, навыками, активности слушателей в процессе занятий. Для оценки используются экзамены, зачеты, упражнения;

- участник программы, как правило, ориентируется на создавшуюся в процессе обучения атмосферу, возникший или пропавший у него интерес к данной теме. Наличие или отсутствию конкретного представления о технологии работы. Для оценки используются опрос, обратная связь по результатам обучения, анкеты;

- заказчик оценивает качество обучения по набору и количеству тех навыков, которые были перенесены обучавшимся в практическую деятельность. Для оценки используется аттестация работников через определенный (после обучения) промежуток времени, интервью с непосредственным руководителем [3].

Непременно перед менеджером по персоналу так же возникает вопрос проведения аттестации персонала. При выборе метода проведения аттестации персонала, необходимо не упускать из виду ее цели, а конкретно: оценка эффективности труда кадров и соотношение их занимаемым должностям, к тому же еще нахождение подающих большие надежды работников для их подготовки и дальнейшего продвижения. Из подобного представления целей аттестации закономерно следует деление процесса аттестации на две части:

- оценка труда

- оценка персонала.

Оценка труда, ее цель - соотнести действительный смысл, качество, размер и полнота и активность работы кадров с планируемыми. Планируемые параметры деятельности работников, в большинстве случаев, предъявлены в планах и программах, технологических картах, деятельности организации. Оценка труда позволяет оценить:

- количество

- качество

- интенсивность труда.

Оценка персонала, ее цель освоить степень подготовленности персонала к выполнению именно рода деятельности, которым он занимается, а также обнаружить степень его возможного потенциала с целью оценки планов роста (ротации), а также создании кадровых мероприятий, обязательных для достижения целей кадровой политики.

Исследование практики управления представляет, что компании используют, как правило, параллельно оба вида оценки труда сотрудников. [4]

Следовательно, проводятся мероприятия, сконцентрированные как на оценку результатов деятельности, так индивидуальных и деловых качеств кадров, оказывающих влияние на достижение этих результатов.

Все данные мероприятия значительно повысят производительность труда в сфере общественного питания, в том числе качество обслуживания и приготовления продуктов питания.

Хочется отметить, что в настоящее время международным стандартам обслуживания в ресторанах оказывается большое внимание. Сегодня многие заведения разрабатывают свою систему стандартов обслуживания. Таким образом помогая Казахстану встать на должный уровень с другими странами по качественному обслуживанию клиентов в ресторанах. Высокое качество обслуживания должно соответствовать международным стандартам еще и потому, что это непосредственно влияет на восприятие о нашей стране среди иностранцев.

В современных рыночных условиях конкуренция постепенно сглаживает различия в ценах, ассортименте и качестве товаров и услуг. Все чаще выбор клиента зависит от качества сервиса в той или иной компании. И от того, насколько компания способна учесть индивидуальные потребности своих клиентов, насколько эффективно она способна выстроить долгосрочные отношения с ними, сформировать команду обученного и лояльного персонала, во многом зависит коммерческий результат ее деятельности.

Следует отметить, что оценка персонала практична не только для работодателя, но и самим сотрудникам данная проверка предоставляет шанс и право увеличить уровень оплаты труда и пройти по карьерной лестнице дальше. Работодателю же данная процедура предоставляет возможность оценить продуктивность деятельности работников и улучшить рабочий процесс, организуя персоналу в дополнение, вспомогательные стимулы для повышения квалификации.

В заключении данной статьи можно сделать следующие выводы:

1. Стандартизация обслуживания клиентов в ресторане является инструментом создания конкурентных преимуществ предприятия;
2. Сегодня качественное обслуживание является одной из основных причин, по которой клиенты выбирают то или иное заведение;
3. Разработка стандартов обслуживания различается в зависимости от формата и концепции заведения ресторанного бизнеса;
4. В современных рыночных условиях конкуренция постепенно сглаживает различия в ценах, ассортименте и качестве товаров и услуг. Все чаще выбор клиента зависит от качества сервиса в той или иной компании.

Список использованных источников

1. https://forbes.kz/finances/markets/v_kazahstanskih_restoranah_-_znachitelnyiy_ottok_posetiteley
2. John Buswell, Christine Williams, Keith Donne, Carley Sutton // Service Quality in Leisure, Events, Tourism and Sport, 2nd Edition
3. Татьяна Николаева. «Эксперт Казахстан», от 9 июля 2008.
4. Александра Цай. Журнал «Эксперт Казахстан», от 13 марта 2009

УДК 656.022

ЛОГИСТИКА КАЗАХСТАНА: ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА УРОВЕНЬ ЭКОНОМИКИ СТРАНЫ

Айдекешева Кундыз Жубанышевна

a.kundyz@gmail.com

Студент Евразийского национального университета им. Л.Н. Гумилева,

Астана, Казахстан

Научный руководитель – Б.У. Байхожаева

Процесс глобализации экономической активности в мире постепенно достигает стадии, на которой считается необходимым создание единого экономического пространства и единой экономической среды.

Экономике Казахстана необходимо найти новые пути повышения ее конкурентоспособности. Одним из таких способов является создание общенациональной системы логистики на макроуровне. Взаимосвязь между ростом конкурентоспособности экономики и развития логистических систем очевидна. Это соотношение иллюстрирует тот факт, что страны-участницы в рейтинге «Индекс эффективности логистики» и «Индекс глобальной конкурентоспособности» занимают схожие позиции. Казахстан получает оценку 2,33 из 5 (121 место) с точки зрения «таможенных процедур» в рейтинге Всемирного банка. Это относительно низкая оценка отражает объективные трудности, с которыми сталкиваются