

**6D090200 – «Туризм» мамандығы бойынша
философия докторы (PhD) дәрежесін алуға
Пестова Алина Амировнаың «Қазақстан Республикасы туризмінде HR
менеджментін дамыту», тақырыбында жазылған диссертациясының
АННОТАЦИЯСЫ**

Зерттеу тақырыбының өзектілігі Қазақстанның алдында тұрған маңызды міндет өзінің ресурстық әлеуетін толық ашу болып табылады. Бұл экономиканың барлық түрлерін, республиканың өнеркәсіптік және агрокешенін дамыту ғана емес, сонымен қатар әр елдің маңызды ресурсы ретінде адами әлеуетті қалыптастырудың сапалы жүйесін құру. Мамандарды даярлау еңбек нарығында талап етілетін құзыреттерді қалыптастыру бойынша кәсіптік білім беру жүйесіне бағдарлануы тиіс. Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың сөйлеген сөздерінде, мамандар даярлауда мықты әрі прогрессивті жағынан адами капиталды қалыптастырудың маңыздылығы бірнеше рет атап өтілді: *«Уақыт талабы бізді үнемі дамытып, жетілдіріп, күшейте түседі. Әр адам-өз бақытының ұстасы, ал біз бірге еліміздің бақытты болашағын жасаймыз»*. Осылайша, Қазақстан Республикасының экономикасын дамыту үшін өзінің лауазымдық міндеттерін жүзеге асыруға ғана емес, жұмысты ұйымдастыруға, басқаруға және жүйелеуге де қабілетті жоғары білікті мамандарды даярлау маңызды міндет болып табылады.

Бұл адам ресурстарын басқару кез-келген кәсіби қызметтің ажырамас бөлігі болып табылады, онда адамдар белгілі бір дәрежеде қатысады. Туризм-бұл экономиканың ең «байланыс» саласы, ол осы қызметтің барлық субъектілері мен объектілерінің тұрақты өзара іс-қимылын білдіреді, қазіргі заманғы кәсіпкерлік құрылымның бірыңғай механизмін болжайды, мұнда компанияның экономикалық жетістігі мамандардың дағдылары мен қабілеттеріне байланысты болады. Осы механизмді табысты басқару қазіргі кезеңде туризм алдына қойылған мақсаттар мен міндеттерді тиімді іске асыруға мүмкіндік береді.

Туризмдегі адами ресурстарды басқарудың бірыңғай жүйесінің құрамдас бөліктері мемлекет пен қоғамның басым ресурсы ретінде адами капиталға негізделген бәсекеге қабілетті нарықты белсенді түрде қалыптастыруға мүмкіндік береді. Туризм маманы тек кәсіпқой ғана емес, сонымен қатар HR менеджерінің жұмысын жүзеге асыра білуі керек, атап айтқанда іздеу, іріктеу жүргізу, қызметкерлерді оқыту мен дамытуды ұйымдастыру, мансапты жоспарлау мен қызметкерлерді дамытуды және т. б. Туризм үшін жоғары білім беру жағдайында бұл құзыреттер HRM менеджерлерін оқытуға кәсіби көзқарастың нәтижесі болуы керек. Туризм саласы үшін бекітілген кәсіптік стандарттар, сондай-ақ жаңартылған және қолданыстағы мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттары құзыреттер моделі үшін басым элемент болып табылады. Бұл модель бірнеше ондаған жылдар бойы қызметкерлерді басқаруда маңызды болып табылады.

Диссертациялық зерттеудің мақсаты: Қазақстан Республикасы туризмінде HR менеджментін дамытудың қазіргі заманғы жолдарын әзірлеу.

Зерттеу міндеттері:

1. Қазақстан Республикасы туризміндегі HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздерін жүйелеу.

2. Қазақстан туризміндегі HR менеджментін дамытудағы басым бағыттарын анықтау және қазіргі тенденцияларды талдау.

3. Туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға кәсіби көзқарасты қалыптастыру.

4. Қазақстан туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздестірудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасын әзірлеу.

5. Туризм субъектілері үшін қызметкерлерді іріктеудің тиімді үрдісінің заманауи әдістемесін әзірлеу және енгізу.

Зерттеу әдістері: - *теориялық әдістер:* зерттеу мәселесі бойынша ғылыми, оқу-әдістемелік, мамандырылған әдебиеттер мен диссертациялық жұмыс материалдарын талдау; оқу бағдарламалары мен оқулықтарды, білім алушылардың білім беру қызметін зерттеу; сондай-ақ Қазақстан Республикасының туризм білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттамасын зерделеу; - *эмпирикалық әдістер:* кәсіби сауалнама жүргізу, ЖОО-дағы оқу үрдісін бақылау, кәсіби тәжірибені зерделеу, зерттеулерді ұйымдастыру, білім алушылармен және кәсіби HR менеджерлерімен, туристік кәсіпорындардың басшыларынан кеңестер алу, эксперимент нәтижелерін аналитикалық өңдеу, кәсіби тәжірибені зерделеу және жинақтау.

Қорғауға ұсыныланын негізгі ережелер (дәлелденген ғылыми гипотезалар және жаңа білім болып табылатын басқа да тұжырымдар):

- Қазақстан Республикасы туризміндегі HR менеджментін дамытудың жүйелендірілген тұжырымдамалық негіздері;

- Қазақстан туризміндегі HR менеджментін дамытудағы қазіргі тенденциялар мен басым бағыттар;

- үздіксіз білім беру үрдісі жағдайында туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға кәсіби, кешенді тәсіл;

- Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздестірудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы;

- туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үрдісінің заманауи әдістемесі;

- Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамыту бойынша ұсыныстар.

Зерттеудің негізгі нәтижелерінің сипаттамасы:

- Қазақстан Республикасы туризмінде HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздері жүйеленді;

- қазіргі заманғы тенденцияларға талдау жүргізілді және Қазақстан туризміндегі HR менеджментін дамытудағы басым бағыттар анықталды, сондай-ақ туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға кәсіби тәсіл қалыптастырылды;

- Қазақстан Республикасында туристік білім беру үшін адами ресурстарды басқару саласында кәсіби құзыреттілікті игерудің үздіксіз жүйесін ұйымдастырудың инновациялық әдістері алғаш рет әзірленді және енгізілді, туризмінде HRM жүйесі пәндерін қалыптастырудың үш сатылы моделі әзірленді және енгізілді, атап айтқанда, «Туризм» білім беру бағдарламасының барлық деңгейлері үшін жалғастырушы сипатқа ие «бакалавриат-магистратура-докторантура»;

- «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; «Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі»; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства»; «Serviceology»; электрондық оқу құралдары «Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі»; «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» мемлекеттік және орыс тілдерінде; «The dictionary on methods of teaching tourist disciplines»; «Terminological dictionary of the scientific – research activity in tourism» оқу құралдары әзірленіп, білім беру процесіне енгізілді;

- Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздестірудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы әзірленді және эксперименттік жолмен туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үрдісінің қазіргі заманғы әдістемесі енгізілді;

- Қазақстан Республикасы туризмінде HR менеджментін дамыту бойынша ұсыныстар әзірленді.

Алынған нәтижелердің жаңалығы мен маңыздылығын негіздеу:

Диссертациялық жұмыста ұсынылған ғылыми нәтижелер Қазақстан Республикасының туризміндегі HR менеджментін қалыптастыру және дамыту үрдісі бойынша мәселелерді анықтауға мүмкіндік береді. Қазақстан Республикасы туризміндегі HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздері жүйеленді, қолда бар тәжірибе, туристік нарық субъектілері мен ЖОО-ның ғалымдары мен практиктерінің зерттеу материалдары, сондай-ақ туризм және білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілер, HR менеджменті мамандарын кәсіптік даярлауға ықпал ететін «Туризм» кәсіптік стандарттары зерделенді және талданды. Алынған деректер негізінде ҚазСТА базасында үздіксіз білім беру үрдісі жағдайында туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға жүйелі құзыретті бағдарланған және пәнаралық тәсіл әзірленді, Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздестірудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы, сондай-ақ туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үрдісінің қазіргі заманғы әдістемесі ұсынылды және апробацияланды: Алматы қаласындағы Қазақстан туристік қауымдастығы; ЖШС «EVISA.KZ», Нұр-Сұлтан қаласындағы туристік агенттік «Атлантис Тур». Ғылыми практикалық қызмет барысында Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджмент мамандарын даярлауға қажетті құралдар шығарылды. Автордың зерттеу қызметі барысында қол жеткізген

нәтижелерінің жиынтығы жаңа ғылыми жетістік ретінде сараланады және Қазақстанда HR менеджментін жетілдіру үшін маңызды мәнге ие.

Зерттеу материалдары колледждердің, жоғары оқу орындарының білім алушыларына, туристік бейіндегі HRM жүйесінің мамандарына дайындық пен практикалық қызметте көмектеседі, сондай-ақ негізгі және қосымша білім беруіне, туризм индустриясы және қонақжайлылық саласында, туризмді мемлекеттік басқару органдарына туризмді басқаруда үрдісінің тиімділігін арттыруға оң әсер етуі мүмкін.

Ғылымды дамыту бағыттарына немесе мемлекеттік бағдарламаға сәйкестігі: Диссертациялық жұмыстың тақырыбы Қазақстан Республикасы дамуының таңдалған векторының қазіргі заманғы тенденцияларына толық сәйкес келеді, атап айтқанда, Қазақстан Республикасында туризмді дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасына; «Туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына; «Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңына; туризм саласындағы кәсіби стандарттарға және т.б., сондай-ақ Қазақстан Республикасының Президенті Қ.К. Тоқаевтың Қазақстан халқына арнаған жолдауына сәйкес, елімізде туризмді дамытудың маңыздылығы бірнеше рет атап өтілді.

Ізденушінің әрбір жарияланымды дайындауға қосқан үлесінің сипаттамасы: осы зерттеу жұмысының нәтижелері 2017-2021 жылдар аралығында жарық көрген 18 ғылыми еңбекте жарияланды.

Диссертациялық тақырып бойынша *Scopus деректер базасына енген журналда 1 мақала жарияланды:*

- Pestova A.A., Gubarenko A., Imangulova T., Ussubaliyeva S., Uaisova A. Conceptual framework of human resource management in tourism education of the republic of Kazakhstan // *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 2021, - № 38(4). - Pp.1005–1010.

Мақалада ғылыми-зерттеу қызметінің нәтижелері жарияланған, онда авторлар Қазақстан Республикасындағы адам ресурстарын басқару жүйесінің дамуының тарихи жолына шолу жасаған, туризмдегі HR менеджменттің қазіргі заманғы тұрақты дамуының тұжырымдамалық негіздерін айқындаған және оның дамуындағы басым бағыттарды қалыптастырған. Зерттеу барысында Қазақстанның туристік индустрия субъектілері арасында сауалнама жүргізілді, оған жақын және алыс шетелдердің бизнес-ортасының өкілдері де қатысты. Туризм индустриясы мамандарының сауалнамасының нәтижелері ауқымды зерттеудің негізін қалады. Қазақстан Республикасы туризмінде HRM-нің күшті және әлсіз жақтары анықталды, нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттарда, мемлекет пен бизнес орта мен қоғамның сұраныстарында көрсетілген елдің адами ресурстарын басқарудағы қазіргі заманғы үрдістерге талдау жүргізілді. Авторлар Қазақстан Республикасының туристік білім беру саласындағы HR менеджерінің құзыреттілігін игерудің үш сатылы моделін ұсынды.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрілігінің Білім және ғылым саласында сапаны қамтамасыз ету комитетінің тізіміне енгізілген 3 мақала:

- Пестова А.А., Губаренко А.В., Имангулова Т.В. Современный профессиональный подход к подготовке специалистов для индустрии туризма // Вестник КазНУ. Серия «Географическая», 2021. - № 4 (63). – С. 56-69.

- Pestova A.A., Gubarenko A.V., Makogonov A.N., Imangulova T.V. The role of human resource management system in preparing of the specialists for the industry of tourism // Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры», 2021. - № 4 (66). – С. 27-33.

- Пестова А.А., Губаренко А.В., Имангулова Т.В. Современный подход к системе поиска и подбора персонала в туристической индустрии Казахстана // Вестника ЕНУ имени Л.Н. Гумилева. Серия «Экономическая», 2021 - № 4 – С. 242-253.

Бұл жарияланымдар туризм индустриясының адами ресурстарын басқару жүйесінің дағдыларын қалыптастыра отырып, туризм индустриясы мамандарының кәсіби құзыреттерін белсенді дамытуға мүмкіндік беретін ауқымды зерттеулердің нәтижесі болды. Қолданыстағы бағдарламалардың туристік білімді қалыптастырудың негізгі компоненттерін анықтау мақсатында «Туризм» ББ бойынша негізгі жоғары оқу орындарына сауалнама құрылып жүргізілді. Алынған мәліметтер негізінде авторлар «Туризм» ББ қалыптастырудың басым бағыттарын және туризм индустриясы үшін маманды оқыту нәтижелерін қалыптастыруға қажетті негізгі ұстанымдарды анықтады.

6 оқу құралы, сондай-ақ 6 оқу құралына авторлық құқық объектісіне құқықтарды мемлекеттік тіркеу туралы куәлік алынды; халықаралық басылымда 1 мақала; халықаралық конференция жинақтарында 1 мақала.

Бұл оқу құралдарының ерекшелігі қызмет көрсету саласындағы мамандарды көп деңгейлі даярлау болып табылады, бұл әлеуметтік және кәсіби құзыреттілікті қалыптастыруға ғана емес, сонымен қатар түлектердің туристік қызметтегі іскерлік, өнімді және рухани, адамгершілік қарым-қатынастарға және т. б. дайындығын қамтамасыз ету болып табылады.

Диссертант барлық зерттеулер мен жарияланымдарға белсенді қатысты, өйткені олардың тақырыбы туризмді дамыту процестерін терең түсіну мақсатында диссертациялық жұмыстың ғылыми-зерттеу бағытын толық көрсетеді. Диссертациялық зерттеу нәтижелері ретінде «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства» оқу құралы және «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» электронды оқу құралы Мәскеуде 2018 жылы халықаралық көрмеде ұсынылды және дипломдармен марапатталды.

АННОТАЦИЯ
диссертационной работы Пестовой Алины Амировны
«Развитие HR менеджмента в туризме Республики Казахстан»,
представленной на соискание степени доктора философии (PhD)
по специальности «6D090200 - Туризм»

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что важнейшей задачей, стоящей перед Казахстаном, является полное раскрытие своего ресурсного потенциала. Это не только развитие всех видов экономики, промышленного и агрокомплекса республики, но и создание качественной системы формирования человеческого потенциала, как важнейшего ресурса каждой страны. Подготовка специалистов должна быть ориентирована на систему профессионального образования по формированию компетенций, востребованных на рынке труда. В выступлениях Главы государства Касым-Жомарт Токаева неоднократно было отмечена важность подготовки специалистов и формирование сильного и прогрессивного человеческого капитала: *«Вызовы времени заставляют нас постоянно развиваться, совершенствоваться, становиться сильнее. Каждый человек – сам кузнец своего счастья, а вместе мы создаем счастливое будущее нашей страны»*. Таким образом, подготовка высококвалифицированных специалистов, способных не только осуществлять свои должностные обязанности, но и организовывать, управлять и систематизировать работу, является важной задачей для развития экономики Республики Казахстан.

Именно управление человеческими ресурсами является неотъемлемой составляющей любой профессиональной деятельности, где в той или иной степени задействованы люди. Туризм, это наиболее «контактная» сфера экономики, которая подразумевает постоянное взаимодействие всех субъектов и объектов данной деятельности, предполагая единый механизм современной предпринимательской структуры, где экономический успех компании зависит от умений и способностей специалистов. Успешное управление данным механизмом дает возможность эффективно реализовывать поставленные перед туризмом на современном этапе цели и задачи.

Компоненты единой системы управления человеческими ресурсами в туризме позволяют активно формировать конкурентоспособный рынок, основанный на человеческом капитале, как приоритетном ресурсе государства и общества. Специалист туризма должен не только быть профессионалом, но и уметь осуществлять работу HR менеджера, а именно осуществлять поиск, производить отбор, организовывать обучение и развитие сотрудников, планировать карьеру и кадровое развитие персонала и т.д. Данные компетенции должны быть результатом профессионального подхода к подготовке менеджеров HRM для туризма в условиях высшего образования. Утвержденные профессиональные стандарты для сферы туризма, а также обновленные и действующие государственные общеобязательные стандарты образования являются главенствующим элементом для модели компетенций.

Эта модель на протяжении уже нескольких десятков лет является ключевой в управлении персоналом.

Цель диссертационного исследования: разработка современных путей развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан.

Задачи исследования:

1. Систематизировать концептуальные основы развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан.
2. Проанализировать современные тенденции и выявить приоритетные направления в развитии HR менеджмента в туризме Казахстана.
3. Сформировать профессиональный подход к подготовке менеджеров HRM для индустрии туризма.
4. Разработать концепцию единой системы поиска персонала для предприятий индустрии туризма Казахстана.
5. Разработать и внедрить современную методику эффективного процесса подбора персонала для субъектов туризма.

Методы исследования: - *теоретические методы:* анализ научной, учебно-методической, специализированной литературы и материалов диссертационных работ по проблеме исследования; изучение учебных программ и учебников, образовательной деятельности обучающихся, а также нормативно-правовой и законодательной документации Республики Казахстан в области туризма и образования; - *эмпирические методы:* профессиональный, социологический опрос, наблюдение за учебным процессом в Вузе, изучение и обобщение профессионального опыта, организация исследований, консультации с обучающимися и профессиональными HR менеджерами, руководителями туристских предприятий, эксперимент, аналитическая обработка результатов изучения и обобщение профессионального опыта.

Основные положения (доказанные научные гипотезы и другие выводы, являющиеся новыми знаниями), выносимые на защиту:

- систематизированные концептуальные основы развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан;
- современные тенденции и приоритетные направления в развитии HR менеджмента в туризме Казахстана;
- профессиональный, комплексный подход к подготовке менеджеров HRM для индустрии туризма в условиях непрерывного образовательного процесса;
- концепция единой системы поиска персонала для предприятий индустрии туризма Казахстана;
- современная методика процесса эффективного подбора персонала для субъектов туризма;
- рекомендации по развитию HR менеджмента в туризме Республики Казахстан.

Описание основных результатов исследования:

- систематизированы концептуальные основы развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан;

- проведен анализ современных тенденций и выявлены приоритетные направления в развитии HR менеджмента в туризме Казахстана, а также сформирован профессиональный подход к подготовке менеджеров HRM для индустрии туризма;

- впервые разработаны и внедрены инновационные методы организации непрерывной системы освоения профессиональных компетенций в области управления человеческими ресурсами для туристского образования Республики Казахстан, а именно, разработана и внедрена трехступенчатая модель формирования дисциплин системы HRM в туризме «бакалавриат-магистратура-докторантура» носящих продолжающий характер для всех уровней ОП «Туризм»;

- разработаны и внедрены в образовательный процесс ОП «Туризм» учебные пособия: «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; «Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі»; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства»; «Serviceology»; электронные учебные пособия «Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі»; «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» на государственном и русском языках; «The dictionary on methods of teaching tourist disciplines»; «Terminological dictionary of the scientific – research activity in tourism»;

- разработана концепция единой системы поиска персонала для предприятий индустрии туризма Казахстана и экспериментальным путем внедрена современная методика процесса эффективного подбора персонала для субъектов туризма;

- разработаны рекомендации по развитию HR менеджмента в туризме Республики Казахстан.

Обоснование новизны и важности полученных результатов. Научные результаты, представленные в диссертационной работе, позволяют выявить вопросы по проблематике процесса формирования и развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан. Систематизированы концептуальные основы развития HR менеджмента в туризме Республики Казахстан, изучены и проанализированы имеющийся опыт, материалы исследований ученых и практиков субъектов туристского рынка и ВУЗов, а также нормативно-правовые и законодательные акты в области туризма и образования, профессиональные стандарты «Туризм», оказывающие влияние на профессиональную подготовку специалистов HR менеджмента. На основе полученных данных разработан системный компетентно-ориентированный и междисциплинарный подход к подготовке менеджеров HRM для индустрии туризма в условиях непрерывного образовательного процесса на базе КазАСТ, предложена и апробирована концепция единой системы поиска персонала для предприятий индустрии туризма Казахстана, а также современная методика процесса эффективного подбора персонала для субъектов туризма: Казахстанской туристской ассоциации (КТА); ТОО «EVISA.KZ», г. Алматы;

туристское агентство «Атлантис Тур», г.Нур-Султан. В ходе научно-практической деятельности изданы пособия, необходимые при подготовке специалистов HR менеджмента в туризме Республики Казахстан. Совокупность результатов, достигнутых автором в ходе исследовательской деятельности, квалифицируется как новое научное достижение и имеет важное значение для совершенствования HR менеджмента в Казахстане.

Материалы исследования помогут обучающимся колледжей, вузов, специалистам системы HRM туристского профиля в подготовке и практической деятельности, также могут оказать положительное влияние на повышение эффективности процесса управления в туризме в сфере основного и дополнительного образования, индустрии туризма и гостеприимства, органам государственного управления туризма.

Соответствие направлениям развития науки или государственным программам: Тема диссертационной работы полностью соответствует современным тенденциям выбранного вектора развития Республики Казахстан, а именно, в соответствии с Государственной программой развития туризма в Республике Казахстан на 2019-2025 годы; Законом Республики Казахстан "О туристической деятельности"; Законом Республики Казахстан «Об образовании»; Профессиональные стандарты в области туризма и другие, а также озвученные Президентом Республики Казахстан К.К. Токаевым послания народу Казахстана, неоднократно была подчеркнута важность развития туризма в нашей стране.

Описание вклада соискателя в подготовку каждой публикации: результаты данной исследовательской работы были опубликованы в 18 научных работах, изданных в период с 2017 по 2021 годы.

По диссертационной теме опубликована *1 статья в журнале, внесенным в базу данных Scopus:*

- Pestova A.A., Gubarenko A., Imangulova T., Ussubaliyeva S., Uaisova A. Conceptual framework of human resource management in tourism education of the republic of Kazakhstan // GeoJournal of Tourism and Geosites, 2021, - № 38(4). - Pp.1005–1010.

В статье опубликованы результаты научно-исследовательской деятельности, где авторами представлен обзор исторической линии развития системы управления человеческими ресурсами в Республике Казахстан, определены концептуальные основы современного устойчивого развития HR менеджмента в туризме и сформированы приоритетные направления в его развитии. В процессе исследования, был проведен опрос среди субъектов туристской индустрии Казахстана, в котором приняли участие и представители бизнес-среды стран ближнего и дальнего зарубежья. Результаты опроса специалистов индустрии туризма легли в основу масштабного исследования. Были выявлены сильные и слабые стороны HRM в туризме Республики Казахстан, проведен анализ современных тенденций в управлении человеческими ресурсами страны выраженных в нормативно-правовых и законодательных документах, запросах государства и бизнес

среды и общества. Авторами предложена трехступенчатая модель освоения компетенций HR менеджера в туристском образовании Республики Казахстан.

3 статьи, внесенных в список Комитета по обеспечению качества в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан:

- Пестова А.А., Губаренко А.В., Имангулова Т.В. Современный профессиональный подход к подготовке специалистов для индустрии туризма // Вестник КазНУ. Серия «Географическая», 2021. - № 4 (63). – С. 56-69.

- Пестова А.А., Губаренко А.В., Макогонов А.Н., Имангулова Т.В. The role of human resource management system in preparing of the specialists for the industry of tourism // Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры». - 2021. - № 4 (66). – С. 27-33.

- Пестова А.А., Губаренко А.В., Имангулова Т.В. Современный подход к системе поиска и подбора персонала в туристской индустрии Казахстана // Вестника ЕНУ имени Л.Н. Гумилева. Серия «Экономическая», 2021 - № 4 – С. 242-253.

Данные публикации стали результатом масштабных исследований, что позволяет активно развивать профессиональные компетенции специалистов индустрии туризма, формируя навыки системы управления человеческими ресурсами индустрии туризма. Был сформирован и проведен опрос основных вузов по ОП «Туризм», с целью выявления ключевых компонентов туристского образования действующих программ. На основе полученных данных, авторами выявлены приоритетные направления в формировании ОП «Туризм» и ключевые позиции, необходимые в формировании результатов обучения специалиста для индустрии туризма.

6 учебных пособий, а также 6 учебных пособий с получением свидетельства о гос.регистрации прав на объект авторского права; в международных изданиях – 1; 1 статья в сборниках международных конференции.

Особенностью данных пособий является многоуровневая подготовка специалистов в области услуг, что является не только ориентацией на формирование социальной и профессиональной компетентности, но и обеспечение готовности выпускников к деловым, продуктивным и духовно-нравственным взаимоотношениям в туристской деятельности и т.д.

Диссертант во всех исследованиях и публикациях принимал активное участие, так как тематика их полностью отражает научно-исследовательское направление диссертационной работы с целью глубокого понимания процессов развития туризма. Результаты диссертационного исследования, учебные пособия «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства» и электронное учебное пособие «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» были представлены на международной выставке и отмечены дипломами, Москва 2018 год.

ANNOTATION
of dissertation work of Pestova Alina Amirovna
«Development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan»,
presented for the degree of Doctor of Philosophy (PhD)
in the specialty 6D090200 – «Tourism»

The relevance of the topic of the study is due to the fact that the most important task facing Kazakhstan is the full disclosure of its resource potential. This is not only the development of all types of economy, industrial and agricultural complex of the republic, but also the creation of a qualitative system of human potential formation as the most important resource of each country. The training of specialists should be focused on the system of professional education to form competencies that are in demand in the labor market. Head of State Kassym-Jomart Tokayev repeatedly noted the importance of training specialists and the formation of a strong and progressive human capital in his speeches: *«Challenges of the time force us to constantly develop, improve, become stronger. Each person is a smith of his own happiness, and together we create a happy future for our country»*. Thus, the training of highly qualified professionals who can not only perform their job duties, but also to organize, manage and systematize the work, is an important task for the development of the economy of the Republic of Kazakhstan.

Human resource management is an integral part of any professional activity that involves people to one degree or another. Tourism, this is the most «contact» sphere of the economy, which involves the constant interaction of all subjects and objects of this activity, assuming a single mechanism of a modern business structure, where the economic success of the company depends on the skills and abilities of professionals. Successful management of this mechanism makes it possible to effectively implement the goals and objectives of tourism at the present stage.

The components of a unified system of human resource management in tourism allows the active formation of a competitive market based on human capital as a priority resource of the state and society. A specialist in tourism must not only be a professional, but also be able to carry out the work of HR manager, namely to search, select, organize training and development of staff, career planning and staff development, etc. These competencies should be the result of a professional approach to the training of HRM managers for tourism in higher education. Approved professional standards for the tourism industry, as well as updated and current state general compulsory education standards are the overriding element for the competency model. This model has been a key element in human resource management for several decades.

The purpose of the thesis research: the development of modern ways of development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan.

Research objectives:

1. To systematize the conceptual framework for the development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan.
2. To analyze current trends and identify priority areas in the development of HR management in tourism in Kazakhstan.

3. Form a professional approach to training HRM managers for the tourism industry.

4. To develop the concept of a unified system of personnel search for the enterprises of the tourism industry of Kazakhstan.

5. To develop and implement a modern methodology of effective personnel selection process for tourism entities.

Methods of research: - *theoretical methods*: analysis of scientific, educational, specialized literature and materials of dissertation works on the problem of research; study of curricula and textbooks, educational activities of students, as well as regulatory and legislative documentation of the Republic of Kazakhstan in the field of tourism and education; - *empirical methods*: professional, sociological survey, observation of the educational process in the University, study and synthesis of professional experience, research organization, consultations with students and professional HR managers, managers of tourist enterprises, experiment, analytical processing of results study and synthesis of professional experience.

The main provisions (proven scientific hypotheses and other conclusions that are new knowledges) submitted for defense:

- systematized conceptual framework for the development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan;

- modern trends and priority directions in the development of HR management in tourism of Kazakhstan;

- professional, comprehensive approach to the training of HRM managers for the tourism industry in terms of continuous educational process;

- the concept of a unified system of personnel search for the enterprises of the tourism industry of Kazakhstan;

- modern methodology of the process of effective recruitment of personnel for tourism entities;

- recommendations for the development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan.

Description of the main results of the research:

- systematized the conceptual foundations for the development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan;

- the analysis of current trends and identified priority areas in the development of HR management in tourism in Kazakhstan, as well as formed a professional approach to the training of HRM managers for the tourism industry;

- for the first time developed and implemented innovative methods of organizing a continuous system of development of professional competencies in human resource management for tourism education of the Republic of Kazakhstan, namely, developed and implemented a three-stage model of formation of HRM disciplines in tourism «bachelor-master-doctorate» bearing a continuing character for all levels of EP «Tourism»;

- textbooks have been developed and introduced into the educational process of the EP «Tourism»: «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; «Туризм индустриясындағы қалыптасу және даму»; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Экономический словарь-справочник

индустрии туризма и гостеприимства»; «Serviceology»; electronic training manuals: «Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі»; «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі»; «Economic Dictionary of the Tourism and Hospitality Industry» in the state and Russian languages; «The dictionary on methods of teaching tourist disciplines»; «Terminological dictionary of the scientific – research activity in tourism»;

- developed the concept of a unified system of personnel search for the tourism industry enterprises of Kazakhstan and experimentally introduced modern methodology for the process of effective recruitment of personnel for tourism entities;

- developed recommendations for the development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan.

Justification of novelty and importance of the results. The scientific results presented in the dissertation work allow identifying issues on the process of formation and development of HR management in tourism of the Republic of Kazakhstan. The conceptual bases of HR management development in tourism of the Republic of Kazakhstan are systematized, the available experience, research materials of scientists and practitioners of tourism market subjects and universities, as well as normative legal and legislative acts in tourism and education, professional standards «Tourism» influencing professional training of HR management specialists are studied and analyzed. Based on the data obtained, a systematic competence-oriented and interdisciplinary approach to the training of HRM managers for the tourism industry in the continuous educational process based on KazAST, the concept of a unified system of personnel search for the tourism industry enterprises of Kazakhstan, and modern methods of effective recruitment process for tourism entities: the Kazakhstan Tourism Association (KTA); LLP «EVISA.KZ», Almaty; travel agency «Atlantis Tour», Nur-Sultan, were developed and tested. In the course of scientific and practical activity the manuals necessary for the training of HR management specialists in tourism of the Republic of Kazakhstan were published. The totality of the results achieved by the author in the course of research activities is qualified as a new scientific achievement and is important for the improvement of HR management in Kazakhstan.

Materials of the study will help students of colleges, universities, specialists of HRM system of tourist profile in training and practical activities, can also have a positive impact on improving the efficiency of the management process in tourism in basic and additional education, tourism and hospitality industry, the state administration bodies of tourism.

Compliance with the directions of development of science or state programs: The topic of the dissertation work is fully consistent with current trends in the chosen vector of development of the Republic of Kazakhstan, namely, in accordance with the State Program of Tourism Development in the Republic of Kazakhstan for 2019-2025; the Law of the Republic of Kazakhstan «On Tourist Activity»; the Law of the Republic of Kazakhstan «On Education»; Professional standards in the field of tourism and others, as well as voiced by the President of the

Republic of Kazakhstan K.K. Tokayev messages to the people of Kazakhstan, the importance of tourism development in our country has been repeatedly emphasized.

Description of the applicant's contribution to the preparation of each publication: the results of this research work were published in 18 scientific papers published between 2017 and 2021.

One article on the thesis topic was published in a journal listed in the Scopus database:

- Pestova A.A., Gubarenko A., Imangulova T., Ussubaliyeva S., Uaisova A. Conceptual framework of human resource management in tourism education of the republic of Kazakhstan // *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 2021, - № 38(4). - Pp.1005–1010.

The article publishes the results of research activities, where the authors provide an overview of the historical line of development of human resource management system in the Republic of Kazakhstan, defined the conceptual foundations of modern sustainable development of HR management in tourism and formed the priority directions in its development. In the process of research, a survey was conducted among the subjects of the tourism industry in Kazakhstan, which was attended by representatives of the business environment of near and far abroad countries. The results of the survey of specialists in the tourism industry formed the basis of a large-scale study. Strengths and weaknesses of HRM in tourism of the Republic of Kazakhstan were identified, analysis of current trends in human resource management of the country expressed in regulatory and legislative documents, requests of the state and business environment and society were carried out. The authors proposed a three-stage model of mastering the competencies of HR manager in tourism education of the Republic of Kazakhstan.

3 articles listed by the Committee on Quality Assurance in Education and Science of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan:

- Pestova A.A., Gubarenko A.V., Imangulova T.V., The modern professional approach to the training of specialists for the tourism industry // *Bulletin of KazNU. «Geographical» Series*, 2021. - № 4 (63). – P. 56-69.

- Pestova A.A., Gubarenko A.V., Makogonov A.N., Imangulova T.V. The role of human resource management system in preparing of the specialists for the industry of tourism // *Scientific-theoretical journal «Theory and Methodology of Physical Culture»*. - 2021. - № 4 (66). – P. 27-33.

- Pestova A.A., Gubarenko A.V., Imangulova T.V. Modern approach to the system of personnel search and selection in the tourism industry of Kazakhstan // *Bulletin of L.N. Gumilyov ENU. «Economic» Series*, 2021 - № 4 – P. 242-253.

These publications are the result of extensive research, which allows the active development of professional competencies of specialists in the tourism industry, forming the skills of the human resource management system of the tourism industry. A survey of the main universities on the EP «Tourism» was formed and conducted in order to identify the key components of tourism education of the current programs. Based on the data obtained, the authors identified the priority areas in the formation of the EP «Tourism» and the key positions required in the formation of the learning outcomes of a specialist for the tourism industry.

6 textbooks, as well as 6 textbooks with a certificate of state registration of rights to the object of copyright; in international publications - 1; 1 article in the collections of international conferences.

A feature of these manuals is multilevel training of specialists in the field of services, which is not only focused on the formation of social and professional competence, but also to ensure that graduates are ready for business, productive and spiritual and moral relationships in the tourism industry, etc.

Dissertant in all studies and publications took an active part, as their topics fully reflect the research direction of the dissertation work in order to deeply understand the processes of tourism development. The results of dissertation research, textbooks "Service activity in tourism and hospitality industry" and electronic textbook "Economic dictionary reference book of tourism and hospitality industry" were presented at the international exhibition and awarded diplomas, Moscow 2018.