

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**«ЗАМАНАУИ ЖАҒАНДЫҚ СЫН-ҚАТЕРЛЕР ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ
ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЖҮЙЕЛЕРДІҢ ТҰРАҚТЫЛЫҒЫ»**
атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ
27 мамыр 2022 ж.

СБОРНИК ТРУДОВ
международной научно-практической конференции
**«УСТОЙЧИВОСТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ В УСЛОВИЯХ
ГЛОБАЛЬНЫХ ВЫЗОВОВ СОВРЕМЕННОСТИ»**
27 мая 2022 г.

PROCEEDINGS
International scientific and practical conference
**«SUSTAINABILITY OF ECONOMIC SYSTEMS UNDER CONDITIONS OF
MODERN GLOBAL CHALLENGES»**
27 May 2022

Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Нур-Султан, Казахстан
Nur-Sultan, Kazakhstan

УДК 330
ББК 32
3-21

Редакционная коллегия:

Заведующая кафедрой «Туризм» к.э.н., профессор Муталиева Л.М.
Ответственная за НИР кафедры «Туризм» к.э.н., ассоциированный профессор Мусина К.П.
К.э.н., доцент кафедры «Туризм» Акишева А.С.

3-21 Заманауи жаһандық сын-қатерлер жағдайындағы экономикалық жүйелердің тұрақтылығы: халықаралық ғылыми-тәжірибелік конф. еңбектер жинағы. – Нұр-Сұлтан: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022.

Устойчивость экономических систем в условиях глобальных вызовов современности: Сб. трудов межд. научно-практической конф. – Нур-Султан: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2022.

Proceedings of the international scientific and practical conference «**Sustainability of economic systems under conditions of modern global challenges**» Nur-Sultan, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2022.

ISBN 978-601-337-680-6

Халықаралық ғылыми-практикалық конференция еңбек жинағында Қазақстан Республикасындағы және шетелдегі жаһандық сын-қатерлер жағдайында экономикалық жүйелердің орнықтылығын қамтамасыз етудің өзекті аспектілері қарастырылған.

В сборнике материалов международной научно-практической конференции рассмотрены актуальные аспекты обеспечения устойчивости экономических систем в условиях глобальных вызовов в Республике Казахстан и за рубежом.

The proceedings of the international scientific and practical conference consider topical aspects of ensuring the sustainability of economic systems in the face of global challenges in the Republic of Kazakhstan and abroad.

**УДК 330
ББК 32
3-21**

ISBN 978-601-337-680-6 © Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022
© Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2022
© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2022

Конференция Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Ресей халықтар достығы университетінің Қонақ үй және туризм Институты, Шота Руставели атындағы Батуми мемлекеттік университеті, Ташкент Мемлекеттік Экономикалық университеті, М. Рысқұлбеков атындағы Қырғыз экономикалық университеті және Бұқара Мемлекеттік Университеттерімен бірлесіп ұйымдастырылды.

Конференция организована Евразийским национальным университетом им. Л.Н. Гумилева совместно с Институтом гостиничного бизнеса и туризма РУДН, Батумским государственным университетом имени Шота Руставели, Ташкентским Государственным Экономическим университетом, Кыргызским экономическим университетом им. М. Рысқұлбекова, Бухарским Государственным Университетом.

The conference was organized by L.N. Gumilyov Eurasian National University together with the Institute of Hotel Business and Tourism of the Peoples' Friendship University of Russia, Batumi Shota Rustaveli State University, Tashkent State Economic University, Kyrgyz Economic University named after Musa Ryskulbekov, Bukhara State University.

Материалы публикуются в авторской редакции. Редакционная коллегия не несет ответственность за достоверность информации, приводимой авторами.

«AILAND ASTANA» ОТБАСЫЛЫҚ ДЕМАЛЫС ОРТАЛЫҒЫНДА ПЕРСОНАЛДАРДЫ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІН ЖЕТІЛДІРУ ЖОЛДАРЫ

Хасенова Л.Б.

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,
Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан Республикасы

E-mail: laila_2001@bk.ru

Ғылыми жетекші: э.ғ.к. профессор м.а. Баймбетова А.Б

Персонал – бұл жалданып жұмыс істейтін және белгілі бір кәсіби және сапалық сипаттамаларға ие ұйымның қызметкерлері. Ұйым қызметкерлерінің маңызды белгісі – жұмыс берушімен еңбек шартын жасасу. Практикалық тұрғыдан алғанда, ұйым персоналы ұйымның маңызды ресурсы болып табылады. Менеджмент теориясында ұйымның қызметкерлері оның әлеуметтік жүйесі ретінде қарастырылады. Ұйымның стратегиялық мақсаттарының орындалуын қамтамасыз етудегі жетекші рөл ұйымның қызметкерлеріне тиесілі.

Персоналды басқару – басқару әдістері мен тұтқаларының көмегімен жүзеге асырылады. Персоналды басқаруға қолданылатын әдіс қандай да бір басқарушылық мақсатқа жетуге ықпал ететін іс-қимыл әдісін немесе тәсілін білдіреді. Бірақ мақсатқа жету үшін басқарылатын топ мүшелеріне тұтқалар мен ынталандыру арқылы әсер ету қажет. Персоналды басқару әдісінің тетігі – бұл тапсырманы орындауға мүмкіндік беретін құрал. Кез-келген өндірістік және экономикалық мәселені басқарудың қандай да болсын деңгейінде сәтті шешу менеджердің персоналды басқарудың әртүрлі әдістері мен еңбекке ынталандыруды жан-жақты қолдануды талап етеді [1].

«Ailand Astana» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі (бұдан әрі ОДО) Қазақстан Республикасының заңдары бойынша заңды тұлға болып саналады. Серіктестік өз қызметін Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексі (жалпы бөлім), Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Заңына сәйкес жүргізеді.

«Ailand Astana» Нұр-Сұлтан қаласының сол жағалауында, Қорғалжын тасжолы бойында орналасқан демалыс орталығы. Бүгінгі күні «Ailand Astana» ОДО-ның құрамына келесілер кіреді:

Мұхитарал – Қазақстандағы тұңғыш, әлемдегі бірегей мұхитарал. Мұхитаралдың сыйымдылығы 3 миллион литр болатын басты тоғаннан, және көлемі әртүрлі жиырма аквариумы бар бес үлкен көрме аймағынан тұрады. Бұл мұхитарал «Гиннестер» рекорд кітапшасына енгізілген.

«Джунгли» Анимартоникстер театры – бұл динозаврлар, трицератопстар мен тираннозаврлар дәуіріне қызықты саяхатқа шақыратын бірегей орын. Бұндай аниматроникстер театры Қазақстанның басқа қалаларында жоқ, яғни Джунгли – нарықтағы монополистер болып табылады.

Аквапарк – Нұр-Сұлтан қаласындағы бірегейлігі жоғары жабық аквапарк, аумағына келер болсақ 8500 ш.м., мұнда жеті түрлі су сырғанақтары, толқынды бассейн, «баяу» өзен, өте жайлы SPA-аймақтары орналасқан.

Шолу шеңбері – Қазақстандағы ең үлкен шеңбер, оның биіктігі – 65 метр. Панорамалық көрініске арналған 36 кабина ауабаптағыш және жылыту жүйесімен жабдықталған, төрт арнайы «жайлы» кабиналары бар. Шолу шеңберіне келушілердің жылдың төрт мезгілінде де келуіне болады.

«Monteverde» - ресторандар желісі, оның құрамына «Malibu Monteverde» екі фуд-корт аймағы, «Family Monteverde» отбасылық ресторан, жазғы терассасы бар «Monteverde Lab» кафесі және балаларға арналған кең ас мәзірі бар «Rock kids» кафесі кіреді [2].

«Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығының барлық аумағында әкімшілік айқындаған ішкі қағидалар қолданылады. Олар барлық келушілерге орындалуға міндетті болып табылады. Сонымен қатар, ОДО бойынша тәртіптік ережелер қарастырылған.

«Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығы персоналдарының кәсіби жағдайын толық қанағаттандыру үшін олармен ынталандыру шараларын жүзеге асырады. Мәселен, кассир қызметкерлері компанияның кіріс көзіне тікелей әсері болғандықтан, кассир қызметкерлерінің арасында 2-3 айда бір рет конкурс ойнатылады. Мәселен, 2022 жылдың наурыз айында кассирларды ынталандыру жұмысы өткізілген болатын. «Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығында сатушы кассирлер үшін олар орындауға және асыра орындауға тиісті жоспары анықталды. Қорытындысы бойынша: бірінші орынға iPhone 12 және екінші орын үшін – Apple Watch сағаты (кесте 1) [3].

Кесте 1 - Сатушы кассирлердің арасында өткізілген ынталандыру жұмыстарының нәтижесі

№	Қызметкерлер	Жоспар	Нақты	Айырмашы-лық	%	«3-еу 1-де» билет
1	Таттыбаева Мерей	10500000	47040560	-36540560	448	4817900
2	Хасенова Ляйла	10500000	43991610	-33491610	419	4453300
3	Мырзахан Малика	10500000	31594860	-21094860	301	2985600
4	Ермек Мадина	10500000	28600880	-18100880	272	4051500
5	Арыкбаева Амина	10500000	21630180	-11130180	206	2991200
6	Картаева Махаббат	10500000	16098260	-5598260	153	1260600
7	Абилдина Назгуль	10500000	15696540	-5196540	149	1882900
8	Кошкинбек Жайна	10500000	15331210	-4831210	146	1538400
9	Естаева Азиза	10500000	15093700	-4593700	144	1794100
10	Хафизова Диана	10500000	14508640	-4008640	138	1713700
11	Айгожина Шаргиза	3986580	13695660	-9709080	344	1419700
12	Жарылғапова Жания	10500000	10924180	-424180	104	1696700
13	Кенесбекова Аружан	10500000	10480610	19390	100	1971500
14	Саменова Гульнур	6513420	6513420	0,00	100	803800
ҚОРЫТЫНДЫ		136500000	291200310	-154700310	213	33380900
<i>Ескертпе – кесте [3] ақпарат көзі негізінде автормен құрастырылған</i>						

Кестеде көрсетілгендей, ынталандыру жұмыстарының нәтижесінде бір қызметкер жоспарын 4 есе жапты, ал жоспарланған қорытынды нәтижелері

жоспардан екі еседен де асып кетті. Үнталандыру жұмыстары оң нәтижеге қол жеткізгенін кестеден де көре аламыз (кесте 1) [3].

Кесте 2 - «Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығының баға тізбегі

Бағыты	Билет түрі	Бағасы
Мұхитарал	Ересектер (18 жастан)	3200
	Жастар (13-17 жас)	2900
	Балалар (3-12 жас)	2700
Джунгли	Ересектер	3500
	Жастар	3300
	Балалар	3000
Экзотариум	Стандарт	1300
1-де 3	Ересектер	7100
	Жастар	6600
	Балалар	6100
Су астына түсу	12 жастан бастап	20.000
Балыққа азық беру	Стандарт (бір бөтелке)	1000
<i>Ескертпе – кесте [3] ақпарат көзі негізінде автормен құрастырылған.</i>		

Жоғарыдағы кестеде, компания өз қызметкерлеріне жарты жыл сайын мұхитарал, джунгли, тағы, сондай секілді бағыттарына 7 билет беріп отырады. Ақшалай жағынан ескеретін болсақ, бұл билеттердің ортақ құны 135 800 теңгені құрайды.

Кестеде көрсетілген бағатізбегі 2022-жылы демалыс орталығында істеп тұрған бағалар. Байқағанымыздай, компания өз қызметкерлеріне айтарлықтай үлкен сомаға жеңілдік береді және қызметкерлеріне осынша билетті бір жылда екі рет береді.

Басқарудың жоғарыда айтылғандай, әлеуметтік-психологиялық әдісі де бар. Демалыс орталығы болғандықтан, бұнда адамдар өте көп болады. Кей-кезде бұндай жерде психологиялық қысым сезіледі, сондықтан компания қызметкерлерін жыртты жылда бір рет психологиялық тренингке жібереді. Бұндай тренингтерде қызметкер өзінің психологиясын ғана емес, сондай-ақ тұтынушының да психологиясын тануына көмек көрсетеді. Тренингтен өтуде компания қызметкерлеріне шарт қояды. Егер де қызметкер тренингтен өтіп, 6 ай ішінде жұмыстан шығып кетсе, жалақысынан сол тренингтің қарызын ұстап қалады.

Сондай-ақ, персоналдың жұмысын жақсарту мақсатында компания жақсы пікірлер жинаған қызметкерлеріне ақшалай сыйақы тағайындайды. Одан бөлек, әр жарты жыл сайын ең үздік ТОП-5 қызметкер тағайындап, оларға да ақшалай сыйақы көрсетеді.

Жалақы тағайындау системасына келетін болсақ, «Ailand Astana» демалыс орталығында жалақы өзгермелі болып табылады. Оның себебі – демалыс орталығының маусымдық деңгейі. Маусымдық деңгейіне байланысты бұнда ережелерді, жұмыс уақытын және жалақы тағайындау системасын өзгертіп отырады. Мәселен, жаз маусымында жалақы сағаттық жүйе бойынша есептеледі,

қызметкерлер өзінің келу және кету уақытын арнайы магнит карточкасы арқылы белгілеп отырады. Ал қыс кезінде, компания таза жалақы жүйесі бойынша 2/2 графикпен 15 күн үшін әр бөлімге жұмыс деңгейіне сай жалақы тағайындайды. Мысалы, қыс кезінде кассирдің жалақысы:

$$EA_{\text{қар}} = EA_{\text{күн}} * Ж_{\text{күн}} = 7300 * 15 = 110\ 000 \text{ теңге} \quad (1)$$

мұндағы,

$EA_{\text{күн}}$ – күндегі еңбек ақы көлемі;

$Ж_{\text{күн}}$ – бір айдағы жұмыс күні.

Ал жаз айларында, жалақыны есептеудің формуласы:

сағат * күн, одан шыққан нәтижені * бір сағаттық жұмысының құнына; қосымша жұмыс (сағаттан көп) істеген уақытты * 290; шыққан соманың барлығын қосып есептейміз. Сонда,

$$EA_{\text{маус}} = КЖ_{\text{уақыт}} * Ж_{\text{күн}} = 11 * 17 = 187 \text{ сағ.} \quad (2)$$

мұндағы,

$КЖ_{\text{уақыт}}$ – жаз кезіндегі күндегі жұмыс уақыты

$Ж_{\text{күн}}$ – бір айдағы жұмыс күні

$$EA_{\text{маус}} = EA_{\text{маус}} * CM_{\text{көл}} = 187 * 890 = 166\ 430 \text{ теңге} \quad (3)$$

мұндағы,

$CM_{\text{көл}}$ – сағаттық мөлшер көлемі

$$EA_{\text{уст}} = T_{\text{арт}} * CM_{\text{көл}} = 34 * 290 = 9\ 860 \text{ теңге} \quad (4)$$

мұндағы,

$T_{\text{арт}}$ – жұмыс жасаған артық уақыт көлемі

$CM_{\text{көл}}$ – сағаттық мөлшер көлемі

$$EA_{\text{жалпы}} = 166\ 430 + 9\ 860 = 176\ 290 \text{ теңге} \quad (5)$$

«Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығында персоналға өте жоғары қызметтік сұраныс қойылады. Қызметкерлердің келу/кету уақыты арнайы магнит карточкасы арқылы бақыланады. Айдың соңында табель жабатын күні магниттік карточканың бір айлық есебі алынады. Сол есептік көрсеткіш бойынша әр бөлім басшысы қызметкерлерді тексереді. Сондай-ақ, компанияның ішінде де, сыртында да камера жазба бақылаулары орналастырылған, қызметкерлердің кез-келген қимылы мен сөзі әрдайым бақылауда болады.

Әр жылдың қыркүйек айында компания «анти террор» тексерісінен өтіп отырады. Бұл тексерісті өту барысында өзін жақсы көрсеткен қызметкерге материалдық сыйақы тағайындалады.

Жұмысқа жана қызметкер келген кезде, халықаралық стандарттарға сәйкес бірінші күннен-ақ өрт қауіпсіздігі және т.с.с., қауіпсіздік шаралары көрсетіледі.

Демалыс орталығы өз жұмысын кәсіби, сапалы, әрі мерзімінде істеуге тырысады. Ол үшін:

- еңбектің дұрыс, қауіпсіз жағдайын қолдау, әрі тұрақты жақсарту бойынша қызметті жүргізеді;

- компания клиенттері мен әріптестеріне сапаның тұрақты артуына кепілдік береді;

- тұтынушылар мен әріптестердің сұранысын үнемі анықтау процесін қолданады;

- компанияның барлық учаскелерінде өндірістік мәселелерді шұғыл шешеді;

- жұмыс және жетілдіру көрсеткіштерін өлшеп, талдайды.

Компания өз қызметкерлеріне әрқашан көбеюі қажет капитал ретінде қарайды. Ол өз қызметкерлерінің біліктілігін арттыруға ақша салады, өйткені олардан мынадай салаларда жоғары білікті маман болуын талап етеді:

- командамен бірлесіп жұмыс жасау;

- мәселелерді шешу;

- байланыстар орнату;

- жақсартуды ұйымдастыру;

- тұтынушыны қанағаттандыру;

- басшылық ету және өндірісті басқару.

Қорыта келе, персонал бұл отбасылық демалыс орталығының байлығы болып табылады. Демалыс орталығында персоналды басқару жүйесі үнемі жаңартылып, ай сайын өзгешеліктер енгізіліп отырады. Міне осындай қызмет көрсету сапасы жоғары жерде әрдайым тұтынушылары болып, сұраныс өседі.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Бухалков М.И. Организация производства и управление предприятием: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 506 с.

2. «Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығының жеке сайты. URL: <http://ailand.kz> (қаралым күні 15.03.2022)

3. «Ailand Astana» отбасылық демалыс орталығының балансынан және қосымшаларынан алынған мәліметтер, 2019-2022.