

Қазақ спорт және туризм академиясы

ӘОЖ: 005.96:338.48

Қолжазба құқығында

ПЕСТОВА АЛИНА АМИРОВНА

Қазақстан Республикасы туризмінде HR менеджментін дамыту

6D090200 - Туризм

Философия докторы (PhD)
дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация

Ғылыми жетекші:
п.ғ.д., проф.
Макогонов А.Н.,
PhD докторы, проф.
Андрюкайтене Регина

Қазақстан Республикасы
Алматы, 2022

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР	3
АНЫҚТАМАЛАР	4
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	5
КІРІСПЕ	6
1 АДАМ РЕСУРСТАРЫН БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ӘДІСНАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ	13
1.1 Адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің компоненттері	13
1.2 HRM тарихи дамуының тұжырымдамалық негіздері	22
1.3 Қызметкерлер HRM-нің негізгі элементі ретінде	29
Бірінші бөлім бойынша тұжырым	36
2 ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ HRM ЖҮЙЕСІН ДАМУДАҒЫ ӨЗЕКТІ БАҒЫТТАР	37
2.1 Туризмдегі HR менеджментін дамытудың заманауи бағыттары	37
2.2 Жоғары туристік білім беру жүйесінде HRM маманын даярлау үдерісі	44
2.3 Туризм индустриясы кәсіпорындарында қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің қазіргі тенденцияларын талдау	52
Екінші бөлім бойынша тұжырым	63
3 ӨЗ ЗЕРТТЕУЛЕРІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ	64
3.1 Туризм үшін HRM менеджерлерін дайындаудың заманауи кәсіби тәсілі	64
3.2 Қазақстан Республикасындағы туристік индустрия кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесін құру	80
3.3 Туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу әдістемесі	88
Үшінші бөлім бойынша тұжырым	102
ҚОРЫТЫНДЫ	103
ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР	106
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	107
ҚОСЫМШАЛАР	118

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Бұл диссертациялық жұмыста келесі нормативтік құжаттарға сәйкес сілтемелер қолданылған:

«Білім берудің барлық деңгейлеріндегі мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 31 қазандағы №604 бұйрығы, 05.05.2020 ж. берілген өзгерістермен және толықтырулармен.

«Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының 2017 жылғы 17 қаңтардағы «Туризм» кәсіби стандарты» бұйрығы.

«Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211 Заңы (02.01.2021 ж. берілген өзгерістермен және толықтырулармен).

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 мамырдағы №360 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасында туризмді дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы.

АНЫҚТАМАЛАР

Осы диссертацияда тиісті анықтамалармен келесі терминдер қолданылады: **Ағымдағы білім беру бағдарламасы** университеттің білім беру бағдарламасы болып табылады, оған сәйкес оқыту жүргізілді және университетте жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімі бар мамандардың кем дегенде бір легі шығарылды [1].

Құзыреттілік - адамның өз құзыреті (жауапкершілік саласы) шегінде де, шекарасында да стандартты және стандартты емес әртүрлі міндеттерді шешуге қабілеттілігі [1].

Құзырет - оқыту үдерісінде алған білімдерін, іскерліктері мен дағдыларын кәсіби қызметте практикалық пайдалану қабілеті [1].

Модульдік білім беру бағдарламасы - білім алушылардың белгілі бір дәреже және/немесе біліктілік алу үшін қажетті негізгі құзыреттерді меңгеруіне бағытталған оқу модульдерінің жиынтығын қамтитын оқыту бағдарламасы [1].

Білім беру бағдарламасы - оқытудың мақсаттарын, нәтижелері мен мазмұнын, білім беру үдерісін ұйымдастыруды, оларды жүзеге асыру тәсілдері мен әдістерін, оқыту нәтижелерін бағалау критерийлерін қамтитын білім берудің негізгі сипаттамаларының бірыңғай кешені [1].

Туризмді дамыту бағдарламасы - бұл туризмді дамыту саласындағы белгілі бір мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған мерзімдер, орындаушылар және ресурстар бойынша келісілген және байланыстырылған іс-шаралардың орындалуы үшін қажетті жиынтығын белгілейтін құжат [2].

Кәсіби біліктілік - белгіленген нормаларға сәйкес келуі тиіс теориялық білім мен практикалық дағдыларды қамтитын белгілі бір жұмыс түрін орындауға қызметкердің кәсіби дайындық дәрежесі [1].

Оқыту нәтижелері - білім алушылардың білім беру бағдарламасын игеру бойынша алған, көрсеткен білімінің, іскерлігінің, дағдыларының бағалаумен расталған көлемі және қалыптасқан құндылықтар мен қатынастар [1].

Туризм - жеке тұлғалардың ұзақтығы жиырма төрт сағаттан бір жылға дейін не жиырма төрт сағаттан аз, бірақ уақытша болатын елдегі (жердегі) ақылы қызметпен байланысы жоқ қысқа мерзімді саяхат [3].

Турист - жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге уақытша болатын елге (орынға) баратын және онда (онда) сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда ақылы қызметпен айналыспай-ақ кемінде бір түнеуді жүзеге асыратын жеке тұлға [3].

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

- GPHR - Халықаралық кадр менеджменті жөніндегі маман
HRM - (ағыл. Human Resources Management) – Адам ресурстарын басқару
IQ - интеллектуалды тест
PHR – HR маманы
SHRM - Адам ресурстарын басқару қоғамы
SPHR - Аға HR маманы
UNWTO - (ағыл. United Nations World Tourism Organization) -
Дүниежүзілік туристік ұйым
ЖББББЖ - Жоғары білім беруді басқарудың бірыңғай жүйесі
ҚазСТА - Қазақ спорт және туризм академиясы
ҚТҚ - Қазақстан туристік қауымдастығы
ҚР БҒМ - Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі
ББ – Білім беру бағдарламасы
ПОҚ – Профессорлық-оқытушылар құрамы
ОН – Оқыту нәтижелері
БАҚ – Бұқаралық ақпарат құралдары
ТМД – Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы
ҚКДБ - Қызметкердің кәсіби деңгейін бағалау
АҚШ – Америка Құрама Штаттары
ТАТ - Тақырыптық апперцепция тесті

КІРІСПЕ

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Экономиканың заманауи дамуы мамандардан оны дамытудың инновациялық тәсілдерін іздеуді талап етеді. Әлемдік қоғамдастықтың алдында қолда бар ресурстық әлеуетті сақтау, сондай-ақ оны ұтымды пайдалану міндеті тұр. Туризм сөзсіз осындай құрал болып табылады, экономиканың дәл осы секторы сапалы туристік өнімді қалыптастыру мақсатында елдің табиғи және мәдени-тарихи мұрасын пайдалануды ғана емес, сонымен бірге бұл ресурстарды халықтың қалың бұқарасы арасында танымал ету арқылы сақтауды көздейді.

Жеделдетілген әлеуметтік-экономикалық дамудың қазіргі жағдайында туризм аймақтық, ішкі және кірмелік туризмі үшін туристік өнімдер мен қызметтерді құруы, сатуы және жетілдіруі қабілетті мамандар болған жағдайда ғана ойдағыдай дами алады. Біздің елімізде «Қазақстандық модель» немесе «Назарбаев моделі» деп аталатын дамудың жаңа моделі ұлттың білімі арқылы мемлекет экономикасының табысты дамуын болжайды, ал елдің даму деңгейі адами капитал деңгейімен анықталады [4].

Қазақстан мемлекетінің алдында тұрған аса маңызды міндет өзінің ресурстық әлеуетін толық ашу болып табылады. Бұл тек экономиканың барлық түрлерін, республиканың өнеркәсіптік және агрокешенін дамыту ғана емес, сонымен қатар әр елдің маңызды ресурсы ретінде адам әлеуетін қалыптастырудың сапалы жүйесін құру. Мамандарды даярлау еңбек нарығында талап етілетін құзыреттерді қалыптастыру бойынша кәсіптік білім беру жүйесіне бағдарлануы тиіс. Елбасы Н.Ә. Назарбаев пен мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың сөйлеген сөздерінде мамандарды даярлаудың және күшті және озық адами капиталды қалыптастырудың маңыздылығы бірнеше рет атап өтілді: *«Уақыт сынақтары бізді үнемі дамуга, жетілдіруге, мықты болуға итермелейді. Әр адам өз бақытының ұстасы, және біз бірге еліміздің бақытты болашағын жасаймыз»* [5]. Осылайша, өз лауазымдық міндеттерін жүзеге асырып қана қоймай, жұмысты ұйымдастыруға, басқаруға және жүйелеуге қабілетті жоғары білікті мамандарды даярлау Қазақстан Республикасының экономикасын дамыту үшін маңызды міндет болып табылады.

Адам ресурстарын басқару кез-келген кәсіби қызметтің ажырамас бөлігі болып табылады, онда адамдар белгілі бір дәрежеде қатысады. Туризм - бұл экономиканың ең жанасқан саласы, ол осы қызметтің барлық субъектілері мен объектілерінің үнемі өзара әрекеттесуін білдіреді, қазіргі заманғы кәсіпкерлік құрылымның бірыңғай механизмін болжайды, мұнда компанияның экономикалық жетістігі мамандардың дағдылары мен қабілеттеріне байланысты. Осы тетікті табысты басқару туризм алдына қойылған заманауи мақсаттар мен міндеттерді тиімді жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Туризм мен қонақжайлылық саласындағы адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің компоненттері мемлекет пен қоғамның басым ресурсы ретінде адами капиталға негізделген бәсекеге қабілетті нарықты белсенді қалыптастыруға мүмкіндік береді. Туризм маманы тек кәсіби маман ғана емес,

сонымен қатар HR менеджерінің жұмысын жүзеге асыра білуі керек, атап айтқанда іздеу, іріктеу жұмыстарын жүргізу, қызметкерлерді оқыту мен дамытуды ұйымдастыру, мансап пен қызметкерлерді дамытуды жоспарлау және т. б. Бұл құзыреттер жоғары білім беру жағдайында туризм үшін HRM менеджерлерін даярлауда кәсіби тәсілдің нәтижесі болуы керек. Туризм саласы үшін бекітілген кәсіби стандарттар, сондай-ақ жаңартылған және қолданыстағы мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттары құзыреттілік моделі үшін басым элемент болып табылады. Бұл модель бірнеше ондаған жылдар бойы қызметкерлерді басқарудың кілті болды.

Осылайша, «Қазақстан Республикасының туризміндегі HR менеджментін дамыту» диссертациялық зерттеуі үшін таңдалған тақырып өзекті болып табылады, өйткені ол Қазақстандағы адам ресурстарын қазіргі заманғы басқаруды дамытудағы басым бағыттарды ашады, ал ғылыми-зерттеу жұмысының болжамды нәтижелері біздің еліміздегі қазіргі заманғы туризмді дамытудың тиімділігіне оң әсер етуі мүмкін.

Тақырыптың зерттелу дәрежесі. Ғылыми, оқу-әдістемелік, мамандандырылған әдебиеттер мен диссертациялық жұмыстардың материалдарына талдау жүргізе отырып, Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін қалыптастыру және дамыту үдерісінің мәселелері бойынша мәселелерді анықтауға мүмкіндік берді.

Диссертациялық зерттеудің негізгі ұстанымдары ТМД және Қазақстан ғалымдарының қызметкерлерді және адами ресурстарды басқару саласындағы докторлық және кандидаттық жұмыстары негізінде қалыптастырылған, мысалы: Л.А. Берешева [6], А.П. Ерофеева [7], Е.Н. Елистратова [8], А.И. Селина [9], Т.Д. Синявец [10], А.Н. Полухина [11] С.С. Попов [12], В.А. Квартальнов [13], П.С. Емшин [14], Г.А. Махов [15], Ю.В. Соколов [16], С.Ю. Солонцов [17], А.П. Максимов [18], И.С. Томилов [19].

Қызметкерлерді басқарудың теориялық негіздері белгілі шетелдік және отандық авторлардың еңбектерінде қалыптасты: Torrington D., Hall L., Taylor S., Atkinson C. [20], Pilbeam S., Corbridge M. [21], Е.Б. Моргунов [22], И.В. Зорин и В.А. Квартальнов [23], А. Маслоу [24], Д. Метерсон [25], А.Р. Алавердов [26], Т.Ю. Базаров [27], В.Р. Веснин [28], А.Я. Кибанов [29], В.М. Маслов [30], М.И. Бухалков [31], А.П. Егоршин [32], А.Я. Кибанов и И.Б. Дуракова [33], А.Н. Силин [34].

Туризм мен қонақжайлылық саласындағы адам ресурстарын басқару ерекшеліктері келесі ғалымдардың еңбектерінде анықталды: В.А. Квартальнов [35], Т.С. Жданова, Д.Л. Бикташева және Л.П. Гиевая [36], Ю.В. Журавлев және Л.И. Балабанова [37], А.Е., Островская және И.Д. Ахмедова [38], А.Л. Лесник [39], Н.А. Зайцева [40], Е.А. Баклыкова [41], М.А. Жукова [42].

Жоғары оқу орындарындағы студенттердің қызметкерлерді, адами ресурстарды, капиталды басқаруға кәсіби, жүйелі дайындығы: Ю.Н. Арсеньев, В.А. Щербакова [43], И.В. Блауберг [44], М.Т. Громкова [45], И.В. Зорин [46], Т.А. Ильина [47], В.А. Кальней и Г.Б. Литовченко [48], В.А. Квартальнов және И.В. Зорин [49], Т.С. Панина, Л.Н. Вавилова [50], Л.Г. Семушина [51],

А.И. Сеселкин [52], Т. Сталл [53], D. Bowen [54], С. Cooper, R. Shepherd, J. Westlake [55], А. Walle [56] жұмыстарында ашылды.

Сонымен қатар, ғалымдардың, практиктердің зерттеу материалдарын талдау, туристік нарық субъектілері мен жоғары оқу орындарының, HR практиктерінің практикалық тәжірибесін зерделеу адам ресурстарын басқаруды дамыту үдерістерін зерделеуге, туризм индустриясы мамандарын даярлауға, туризм, қонақжайлылық ұйымдары шеңберінде қызметкерлерді басқару бойынша кәсіби қызметті ұйымдастыруға байланысты бірқатар шешілмеген мәселелер бар екенін көрсетеді.

Сондықтан көптеген пікірталас және мәселелік сұрақтар туындайды, бұл қазіргі уақытта қайшылықтардың пайда болуына алып келеді:

- HR менеджментінің теориялық және әдіснамалық негіздері және осы саладағы қазіргі тенденциялар;

- дәстүрлі туристік білім беру және жоғары туристік білім беру жүйесінде HR маманын даярлау;

- Қазақстан Республикасында туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесін құру және осы қызметті басқару мен үйлестіруде орталықтандырылған тәсілдің болмауы;

- жалпы тәсіл және туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеудің мамандандырылған әдістемесін әзірлеу.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, «Қазақстан Республикасы туризмінде HR менеджментін дамыту» **диссертациялық зерттеу тақырыбы** анықталды.

Зерттеу нысаны: адам ресурстарын басқару жүйесі.

Зерттеу пәні: Қазақстан Республикасының туризміндегі HR менеджменті.

Зерттеу гипотезасы: егер туризм индустриясы үшін менеджерлерді даярлаудың, қызметкерлерді іріктеудің бірыңғай жүйесі мен әдістемесін құрудың заманауи тәсілдерін әзірлеу арқылы Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамыту үдерісін жетілдіретін болсақ, онда бұл Қазақстандағы туризм субъектілері жұмысының сапасына сөзсіз әсер етеді және біздің еліміздегі ішкі және кірмелік туризмін дамытуда оң серпінге әкеледі, бұл Қазақстан Республикасының қазіргі экономикасының басым міндеттерінің бірі болып табылады.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты **зерттеудің мақсаты** Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамытудың заманауи жолдарын әзірлеу болып табылады.

Зерттеу міндеттері

1. Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздерін жүйелеу.

2. Қазақстан туризміндегі HR менеджментін дамытудағы заманауи үрдістерді талдау және басым бағыттарды анықтау.

3. Туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлаудың кәсіби тәсілін қалыптастыру.

4. Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасын әзірлеу.

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

Зерттеудің әдіснамалық және теориялық негізі HR менеджмент тұжырымдамасы болып табылады; адам ресурстарын басқарудың нысандары мен әдістерін жүзеге асыру; туризм индустриясы үшін мамандар, менеджерлер даярлау; адам ресурстарын басқару жүйесіндегі дәстүрлі және инновациялық әдістер. Жұмыста Қазақстан аумағындағы туризм индустриясы және білім беру саласындағы мамандардың О.Б. Мазбаев [57], В.Н. Вуколов [58], А.А. Саипов [59], А.А. Жолдасбекова [60], Турсынова Т.Т. [61], Е.С. Никитинский [62], Т.В. Имангулова [63], Плохих Р.В., [64], М.Н. Абдикаримова [65] және тағы басқаларының еңбектерінде қалыптасқан ғылыми-зерттеу және кәсіби қызметтің нәтижелері қолданылды. Елбасы Н.Ә. Назарбаев пен Қазақстан Республикасының Президенті Қ. Қ. Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдаулары, Қазақстан Республикасының тұжырымдамалары мен заңдары: «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңы; «Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы; Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы, туризм саласындағы кәсіби стандарттар және басқалар диссертациялық жұмыстың тұжырымдамалық негізі болды.

Зерттеу көздері: мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттары, Қазақстан Республикасының, жақын және алыс шет елдердің мерзімді және ғылыми-зерттеу басылымдары, интернет-ресурстар, оқу құралдары, халықаралық ғылыми-практикалық конференциялардың материалдары, ғылыми-әдістемелік әдебиеттер, сондай-ақ HRM, туризм және туристік білім беру саласындағы ғалымдардың еңбектері, туризм және қонақжайлылық саласындағы кәсіби стандарттар.

Гипотезаны және қойылған міндеттерді тексеру үшін келесі **зерттеу әдістері** қолданылды.

- **теориялық әдістер:** зерттеу мәселесі бойынша ғылыми, оқу-әдістемелік, мамандандырылған әдебиеттер мен диссертациялық жұмыстардың материалдарын талдау; оқу бағдарламалары мен оқулықтарды, білім алушылардың білім беру қызметін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туризм және білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттамаларын зерделеу;

- **эмпирикалық әдістер:** кәсіби, әлеуметтік сауалнама, ЖОО-дағы оқу үдерісін бақылау, кәсіби тәжірибені зерделеу және жалпылау, зерттеулерді ұйымдастыру, білім алушылармен және кәсіби HR менеджерлерімен, туристік кәсіпорындардың басшыларымен кеңесу, эксперимент, нәтижелерді аналитикалық өңдеу, кәсіби тәжірибені зерттеу және жалпылау.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы

- Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздері жүйеленді;

- қазіргі заманғы үрдістерге талдау жүргізілді және Қазақстан туризмінде HR менеджментін дамытудың басым бағыттары анықталды;

- туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға кәсіби көзқарас қалыптастырылды;

- Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы әзірленді;

- туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үдерісінің заманауи әдістемесі әзірленді және енгізілді;

- Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамыту бойынша ұсынымдар әзірленді.

Қорғауға шығарылатын негізгі ережелер

- Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамытудың жүйеленген тұжырымдамалық негіздері;

- Қазақстан туризміндегі HR менеджментін дамытудағы заманауи үрдістер мен басым бағыттар;

- үздіксіз білім беру үдерісі жағдайында туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлаудың кәсіби, кешенді тәсілі;

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

- туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді таңдау үдерісінің заманауи әдістемесі;

- Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамыту жөніндегі ұсыныстар.

Зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы.

Зерттеу қызметі барысында туризм менеджерлерін даярлау және кәсіби қызметінің дамуына сапалы әсер ете алатын материалдар әзірленді, атап айтқанда:

- «Туризм» білім беру бағдарламасының білім беру үдерісіне «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; «Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі»; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Serviceology», «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» оқу құралдары әзірленді және енгізілді.

- «Туризм» білім беру бағдарламасының білім беру үдерісіне «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» электрондық оқу құралдары әзірленді және енгізілді.

- алғаш рет Қазақстан Республикасының туристік білім беруі үшін адам ресурстарын басқару саласындағы кәсіби құзыреттіліктерді игерудің үздіксіз жүйесін ұйымдастырудың инновациялық әдістері әзірленді және енгізілді, атап айтқанда, «Туризм» ББ барлық деңгейлері үшін үздіксіз сипаттағы «бакалавриат-магистратура-докторантура» туризмінде HRM жүйесінің пәндерін қалыптастырудың үш сатылы моделі әзірленді және енгізілді.

- туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үдерісінің заманауи әдістемесі дайындалды;

- зерттеу нәтижелері Қазақстан Республикасында қызметкерлерді іздеуді және іріктеуді ұйымдастырудың бірыңғай стандартталған әдістемесін қалыптастыру үшін негіз болады;

- зерттеу материалдары колледждердің, ЖОО-ның білім алушыларына, туристік бейіндегі HRM жүйесінің мамандарына дайындық үдерісінде және практикалық қызметте көмектеседі, сондай-ақ негізгі және қосымша білім беру, туризм және қонақжайлылық индустриясы, туризмді мемлекеттік басқару органдары саласындағы туризмді басқару үдерісінің тиімділігін арттыруға оң әсер етуі мүмкін.

Алынған нәтижелердің дұрыстығы мәселе тақырыбындағы тәсілдің теориялық және әдіснамалық негізділігімен, осы жұмыстың қорытындыларын көрсететін эксперимент барысында алынған нәтижелер мен зерттеу әдістерін тиісті таңдаумен, сондай-ақ университеттің оқытушысы ретіндегі педагогикалық тәжірибесімен анықталады.

Зерттеу базасы: эксперименттік жұмыс Қазақ спорт және туризм академиясының, туризм және сервис кафедрасының; Қазақстан туристік қауымдастықтың (ҚТҚ); «EVISA.KZ» ЖШС базасында, Алматы қаласы; «Атлантис Тур» туристік агенттігі, Нұр-Сұлтан қаласында жүргізілді.

Зерттеу нәтижелерін апробациялау. Зерттеудің негізгі ережелері мен нәтижелері халықаралық ғылыми-практикалық конференцияда және шетелдік басылымдарда сынақтан өткізілді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туристік нарық және білім беру субъектілерінің практикалық қызметіне енгізілді. Диссертациялық зерттеудің нәтижелері «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 ұсынылып, дипломдармен марапатталды.

Зерттеу нәтижелерін жариялау. Бұл зерттеу жұмысының нәтижелері 2017-2021 жылдар аралығында жарияланған 18 ғылыми жұмыста жарияланды. Диссертациялық жұмыстың тақырыбы бойынша Scopus дерекқорына енгізілген журналда 1 мақала; Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы сапаны қамтамасыз ету Комитетінің тізіміне енгізілген 3 мақала; 6 электрондық оқу құралы авторлық құқық туралы куәлікке ие болды; 6 оқу құралы; халықаралық конференция жинағындағы 1 мақала; Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі халықаралық басылымдарда 1 мақала жарияланды.

Жұмыс құрылымы мен көлемі. Диссертациялық зерттеудің құрылымы кіріспеден, үш тараудан, қорытындыдан, әдебиеттер тізімінен және қосымшалардан тұрады. Диссертацияның көлемі 117 беттен тұрады.

Кіріспеде зерттеу жұмысы тақырыбының өзектілігі негізделеді, мақсаты, объектісі мен пәні, міндеттері, зерттеу жұмыстары қалыптасты, зерттеудің жаңалығы, әдебиет көздері мен әдістері, зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы, қорғауға шығарылатын негізгі ереже анықталды, зерттеу нәтижелерін сынақтан өткізу туралы ғылыми нәтижеге қол жеткізудегі автордың жеке үлесі туралы мәліметтер келтірілді.

Негізгі бөлім үш бөлімнен тұрады (сұрақтың жай-күйін талдау, зерттеу әдістері мен ұйымдастырылуы, өзіндік зерттеулер және оларды талқылау).

Бірінші «Адам ресурстарын басқару жүйесінің теориялық және әдіснамалық негіздері» бөлімінде адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің негізгі компоненттері, адам ресурстарын басқару жүйесінің тарихи дамуының тұжырымдамалық негіздері зерттеліп, HRM базалық элементіне, атап айтқанда ұйым қызметкерлеріне назар аударылды.

Екінші «HRM туриндустрия жүйесін дамытудағы өзекті бағыттар» бөлімінде туризмдегі HR менеджментін дамытудағы заманауи бағыттар ұсынылған, жоғары туристік білім беру жүйесінде HRM маманын даярлау үдерісі толық зерттелген және туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің қазіргі тенденцияларына талдау жүргізілген.

Үшінші «Өз зерттеулерінің нәтижелері және оларды талқылау» бөлімінде жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру жүйесінде HR маманы дағдылары бар туризм менеджерлерін даярлауға заманауи жүйелі және кәсіби тәсіл әзірленіп, енгізілді, қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы жасалды және Қазақстандағы туристік нарық субъектілері үшін қызметкерлерді іріктеудің авторлық әдістемесі қалыптастырылды.

Қорытындыда қойылған міндеттердің шешілуін растайтын зерттеу қорытындылары шығарылды, негізгі қорытындылар мен ұсыныстар ұсынылды.

Қосымшада Қазақ спорт және туризм академиясының туризм және сервис кафедрасы базасында оқу үдерісінде сынақтан өткізу нәтижелері ұсынылған: «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства», «Қызмет көрсету саласындағы HRM» оқу құралдарына енгізу актісі; «The dictionary on methods of teaching tourist disciplines», «Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі», «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі», «Экономический словарь – справочник индустрии туризма и гостеприимства», «Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сөздік -анықтамасы» электрондық оқу құралдарына енгізу актісі және авторлық құқық туралы куәліктер; диплом және халықаралық қойылымдар мен байқаулардың сертификаты.

Диссертациялық зерттеудің нәтижелері туристік нарық субъектілерінде сыналды: Қазақстан туристік қауымдастығының (ҚТҚ) енгізу актісі; «EVISA.KZ» ЖШС-нің енгізу актісі, Алматы қ.; «Атлантис Тур» туристік агенттігінің енгізу актісі, Нұр-Сұлтан қ.;

1 АДАМ РЕСУРСТАРЫН БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ӘДІСНАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

1.1 Адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің компоненттері

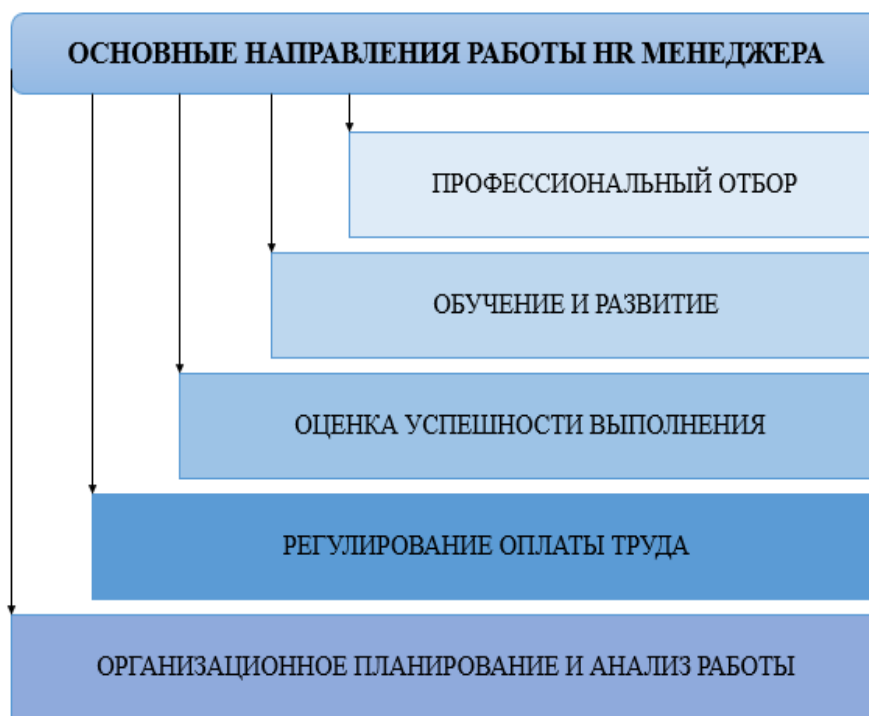
Адам ресурстарын басқару, бүгінде бірнеше бағыттар бойынша жіктелуі мүмкін бірыңғай HRM жүйесін құрайтын әртүрлі компоненттерден тұратын көп сатылы үдеріс. Бұл үдерістің тиімділігін түсінудің маңыздылығы қызметкерлерді басқару мамандарына оны әртүрлі деңгейде өзгертуге және жетілдіруге мүмкіндік береді. Сонымен, адам ресурстарын басқару жүйесінің күрделілігі үшін маңызды негізгі «басқару» және «ресурс» ұғымдарынан тұратын терминнің өзін анықтау маңызды. Егер басқару техникалық, биологиялық және әлеуметтік жүйелерде жүзеге асатын, олардың құрылымын және белгілі бір режимді сақтауды қамтамасыз ететін күрделі және көп қырлы үдеріс болса, белгілі бір мақсаттарға жетудегі сәттілік пен сәтсіздікті анықтайтын белгілі бір қызмет түрі, сондай-ақ басқару оларға нақты қызметтерді орындауға мүмкіндік беретін мақсатты әрекет ретінде қарастырылады [66]. Ресурс дегеніміз - бұл бір нәрсенің құралдары, қорлары, мүмкіндіктері, ресурс білім беру үдерісі мен кәсіби дамудың нәтижесі ретінде тұлғаның өзі және жасаған игілігі бола алады [67]. Адами ресурстар - бұл адам бере алатын барлық нәрсе, оның әлеуеті, физикалық, ақыл-ой, интеллектуалдық мүмкіндіктері, тәжірибесі мен кәсіби дағдылары, сондай-ақ оның барлық білімі мен дағдылары, сонымен бірге адам ресурстарының қалыптасу ерекшелігі оның қызмет түріне байланысты әр түрлі болуы мүмкін [68].

Оның даму тиімділігі өзінің даму логикасымен экономикалық қатынастардың ерекше саласы болып табылатын көптеген нақты бағыттарды, менеджменттің ішкі жүйелерін анықтайды [69].

Кез – келген ұйым, ең алдымен, тұтыну нарығына келетін дайын немесе аралық өнімді қалыптастыру мақсатында ресурстарды басқару қағидаларына негізделген жүйе. Адам кез-келген басқа ресурс сияқты қабылданады, бірегей қасиетке ие болып, табысты пайдалану үдерісінде капиталға айналады [70].

Менеджмент - бұл бірінші кезекте басқару, бүгінде ұйымның кем дегенде бес саласы басқарылуы керек, атап айтқанда өндіріс, маркетинг, қаржылық есеп, бухгалтерлік есеп және қызметкерлер. Анықталған бағыттардың әрқайсысына деген толық көзқарас басқару жүйесін қалыптастыруға мүмкіндік береді: өндірісті басқару, маркетинг, қызметкерді басқару; сапаны басқару; логистика; жобалар мен шығындарды басқару, қызметті басқару және т.б., бұл менеджменттің дербес бірлігі ретінде қызметкерді басқару үдерісіне толыққанды қарауға мүмкіндік береді [71].

Менеджердің ұйымның адами ресурстарын (қызметкерлерді) басқару саласындағы жұмысының негізгі бағыттары ұйымдастыру, жоспарлау, ауыстыру жұмыстары, кәсіби іріктеу және оқыту, дамыту, кадрлық саясат және сыйақы жүйесі болып табылады (сурет 1) [72].



Сурет 1 - Қызметкерлерді басқару саласындағы маман жұмысының негізгі бағыттары

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [72]

Сонымен, 1-суретте көрсетілген HR менеджментінің бағыттары негізгі болып табылады, сонымен бірге бұл үдерісті реттеудің көптеген тәсілдері бар, ал оның ерекшелігін түсіну ресурстың өзінде – әртүрлі психологиялық, физикалық, әлеуметтік және т.б. ерекшеліктері бар адамда жатыр, олардың есебі оны сәтті басқарудың негізі болып табылады.

Адами ресурстар адамның физикалық және рухани қабілеттерінің даму дәрежесін сипаттайтын, оның білім деңгейінде, интеллектуалды дамуында, құзыреттілігінде, өзін-өзі жетілдіру қабілетінде және т.б. сипаттайтын адам әлеуетінің материалдық негізі болып табылатын барлық еңбекке қабілетті халық деп аталады. [73]. «Адамдарды басқару» және «Қызметкерлерді басқару» сияқты терминдер синонимдік ұғымдар болып саналады, ал адам ресурстарын тек олардың еңбек қызметі тұрғысынан қарастыру біздің ойымызша дұрыс емес, өйткені еңбекке қызметіне араласпайтын халық еңбек ресурстарына сапалы әсер ете алатын бірқатар қызметтерді жүзеге асырады, бұл «резервтік» болып қала береді, яғни елдің өндірістік және өндірістік емес салаларында белсенділігі төмен болады.

«Адам ресурстарын басқару» және/немесе «қызметкерлерді басқару» термині отандық және шетелдік басқару нарығының жетекші мамандарын басқару бойынша көптеген жұмыстарда кездеседі. Сонымен, зерттеу барысында осы анықтаманың барлық ерекшеліктерін түсіну үшін оларға

салыстырмалы талдау жүргізіліп, оның семантикалық компоненті 1-кестеде нақтыланды.

Кесте 1 - «Адам ресурстарын басқару» терминінің анықтамасы

Автор	Термин
Армстронг М.	Адам ресурстарын басқару (HR менеджменті) ұйымның ең құнды активтерін, атап айтқанда ұйымдық мақсаттарға жеке және ұжымдық үлес қосатын адамдарды басқарудың стратегиялық және тұтас тәсілі ретінде анықталады [74].
Зайцева Т.В.	Адам ресурстарын басқару бұл заңдылықтар мен факторларды анықтауға, ұйымға адам ресурстарын барынша тиімді тартуға және пайдалануға, ұйымдық және жеке мақсаттарға барынша толық және сапалы қол жеткізе отырып, қызметкерлерде қажетті өндірістік мінез-құлықты қалыптастыруға мүмкіндік беретін әдістер мен технологияларды әзірлеуге бағытталған ғылым және практикалық қызмет саласы [75].
Грэхем Х.Т., Беннетт Р.	Адам ресурстарын басқару кәсіпорынды басқарудың және жұмысшылардың өз компанияларымен қарым-қатынасының адами аспектісін білдіреді [76].
Дафт Р. Л.	Адам ресурстарын басқару (АРБ) тиімді жұмыс күшін тарту, дайындау және сақтау жөніндегі ұйымның қызметіне жатады [77].
Щёкин Г. В.	Адами ресурстарды басқару-кадрлық басқару циклі деп аталатын өзара байланысты негізгі элементтерді қамтитын кадрлық саясаттың бөлігі [78].
Гапоненко Л., Панкрухин А.П.	Адами ресурстар: халықтың жыныстық-жас құрылымы, оның ұлттық құрамы, көші-қон, халықтың өсу факторлары, білім беру, жұмыспен қамтылғандардың кәсіби құрамы, жұмыссыздық деңгейі мен динамикасы, кірістер, жалақы деңгейі, жан басына шаққандағы ЖІӨ, еңбек өнімділігі, кірістерді саралау, қор жинау, физикалық және психикалық денсаулық деңгейі мен динамикасы, өмір сүру ұзақтығы [79].

Қазіргі ғылыми әдебиеттерде «адам ресурстарын басқару» термині «қызметкерлерді басқару» ұғымымен бірдей болып саналады, бірақ көптеген ғалымдар олардың түбегейлі айырмашылығы бар деген пікірде. Осылайша, адам ресурстарын басқару перспективалық және стратегиялық жоспарлаудағы кәсіби қызметтің ерекшелігін ғана емес, сонымен қатар «кәсіби кезеңге дейінгі» кезеңді қамтитын ең жаһандық анықтама болып саналады. Қызметкерлерді басқару - бұл белгілі бір маманның да, жалпы ұжымның да кәсіби қызметі шеңберіндегі еңбек міндеттерін тікелей үйлестіру.

«Қызметкерлерді басқару» термині менеджмент әдебиетінде нақты анықтамаға ие (кесте 2). Қазіргі уақытта оны түсіндірудің бірыңғай тәсілі жоқ. Бұл үдерісте өндірістік және өндірістік емес қызмет жүзеге асырылатын кәсіпорын мен экономика саласының ерекшеліктеріне ерекше мән беріледі.

Кесте 2 – «Қызметкерлерді басқару» терминінің анықтамасы

Автор	Термин
Druker P.F.	Қызметкерлерді басқару - бұл ұйымдастырылмаған топты тиімді, мақсатты және өнімді топқа айналдыратын ерекше қызмет [80].
Иванцевич Дж., Лобанов А.А.	Қызметкерлерді басқару - бұл ұйымдық және жеке мақсаттарға жету үшін жұмысшыларды тиімді пайдалануға ықпал ететін кәсіпорында жүзеге асырылатын қызмет [81].
Thomas A. Mahoney, John R. Deckor.	Қызметкерлерді басқару - жалдамалы еңбекті басқаруға бағытталған ұйымдардағы мамандандырылған қызмет, оған әдетте арнайы бөлім («Кадрлар бөлімі», «Қызметкерлерді басқару қызметі», «HR департаменті») беріледі [82].
Маслов Е.В.	Қызметкерлерді басқару - бұл өзара байланысты ұйымдастырушылық, экономикалық және әлеуметтік шаралар арқылы кәсіпорын деңгейінде жұмыс күшін қалыптастыру және қайта бөлу үдерісіне, кәсіпорынның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету және онда жұмыс істейтін жұмысшыларды жан-жақты дамыту мақсатында қызметкердің еңбек қасиеттерін пайдалану үшін жағдай жасауға жүйелі, жүйелі түрде ұйымдастырылуы [83].
Марр Р., Шмидт Г.	Қызметкерлерді басқару - бұл барлық ұйымдарға тән және қызметкерлерді мақсатты пайдалану қызмет саласы [84].
Шекшня С.В.	Қызметкерлерді басқару -бұл ұйымды қажетті өндірістік қызметтерді орындайтын жұмысшылардың қажетті санымен қамтамасыз ету [85].

«Адам ресурстарын басқару» ұғымының эволюциясын шартты түрде бірнеше негізгі ұғымдарға бөлуге болады, олар тарихи дамуында терминологиялық аппаратты қалыптастырудың заманауи тәсілінің ерекшеліктерін ашады. Оның протоформасы жұмыс уақытының шығындары мен еңбекақы мөлшеріне сәйкес жұмыс күшінің негізгі өндірушісі ретінде еңбек ресурстарын пайдалану. Адамның өзіне деген көзқарастың өзгеруі адам ресурстарын басқаруға айналған қызметкерлерді басқару туралы айтуға мүмкіндік берді, бұл кезде адам басқарушы буын және толыққанды капиталға айналады, оны басқару, басқа актив сияқты, бүгінде кәсіпорынның ғана емес, сонымен бірге елдің де қызметінде басым бағытқа айналды.

Адами капитал негізгі құндылық ретінде оның ақпаратты білімге айналдыру, білімді практикалық іс-әрекетке айналдыру қабілеттерінің жиынтығынан қалыптасады [86]. Бұл капиталды қалыптастыру жолы өте күрделі, негізгі шығындар оқытуға, қажетті құзыреттерді қалыптастыруға, денсаулықты қорғауға, ыңғайлы еңбек қызметі үшін қажетті «әлеуметтік пакеттің» барлық элементтерін жақсартуға бағытталған кезде ұзақ мерзімді салымдардың инвестициялық сипатына ие [87]. Осылайша, адам өз капиталын қалыптастыруға ең мүдделі негізгі инвестор ретінде әрекет етеді, бірақ көбінесе мемлекет пен ұйымдардың өздері сапалы адами капиталды дамытуға толық немесе ішінара салым сала алады. Сонымен бірге, адам өз қызметінің нәтижелерін уақытша немесе тұрақты пайдалануға береді, бірақ

сонымен бірге меншік құқығын сақтай отырып, өзінің білімі мен дағдыларын уақытша пайдалануға берудің осы бірегей құбылысын ұсынады.

Әрине, әртүрлі түсіндірмелердің болуы көбінесе әртүрлі менеджмент мектептеріне тән нақты терминологиясы бар аударылған ғылыми әдебиеттердің арқасында пайда болды. Батыс әдебиетінде Е. В. Маслов жалпылаған және талдаған келесі терминдер жиі қолданылады:

- «*Personnel administration* - кадрларды басқару (кәсіпорынның адам ресурстарын пайдалану, жалдау, бақылау, орналастыру, дайындау), әкімшілік қызметкерлер мен бағынышты қызметкерлер арасындағы қатынастар»;

- «*Personnel management* - кадрларды басқару (іріктеуді, дайындықты, еңбек жағдайларын, төлемді, қауіпсіздік мәселелерін қоса алғанда); еңбек қатынастары; әкімшіліктің жеке қызметкерлермен қарым-қатынасы» [88].

Адам ресурстарын басқарудың заманауи жүйесі адами капиталды қалыптастырудың сапалы тәсіліне негізделген, нақты адамның немесе адамдар тобының ресурстарына әртүрлі әдістер мен амалдармен әсер ету арқылы, олардың жиынтығы HRM тұжырымдамасында ашылады.

Белгілі бір шарттарға жауап беретін адам ресурстарын басқару жүйесі тиімді болып саналады, мысалы, жұмысты ұйымдастырудың икемді жүйесінің болуы, өкілеттіктерді беру, байланыстың кең нысаны және т.б. Негізгі міндет - адами капиталды қалыптастыру мен дамыту нәтижелерін тиімді пайдаланудың жолдарын іздеу.

Адам ресурстарын басқару жүйесі бұл өзара байланысты және өзара тәуелді элементтердің, басқару объектісі мен субъектісінің, мақсатқа жету үшін белгілі бір іс-қимыл алгоритмін жүзеге асыратын жүйеленген және саналы түрде біріктірілген адамдардың тобы. Бұл жүйе бірқатар ішкі жүйелерден тұрады, олардың әрқайсысы өз міндеттерін орындайды. Адам ресурстарын басқару ішкі жүйелерінің сипаттамасы 2-суретте көрсетілген [89; 90 б.].



Сурет 2 -Адам ресурстарын басқару жүйесінің құрамы

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [89 б. 18; 90 б. 246]

2-суретте адам ресурстарын басқару жүйесі көрсетілген, ол тоғыз негізгі ішкі жүйеден тұрады, олардың әрқайсысының мәні мен қызмет аясын ашатын өзіндік негізгі қызметтері бар:

- Қызметкерлерді жоспарлау, болжау және маркетингтің ішкі жүйесі қызметкерлерді басқару стратегияларын әзірлеумен, HRM қызметін ұйымдастырумен, кадрлар мен еңбек нарығын талдаумен, жоспарлаумен, ағымдағы және перспективалық бағалаумен және т.б. айналысады [91].

- Кадрларды іріктеу, ресімдеу және есепке алудың кіші жүйесі кадрларды қабылдауды, жұмыстан шығаруды және ауыстыруды, ақпараттық қамтамасыз етуді, кәсіптік бағдарлауды, жұмыспен қамтуды қамтамасыз етуді және т. б. ресімдеуді және есепке алуды жүзеге асырады.

- Кадрларды оқыту мен дамытудың ішкі жүйесі кадрларды оқыту, дамыту және біліктілігін арттыру қажеттілігін бағалауды, оқыту әдістері мен амалдарын таңдауды, сондай-ақ іскерлік мансапты жоспарлау мен бақылауды және т. б. жүзеге асырады.

- Қызметкерлердің еңбегін ынталандыру мен ынталандырудың ішкі жүйесі төлем, тарифтеу тетіктерін, капиталды қалыптастыруға қатысу нысандарын және т. б. әзірлейді.

- Еңбек жағдайларының ішкі жүйесі еңбекті және қоршаған ортаны қорғау талаптарының сақталуын және т. б. қадағалайды

- Еңбек қатынастарының ішкі жүйесі этикалық және еңбек нормалары мен ережелеріне сәйкес мүмкіндіктер мен тәуекелдерге, кикілжіңдердің туындауына, дамуына және алдын алуға талдау жүргізеді.

- Құқықтық қызметтердің ішкі жүйесі еңбек қатынастары мен экономикалық қызметтің құқықтық мәселелерін және т. б. шешеді.

- Әлеуметтік инфрақұрылымды дамытудың ішкі жүйесі тіршілікті қамтамасыз етуді, мәдени-демалыс қызметін және т. б. ұйымдастыру жүйелерін басқарады.

- Ұйымдастырушылық мәдениеттің ұйымдастырушылық құрылымын қалыптастыру мен қолдаудың ішкі жүйесі ағымдағы жағдайға талдау жасайды, штаттық кестені жобалайды және т. б. әзірлейді.

Бұл ішкі жүйелерге бөлу өте шартты, өйткені ұйымның стратегиялық даму жоспарының сипатына, ерекшелігіне және ауқымына байланысты адам ресурстарын басқарудың жалпы жүйесінің негізгі міндеттерін жіктеу мен жүйелеудің әртүрлі тәсілдері бар. Белгілі бір ұйымда бар ішкі жүйелердің саны бүкіл HRM жүйесінің жұмыс сапасын анықтамайды. Кешенділік, яғни қызметтің барлық бағыттарын және қамтамасыз ететін ішкі жүйелерді қамту маңызды [90 б. 246].

Адами ресурстарды басқарудың бірыңғай жүйесін қалыптастыруда қызметкерлерді басқарудың классикалық және заманауи теориялары ерекше рөл атқарады: Ф. Тейлордың басқару теориясы, классикалық теория және неоклассикалық мектеп, адами капитал теориясы және т.б. Бұл теориялардың әрқайсысы Фредерик Тейлор, Френк және Уильям Гилберт, Элтон Майо, А.Файол, М. Фриман және т.б. сияқты ғалымдар сияқты теориялық-әдістемелік, іргелі және қолданбалы зерттеулерге негізделген (сурет 3) [92].

3-суретте қызметкерлерді басқарудың негізгі дәстүрлі, классикалық және заманауи мектептерінің сипаттамасы келтірілген. Олардың әрқайсысының өз бөлімшелері мен ерекшеліктері бар. Сонымен қатар, барлық инновациялық теориялар кәсіби білім беру және еңбек қызметі жағдайында қызметкерлерді даярлау сапасына негізделген, мұнда маман тұрақты инвестицияларды қажет ететін құнды актив болып табылады.

Бүгінгі таңда басқарудың заманауи теорияларын бөліп көрсетуге болады:

- «Адами қатынастар» мектебі;
- Крис Аржиристің «жетілмегендік» теориясы;
- Р. Лайкерт бойынша тиімді ұйымдастыру моделі;
- Ф. Герцбергтің «еңбекті байыту» технологиялары;
- Ұйымдастырушылық мінез-құлық теориясы;
- Жүйелер мен қатысушы тараптардың моделі және басқалар.

Қолданыстағы теориялардың әрқайсысы адам ресурстарын ғылыми басқарудың қалыптасуына және үш негізгі HRM парадигмасының, атап айтқанда экономикалық, ұйымдастырушылық және гуманистік парадигманың қалыптасуына үлкен үлес қосты. Бүгінгі таңда олардың әртүрлі деңгейдегі ұйымдарда кең тарихи қолданысы бар (сурет 4).



Сурет 3 - Қызметкерлерді басқарудың классикалық және заманауи теорияларының сипаттамасы

Ескерту - автормен дереккөз негізінде құрастырылған [92, 57 б.]

4-суретте көрсетілген адам ресурстарын басқару жүйесінің үш негізгі парадигмасы бүкіл заманауи HRM жүйесін түсінудің тұжырымдамалық тәсілін көрсетеді:

- Экономикалық парадигма адамды оның жұмысы арқылы қарастырады, оны жұмыс уақытының шығындарымен дәл өлшеу керек. Басқарманың басты міндеті - қоғамдық еңбекті үнемдеу және жалақы төлеу.

- Ұйымдастырушылық парадигма адамның ұйымдағы басты рөлі оның атқаратын лауазымымен және сәйкесінше оның атқаратын міндеттерімен анықталатындығына негізделген. Басқару бөлімшелерді қалыптастыру, өкілеттіктерді беру, кадрларды іріктеу және т.б. кезінде қажет болады, яғни тек адами ресурстарға негізгі және сапалы бәсекелестік артықшылық ретінде қарау.

- Гуманистік парадигма адамды ұйымның негізгі субъектісі және ресурс деп санауға болмайтын арнайы басқару объектісі ретінде анықтайды. Бұл ұйымның басты активі адам болып табылады, ол өзінің дамуын анықтайды және ұйым ол үшін құрылған.



Сурет 4 - HRM парадигмалары

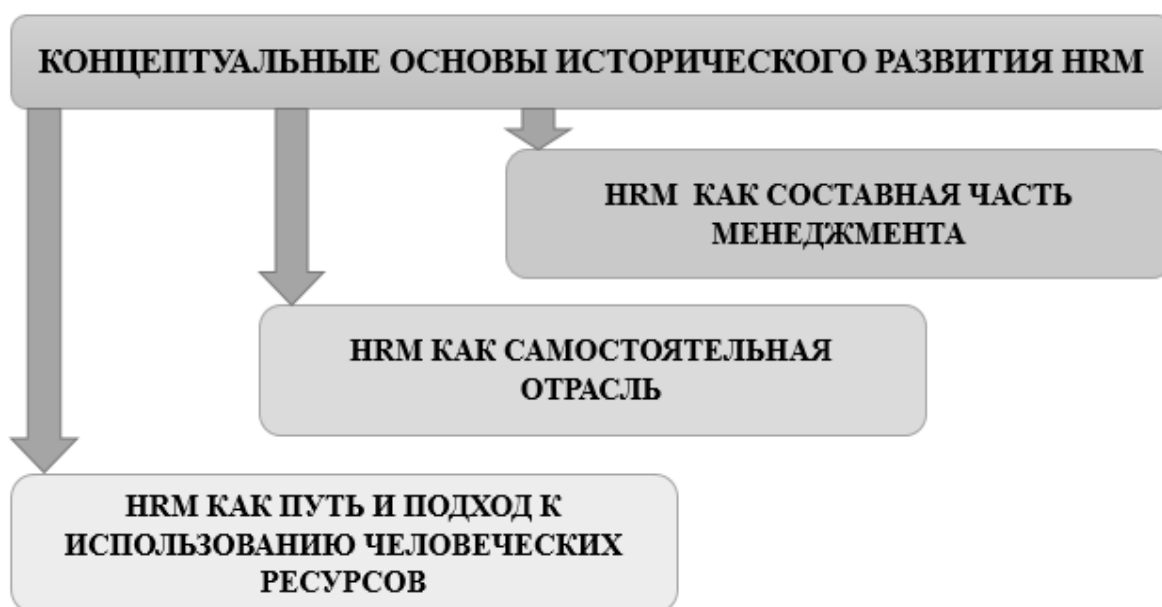
Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [89, 6 б.]

Адам ресурстарын басқарудың қазіргі философиясы стратегиялық негіздерге, саясатқа, практика мен бағдарламаларға, ішкі және сыртқы тұжырымдамаларға негізделген. Стратегиялық HR менеджментін дамыту HR стратегиясының жалпы қағидаттарын қалыптастырудан, қолданыстағы модельдер мен ішкі жүйелерді жаңғыртудан, жоғары нәтижелерге бағытталған, қызметкерлердің білімі мен талантын оларды оқыту және дамыту арқылы тиімді басқаруға қабілетті, еңбек қатынастары мен сыйақы жүйесін сауатты ұйымдастыра алатын ұйымның стратегиялық дамуынан тұрады [93].

Осылайша, адам ресурстарын басқарудың заманауи жүйесі менеджмент контекстінде де, тәуелсіз бағыт жағдайында да тарихи даму эволюциясы нәтижесінде қалыптасқан парадигмаларға негізделген. Адам ресурстарын басқарудың барлық ішкі жүйелері тапсырмалардың кең спектрін қамтитын және нәтижесінде мультипликативті әсерге ие бола отырып, барлық бағыттар бойынша сапалы жұмыс істеуге мүмкіндік береді. Ғылыми-зерттеу қызметі арқылы дамитын перспективалы ішкі жүйелерді анықтау экономиканың перспективалы секторы ретінде ғана емес, сонымен қатар кәсіби адами қатынастардың өзіндік жүйесі ретінде де қазіргі туризмге барынша әсер ететін ғылыми тәсілді қалыптастыруға мүмкіндік береді.

1.2 HRM тарихи дамуының тұжырымдамалық негіздері

Қазіргі уақытта адам ресурстарын басқару жүйесі - бұл тарихи даму үдерісінде қалыптасқан ғылыми пәннің барлық элементтері бар тәуелсіз сала. Бүгінгі таңда HRM тарихын 5-суретте көрсетілген үш аспект бойынша қалыптастыруға болады: *менеджментті дамыту* (HRM менеджменттің құрамдас бөлігі ретінде), *жеке бағыт ретінде* (адам ресурстарын басқару жүйесін жеке бағыт ретінде дамыту), Еңбек ресурстарын пайдалану жолы ретінде (адам ресурстарының мәнін түсінудің әртүрлі тәсілдерінің эволюциясы). Ұсынылған тұжырымдамалардың әрқайсысы қазіргі заманғы HR менеджментінің негіздерін түсінудің нақты тәсілдерін қалыптастырады [94].



Сурет 5 - Адам ресурстарын басқарудың заманауи жүйесінің тұжырымдамалық негіздерін түсінудің әртүрлі тәсілдері

Ескерту – автормен құрастырылған [94, 28 б.]

Сонымен, HRM *менеджменттің ажырамас бөлігі* ретінде оның тарихи дамуы аясында дамыды. Бүгінгі таңда басқару көптеген ғылымдардың, соның ішінде жаратылыстану ғылымдарының зерттеу пәні ретінде әрекет ететіні және олардың құрылымын сақтауды қамтамасыз ететін, белгілі бір қызмет режимін қолдайтын биологиялық, әлеуметтік, техникалық жүйелердің міндеті екені барлығына түсінікті. Жалпы алғанда, басқару ресурстардың, күш пен уақыттың минималды шығындарымен максималды нәтижеге қол жеткізуге ықпал ететін мақсатты, жоспарланған, үйлестірілген және саналы түрде ұйымдастырылған үдеріс ретінде ұсынылады. Яғни, басқару - бұл тиісті құрылымды ретке келтіру және оның осы жүйенің болуы мен даму заңдылықтарына толық сәйкес тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету [95]. Кез келген қызмет екі негізгі ішкі жүйеге бөлінеді: бұл өнімді қалыптастыру

және адамдармен жұмыс істеу жеткілікті үлкен басқару секторы болып табылатын барлық үдерістерді басқару [69 б. 254].

HRM дербес сала ретінде XIX ғасырдың аяғында ғылыми бағыт ретінде қалыптасты және кезеңдерге бөлінді: XIX ғасырдың аяғы - XX ғасырдың басы - ғылыми басқару; XX ғасырдың 30-жылдары - қызметкердің құқықтарын қорғайтын кәсіптік одақтарды дамыту; XX ғасырдың 40-50 жылдары - кадрлық қызметтердің өкілеттіктерін кеңейту; XX ғасырдың 60-70 жылдары - автоматтандыру; XX ғасырдың 80 жылдары - қызметкерлерді даярлау және қайта даярлау жүйесіне сұраныс; XX ғасырдың 90 жылдары - компьютерлендіру; XXI ғасырдың басы – стратегиялық жоспарлау; XXI ғасырдың 10-20 жылдары - жаһандану, адамның ұйым капиталы ретіндегі маңыздылығын арттыру. Адам ресурстарын басқару жүйесінің тарихи даму сызығын зерттеу кезінде әлеуметтану мен психологизацияның пайдасына тенденциялар байқалады, яғни адам өзінің әлеуеті, психологиялық ерекшеліктері мен қажеттіліктері бар бірегей ресурс және капитал ретінде қарастырылады, оған инвестиция оның кәсіби қызметінің сапасы мен тиімділігін арттырудың стратегиялық міндеттерінде қажет [94, 28 б.].

Адам ресурстарының рөлін түсінудің және оларды ұйымдастыру мақсатында пайдаланудың негізді тәсілдерін өзгерту әр кезеңнің бірқатар ерекше сипаттамаларын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Жоспарлы түрде «Еңбек ресурстарын пайдаланудан», «қызметкерлерді басқаруға» және «адамды басқаруға», содан кейін «адами капиталды басқаруға» көшуді қарастыруға болады. Сонымен, еңбек ресурстарын пайдалану тұжырымдамасы XIX ғасырдың аяғынан бастап басқарушылық қызметте қолданылды. XX ғасырдың 60-жылдарына дейін «Ғылыми менеджмент мектебінің» теоретиктері екі параметрмен өлшенетін еңбек өндірісіндегі адамның негізгі қызметін қарастырды: жұмыс уақытының шығындары және еңбекақы мөлшері. XX ғасырдың 30-жылдарынан бастап тұжырымдамалық тәсіл адамның өзі атқаратын лауазым арқылы қабылдауына негізделді, ал басқару көптеген әкімшілік тетіктердің қағидалар, әдістер, өкілеттіктер, міндеттер) көмегімен жүзеге асырылды. Адами ресурстарды басқару адамды «қалпына келмейтін ресурс» – «үш негізгі компоненттің бірлігіндегі әлеуметтік ұйымның элементі – еңбек міндеті, әлеуметтік қатынастар, жұмысшының жағдайы» ретінде қарастыра бастады [96]. Адамды басқару тұжырымдамасын жақтаушылар «адамды қабылдаудағы ресурстық тәсілден» алшақтайды. Ұйымды басқару жүйесінде адамды алдыңғы қатарға шығарып қана қоймай, оны «арнайы басқару нысаны» ретінде қарастыра бастайды [97].

Заманауи тәсіл - бұл бастапқыда ұйымның қызметін қарастырудағы экономикалық және әлеуметтік компоненттердің синтезі ретінде тұжырымдалған бағыт, болашақта «адами капиталды» тек дағды, білім, қабілет жиынтығы ретінде ғана емес, сонымен бірге денсаулық деңгейі, адам өмірінің ортасы және т. б., адамның және қоғамның қажеттіліктерін бірлесіп қанағаттандыруды қамтамасыз етеді. Шын мәнінде, адами капиталды ел

экономикасының бәсекеге қабілеттілігінің негізгі факторы ретінде қарастыра бастады [98].

Жоғарыда аталған адам ресурстарын заманауи басқару жүйесінің тұжырымдамалық негіздерінің барлығы жетекші мамандардың, экономистердің, әлеуметтанушылардың және т. б. әртүрлі тарихи кезеңдердегі нақты теориялық және практикалық еңбектеріне негізделген. Көптеген зерттеушілердің пікірінше кадрлық саясатты өзінің негізгі реформа саясаты деп санаған, қазіргі заманғы қызметкерлерді басқару жүйесінің, қызметкерлерді басқару менеджментінің негізін қалаушы Роберт Оуэн (1771-1858). Жұмысқа қабылдау кезінде ол әлеуетті жұмысшының қабілеттерін бағалауды және соған сәйкес белгілі бір жұмыс түрін ұсынуды ұсынды. Яғни, ол өзінің «өнеркәсіптік және әлеуметтік экспериментімен» алғашқылардың бірі болып жұмысшының мүдделерін қанағаттандыру, оның ішінде еңбек үдерісінде кәсіпорынның дамуына қуатты ынталандыру бола алатындығын көрсетуге тырысты [99]. Р. Оуэн өз уақытынан әлдеқайда озық болды. Ол бірінші болып сөйлеп қана қоймай, әлеуметтік бағдарланған басқару тұжырымдамасын іс жүзінде енгізуге тырысты. Ол айтқан көптеген идеялар менеджменттің гуманистік бағыты шеңберінде ХХ ғасырдың екінші жартысында ғана одан әрі негізделіп, дамыды. [100].

«Психологизация» арқылы адам ресурстарын басқару үдерісін түсінудің алғашқы тенденциясын американдық психолог Уго Мюнстербергтің (1863-1916) жазбаларынан көруге болады. Ол ұсынған бизнес аспектілері ұйымның психологиясын қамтыды, бұл үш негізгі аспектіде көрсетілген:

1) адамдардың бойынан қажетті жұмысты орындау үшін интеллектуалды қасиеттері бар адамдарды табу қажеттілігі;

2) ұйым әр қызметкерден максималды нәтиже ала алатын психологиялық жағдайларды анықтау;

3) ұйым қызметінің тиімділігін қамтамасыз ету тұрғысынан қызметкерлерге әсер ететін тәсілдерді таңдау [98, 10 б.].

Уго Мюнстерберг әзірлеген «Индустриалды психология» тұжырымдамасы, онда кәсіптік бағдар беру, еңбек уәждемесін арттыру, еңбек бірсарындылығының теріс әсерін жеңу үшін жағдай жасау, өндірістік тәртіпті арттыру, кадрларды дұрыс таңдау және орналастыру және т.б. ол ұйымның дамуы мен табысы үшін ең маңызды бағдары деп атады [101].

Адам ресурстарын басқару туралы алғашқы идеялар жалпы менеджмент жүйесінде болған, ал өз еңбектерінде еңбек пен менеджменттің ғылыми ұйымының негізін қалаушы Фредерик Тейлор адамды емес, ең алдымен оның еңбегін негізгі міндет ретінде қарастырды, бұл оның ең төменгі шығындарымен мүмкін болатын ең үлкен нәтиже беруі керек. Ф Тейлор және оның ізбасарлары жауапкершілікті жекелендірді, яғни ұйымның әр қызметкері өзі жасаған жұмыстың сапасына жауап береді, ал жұмысты бірдей бөлу әр иерархиялық деңгейге нақты міндеттерді бекітуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, сол кезде еңбекті ынталандыру, оңтайландыру және мөлшерлеу, экономикалық әдістерге бағдарлау және авторитарлық басқару стилінің басым болуы және т.б. маңыздылығы атап өтілді. [102].

Адам ресурстарын басқарудың ғылыми жүйесінің одан әрі дамуы Г.Л. Ганттың еңбектерінде баяндалған, ол қызметкерлерді өндіріс үдерісін жүзеге асырудағы және оңтайландырудағы ең маңызды элемент ретінде анықтады [95, 211 б.]. Ағайынды Ф.Гилберт және Л. Гилберт микроэлементтерді жоспарлауды бастады, олардың зерттеулері заманауи технологияларды пайдалана отырып, кадрларды практикалық іріктеу, орналастыру және даярлау қағидаларын қалыптастыруға бағытталған [103].

XX ғасырдың бірінші жартысында, А. Файоль (1841 – 1925), классикалық менеджмент мектебінің негізін қалаушы болып саналады, оларға басшының әкімшілік қызметінің 14 қағидасы ұсынылды: еңбек бөлінісі; билік-жауапкершілік; тәртіп; басқару бірлігі; көшбасшылық бірлігі; жеке мүдделерді жалпыға бағындыру; қызметкерлерді марапаттау; орталықтандыру; иерархия; тәртіп; әділдік; қызметкерлер құрамының тұрақтылығы; бастама; қызметкерлердің бірлігі. Басқарудың басты негіздерінен басқа, автор функционалды басқару негіздерін («Басқару элементтері») әзірледі. А. Файоль теориясы XX ғасырдың 60-шы жылдарына дейін белсенді қолданылды және басым болды. Дегенмен, оның басқару ұстанымдары қызметкерлерді басқару тәжірибесінде әлі де қолданылады [104, 105].

«Адами қатынастар» теориясының қалыптасуы Э.Майоның (1880-1949) практикалық дамуымен байланысты XIX-XX ғасырдың басында орын алады. Оның эксперименті барысында еңбек өнімділігі жоғарыда аталған физикалық факторларға байланысты ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік-психологиялық факторлардың әсерінен де өзгеретіні анықталды (топтық нормалар, еңбек үдерісіне қызығушылық және т.б.). Негізінде, ол жұмысшының еңбек үдерісіндегі мінез-құлқы негізінен өзі мүше болып табылатын ресми және бейресми топтардың әсерімен анықталатынын атап өтті [106]. Э. Майо еңбек ұжымындағы бейресми топтардың ең үлкен әсерін атап өтті, сонымен қатар қызметкердің жеке қажеттіліктерін, оның әлеуметтік қатынастары мен жалпы қажеттіліктерін ескерудің маңыздылығын көрсетті.

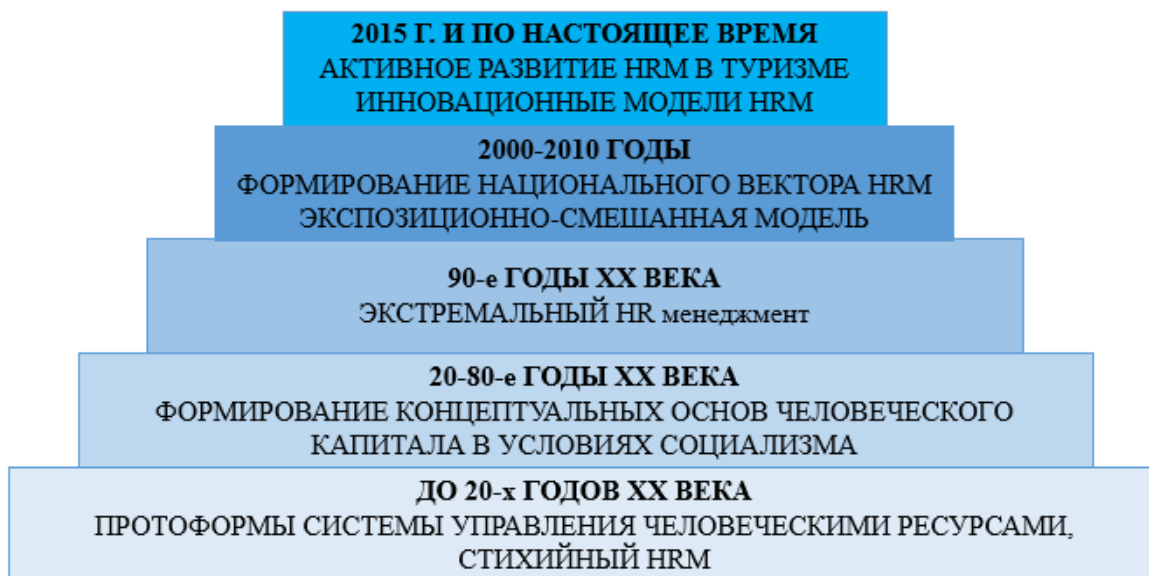
Көрнекті ғалым-психолог, «Гуманистік психологияның» негізін қалаушы А.Маслоу (1908-1970) болып табылады және оның «қажеттіліктер иерархиясы» кәсіпорында қызметкерлерді ынталандыру жүйесін құру тәсілдерін қалыптастыруға мүмкіндік берді, ол бүгінде адам ресурстарын басқару жүйесінің мамандары арасында танымал болып қала береді [107].

XX ғасырдың ортасына қарай «Адами қатынастар» мектебінің «мінез-құлық мектебіне», «мінез-құлық ғылымдары мектебіне» белсенді трансформациясы байқалды, онда ұйымның нақты қызметкерінің тиімділігін арттырудың әдіснамалық аспектілерін зерттеуге ерекше назар аударылды. Бұл бағыттың ең ірі өкілдері - Р. Лайкерт (адам ресурстарын басқарудың төрт жүйесінің теориясы), Д. Макгрегор ("X" және "Y" теориялары), Ф. Герцберг («екі фактор теориясы»), олар әлеуметтік өзара әрекеттесу, мотивация, билік және бедел, ұйымдық құрылым, ұйымдардағы коммуникация, көшбасшылық және т.б. [98 б. 16]. Қызметкерлерді басқару ғылымының дамуының бұл кезеңі тағы бір ерекшелігімен сипатталады – ұйымды басқаруға технократтық тәсілдің үстемдігінен бас тарту және «адам факторын» алдыңғы қатарға шығару [108].

XX ғасырда мінез-құлық және жағдаяттық тәсілдердің таралуы, сондай-ақ XX ғасырдың аяғында жүйелік талдауды, «жүйелік эмпириканы» қолдану жүреді. Осы мектептің теоретиктерінің дамуының жарқын мысалы ретінде «Маккинси» консультациялық фирмасы әзірлеген 7С моделін қарастыруға болады, оған сәйкес жеті негізгі элементке мыналар жатады: стратегия, көшбасшылық стилі, кадрлар құрамы, дағдылар жиынтығы, бірлескен құндылықтар, құрылымдар мен жүйелер. Сонымен, XX ғасырдың соңындағы теориялар жүйелік сипатқа ие, мұнда қызметкерлерді басқарудың өзі жоғары ретті элемент және тіпті толыққанды ішкі жүйе, сондай-ақ «адам ресурстарын басқару» тұжырымдамасының негізі болып табылады.

«Адам ресурстарын басқару» тұжырымдамасынан «адами капиталды басқаруға» көшу экономиканың өзгеруімен байланысты, байланыстардың күрделенуі, ақпараттық ағындардың көлемі артып, интеграциялық үдерістердің күшейуімен байланысты. Қазіргі экономика - бұл қызметкерлерге, оның біліктілігіне, дамуына және үнемі өзін-өзі жетілдіруіне жаңа талаптар қоятын «білім экономикасы», «ақпараттық экономика». Адами капиталдың толыққанды теориясының қалыптасуын Г.Беккер, Т. Шульц және С. Кузнецтің еңбектерінен байқауға болады, мұнда адамның дамуына, оның құзыреттеріне үнемі инвестиция салу, оның өміріне қолайлы орта құру қарастырылады [109]. Осылайша, қызметкерлерді басқарудың батыстық теориясы өзінің дамуында бірнеше негізгі кезеңдерден өтті, ал HRM дамуының тарихи бағыты экономиканың әртүрлі салаларында тұлғаның, кәсіпқой рөлінің қарқынды өзгеруімен сипатталатын бірнеше негізгі кезеңдерді білдіреді. Сонымен, XIX ғасырдың аяғы – XX ғасырдың басы Фредерик Тейлор, Фрэнк және Уильям Гилберт, Элтон Майо және басқа ғалымдардың еңбектерінде HRM тұжырымдамалық негіздерінің қалыптасуымен сипатталады [89, 32 б.]. Әрі қарай, XX ғасырдың әрбір он жылдығында жоғары сапалы адам ресурстарының рөлі артып, XXI ғасырда ең өзекті анықтамаға айналған адами капитал тұжырымдамасына біртіндеп көшті. Қазақстан Республикасындағы HRM өзінің тарихи даму үдерісінде соңғы 50 жылда барлық кезеңдерді жеделдетілген қарқынмен өткен үдеріс болып табылады. Егер XX ғасырдың басында адами ресурстар сандық сипатта болса, онда олардың саны басым болған кезде, XX ғасырдың 50-80 жылдары маңызды, өзгеріс кезеңі болады, егер сапалық сипаттамалар асып кетпесе, олар сандық сияқты маңызды болады. 90-шы жылдардан бастап республикада экономиканы, қоғамды және басқаруды дамытудың ұлттық векторын қалыптастырудың маңызды кезеңі басталды. Дәл осы кезден бастап HR менеджменті белсенді дами бастады, мемлекеттік аппараттан бастап қоғамның барлық салаларындағы субъектілер мен кәсіпқойларға, соның ішінде туризмге дейінгі барлық деңгейдегі ұйымдарды басқарудың инновациялық әдістері пайда болды. Қазіргі уақытта адам ресурстарын басқару жүйесінің экономиканың әртүрлі салаларының айрықша ерекшеліктерін көрсететін өзіндік салалық бағыттары бар, бұл, әрине, адам ресурстары кәсіби деңгейде тұрақты инвестицияларды қажет ететін маңызды капиталды білдіретін «адам – адам» жазықтығында жатқан кәсіби қызметтегі байланыс салаларының бірі, сонымен қатар мамандарды даярлау деңгейі

ретінде туризмге де қатысты. Соңғы 5 жылдағы тенденциялар - бұл көптеген бағыттар бойынша, соның ішінде республиканың туристік біліміне білім беру үдерісіне HR менеджмент үдерістерін енгізу. 6-суретте Қазақстан Республикасының туризміндегі HRM дамуының негізгі кезеңдерін көруге болады, олардың әрқайсысының өзіндік ерекшеліктері бар және заманауи тұжырымдамалық негіздерін қалыптастырады [110, 1007 б.].



Сурет 6 - Қазақстан Республикасының туризміндегі HRM тұжырымдамалық негіздерін дамытудың негізгі кезеңдері

Ескерту – автормен құрсатырылған [110, 1007 б.]

Сонымен, қызметкерлерді басқаруды дамытудың негізгі кезеңдері өзара байланысты элементтер мен оқиғалардың белгілі бір логикалық дәйектілігін құрайды. Қазақстан Республикасының туризмінде адам ресурстарын басқару жүйесін дамыту кезеңдерінің әрқайсысының HRM–ге инновациялық тәсілді қалыптастыруға, сондай-ақ туризм бағытын, өзіндік ерекшеліктері бар және кешенді тәсілді талап ететін жеке тұлға ретінде оқшаулауға мүмкіндік беретін айрықша ерекшеліктері бар:

- Бірінші кезең: XX ғасырдың 20-жылдарына дейін республикада адами ресурстарды басқару табиғи сипатта болды. Көшпелі және жартылай көшпелі өмір салты қоғамның әрбір мүшесі өз орнын білетін, белгілі бір іс-әрекетте, қолөнерде қажетті білім мен дағдыларды толық меңгеруі адамдардың дайындық сапасына әсер етті. Қазақ қоғамы интуитивті түрде HR менеджмент ұстанымдарын иемденді және қолданды, бірақ ғылыми негізі жоқ, біз бұл кезеңді протоформа ретінде сипаттай аламыз.

- Екінші кезең: XX ғасырдың 20-80 жылдар кезеңі, социализм жағдайында HRM тұжырымдамалық негіздері қалыптасты. Бұл кезең адам ресурстарының өнімділігін үнемі арттыру ұстанымына негізделген әртүрлі тұжырымдамалармен қаныққан. Дәл сол кезде адам ресурстары капиталға айнала

бастайды, өйткені маман даярлау бүкіл елдің экономикасын дамытудағы басым міндетке айналады, ал мамандық алу – әр азаматтың міндеті.

- Үшінші кезең: ХХ ғасырдың 90-шы жылдары, жаһандық қайта құру қоғамның барлық салаларына әсер етіп, экономиканың барлық салаларында дағдарыс кезеңі болды. Күш пен ресурстар қайта бөлінді, басқару, уәждеме, қызметкерлердің жұмысы және т. б. туралы білімнің жаңа көздері ашылады. HRM саласындағы ғалымдар бұл кезеңді төтенше жағдайларда басқарудың айтарлықтай тәжірибесін жинақтауға мүмкіндік беретін айрықша кезең ретінде сипаттады [111]. Қазақстандағы адами ресурстарды басқару туризмді басқарушылық қызметтің өзіндік ерекшеліктері бар жеке бағыты ретінде бөлек қарастырылды. Сонымен, Қазақстандағы туризмдегі адами ресурстар туризмді басқару контекстінде қарастырылды [69, 38 б.].

- Төртінші кезең: 2000-2010 жылдары адам ресурстарын қалыптастыру және дамыту әдістерін белсенді қарастыру жүргізілді. HRM мамандары қолда бар әлемдік тұжырымдамаларды зерттеп қана қоймай, адам ресурстарын басқарудың теориялық және әдіснамалық негіздерін және тәжірибеде тиімділігін дәлелдеген заманауи әдістерді біріктіретін бірегей, ұлттық даму векторын құруға тырысады. Дәл осы кезеңде экономиканың барлық салаларында, мемлекеттік құрылымдарда және білім беруде HR менеджменті бағыты бойынша көптеген зерттеулер пайда болады.

- Бесінші кезең: 2015 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін туризмдегі HRM жоспарлы әзірлемелерімен және дамудың мансаптық моделімен сипатталады. Туризм индустриясы маманының моделі құрылды, онда адам ресурстарын басқару жүйесінің дағдыларын меңгеру міндетті болып табылады.

Мәселен, 2017, 2019 жылдары «Атамекен кәсіпкерлер палатасы мамандықтардың, оның ішінде туризм бойынша паспорттарын әзірледі; 2019 жылы алғашқы HR форумы өткізілді. Форумның мақсаты - қызметкерлерді стратегиялық басқару саласында үздік технологияларды енгізу арқылы мемлекеттік органдардың кадрлық әлеуетін дамытуға жәрдемдесу және жоғары кәсіби HR менеджерлерді даярлау үшін тұрақты жұмыс істейтін даму алаңын құру [112]; WOW!HR сыйлығы жыл сайын өткізіледі, онда төрт бағыт бойынша қызметкерді басқару бойынша үздік жобалар ұсынылды: *digital solution* – IT – бизнесті дамытуға ықпал ететін жобалар, *save-wellbeing* – қызметкерлердің әл-ауқатына бағытталған қызмет көрсететін компаниялардың еңбек жағдайларын жақсарту жөніндегі жобалар, кейстер, *level up* – компания қызметкерлерін оқыту және ынталандыру жобалары, *be cool* – оқушылармен, студенттермен және жас мамандармен жұмыс жобалары [113]; соңғы жылдары Қазақстан Республикасында HR-менеджментті дамыту бойынша Hill International және т. б. бірлесіп жоба құрылды.

Осылайша, адами капиталды басқарудың қазақстандық жүйесін дамыту ортақ тарихи желіге негізделеді және осы құбылысты түсінуге отандық және өңірлік көзқарастардың ерекшеліктерін үйлестірді. Қазіргі уақытта ұйымдағы қызметкерлерді басқарудың мәні мен мазмұнын түсіну үшін стратегиялық тәсілге көп көңіл бөлінеді. Қызметкерлерді басқарудың отандық ғылымы

ғылыми білімнің бірқатар салаларының түйіскен және оның дамуы осы салалармен тығыз байланыста қарастырылуы керек, ең алдымен бұл әлеуметтанулық білімнің жаңа саласы – басқару әлеуметтануына қатысты [115].

1.3 Қызметкерлер HRM-нің негізгі элементі ретінде

Адам ресурстарын басқару жүйесі өзінің тарихи дамуында «адам» ұғымын өзгерудің негізгі кезеңдерінен өтті, атап айтқанда белгілі бір сала маманымен қарым-қатынасы. Бұл үдеріс «адам ресурс ретінде» ұғымының өзгеруін қамтиды - белгілі бір уақыт аралығында қанша маман операцияларды орындай алады, көбінесе физикалық еңбек, «адам капитал ретінде» - адамға өзінің еңбек міндеттерін сапалы орындау үшін қанша қаражат салу керек. Бүгінгі таңда жоғары білікті мамандарды даярлау сатылы және үздіксіз сипатқа ие, ал заманауи қызметкер компанияның маңызды активі болып табылады.

С.И. Ожеговтың «қызметкер» терминологиялық сөздігіне сәйкес, бұл термин латын тілінен аударғанда «тұлға» немесе «штат» дегенді білдіретін «persona» деген сөзден шыққан, бұл жалақыны көрсете отырып белгілі бір лауазымға тағайындалған, кәсіби немесе басқа белгілер бойынша топты құрайтын кейбір мекеме қызметкерлерінің тұрақты құрамы [116]. Сонымен қатар, қызметкерлерді белгілі бір еңбек міндеттерін орындайтын және/немесе ұйымның штаттық құрамына кіретін кәсіпорынға тартылған барлық еңбек ресурстарының (қызметкерлерінің) жиынтығы деп атауға болады [117].

Шын мәнінде, қызметкер — бұл кәсіби қызметке дайын, қойылған міндеттерді шешуге және белгілі бір қызметтерді олардың жұмыс ортасы мен лауазымдық міндеттері аясында орындауға қабілетті ұйымның еңбек ресурстары. Қызметкерді басқару үдерісін толық түсіну үшін «қызметкер» ұғымының негізінде қандай элементтер жатқандығы туралы нақты түсінік қалыптастыру қажет — бұл мамандар:

- қажетті кәсіби дайындық деңгейі бар (білім, арнайы дайындық және т. б.);
- кәсіби құзыреттіліктің қажетті спектріне ие (білім беру, біліктілікті арттыру және т. б.);
- еңбек міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті дағдыларды меңгерген (дайындық, жұмыс тәжірибесі, практиканың болуы және т. б.);
- өзін-өзі жетілдіруге және кәсіби өсуге қабілетті (мансап құру, даму және т. б.);
- кәсіптік қызметке мүдделі, нақты еңбек міндеттеріне негізделген;
- адами капиталдың қажетті деңгейі мен сипаттамаларына ие (денсаулық, білім, кәсібилік, адамгершілік қасиеттер, шығармашылық қабілеттер және т.б.).

Қазіргі уақытта жоғары білікті қызметкерді перспективалық жоспарлауға сапалы көзқарасты қалыптастыру денсаулық деңгейі, өзін-өзі дамыту қабілеті, моральдық-этикалық көзқарастар, шығармашылық ойлау және т. б. сияқты адами ресурстардың негізгі сипаттамалары күнделікті ортада (отбасы), мектепке дейінгі ұйымдарда, мектепте қалыптасып, белсенді дамуы керек көп

сатылы даму жағдайында, арнайы, орта және жоғары оқу орындарында, қосымша курстарда және т.б. жүзеге асырылуы керек. Бұл үдерістің тиімділігі, атап айтқанда маманның дайындық деңгейі басқару үдерісі жүзеге асырылатын әдістерге байланысты болады. Кәсіпорынның сәтті дамуының шарты - оның иелері, қызметкерлері мен клиенттерінің мүдделерінің тепе-теңдігі. Сондықтан ұйымдық жетілдіру және қызметкерді басқару компания менеджментінің негізгі міндеттерінің біріне және ұйымның адам ресурстарын (қызметкерді) басқарудың заманауи жүйесінің негізіне айналады [82, 223 б.].

Кәсіби қызметте «қызметкер» ұғымы «кадр», «штат», «кадр құрамы» сияқты терминдермен синоним болып табылады, дегенмен адам ресурстарын басқару саласындағы кейбір ғалымдар бұл ұғымдарды біршама бөліп қарастырады. Ұзақ уақыт бойы «қызметкерді басқару» ұғымы «адам ресурстарын басқару» ұғымымен байланысты болды, бірақ адам ресурстарын басқаруды кәсіпорынның ең құнды активін басқарудың стратегиялық және логикалық тұрғыдан дәйекті тәсілі ретінде анықтайтын беделді мамандардың бірі М. Армстронгтың анықтамасына жүгінген жөн: онда жұмыс істейтін адамдар, олар ұжымдық немесе жеке шешім қабылдауға, кәсіпорынның міндеттерін шешуге үлес қосады [118, 20 б.]. Осы анықтамадан адам ресурстарын басқару тек кәсіби қызмет саласын ғана емес, сонымен қатар адам ресурстарының барлық сипаттамаларына тікелей немесе жанама әсер ететін үдерістердің бүкіл жиынтығын, яғни оның әлеуетті мүмкіндіктерін (кәсіби, физикалық, интеллектуалдық, рухани) қоса алғанда, анағұрлым кең сипатта болады деген қорытынды жасауға болады. Сонымен, адам ресурстарын басқару - бұл белгілі бір адамның немесе адамдар тобының ресурстарына психологиялық әдістермен әсер ету, ал қызметкерді басқару сонымен қатар әкімшілік шаралар мен өкілеттіктерді қолдануды білдіреді [68, 20 б.].

Қызметкерді басқару жүйесінің заманауи тұжырымдамаларын түсінудің әртүрлі тәсілдері бар. Бүгінгі таңда қызметкерлер тек компанияның активтері ғана емес, бұл тұрақты инвестицияны қажет ететін құнды капитал, оның сапалы дамуы еңбек қызметінің сәттілігіне, мақсаттарға қол жеткізуге және сәйкесінше ұйымның пайдасына байланысты. Бұл тәсіл «қызметкерді басқару» терминін кеңінен ашуға, оның анықтамасына «адами ресурстар» және «адами капитал» сияқты ұғымдарды қосуға, сондай-ақ тұжырымдамалардың осы симбиозын ашатын бірқатар ерекшеліктерді қалыптастыруға мүмкіндік береді:

- компанияның еңбек ресурстарын (адами капиталды) іздеуде, қалыптастыруда және дамытуда компанияның қажеттіліктеріне бағдарлау;
- кәсіби қызметтегі адам ресурстарының рөлін стратегиялық өзгерту, неғұрлым белсенді кадр саясаты;
- неғұрлым белсенді кадр саясатын жүзеге асыру үшін жауапкершілік жүктелетін құрылымдық бөлімшелер басшыларының жұмысын интеграциялау және ұсыну;
- қызметкерді басқару жүйесін қызметкердің жеке жұмысына қайта бағыттау, яғни ұжымдық құндылықтар жеке құндылықтарға жол береді;
- кәсіпорын қызметкерлерінің тұрақты кәсіби өсуіне және еңбек жағдайларының сапасын жақсартуға бағдарлау арқылы басқару, яғни жұмыс

күшін көбейтуге байланысты шығындарды үнемдеудің дәстүрлі жүйесі ұйымның адами капиталына инвестициялауға сапалы түрде өзгереді;

- құзыреттілігі ұйымның кадрлық әлеуетін қалыптастыру мен дамытудың негізгі элементі болып табылатын басқарушы штаттың ролін арттыру;

- күшті және бейімделгіш корпоративтік мәдениетті болжайтын жұмыс беруші мен қызметкердің өзара, ұжымдық жауапкершілігін ынталандыру [119].

Бұл айрықша ерекшеліктер қызметкерді басқарудың тиімді технологиясын құру үшін қажетті жағдайлар жасауға мүмкіндік береді, оған бейімделу жүйесінің оңтайлы дамуы, кәсіби өсуді ынталандыру, жұмысты ұйымдастырудың икемді жүйелерінің болуы, делегация тәжірибесін қолдану, төлем жүйелері және т.б. (сурет 7) [120].

Осылайша, қызметкерді басқару жүйесінің негізгі міндетін кәсіпорын мен қоғамның мақсаттарына сәйкес қызметкерлердің жеке қабілеттерін барынша тиімді пайдалану үдерісі деп атауға болады [121]. Бұл тәсіл бастапқыда ұйымды әр қызметкердің жеке жауапкершілігін қалыптастыруға бағыттайды, бұл қызметкерлердің қатысуын және олардың бүкіл ұйымның құндылық-бағдарлық міндеттер жүйесімен бірлігін арттыруға мүмкіндік береді.



Сурет 7 - Қызметкерлерді басқарудың тиімді технологиясының шарттары

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [120, 24 б.]

7-суретте көрсетілген қызметкерді тиімді басқару шарттары осы жүйені үш негізгі кезеңде жүзеге асыруға мүмкіндік береді: *қалыптастыру* (қызметкерлер құрылымын болжау, қажеттіліктерді анықтау, жоспарлау, тарту, іріктеу, қызметкерлерді іріктеу, келісімшарттар жасау және т. б.), *қолдану* (мансапты басқару моральдық-психологиялық климатты басқару, тұрақты кадрлар құру, ресурстармен қамтамасыз ету және т. б.), *тұрақтандыру* (біліктілік пен жеке дағдыларды есепке алу, қызметкерлердің резервтік банкіні құру, еңбек нәтижелерін бағалау, оқыту, даярлау және қайта даярлау, біліктілікті арттыру және т.б.).

Қызметкерлерді басқару жүйесін «субъект-объект» тұрғысынан қарастыруға болады, атап айтқанда, субъект әртүрлі көлемдегі басқарушы аппараттың өзі (бөлім, басшы, компания басшысы) болып табылады, ал объектіге әсер ету жүзеге асырылатын ұйымның мақсатына жетуді қамтамасыз ететін көптеген орындаушылар қарастырылады.

Қызметкерді басқарудың күрделі жүйесінің құрылымдық элементтері өзіндік ішкі жүйелер болып табылады:

1. Қызметкерлерді болжау, жоспарлау және маркетингтің ішкі жүйесі;
2. Кадрларды іріктеу, ресімдеу және есепке алудың ішкі жүйесі;
3. Кадрларды оқыту мен дамытудың ішкі жүйесі;
4. Еңбекті ынталандыру мен уәждеудің ішкі жүйесі;
5. Еңбек жағдайларының ішкі жүйесі;
6. Еңбек қатынастарының ішкі жүйесі;
7. Заң қызметтерінің ішкі жүйесі;

8. Ұйымдастырушылық құрылым және ұйымдастырушылық мәдениетті қалыптастыру мен қолдаудың ішкі жүйесі.

Аталған ішкі жүйелердің әрқайсысында 8-суретте көрсетілген бірқатар міндеттер бар, олардың орындалуы ұйымның бүкіл қызметкерлерді басқару жүйесінің тиімділігіне байланысты. 8-суретте көрсетілген бұл жіктеу қызметкерлерді басқару жүйесінің негізгі міндеттерін көрсетеді, бірақ сонымен бірге өте шартты, өйткені әр жағдайда ұйымның мақсаттары мен міндеттеріне байланысты ішкі жүйелер біріктірілуі, мүлдем болмауы немесе керісінше бөлінуі мүмкін. Жүйелік басқарудың негізгі ұстанымдарын, барлық ішкі жүйелік элементтерді атауға болады:

- Әрбір ішкі жүйе өз міндеттерін орындайтын, бірақ сонымен бірге біртұтас басқару жүйесі болып табылатын және элементтерді қарапайым біріктіру ретінде қарастыруға болмайтын бірыңғай тәсіл.

- Қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесі ішкі жүйелердің қасиеттерін үйлестіреді, бірақ олардың қосындысы емес, өйткені кейбір элементтер бейімделуі, ауыстырылуы немесе жоғалуы мүмкін;

- Қызметкерлерді басқарудың ішкі жүйелерін оқшауланған түрде қарастыру мүмкін емес, сонымен қатар бүкіл басқару жүйесі, яғни үлкен элементтер кішігірім элементтерді қамтиды, ал олар толығымен өзара байланысты.

- Әрбір ішкі жүйенің тиімділігі максималды және минималды көрсеткіштерге ие болуы керек, онсыз қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесінің міндеттерін орындау сапасын анықтау мүмкін емес.

- Қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесін ішкі жүйелер тұрғысынан қарастырып, жұмыстың жалпы тиімділігін арттыру үшін әр ішкі жүйені міндеттерге бөлу керек.

Қызметкерлерді басқару үдерісі мынадай нақты қызмет түрлерінен тұрады: адам ресурстарын басқару, адами капиталды басқару, еңбекті басқару және т.б. Мұнда басқару негізгі қызмет түрі болып табылады. Басқарушылық жұмыс жанама түрде, материалдық тауарлардың құрылуына жанама әсер етеді, есептеу

және ұйымдастыру техникасы құрал болып табылады, ал ақпарат пен адамдар нысан болып табылады, басқару шешімдері нәтиже болады

Басқарушылық еңбек басқару аппараты қызметкерлерінің белгілі бір қызмет түрлеріне бөлінеді: ұйымдастырушылық-әкімшілік және тәрбиелік (ақпаратты қабылдау және беру, бақылау); аналитикалық және сындарлы (ақпаратты қабылдау және тиісті шешімдерді таңдау); ақпараттық-техникалық (есептеу және формальды-логикалық операциялар, құжаттама). Кез-келген ұйым белгілі бір жағдайларда ғана өмір сүреді, олардың бірі - ұйымның мақсаттарына, дамуы мен сақталуына қол жеткізуге кепілдік беретін циклдік қайталанатын үдерістердің тиімді жұмысын ұйымдастыруға мүмкіндік беретін басқару [120, 33 б.].

Қызметкерлерді басқару үдерісі ұйымның барлық адами ресурстарының жиынтығына маманданған, бұл компания активтерінде тізімделген қызметкерлер ғана емес, сонымен қатар әртүрлі қызмет түрлеріне қатысатын серіктестер. Қызметкер ұйымның перспективалық дамуына ықпал ететін белгілі бір инвестицияларды қажет ететін компанияның маңызды капиталы болып табылады.



Сурет 8 – Қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесінің ішкі жүйесі

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [120, 29 б.]

Бүгінгі таңда ұйымның стратегиялық міндеттерін құру мен шешудегі қызметкерді басқару жүйесінің рөлі мен мәні уақыт өте маңызды бола түсуде, қызметкер сапасының негізгі параметрлері ұйымның өмір сүруіне, дамуына және ұзақ мерзімді мақсаттарды жүзеге асыруына мүмкіндік беретін сыртқы және ішкі факторлардың динамикасын ескере отырып, кәсіпорынның бәсекеге қабілетті адами капиталын қалыптастыру үдерісін басқаруда қажетті өзара байланысты элементтердің тұтас кешенінен тұрады [122]. Қызметкерді басқару әдістері ұйымның мақсаттарына жету үшін оның сапасын арттыру мақсатында ықпалкерге әсер ету әдістері мен тәсілдері болып табылады (сурет 9) [123, 124 б.].



Сурет 9 - Қызметкерлерді басқару әдістері

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [124]

9-суретте көрсетілген қызметкерлерді басқару әдістері бұл үдерісті басқару кезеңдері бойынша тиімді жүзеге асыруға мүмкіндік береді: жоспарлау, ұйымдастыру, есепке алу, талдау, мотивация, бақылау, сондай-ақ жалпы қызметкерлерге және әр адамға жеке-жеке басқарушылық әсер ету сипаты.

Осылайша, ұйым үшін заманауи сапалы қызметкерлерді қалыптастыру ұйымның стратегиялық мақсаттарына байланысты, яғни белгілі бір компания қызметкерлерді іздеу және жалдау үшін өз критерийлерін жасайды, ал адамға тән параметрлер ең маңызды болып қала береді, әр критерийдің деңгейі ғана өзгереді:

1) денсаулық деңгейі, ұйым ұсынған өлшемшарттарда көрсетілген және қажет болған жағдайда кеңесші бөлімше немесе уәкілетті орган растаған өмірлік маңызды көрсеткіштер сапасының жалпы көрсеткіштері;

2) тиісті құжаттамада (сертификат, диплом және т. б.) көрсетілген міндетті еңбек міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті құзыреттердің болуын растайтын білім деңгейі;

3) кәсіптік (практикалық) даярлық деңгейі жұмыс тәжірибесінің болуымен, кәсіптік практикадан сәтті өтуімен, тағылымдамаларға қатысуымен және т. б. айқындалуы мүмкін.

4) адам өзінің еңбек қызметіне тікелей немесе жанама байланысты белгілі бір іс-әрекеттер жасай отырып басшылыққа алатын нормалардың моральдық-этикалық даму деңгейі. Бұл деңгей кәсіпорынның этикалық кодексіне және корпоративтік мәдениетіне сәйкес ұйымда қабылданған моральдық-этикалық нормалармен барынша сәйкес келуі тиіс.

5) маманның еңбек қызметі және кәсіби өсуі жағдайында оның сапалық сипаттамаларын қалыптастыру және дамыту мүмкіндігінің жылдамдығы анықталатын өзін-өзі дамыту деңгейі.

Ұсынылған деңгейлердің әрқайсысын стандарттау мәселесі маңызды болып қала береді, белгілі бір қызмет түрлері үшін бұл, ең алдымен, еңбек нарығында сұранысқа ие және әлеуетті жұмыс беруші үшін өзекті болатын маманның портретін жоспарлы түрде жасау үшін қажет. Осыған байланысты, қызметкер қазіргі заманғы компанияның табысының негізгі факторы болып табылады, ол сонымен бірге ең құнды актив, нақты бәсекелестік артықшылық пен капиталды білдіреді, оны қалыптастыру, дамыту және насихаттау ең алдымен ұйымның өзі үшін қажет. Қазіргі уақытта қызметкерлерді басқару жүйесі таза әкімшілік міндеттен интегралды міндетке біртіндеп көшті, яғни қызметкерлерді басқару - бұл кәсіби қалыптасу кезеңінде, атап айтқанда бір ұйым үшін де, бүкіл индустрия үшін жалпы болашақ қызметкерлерді даярлау үдерісінде, оның кәсіби өсуінде, дамуында және өзін-өзі жетілдіруінде адами капиталды қалыптастыру үдерісін басқару.

Бірінші бөлім бойынша тұжырым

Адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің компоненттері қазіргі заманғы HRM-ге сапалы көзқарасты қалыптастырады. Менеджменттің тарихи дамуы нәтижесінде қалыптасқан және перспективалы түрлерге айналған, мұнда адам ұйымның табысты дамуының кепілі болып табылатын ерекше маңызды ресурс қана емес, сонымен бірге қоғам өміріндегі стратегиялық әлеуетке айналады.

Бүгінгі таңда маманды даярлау және оның кәсіби қызметі жеке сипатқа ие, яғни әрбір маманның сапалы болып дамуы қазіргі экономиканың басымдылығы болып тұр. Қызметкерлерді басқарудың бірыңғай жүйесінің барлық ішкі жүйелері (адами ресурстар және адами капитал) мультипликативті әсері бар міндеттердің кең спектрін жан-жақты бағалауға және жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Перспективалы ішкі жүйелерді анықтау экономиканың перспективалы секторы ретінде ғана емес, сонымен қатар кәсіби адами қатынастардың өзіндік жүйесі ретінде де қазіргі туризмге барынша әсер ететін ғылыми тәсілді қалыптастыруға мүмкіндік береді.

2 ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ HRM ЖҮЙЕСІН ДАМУДАҒЫ ӨЗЕКТІ БАҒЫТТАР

2.1 Туризмдегі HR менеджментін дамытудың заманауи бағыттары

Қазіргі уақытта адам ресурстарын басқару жүйесі өте белсенді дамып келеді, бұған қоғамның экономиканың барлық салаларында сапалы, жоғары білікті қызметкерлерді даярлаудағы талаптары дәлел бола алады. Адами ресурстар сандық көрсеткіштермен есептелуді тоқтатады және сапалық санатқа енеді, бұл әр түрлі бағыттағы мамандарға қойылатын өсіп келе жатқан талаптарды көрсетеді.

Негізінде, адам ресурстарын басқару жүйесі тұжырымдамалық сипатқа ие және бүгінде бизнестің әртүрлі бағыттарын дамыту үшін стратегиялық маңызға ие. HR менеджменті мамандары, сондай-ақ тиімді басқару дағдылары бар мамандар басқару тобының бөлігі болып табылады және бизнес стратегияларын жүзеге асыруға ықпал етеді. Осыған байланысты стратегиялық HR менеджментінің белсенді дамуы байқалады.

Стратегиялық басқару теориясының қазіргі даму кезеңі зерттеушілердің фирманың ресурстық тұжырымдамасына деген қызығушылығының артуымен сипатталады [125, 126]. В. С. Каткало атап өткендей, оңғы 15 жылда ресурстық тәсіл стратегиялық басқару теориясында басым парадигмаға айналды [127]. Фирманың ресурстық тұжырымдамасы белгілі бір саладағы бәсекелестік жағдайында фирманың стратегиясын анықтауда қоршаған орта факторларының маңыздылығын көрсететін салалық ұйым теориясына балама ретінде пайда болды [128]. Адам ресурстарын басқарудың (HRM) және стратегияның (стратегиялық басқару) негізгі ұғымдары адам ресурстарын стратегиялық басқарудың негізін құрайды [129].

Соңғы жылдары адам ресурстарын басқару жүйесінің жаңа бағыты - SIHRM (адам ресурстарын халықаралық стратегиялық басқару) пайда болды, ол адам ресурстарын, қызметкерлерді халықаралық ауқымда басқарудың барынша тиімді саясаты мен тәжірибесін жоспарлау және жүзеге асыру үдерісін ашады. Сонымен, HR стратегияларын жоспарлау және енгізу үшін нұсқаулық ретінде қызмет ететін ұқсас стратегиялардың үш түрін ажыратуға болады:

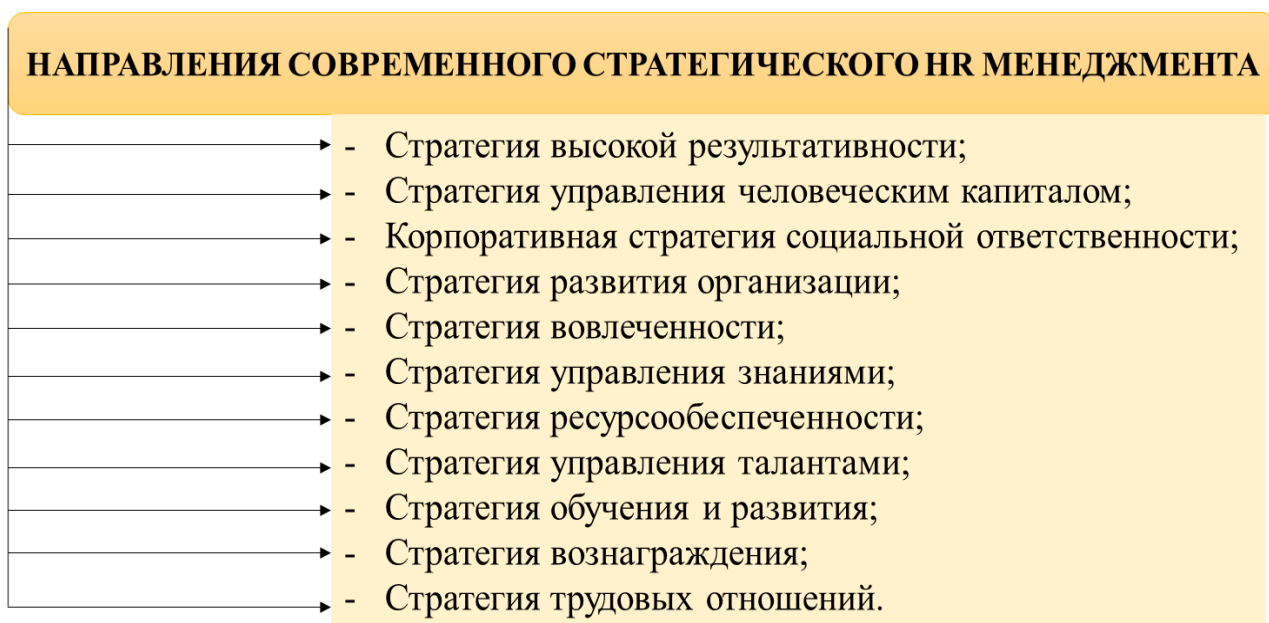
- 1) әртүрлі бағыттағы жалпыланған стратегиялар;
- 2) жұмыс тиімділігін арттыруға және жалпы іске қатысуға қатысты адам ресурстарын басқарудың жалпы стратегиялары;
- 3) адам ресурстарын басқару жүйесінің аспектілерін ашатын нақты стратегиялар (таланттарды басқару, оқыту, дамыту және т.б.).

Адам ресурстарын басқару жүйесіндегі нақты стратегиялар осы қызметтің маңызды салаларында ашылады:

- Адами капиталды басқару;
- Әлеуметтік корпоративтік жауапкершілік;
- Ұйымның профилі және дамуы;
- Қатысу;
- Білімді басқару, оқыту;

- Кадрларды іріктеу;
- Талантты басқару;
- Оқыту және дамыту;
- Марапаттау және ынталандыру;
- Ұжымдағы қатынастар.

Бүгінде 10-суретте ұсынылған стратегиялық менеджментті ұйымдастырудағы жоғарыда аталған нақты бағыттардың негізінде бірнеше сұранысқа ие стратегиялар қалыптасты [130].



Сурет 10 - Адам ресурстарын басқару жүйесіндегі заманауи стратегиялар

Ескерту – автормен дереккөз негізінде құрастырылған [130, 400 б.]

10-суретке сәйкес, қазіргі уақытта адам ресурстарын басқару жүйесінің стратегиялық менеджменті кәсіпкер маман тартылған барлық бағыттар бойынша бизнестің әртүрлі салаларында болып жатқан аса маңызды үдерістерді оңтайландырудың тиімді әдістемелерін қалыптастыруға бағытталған. Стратегиялық міндеттерді қоюды және шешуді талап ететін салалар да дамып келе жатқанын және біртұтас және бөлек екенін атап өткен жөн:

- Жоғары тиімділік стратегиясы заманауи HRM-дің әртүрлі бөлімшелеріндегі жүйеаралық бағыттағы мәселелерді кешенді түрде шешуге мүмкіндік береді, мұнда мақсат ұйымның алдына қойылған міндеттерге қол жеткізу тиімділігінің жалпы көрсеткіштерін арттыру болып табылады;

- Адами капиталды басқару стратегиясы ұйымда жұмыс істейтін мамандардың еңбек нәтижелерін ресурстық тұтынадан оны ұйым мақсатында одан әрі дамыту үшін ресурстық әлеуетті анықтау әдістерін қалыптастыруға жоспарлы түрде көшуге бағытталған, бұл қолда бар еңбек (адам) капиталының сапасын (білімін, іскерлігі мен дағдыларын) кезең-кезеңімен жетілдіруді білдіреді;

- Әлеуметтік жауапкершіліктің корпоративтік стратегиясы жұмысшылар мен олардың отбасыларының, сондай-ақ жергілікті қоғамдастық пен жалпы қоғамның өмір сүру сапасын жақсарту үшін қосымша шараларды өз еркімен қабылдайтын ұйымның мүдделерін кеңейтуге ықпал етеді.

Адам ресурстарын басқару жүйесінің қалған стратегиялары ұйымдардың өз қызметінің барлық салаларын жан-жақты жаңғырту қажеттілігін қарастырады (іздеу, іріктеу, оқыту, бейімделу, даму, сыйақы және т.б.).

Қызметкерлерді басқарудың заманауи жүйесі ұйым өз қызметін жүзеге асыратын экономика секторының ерекшеліктеріне байланысты дамиды. Сонымен, туризм индустриясы белгілі бір объектімен және еңбек нысанымен ерекшеленеді, іс жүзінде екі жағдайда да бұл адам, ол туристік ұсынысты қалыптастыратын маман, ол осы өнімге қажеттілікті көрсеткен турист, яғни туризм – бұл адамдардың бір-бірімен үздіксіз жұмысы. Туристік ұйымдардың қызметкерлері, адами ресурстары әдетте бірнеше түрге жіктеледі. Бұл туристік фирмалар болып табылатын туристік өнімнің өндірушілері: турагент және туроператор – пайда табу және туристердің қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында жұмыс істейді [131].

Туроператорлардың төрт негізгі түрі бар, олар туристік нарықтағы жағдайымен анықталады: жаппай нарық операторы, нарықтың белгілі бір сегментіне мамандандырылған туроператорлар, ішкі нарық туроператорлары, сыртқы нарық туроператорлары. Туристік агенттер туристік өнімді сату және дамыту қызметін бас агент және қосалқы агент арқылы жүзеге асыра алады. Кез-келген туристік ұйымда жоғарыда аталған қызметкерлердің барлық біліктілік позициялары болуы мүмкін. Алайда олардың болуы мен үйлесуі қызметкерлерді басқарудың бүкіл үдерісін анықтайды [132].

Туризм индустриясындағы қызметкерлерді басқару жүйесі бірнеше өзара байланысты ішкі жүйелерге бөлінеді, олардың әрқайсысының өзіндік ерекшеліктері, мақсаттары мен міндеттері бар, сондықтан туристік фирманың кадрлық саясаты қызметкерлердің даму ұстанымдары мен бағыттарын, менеджерлердің, орта буын менеджерлерінің, турагенттер мен туроператорлардың кәсібилігін арттырады. Туристік фирманың кадр саясатының негізгі бағыттары:

- компанияның сыртқы және ішкі ортасындағы өзгерістерді, ықтимал перспективалар мен қауіптерді ескере отырып, туристік ұйымның қызметкерлеріне қойылатын негізгі талаптарды анықтау және тұжырымдау;

- туристік фирманың қолда бар және жаңа кадрлық құрылымдары үшін қызметкерлерді басқару рәсімдері мен тетіктерін, сондай-ақ әдістерін құру және әзірлеу;

- туристік фирманы дамытудың негізгі стратегиясын жүзеге асыру кезінде еңбекақы төлеу жүйесін, материалдық және моральдық көтермелеу тұжырымдамасын қалыптастыру;

- кадрларды іздеу және іріктеу жолдарын таңдау, кадрларды тарту, пайдалану, сақтау және босату үдерістерін оңтайландыру, жұмысқа орналасуға көмектесу;

- туристік фирманың әлеуметтік қатынастарын, корпоративтік мәдениетін және кәсіби қызметінің этикасын дамыту;

- кадрларды оқытуға қажеттілікті анықтау, жаңа технологияларға көшуге байланысты даму, біліктілікті арттыру, ішінара және жаппай қайта даярлау жолдарын айқындау, өзгерген талаптарға сәйкес келмейтін және жұмыстың жаңа бағыттары мен әдістерін игере алмайтын адамдарды ілгерілету, жаңарту, ерте зейнетке шығуды ынталандыру;

- ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуал деңгейін арттыру, ұйымды басқаруға қатардағы қызметкерлерді тарту және т.б. [133].

Туристік ұйымның кадр саясатын жүзеге асырудың негізгі тетіктері перспективалық және стратегиялық жоспарлар, нормативтік-құқықтық, ұйымдастырушылық, әкімшілік, әлеуметтік, этикалық, экономикалық және қызметкерлерді ұйымдастыру мен басқару, кадр саясаты, еңбек, кадрлық рәсімдерді қалыптастыру саясаты, әлеуметтік қатынастар саясаты және т. б. салада туындаған мәселелерді шешуге бағытталған басқа да шаралар болып табылады.

Қызметкерлерді басқару ұстанымдары, механизмдері мен әдістері міндеттерді жүзеге асыру бойынша жоғары буын басшылары мен менеджерлерінің негізгі идеяларын, заңдылықтары мен мінез-құлық ережелерін білдіреді [134]. Қазіргі қызметкерлерді басқару жүйесінде ұстанымдардың екі түрі бар, олар қызметкерлерді басқару жүйесін қалыптастыруға қойылатын талаптарды сипаттайтын ұстанымдар және қызметкерлерді басқару жүйесінің даму бағытын анықтайтын ұстанымдар [121, 22 б.].

HRM әдістері туристік ұйымның қызметкерлерін басқарудың өзіндік құралы болып табылады, олардың ішінен мыналарды бөліп көрсетуге болады: жүйелік талдау, декомпозиция әдісі, дәйекті алмастыру әдісі, салыстыру әдісі, динамикалық әдіс, құрылымдау әдісі, сараптамалық-аналитикалық әдіс, нормативтік әдіс, параметрлік әдіс, функционалдық-құндық талдау әдісі, шығармашылық жиналыс әдісі, ұжымдық блокнот әдісі және т. б. [135].

Қызметкерлерді жалдау және босату жүйесі айналымды азайту және жұмысқа қанағаттанбау мен көңілсіздік деңгейін төмендету мақсатында қызметкерлерді жалдау тәртібін жетілдіру үдерістерінің тиімділігін арттыруға бағытталған [136].

Қызметкерлерді іріктеу жүйесі туристік ұйымның қызметкерлерін бейтарап әдістер мен жеке пайымдауларға сүйене отырып сапалы қалыптастыруға мүмкіндік береді, өйткені бұл позициялардың симбиозы қызметкерлерді іріктеудің құзыреттілік тәсілін қалыптастырады, мұнда әртүрлі тесттер мен кәсіби диагностика кеңінен қолданылады (мысалы, Эйзенк тестілері, «қызметкердің кәсіби деңгейін бағалау» автоматтандырылған жүйесі және т.б.) және осы іріктеуді жүзеге асыратын қызметкердің тәжірибесі. Осы тәсілді жүзеге асырудың нәтижесі *қызметкерлерді дамыту жүйесі және ынталандыру жүйесі*, дәлелді жұмыс күші арқылы туристік ұйымның перспективалы қызметкерлерін қалыптастыру және оны ұйымның мақсаттарына қол жеткізуге тарту болып табылады [136, 272 б.].

Үздіксіз оқыту тұжырымдамасын жетілдіру (тек оқу орталықтарының базасында ғана емес, сонымен қатар өзін-өзі даярлау арқылы), нәтижесінде қызметкерлерді басқару мамандарының кәсіби деңгейінің өсуі біздің заманымыздың үрдісі болып табылады, онда жоғары оқу орнында туризм индустриясының маманы алған құзыреттер кәсіби өкілеттіктерді жүзеге асыру үдерісінде қызметкерлердің өзін-өзі жетілдіруі мен кәсіби өсуі үшін негіз болып табылады.

Бұл үдерістің маңызды аспектісі қызметкерлерді ынталандыру жүйесін қалыптастыру және дамыту болып табылады, ынталандыру әдістерін есепке алу менеджерге бағыныштылардың уәждемесін жақсартуға, оларды сауатты және тиімді басқаруға мүмкіндік береді. Бұл әдістер бірқатар факторларға негізделген, атап айтқанда: ынталандыру жазадан гөрі тиімді, ынталандыру күшейтілуі керек, күшейту нақты болуы керек және кідіріссіз жүзеге асырылуы керек, ерекше еңбегі үшін стандартты емес ынталандыру тиімдірек ынталандырады; аралық нәтижелер үшін ынталандыру қызметкерлердің уәждемесін белсендіреді, олардың қайтарымының өсуіне ықпал етеді, негізгі мақсатқа жету уақытын, тәуелсіздікті, іс-қимыл жүйесін таңдау еркіндігін, шешім қабылдау құқығын қысқартады, жауапкершілікті анықтайды, уәжемені қалыптастырады, жұмысқа эмоционалды қанағаттануды арттырады, өз күштеріне деген сенімділік сезімін нығайтады, негізсіз үлкен сыйақы, әдетте, қызметкерлердің қызғанышын және ұжымдағы шиеленісті тудырады [137].

Сонымен, туризм индустриясын ұйымдастырудың адам ресурстарын (қызметкерлерді) басқару жүйесіне қазіргі заманғы стратегиялық көзқарастың негізгі қағидаттарына және жеке көзқарасқа бағдарлану, HRM барлық ішкі жүйелерінде болып жатқан үдерістерді оңтайландыру, құзыретті-бағдарланған тәсілді дамыту және туристік білім беруде және мансапты қалыптастыру мен ілгерілету барысында HRM маманының кәсіби құзыреттерін қалыптастыру, гуманизм біртұтас ретінде туризм индустриясы мамандарын даярлау және кәсіби қызмет тәсілдері және т.б. (сурет 11).

Сонымен, 11-суретте халықаралық туризмдегі адам ресурстарын басқару жүйесін дамытудың негізгі ұстанымдары мен тенденциялары көрсетілген. «Адами капитал» ұғымына, ұйымның еңбек ресурстарын, яғни қызметкерлерді дамытудың стратегиялық тәсіліндегі анықтаушы термин ретінде капиталға ерекше назар аударылады.



Сурет 11 -Туризмдегі адам ресурстарын басқарудың заманауи жүйесінің ұстанымдары

Ескерту – автормен құрастырылған

Бүгінгі таңда туризм индустриясының барлық субъектілері адами капиталды қалыптастыру және дамыту үдерісіне, еңбек міндеттерін ғана емес, сонымен қатар HRM жүйесінің үдерістерін белсенді басқаруға қабілетті әлеуетті және перспективалы мамандарға қызығушылық танытады. Халықаралық туризмдегі HRM дамуының негізгі тенденцияларын талдай отырып, Қазақстан Республикасының туризміндегі адам ресурстарын басқару жүйесі үшін басым бағыттар анықталды:

1. Туризм индустриясындағы адам ресурстарын (қызметкерлерді) басқару жүйесі жеке сипатта болуы керек, яғни әр маманның сапасы маңызды, өйткені жұмыс «адам-адам» жүйесінде жүзеге асырылады және еңбек ұжымының әр мүшесінің жеке даму траекториясы тұтастай алғанда туризм индустриясы үшін адам ресурстарын басқару жүйесінің стратегиялық саясатының негізі болуы керек.

2. Туризм индустриясы үшін мамандар даярлау кешенді және құзыретті-бағдарлы сипатта болуы тиіс, яғни кәсіби құзыреттілік жүйесі мамандарды оқытудың, қалыптастырудың және дамытудың барлық кезеңдерінде қалыптастырылуы тиіс. Бұл ретте, HR менеджмент дағдыларына маңызды мән берілуі тиіс, бұл туризм индустриясының қазіргі заманғы маманы мансапты қалыптастыру, жетілдіру және өзін-өзі дамыту, кадрларды басқару және т. б. саласындағы құзыреттерді меңгеруі тиіс дегенді білдіреді, бакалавр деңгейінде, ал оқытудың келесі сатыларында (магистратура және докторантура) адам ресурстарын, адами капиталды және қызметкерлерді басқару саласында ғылыми-зерттеу жұмыстарын жүргізу.

3. Туризм индустриясы үшін мамандар даярлау кезеңдеріндегідей, барлық адами капиталды дамытуды, олардың өзін-өзі дамытуын және өзін-өзі жетілдіруді көздейтін адами ресурстарды басқару жүйесін ізгілендіру, негізгі құзыреттерге ие болу үдерісінде білім алушылар мәдени орталықтарға, театрларға, мұражайларға және т. б. бару арқылы белсенді әлеуметтенуден және әлеуметтік, гуманистік ойлаудан өтеді.

4. Адам ресурстарын басқару саласындағы құзыреттер жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің бүкіл жүйесі жағдайында қалыптастырылуы тиіс, бұл бүгінгі таңда HRM маманы ұйымның адам ресурстарын басқару дағдыларын туриндустрияның болашақ мамандары игерген кезде туристік білімге интеграцияланады дегенді білдіреді.

5. Туристік ұйымның адам ресурстарын басқару жүйесінің барлық үдерістерін оңтайландыру, яғни барлық HRM ішкі жүйелері толықтай зерттеліп, туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстары арқылы қолда бар үдерістерді жаңғырту саласындағы негізгі бағыттар анықталуы керек. Бұл сұраныстар магистранттар мен докторанттардың тиісті әртүрлі деңгейдегі ғылыми-зерттеу жұмыстарын әзірлеу үшін жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру жүйесіне біріктірілуі тиіс.

Туризм индустриясы үшін бағыттар бойынша үдерістерді оңтайландырудың нақты міндеті қалыптастырылды:

- кадрларды іздеу және іріктеу;
- үздіксіз біліктілікті арттыру жүйелері;
- мамандардың HRM дағдыларын игерген кадрларды даярлау;
- қызметкерлерді ынталандыруды дамыту;
- корпоративтік мәдениетті, өндіріс этикасы мен этикетін қалыптастыру;
- қызметкерлерді бастапқы және қайталама бейімдеу;
- жанжалды жағдайлардың алдын алу және шешу және т. б.

Осылайша, қазіргі уақытта туризм индустриясы үшін адам ресурстарын басқару жүйесі жеке сипатта болады, бұл туристік нарық субъектілерінің мамандарды даярлау және қалыптастыру үдерісінде үнемі дамып келе жатқандығымен байқалады. Туризм индустриясы үшін адами капитал туристік компаниялардың сапалы жұмысының негізі болып табылады. Мамандарды даярлау үдерісін үнемі дамыту, оқытудың негізгі құзыреттері мен нәтижелерін жетілдіру, олардың арасында HR менеджерінің дағдылары, олардың арасында қызметкерлерді іздеу, таңдау, басқару, дамыту, өзін-өзі жетілдіру, өзін-өзі дамыту, өзін-өзі ынталандыру және т. б. бар. Туризм индустриясының мамандарын даярлау жүйесімен өзара іс-қимыл жасай отырып, адам ресурстарын басқару жүйесі мен ішкі жүйелерінің үдерістерін оңтайландыру бүкіл туризм саласы үшін жоғары нәтижелілікке және тиімді жұмысқа қол жеткізуге мүмкіндік беретінін айта кету керек.

2.2 Жоғары туристік білім беру жүйесінде HRM маманын даярлау үдерісі

Халықаралық және өңірлік деңгейде жоғары туристік білім беру жүйесінде HR маманын даярлау жүйесі қосымша білім беру түріндегі (курстар, тренингтер, шеберлік сыныптары және т.б.) сияқты жекелеген білім беру бағдарламалары бойынша да жүзеге асырылады. Жеке мамандық мәртебесі, HR менеджердің жұмысы XX ғасырдың 60-жылдарының ортасында алынды, дегенмен ол өз міндеттерін XX ғасырдың басында орындады. HR мамандарын оқыту әртүрлі форматта жүргізіледі. Бұл мамандықты жеке білім беру бағдарламасы ретінде әлемнің жетекші университеттерінде игеруге болады, мысалы:

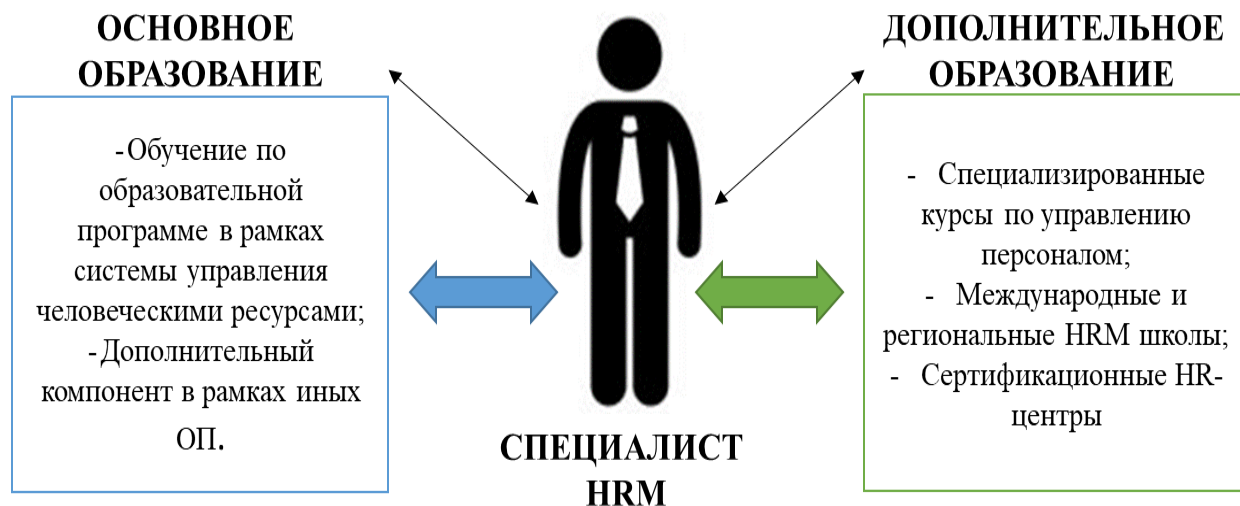
- Edith Cowan University (ECU) (Австралия) 13 бағдарлама бойынша HR менеджерлерін дайындайды;
- Northern Alberta Institute of Technology HR мамандарын даярлаудың 3 бағдарламасын ұсынады;
- США университеттері (Southern Illinois University Edwardsville, The University of Alabama, The University of Alabama және т.б.);
- Ұлыбритания университеттері (University of Greenwich, University of Nottingham) және т.б.

Көп жағдайда қызметкерлерді, адами ресурстарды және капиталды басқару жүйесі барлық салалар бойынша менеджерлерді (басқарушы) даярлау бойынша білім беру бағдарламаларына біріктірілген. Жоғары білім беруді басқарудың бірыңғай жүйесіне сәйкес «ESUVO. PLATONUS.KZ» HR менеджерін даярлау жөніндегі жеке бағдарлама білім беру бағдарламалары (ББ) бойынша жүзеге асырылады:

- «*HR және бизнес жоспарлау*» ББ Нархоз университеті;
- Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетіндегі, М.С. Нәрікбаев атындағы КАЗГЮУ университетіндегі, С. Өтебаев атындағы Атырау Мұнай және газ университетіндегі, А. Байтұрсынов атындағы Қостанай Өңірлік университетіндегі, Қазақстан-Британ техникалық университетіндегі «*Адам ресурстарын басқару*» ББ.
- «*Менеджмент: адам ресурстарын басқару*» ББ халықаралық Тараз Инновациялық институты;
- «*Қызметкерлерді басқару*» ББ М.М. Нәрікбаев атындағы КАЗГЮУ Университеті, әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті;
- «*HR Менеджмент*» ББ Алматы менеджмент университеті, М. Дулатов атындағы Қостанай инженерлік-экономикалық университеті, Нархоз университеті, Х. Досмұхамедов атындағы Атырау университеті;
- «*HR DIGITAL*» *EMBA*, «*Іскерлік әкімшілендіру*» ББ, Халықаралық ақпараттық технологиялар университеті;
- «*Мемлекеттік және жергілікті басқару*» ББ, сондай-ақ «*Менеджмент*» бағыты бойынша білім беру бағдарламаларының әртүрлі түрлері Қазақстанның көптеген жоғары оқу орындарында ұсынылған [138].

Жоғарыда аталған білім беру бағдарламаларының негізгі мақсаты – әртүрлі ресурстарды, атап айтқанда адами капиталды қалыптастыруға, дамытуға және

жетілдіруге бағытталған көптеген міндеттерді жүзеге асыра алатын менеджерлерді даярлау. Яғни, ББ аясында болашақ маман әртүрлі нұсқаларда жоғары білім алады. Бұл ретте құзыреттерді игеру бірнеше түрде болуы мүмкін: негізгі білім (ЖОО, ББ) және қосымша (курстар, тренингтер және т.б.) (сурет 12).



Сурет 12 - HR маманын дайындаудың заманауи жолдары

Ескерту – автормен құрастырылған

12-суретке сәйкес, қазіргі уақытта адам ресурстарын басқару жүйесінің мамандарын даярлау жүйелі болып табылады. Негізгі жолдар:

1) *Негізгі білім беру*, болашақ маман білім беру бағдарламасы бойынша оқу орнына түскенде, адами ресурстарды (қызметкерлерді) басқару, менеджмент, қалыптастыру және дамыту саласында кәсіби маман даярлауға нақты бағдары бар немесе осы бағыттағы оқыту HRM саласында құзыреттіліктердің және дағдылар түріндегі оқыту нәтижелерінің болуын көздейтін білім беру бағдарламасы бойынша жүргізіледі, қызметкерлерді басқару, адами капиталды қалыптастыру, кәсіби өзін-өзі жетілдіру салалары;

2) HR менеджерлерін даярлау жөніндегі мамандандырылған мектептер, біліктілікті арттыру орталықтары, курстар, мастер-класстар және т.б. ұсынатын *қосымша білім* және растайтын құжат (диплом, аттестат, сертификат және т. б.) беріледі.

Жоғарыда адами ресурстарды, капиталды, қызметкерлерді және т. б. қалыптастыру, басқару және дамыту саласындағы білім беру бағдарламалары бойынша мамандарды даярлау жүзеге асырылатын негізгі жоғары оқу орындары анықталды.

HR мамандарды даярлаудың халықаралық және өңірлік практикасы классикалық ЖОО мектебіне ғана емес, сонымен қатар қосымша білім беру бағдарламаларын, ұйымдастырылған курстарды, шеберлік сыныптарын өту нәтижелері бойынша маман даярлау мүмкіндігін және өз біліктілігін

дәлелдеген, тиісті құжат алғанын білдіреді. XX ғасырдың екінші жартысынан бастап әртүрлі ұйымдар, орталықтар мен HR менеджерлерді даярлау мектептері ашыла бастады. Мәселен, мысалы, жұмыс сапасын бақылау және жақсарту мақсатында 1948 жылы АҚШ-та қызметкерлерді басқару жөніндегі американдық қауымдастық (American Society for Personnel Administration, ASPA) пайда болды, бүгінде бұл ұйым адам ресурстарын басқару қоғамы (Society for Human Resources Management, SHRM) болып өзгертілді. Бұл ұйым әлемнің 120-дан астам елінің өкілдерін, сондай-ақ штаб-пәтері Вирджиния штатының Александрия қаласында орналасқан кәсіби адам ресурстарын шоғырландыру орны болып табылады. SHRM HR-дің кәсіп ретіндегі рөлін алға тартады және оның мүшелері үшін оқыту, сертификаттау және желі құруды қамтамасыз етеді, сондай-ақ еңбек ресурстарын басқаруға қатысты мәселелер бойынша Конгреске қолдау көрсетеді [139].

Бүгінгі таңда адам ресурстарын басқару қоғамы HR мамандарына үш кәсіби біліктілікті таңдауды ұсынады:

- *HR маман* (PHR, Professional in Human Resources);
- *Аға HR маманы* (SPHR, Senior Professional in Human Resources);
- *Халықаралық кадрлық менеджмент жөніндегі маман* (GPHR, Global Professional in Human Resources), бұл ретте салалар бойынша бөліну жоқ, дегенмен экономика салаларының негізгі санаттарының ерекшелігін оқыту бағдарламаларының мазмұнынан байқауға болады [139].

Бұл бағдарламаларға оқу модульдері кіреді:

- Стратегиялық менеджмент (Strategic Management);
- Қызметкерлерді жалдау және жоспарлау (Workforce Planning and Employment);
- Қызметкерлерді дамыту (Human Resources Development);
- Өтемақылар мен жеңілдіктер (Compensation and Benefits);
- Еңбек қатынастары (Employee and Labor Relations);
- Жұмыс орнындағы қауіпсіздік және денсаулықты сақтау (Occupational Health, Safety and Security) [139].

Оқытудың бірнеше нұсқалары бар, бұрын аталған модульдер, компьютерлік жүйелер арқылы өзін-өзі оқыту, 11 апталық курс, сонымен қатар үш күндік курс. Кадрлық менеджмент саласындағы аттестаттау нәтижелері бойынша сертификаттар мамандардың қажетті білімді игеріп қана қоймай, сонымен қатар қызметкерлерді басқаруға байланысты мәселелерді шеше отырып, жұмыста заманауи әдістерді қолдана алатындығын растайды. Аттестаттау емтихандарын сәтті тапсыру HR маманының кәсіби мәртебесін арттырады және мансапты дамытудың жаңа мүмкіндіктерін ашады [140].

Қазақстан Республикасында әртүрлі деңгейдегі білім беру бағдарламалары бойынша адам ресурстарын (қызметкерлерді) басқару саласында мамандар даярлауды жүзеге асыратын жоғары оқу орындарынан басқа, HR менеджерлерін даярлауды оқу орталықтары, HR менеджер курстары, Халықаралық HR мектептері және т. б. жүргізеді, бұл ретте даярлық кешенді сипатқа ие, ал экономиканың әртүрлі салаларының айрықша ерекшеліктері жиынтықта зерттеледі.

Дайындалған HR менеджері өзінің еңбек қызметін әртүрлі ұйымдарда жүзеге асырады және жұмыс үдерісінде ерекшеліктерін зерттейді, сонымен бірге өндірістің көптеген салалары, материалдық және материалдық емес салалардың өзіндік сипаттамалары бар, олардың білімінде барлық қызметтің жетістігі жатыр.

Осыған байланысты туризм бойынша HR маманын даярлау «Туризм» ББ бойынша негізгі мамандықтың ажырамас бөлігі болуы тиіс. Бұл туризм менеджерінің құзыреттіліктерінің, білімдерінің, дағдыларының барлық түрлерін игерудің мақсатына айналатын оқытудың негізгі нәтижелерін (ОН) сауатты қалыптастыру арқылы мүмкін болады.

Осылайша, туризм индустриясы үшін мамандарды даярлау мультипликативті сипатта болуы керек, яғни туристік өнімді қалыптастыру, дамыту және сатудың мамандандырылған тәсілін ғана емес, сонымен қатар белгілі бір субъект пен қызмет объектісі арқылы, атап айтқанда адамдар арқылы осы үдерістерді құру және басқару жүйесін көрсететін көптеген құзыреттерді жинақтау керек.

Білім беру бағдарламаларын құру - бұл күрделі және көп қырлы үдеріс, ол әзірлеушілерден белгілі бір білімді ғана емес, сонымен қатар қазіргі заманғы туризм нарығының тенденцияларын түсінуді талап етеді, өйткені бұл туристік білім берудің негізгі тұтынушыларының бірі – жоғары білікті мамандар болып табылатын туризм субъектілері.

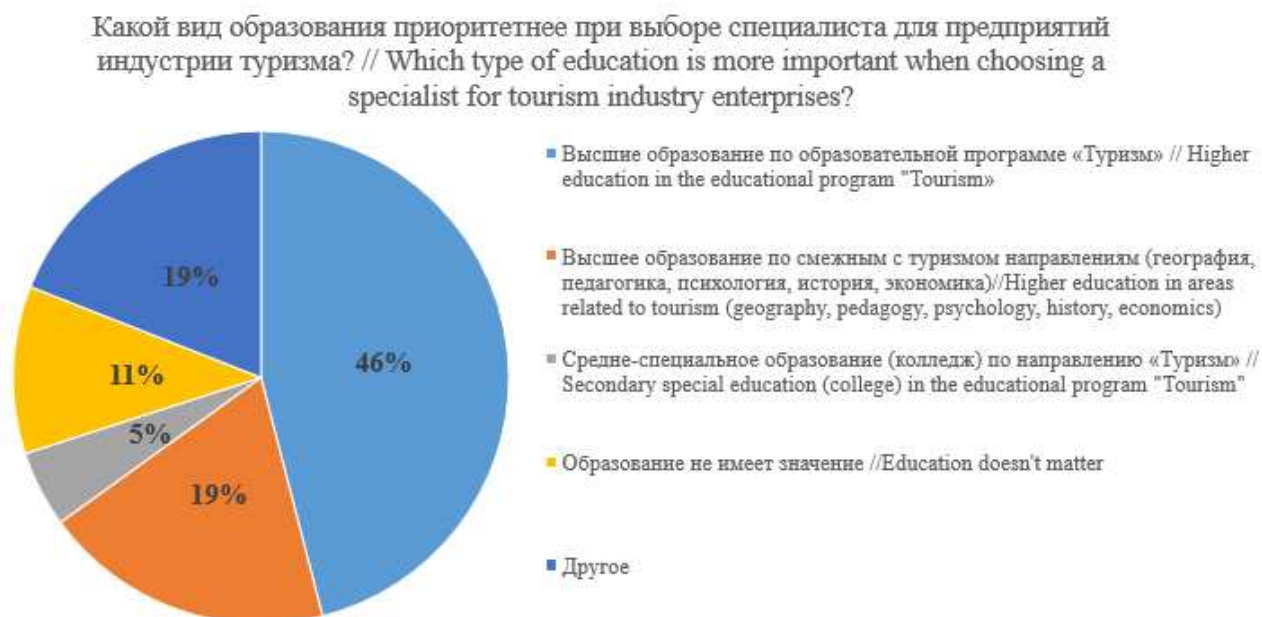
Ғылыми және кәсіби қызмет барысында авторлар жеке өсу, мансап құру, адами капиталды қалыптастыру және басқару дағдыларымен болашақ туризм мамандарының негізгі құзыреттерін толықтай жетілдіру бойынша ауқымды зерттеулер жүргізді [141]. Компанияның ең құнды активтері ретінде кәсіби кадрларды даярлау үдерісінде осы тәсілді жүзеге асыру [142] туризм және қонақжайлылық индустриясы үшін Қазақстан Республикасында туристік қызметтер көрсету деңгейіне сапалы әсер етуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, «БВ11101-Туризм» білім беру бағдарламасы түлегінің құзыреттілік моделін қалыптастыру тәжірибесі әл-Фараби атындағы ҚазҰУ мысалында бакалавриат деңгейіндегі оқу пәндерін оқудан күтілетін нәтижелердің сатылы-жүйелі логикасы негізінде зерттелді, мұнда ғалымдар [64, 260 б.] білім беру бағдарламасының сегіз негізгі рәсімін ашады, оның ішінде бағалау: бірлік; тұтастық; еңбек нарығының талаптарын ескере отырып, толықтығы; нақтылығы; үдерістілігі; модульділігі; бақылануы; болжамдылығы бар.

Зерттеу барысында халықаралық және аймақтық деңгейде туризм және қызмет көрсету саласындағы адам ресурстарын басқару жүйесін талдайтын мамандардың материалдары зерттелді, бұл қызметкерлерді басқару қызметі бизнестің тиімділігін арттыруда, оның нарықтағы үлесін кеңейтуде, жеке бастамалар мен қызмет көрсету инновацияларында маңызды рөл атқаратынын көрсетеді [142, 261; 143; 144].

Диссертациялық зерттеу барысында туризм индустриясы мамандары арасында сауалнама жүргізілді, оған HR жоспарлау және басқару дағдыларын меңгерген мамандарды даярлау тәсілін өзгерту қажеттілігін анықтау үшін Қазақстан, Литва, Ресей және Украина туризм субъектілері қатысты.

Бүгінгі таңда туризм индустриясы үшін шығарылатын кадрлардың сапасына мәселелер бар. Кәсіби сауалнама қазіргі заманғы HRM-нің туризмдегі тенденцияларын ашатын, сондай-ақ туризм индустриясы субъектілерінің кадрлар даярлаудағы негізгі қажеттіліктерін көрсететін сұрақтар кешенінен тұрды.

Жауаптарды зерттеу барысында қызметкерлерді басқару дағдылары бар мамандарды даярлау, білікті қызметкерлерді іздеу үшін портал құру және мансап құру шеңберінде үздіксіз біліктілікті арттыру қажеттілігі анықталды (сурет 13) [110,1008 б.].

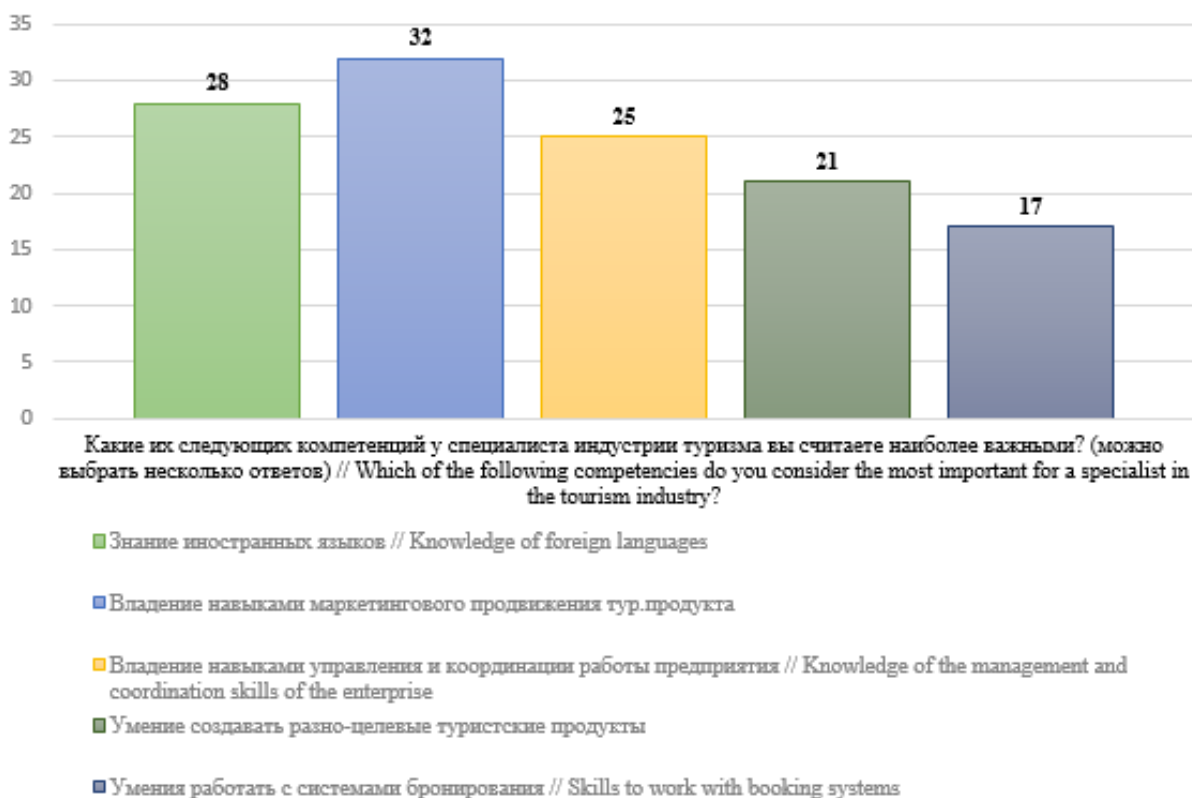


Сурет 13 - Сала мамандарынан қызметкерлер туралы білімнің болуы туралы сұраққа жауаптар

Ескерту- автормен құрастырылған [110 б. 1008]

Осылайша, респонденттердің 46%-ы (сурет 13) мамандарда жоғары білімнің болуы туралы сұраққа «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша жоғары білімді игеру қажеттігін атап өтті, бұл мемлекет, қоғам және мамандық стандарттарына жауап беретін HR менеджер дағдыларын меңгерген жоғары білікті мамандардың қажеттілігін көрсетеді.

Бұл ретте, тілдерді білумен қатар, қызметкерлермен жұмыс істей білу, олардың қызметін басқару және үйлестіру қажеттігі де атап өтіледі (сурет 14) [110,1008 б.].



Сурет 14 - Сала мамандарынан қызметкерлердің маңызды құзыреттері туралы сұраққа жауаптар

Ескерту – автормен құрастырылған [110, 1008 б.]

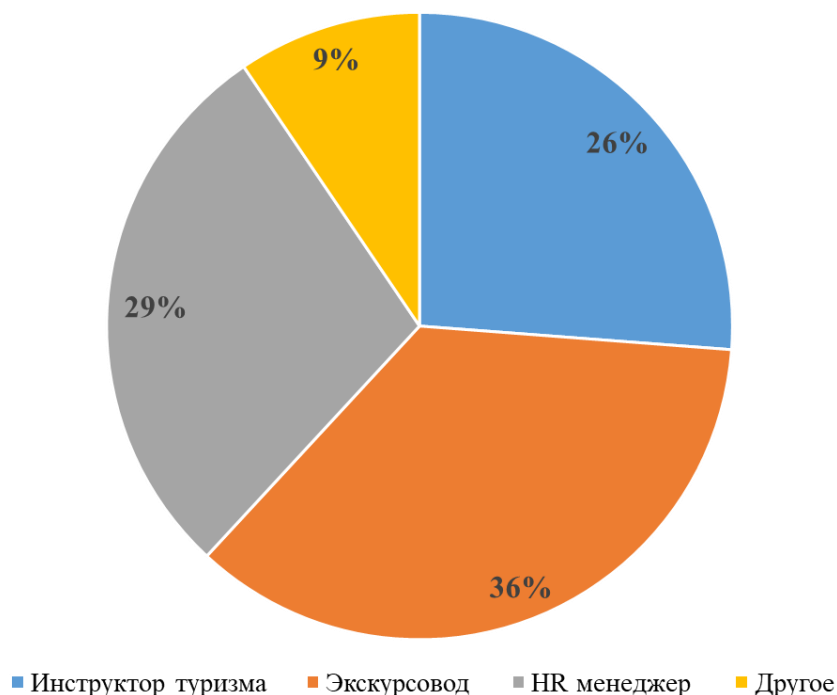
Өмір бойғы білім берудің бұл ұстанымын сауалнама нәтижелерін талдаудан растайтындығын көруге болады, атап айтқанда «Туризм индустриясы маманының қосымша білім берудің қай бағыты (курстар, тренингтер және т. б.) сіз үшін басымдыққа ие?» (сурет 15) [110,1009 б.].

Сонымен, респонденттердің сұрағына жауаптарды талдаудан «Туризм менеджері» негізгі мамандығынан басқа, туризм индустриясының мамандары қосымша біліктілікке ие болуы керек деген қорытынды жасауға болады. Ең басым жауаптардың ішінен мынадай жауаптарды бөліп көрсетуге болады: экскурсовод – 36%, HR маманы – 29%, туризм нұсқаушысы – 26%, ал қалған 9% - жауап беруші респондент жұмыс істейтін кәсіпорынның ерекшелігіне байланысты қосымша біліктіліктің әр түрлі түрлері [110, 1009 б.].

Бұл талдау туризм мен туристік білім берудегі заманауи HR басқару тенденцияларын растайды. Адам ресурстарын басқару дағдылары туризм индустриясының мамандары үшін ең маңыздыларының бірі болып саналады [110,1009 б.].

Қазақстан Республикасында HRM дамуы жеделдетілген қарқынмен жүруде, бүгінде осы саланың мамандары дамудың әртүрлі модельдерін белсенді түрде зерттеп жатыр, алынған мәліметтер негізінде кәсіби қызметтің

барлық салаларында инвестициялар мен дамуды, ресурс және капиталды талап ететін адам ресурстарын басқару жүйесінің бірегей дамуының ұлттық моделі қалыптасуда. Туризм көптеген елдердің экономикасында және жалпы қоғамның өмірінде ерекше маңызға ие, байланыс саласы бола отырып, адам ресурстарын басқару жүйесінде білімі, дағдылары мен қабілеттері бар кадрларды даярлау сапасын талап етеді [110, 1009 б.].



Сурет 15 - респондент- мамандардың «Туризм саласы мамандығында қосымша білім берудің қай бағыты (курстар, тренингтер және т.б.) сіздің басымдылық болып табылады?»

Ескерту – автормен құрастырылған [110, 1009 б.]

Осылайша, қазіргі уақытта туризм индустриясының субъектілері менеджмент және HR дағдыларын заманауи маман үшін ең маңыздыларының бірі ретінде анықтайды. Бұл қазірдің өзінде жұмыс істейтін қызметкерлерге де, «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша оқуын аяқтаған түлектерге де қатысты. Бұл үрдіс Қазақстан Республикасының туризміндегі қазіргі заманғы HRM дамуының басты критерийін ашады, бұл адам ресурстарын басқару дағдыларын толық меңгеруге, олардың қызметін үйлестіруге, HRM мансаптық моделіне сәйкес өзінің кәсіби даму векторына лайық туризм саласындағы мамандарды оқыту. Бұл ұстанымды мемлекет те қолдайды. Білім берудің барлық деңгейлері үшін «Туризм» мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартында (бакалавриат, магистратура және докторантура) кәсіптік үдерістерді, қызметкерлерді, адами ресурстарды және кәсіптік өзін-өзі дамытуды басқару дағдыларын меңгеру міндетті позициялардың бірі болып табылады [145]. 2017 және 2019 жылдары «Атамекен» Ұлттық Кәсіпкерлер

палатасы әзірлеген, білім беру бағдарламаларын қалыптастыруға, оның ішінде кәсіпорындарда қызметкерлерді оқытуға, білім беру мекемелерінің қызметкерлері мен түлектерін сертификаттауға, қызметкерлерді басқару саласындағы кең ауқымды міндеттерді шешуге арналған кәсіби стандарттар. Оның негізінде туризм индустриясының субъектілері, туризм индустриясы үшін мамандар даярлайтын білім беру ұйымдары өндірісті, еңбек пен басқаруды ұйымдастыру ерекшеліктерін, олардың жауапкершілігін ескере отырып, кәсіптік білім беру деңгейін, еңбек міндеттерінің, білімдерінің, іскерліктері мен дағдыларының тізбесін нақтылай отырып, қызметкерлерге корпоративтік құжаттарды, кәсіптік стандарттарды әзірлей алады [146].

Осылайша, бүгінгі таңда HRM туризм маманын дайындау үдерісі жоғары туристік білім беру жүйесінде бірнеше жолмен жүзеге асырылуы керек деген қорытынды жасауға болады:

1. Кешенді туризм индустриясы үшін адам ресурстарын басқару саласында қажетті құзыреттерді қалыптастыруға бағытталған жекелеген пәндерді әзірлеу. Оқыту нәтижелерінде көрсетілген бұл тәсіл еңбек нарығының талаптарын ескере отырып, сапалы дайындықты ғана емес, сонымен қатар ұйым қызметкерін басқара алатын, негізгі капиталды да, сондай-ақ өз мансабын құруда, өзін-өзі дамытуда, өзін-өзі жетілдіруде HRM қағидаттарын ұстануға қабілетті қызметкерлерді де қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

2. «Туризм» білім беру бағдарламасының ішінде жекелеген векторларын әзірлеу, яғни «Minor» қағидаттарын жоғары туристік білімге енгізу. Бұл тәжірибе Қазақ спорт және туризм академиясында бар, онда «Спорттық және емдік-сауықтыру туризмі» және «Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы» сияқты ішкі бағдарламалар әзірленді, нәтижесінде кешенді аттестаттау қорытындысы бойынша тиісінше «Туризм нұсқаушысы» және «III-санатты Экскурсовод» қосымша біліктілігін ала алады. Бұл тәсіл ықтимал қосымша біліктіліктерді таңдауды ұлғайтуға және жоғары туристік білімге адам ресурстарын басқару жүйесін енгізуге мүмкіндік береді, онда нәтиже «Туризм бойынша HR менеджерді» даярлау және аттестаттау болады.

3. HR менеджерлерді даярлау бойынша қосымша, бағдарламалық курстар әзірлеу. Бұл тәсіл білім алушыларға «Туризм» ББ игеру үдерісінде қосымша біліктілік алуға мүмкіндік береді, бұл ретте туризм индустриясы мамандарының кәсіби қызметінің ерекшеліктерін толық түсінеді.

Бұл тәсілдер Қазақстан Республикасының туризміндегі адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің барлық кіші жүйелері шеңберінде басқарушылық қызметке, кәсіби адами капиталды қалыптастыруға және оны дамытуға толық дайындалған туризм бойынша маманды, HR менеджерді даярлауға мүмкіндік береді [110,1010].

Осылайша, туризм және қонақжайлылық индустриясы үшін мамандар даярлаудың заманауи тәсілі кәсіби тәсілге, туристік еңбек нарығының үрдістерін, жұмыс берушілер мен туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстарын терең түсінуге негізделуі тиіс, сондай-ақ негізгі қызмет шеңберінде қосымша біліктілікті, кәсіпті игеру мүмкіндігін қамтуы тиіс. Мұның бәрі туристік бағыттың заманауи маманына өз деңгейін арттыра

отырып, белсенді дамуға және туристік еңбек нарығында бәсекелестік артықшылыққа ие болуға мүмкіндік береді.

2.3 Туризм индустриясы кәсіпорындарында қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің қазіргі тенденцияларын талдау

Адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесі экономиканың әртүрлі салаларында, соның ішінде туризм индустриясында қызметкерлерді басқарудың сапалы тәсілін қалыптастыруға мүмкіндік беретін көптеген вариативті ішкі жүйелерден тұрады. HRM-нің әрбір элементін дамытуға жүйелі көзқарас туризм индустриясының мамандарына белгілі бір ұйымның, сондай-ақ тұтастай алғанда бүкіл туризмнің шеңберінде және мақсаттары шеңберінде қызметкерлерді оқыту, іздеу, іріктеу және дамыту жөніндегі қызметті тиімдірек жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Әрбір кіші жүйені толықтай жетілдіру барлық салалар мен қызмет салаларында адам ресурстарын басқарудың бүкіл жүйесін жоспарлы түрде жаңғыртуға мүмкіндік береді. Бұл әсіресе экономиканың барлық салаларын сапалы жетілдіру және жаппай ойлаудан жеке тұлғаға көшу жағдайында өзекті. HR менеджмент салаларын анықтау ұйымның адами ресурстарын, қызметкерлерді және адами капиталды басқару бойынша мамандандырылған және салалық бағыттарды дамытуға жүйелі түрде жақындауға мүмкіндік береді.

Бұл зерттеу үшін қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің ішкі жүйесі бөлінді, өйткені қызметкерлерді іздеу және іріктеу үдерісі ең өзгермелі болып табылады және ұйымдастырудан психология, туризм, іскерлік қарым-қатынас, кәсіби қызмет және т. б. салаларда кең ауқымды құзыреттерді талап етеді. Бүгінгі таңда әр ұйым қызметкерлерді іздеуге және таңдауға мүмкіндік беретін өзінің хаттамасын (алгоритмін) дербес қалыптастырады, ал бірыңғай әдіс бұл үдеріске ұйымдарға бағыт-бағдар бере отырып, жүйелі және шығармашылық тұрғыдан жақындауға мүмкіндік береді, бірақ қорытынды шешім таңдамайды, яғни бірыңғай тәсілге негізделген, бірақ жеке көзқарасты білдіретін қызметкерлерді іздеу және іріктеу механизмін құру, еліміздің туризм индустриясы үшін осы HRM ішкі жүйесін оңтайландырудағы басымдық болып табылады.

2021 жылдың бірінші тоқсанында жүргізілген *туризм индустриясы субъектілерінің халықаралық сауалнамасы* диссертациялық зерттеудің мәселелерін қалыптастырып қана қоймай, оны шешудің моделін жасауға негіз болды. Сауалнама жүргізу кезінде ауқымды зерттеу шеңберінде әзірленген туристік нарық субъектілері арасында осы саладағы мәселелік және басым бағыттар HRM анықталды.

Сауалнамаға Қазақстан, Ресей, Литва, Украина мамандары қатысты. Осы зерттеу шеңберінде ең маңыздысы қызметкерлерді іздеу үдерісі, негізгі құзыреттер мен әдістер, іріктеу әдістері туралы сұрақтар деп санауға болады. Негізгі сұрақтардың бірінде: «Сіз әдетте туризм индустриясы үшін қызметкерлерді қалай іздейсіз?» (сурет 16) [90, 247 б.].



Сурет 16 – «Сіз әдетте туризм индустриясы үшін қызметкерлерді қалай іздейсіз?»

Ескерту – автормен құрастырылған [90, 247 б.]

16-суреттен респонденттердің 53%-ы жұмыс «Туризм» білім беру бағдарламасы (ББ) шеңберінде жұмыс жүргізіп жатқан жоғары оқу орындарымен тікелей жүргізіліп жатқанын, қазіргі уақытта 33%-ы қызметкерлерді іздеу бойынша сайттардың кең спектрін пайдаланады, қалған 14%-ы өз нұсқаларын ұсынды, оған жеке байланыстар, әлеуметтік желілер, түйіндемені тікелей жіберу және т.б.

Бұл мәселе туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеу көздерінің тәсілдері туралы түсінікті қалыптастырады, атап айтқанда, бүгін жоғары оқу орындарының, туризм индустриясы кәсіпорындарының симбиозы және онлайн форматтағы бірыңғай платформа жүзеге асыратын құзыреттілік тәсіл негізінде қызметкерлерді іздеу және іріктеу қажеттілігі туындады.

«Қызметкерлерді іздеудің қай әдісі сізге ыңғайлы болар еді?». Респонденттердің 49%-ы туризм индустриясы үшін қызметкерлерді іздеу бойынша мамандандырылған сайтты пайдаланғысы келеді; 38%-ы қызметкерлерді іздеу бойынша жалпы сайттарды жеткілікті ыңғайлы деп санайды, 13%-ы жоғары оқу орындарымен, кәсіби қауымдастықтармен, жеке байланыстармен, қызметкерлерді іздеу жөніндегі ұйымдармен жұмыс істеу, рекрутинг мамандары барынша қолайлы деп жауап берді (сурет 17) [90, 247 б.].



Сурет 17 - «Қызметкерлерді іздеудің қай әдісі сізге ыңғайлы болар еді?»

Ескерту – автормен құрастырылған [90, 247 б.]

Осылайша, қазіргі заманғы қызметкерлерді іздеу үдерісі туризм субъектілері болашақ қызметкерлерді іздейтін бірнеше арналарды қамтиды, атап айтқанда:

- белгілі бір параметрлерді орнату мүмкіндігімен түйіндемені іздеуге мүмкіндік беретін мамандандырылған сайттар;

- HRM мамандары қызметкерлерді іздеу қажеттілігі туындаған компанияларға өз қызметтерін ұсынған кезде іздеу және жалдау ұйымдары мен компаниялары;

- туризм индустриясының әлеуетті мүдделі субъектілері өздерінің болашақ қызметкерлерін таңдай отырып, білім беру үдерісіне белсенді немесе жанама қатысатын «Туризм» ББ шеңберінде мамандар даярлау жөніндегі қызметті жүзеге асыратын жоғары оқу орындарымен тікелей жұмыс;

- туризм индустриясы компанияларының шоғырлануы мен ынтымақтастығы жөніндегі қызметті жүзеге асыратын, ұйымның немесе қауымдастықтың мүшелері болып табылатын мамандардың біліктілігі туралы ақпаратты меңгерген кәсіби қауымдастықтар мен ұйымдар.

Халықаралық ауқымдағы туризм индустриясының кәсіпорындарында кадрларды іздеу мен іріктеудің заманауи тенденцияларын талдай отырып, кадрларды іздеу мен іріктеудің классикалық әдістері мен инновациялық әдістерді бөліп көрсетуге болады. Кадрларды іздеу және іріктеу үдерісі 18-суретте көрсетілген және бірнеше кезеңдерден құрылуы мүмкін, олардың әрқайсысы үшін жеке маман немесе бүкіл топ жауап береді.



Сурет 18 - Кадрларды іздеу мен іріктеудің негізгі кезеңдерінің сызбасы

Ескерту – автормен құрастырылған

Сонымен, кадрларды іздеу мен іріктеудің негізгі кезеңдерінің схемасы мыналарды қамтиды:

1) Қызметкерлерге сұранысты қалыптастыру, бұл әртүрлі жағдайларда және уақыт аралықтарында туындайтын кадрларға жоспарлы, болжамды және шұғыл қажеттілік болуы мүмкін.

2) Бос лауазымды алу үшін аса маңызды сипаттамаларға ие «Кандидат бейінін» жасау. Бұл білім берудің қол жетімділігі мен бағыты бойынша жалпы ұстанымдар, әлеуетті қызметкердің нақты сипаттамалары болуы керек арнайы құзыреттер, сондай-ақ критерийлерді келесі түрлер бойынша бөлуі мүмкін: қажетті, қолайсыз, қалаулы.

3) Әзірленген «Кандидат бейіні» негізінде бос жұмыс орнын құру және/немесе негізгі ақпараттық арналар (мамандандырылған сайттар, платформалар, агенттіктер, қауымдастықтар мен жоғары оқу орындарына өтініштер, жеке байланыстар және т.б.) арқылы әлеуетті қызметкерлерді іздеу.

4) іздеу және сұраныс нәтижесінде алынған түйіндемелерді талдау, кадрларды іріктеуге жауапты рекрутердің, туризм жөніндегі HR менеджердің уақытын оңтайландыру және т. б.

5) Туризм индустриясы кәсіпорны үшін әлеуетті қызметкерлерге талдау жүргізу, әртүрлі әдістерді қолдану мүмкіндігі (дәстүрлі сұхбат, өткен жұмыс

орындарынан кеңейтілген ұсынымдар, кәсіби дағдыларды тестілеу, құзыреттер бойынша сұхбат, ассесмент-орталық, құрылымдық сұхбат, кәсіптік және психологиялық тесттер және т.б.).

6) Неғұрлым қолайлы кандидаттарды анықтау, сынақ мерзімін тағайындау, бейімделу кезеңі.

7) Бос орынға қабылдау және/немесе бас тарту туралы қорытынды шешім қабылдау.

Әлеуетті қызметкерлерді іздеу жолдары ақпаратты жариялау мен ұсынудың интернет-көздері, жеке және кәсіби байланыстар, әртүрлі деңгейдегі ұйымдар мен қауымдастықтар, мамандандырылған жүйелер және т. б. деп санауға болады. Бүгінде туризм нарығында ең көп сұранысқа келесілер ие:

- Түйіндемені жариялайтын және заманауи HR менеджерінің жұмыс құралы болып табылатын *мамандандырылған сайттар*. Мұндай сайттар ұжымдық сипатқа ие, яғни, санаттарға бөлінген және өзіндік параметрлері, көптеген позициялары, қызмет бағыттары бар. Кадрларды іздеу және іріктеу мамандары осындай платформалар мен сайттарда белсенді жұмыс істейді, сонымен бірге параметрлерді өз бетінше анықтайды және ұсынылған түйіндеме нұсқаларын талдайды. Осындай құралдардың бірі *peopleforce* платформасы болып табылады, ол ұсынылған түйіндемелерді іздеуге және бағалауға, сұхбаттарды жоспарлауға, шолуларды жинауға және зерттеуге, жұмыс ұсыныстарын жіберуге, рекрутинг есептерді талдауға және дайындауға, сондай-ақ PeopleHR-ге жаңа қызметкерлерді қосуға мүмкіндік береді. Бұл бағдарлама - HeadHunter сияқты жұмыс іздеу жүйелерімен бірігу арқылы people Force, Robota.kz, LinkedIn, Google Workspace, Telegram, Slack немесе пайдаланушының сұранысы бойынша интеграциялануы мүмкін басқа бағдарламалар мен платформалар әлеуетті қызметкерлерді кеңейтілген түрде іздеуге мүмкіндік береді [147]. Мұндай жүйелердің барлық жағымды жақтарымен салалық көзқарас мәселесі бар, яғни, барлық бағыттар бойынша туризм маманын іздеу үшін бірнеше сұраныстарды орындау қажет, олар көбінесе өзара қиылысады, бұл жүйенің әртүрлі қателіктерінің пайда болуына алып келеді.

- Кадрларды іздеу және іріктеу жөніндегі *кәсіби агенттіктер* HR менеджмент мамандарының кәсіби қызметінің орны болып табылады, олар өз тиімділігін дәлелдеген, дағдылар мен әдістердің және тәсілдердің кең спектрін меңгерген. HR агенттігіне жүгінген кезде әлеуетті қызметкердің барлық сипаттамаларын көрсететін сұраныс қалыптастырылады, еңбек нарығы мен жалақыға шолу және талдау жүргізіледі, сұралған позиция бойынша тікелей іздестіру және қажетті лауазымға кадрларды іріктеу немесе мамандарды жаппай іріктеу жүзеге асырылады, қажет болған жағдайда халықаралық және өңірлік құнды кадрларды іздестіру және Headhunting және бейінді қызметкерлерді тарту жүзеге асырылады, мамандар ықтимал қызметкерлердің сапасын бағалаудың кәсіби құралдарын қолдана отырып, әлеуетті қызметкерлердің кәсіби жарамдылығына тексеру жүргізеді. Қызметкерлерді іздеудің бұл жолы берілген критерийлер бойынша мамандарды таңдауға мүмкіндік береді, сонымен бірге әлеуетті кадрлардың

ұйымның корпоративтік мәдениетіне сәйкес келмеу мәселесі бар, өйткені қызметкерлерді іздеуді компания өкілдері емес, үшінші тарап, кәсіби ұйым, HR агенттігі жүзеге асырады.

- Салалар *бойынша кәсіптік қауымдастықтар* кәсіптік орта өкілдерін шоғырландыру орны болып табылады, мұндай ұйымдар мамандарға сұраныстардың мониторингін жүзеге асырады, әлеуетті кадрлардың дерекқорын қалыптастырады, қызметкерлерді іріктеу және іздеу жөніндегі қызметті сенім негізінде жүзеге асырады, яғни ұсынылатын кадрлардың сапасын, олардың даярлығын, жұмыс тәжірибесін және басқа да сипаттамаларын қауымдастық және оның барлық мүшелері өз бетінше тексереді. Мәселен, коммерциялық емес, үкіметтік емес ұйым болып табылатын Қазақстан туристік қауымдастығын (ҚТҚ) мысал ретінде атауға болады. ҚТҚ құрамына туристік компаниялар (туроператорлар мен турагенттер), сақтандыру компаниялары, авиакомпаниялар, ұлттық парктер, оқу орындары және кәсіби БАҚ кіреді. Қауымдастық өз мүшелерінің мүдделерін қорғауда (бүгінде олардың саны 200-ден асады), ҚР туристік саласын дамыту үшін жағдай жасауды жүзеге асырады, Туризм индустриясы мамандарының кәсіби өсуіне және дамуына және т.б. жәрдемдеседі [148]. ҚТҚ-да турагенттер мен туроператорлар тізілімі, гидтер / экскурсоводтар тізілімі, ақпараттық-ресурстық, оқу және сертификаттау орталықтары құрылды. Қауымдастық туризм және қонақжайлылық индустриясы үшін жобаларды құру, кадрларды оқыту және біліктілігін арттыру бойынша белсенді жұмыс жүргізуде. Осы қауымдастыққа, туризм индустриясының өкілдеріне, туристік нарық субъектілеріне қызметкерлерді іздеу және іріктеу бойынша сұраныс арқылы сертификаттау және аттестаттау нәтижесінде өз құзыреттерінің сапасын дәлелдеген сұратылған біліктілік кадрларын алуға болады, ал индустрия мамандары сертификаттау орталығында аттестаттаудан өтіп, жұмыс іздеуге өтінім қалдыра алады. Осылайша, ҚТҚ туризм индустриясы субъектілерін шоғырландыру бойынша жұмыс жүргізіп қана қоймай, сонымен қатар мамандарды есепке алуды, біліктілігін арттыруды және дербес оқытуды, сондай-ақ білім берудің барлық деңгейлерінің өкілдерімен бірлесіп жүргізеді.

- «Туризм және қонақжайлылық» даярлау бағыты бойынша жоғары оқу орындары жоғары білікті мамандарды даярлау бойынша білім беру қызметін жүзеге асырады, олардың сапасы мен жұмысқа орналасуына кепілдік береді. ЖОО-ры бірнеше бағыттар бойынша жұмыс жүргізеді, сөзсіз, білім беру үдерісі басым болып табылады, бірақ маңыздылығы кем емес: болашақ мамандардың құзыреттерінің сапалық құрамына (оқыту нәтижелеріне), сондай-ақ олардың санына, нақты дағдыларына және қосымша біліктіліктеріне (экскурсовод, туризм нұсқаушысы, HR туризм жөніндегі менеджер және т.б.) еңбек нарығының сұраныстарының мониторингі деп атауға болады; өңірлік және халықаралық деңгейде туризм индустриясы субъектілерінің өзекті сұрауларына жауап беретін мониторинг нәтижесінде алынған білім беру бағдарламаларын әзірлеу; ЖОО қабырғасында білім алушыларды тәжірибеге бағдарланғанын даярлау үшін кеңейтілген материалдық-техникалық базаны қалыптастыру; тиісті құжатты (дипломды) бере отырып, білім алушыларды қорытынды

аттестаттау; даярланатын кадрлардың сапасын растау үшін тәуелсіз сертификаттау орталықтарымен ынтымақтастық; стейкхолдерлердің, туризм және қонақжайлылық индустриясы субъектілерінің, әлеуетті және жұмыс істеп тұрған жұмыс берушілердің кең ауқымымен ынтымақтастық; тәжірибелер базасымен қамтамасыз ету, түлектерді жұмысқа орналастыру және мансаптық өсу мониторингін жасау.

Осылайша, бүгінде ЖОО жұмысқа орналасуға кепілдік бере отырып, маман дайындап қана қоймайды, сонымен қатар оның мамандықтағы мансаптық дамуын бақылайды, туризм және қонақжайлылық индустриясының өкілдерімен жұмыс істеп тұрған ұйымдар үшін қызметкерлерді іздеу және іріктеу мәселелері бойынша ынтымақтастықты жүзеге асырады.

Бүгінгі таңда туризм индустриясы үшін қызметкерлерді іздеудің және тартудың негізгі арналары мен көздері, әлеуетті қызметкерлердің бос орындары мен түйіндемелері жарияланған әртүрлі интернет-алаңдар мен сайттар; қызметкерлерді іздеу жөніндегі мамандандырылған агенттіктер; салалық бағыттар бойынша қауымдастықтар; туризм және қонақжайлылық саласы үшін жоғары білікті мамандарды даярлайтын жоғары оқу орындары болып табылады. Бұл ретте, аталған барлық дереккөздер туризм субъектілерінің қызметкерлерді іздеу мен іріктеудегі сұраныстарын толық қанағаттандыра алмайды.

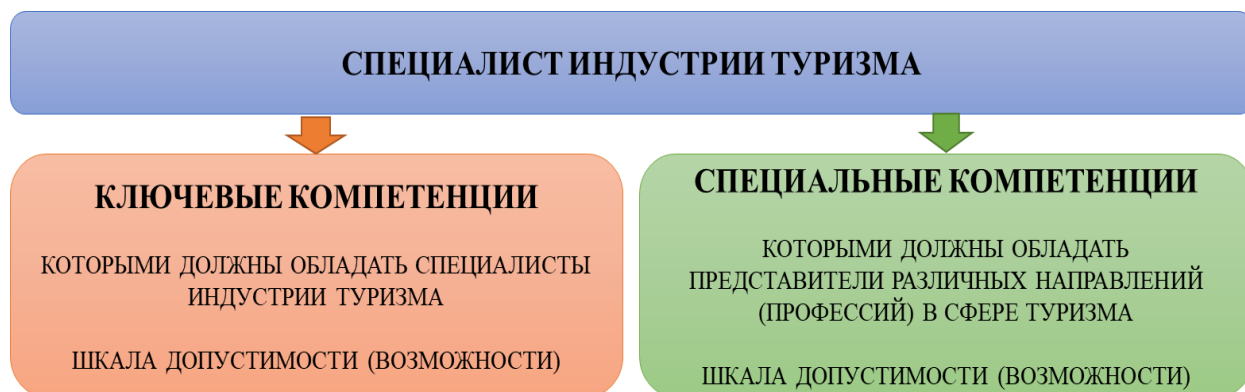
Бүгінгі таңда туризм индустриясы үшін қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің бірыңғай платформасын, ұйымның өзінде өзінің кәсіби қызметін жүзеге асыратын HR туризм менеджерімен бірлесіп, оның мөлшеріне байланысты жеке лауазым, тұтас бөлім немесе қызметкердің қосымша лауазымдық міндеттері (тиісті құзыреттер болған жағдайда) болуы мүмкін алаң құру қажеттілігі туындады, бұл жеке «HR туризм менеджері» ББ әзірлеу немесе туризм бойынша бұрыннан бар білім беру бағдарламаларына қосымша «Minog» (біліктілік) енгізу кезінде ғана мүмкін болады.

«Кадрларды іріктеу әдістері» кезеңінде кадрларды іріктеу үдерісінде жиі талап етілетін негізгі әдістер келесі жіктеу бірліктерін ажыратуға болады: психологиялық және кәсіби, классикалық және инновациялық, жалпы және жеке және т.б. әдістердің әр тобы нұсқаулардың өзіндік жиынтығы болып табылады, олардың нәтижесі қорытынды шешім қабылдауға көмектеседі. Қызметкерді таңдау жүзеге асырылатын ұйымның ерекшелігіне ерекше назар аудару керек.

Бір компанияда әр түрлі лауазымдарда қызметкерлерді таңдаудың әр түрлі әдістері қолданылады, сондықтан белгілі бір қызмет саласы үшін туризм индустриясының мамандары иеленуі керек негізгі ұстанымдар қалыптасады, ұйғарындылық деңгейінің шкаласы анықталады (мысалы, туризм индустриясы үшін бейіндік білімнің, жұмыс тәжірибесі мен ұсыныстардың болуы маңызды, бірақ білім деңгейі сертификаттың болуынан болуы мүмкін бейіндік курстардан, туризм бойынша жоғары оқу орнының дипломынан және туризм бойынша магистр дәрежесіне дейін өту туралы, яғни рұқсат етілген градация бар, сонымен қатар жұмыс тәжірибесімен және т.б.), содан кейін әр позиция

бойынша нақты (арнайы) талаптар әзірленеді және олардың ұйғарындылық шкаласы қалыптасады.

Осылайша, қызметкерлерді іздеу және таңдау кезінде осы бағыттың қажітті және қажетсіз негізгі және арнайы сипаттамаларды бөліп көрсету маңызды (сурет 19).

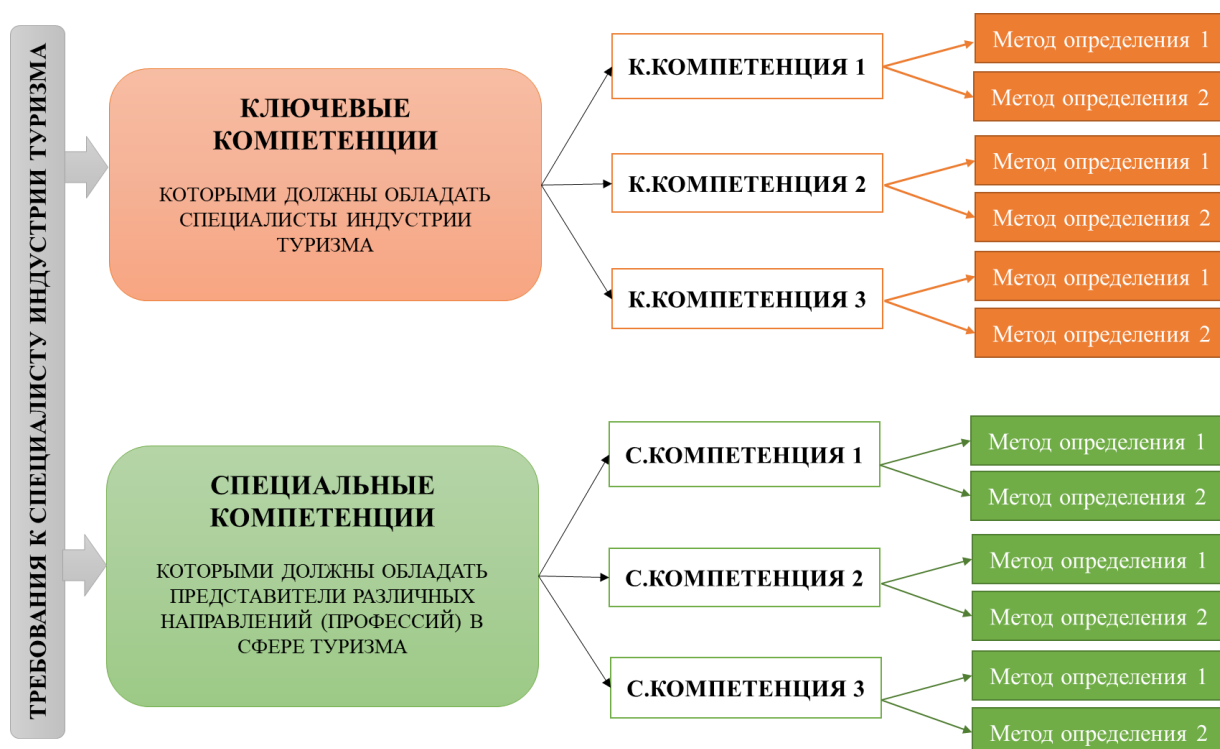


Сурет 19 - Туризм индустриясы маманының негізгі құзыреттерінің сызбасы

Ескерту – автормен құрастырылған

Туризм индустриясының барлық бағыттары бойынша жұмыс істейтін мамандар үшін түйінді және құзыреттерді тұжырымдау, оларды жекелеген ұйымның мақсаттары мен миссиясына қарай толықтай пысықтау, осы үдерістің барлық кезеңдерінде оларды қалыптастыру «ұйғарындылық шкаласына» сәйкес нақты ұйымға әлеуетті және нақты жұмыскерлерге қойылатын талаптарды сауатты жүйелеуге, сондай-ақ қызметкерлерді іздеу және іріктеу әдістерін тиімді пайдалануға мүмкіндік береді. Қызметкерлерді іріктеу кезінде қолданылатын әртүрлі әдістер мен тәсілдер бар. Ұйымдар арасында өте танымал әдістер: жалпы ақыл-ой қабілеттерін тексеру; сенімділік сынақтары; ассесмент орталығы әдісі; құрылымдық және құрылымданбаған сұхбаттар; жеке тесттер; өмірбаяндық деректерді зерттеу, ұсыныстарды тексеру, сауалнама деректерін талдау [149, 150 б.].

Қызметкерлерді іріктеудің заманауи әдістерінің кең спектрі қызметкерлерді басқару мамандарының қызметіндегі оңтайлы сәт қана емес, сонымен қатар көбінесе ең тиімді әдістерді таңдаумен байланысты бірқатар мәселелерді тудырады, осылайша біз әдістерді таңдауды жүзеге асырылатын «мақсатты» тұжырымдайтын негізгі және арнайы құзыреттерді анықтауға ораламыз (сурет 20).



Сурет 20 -Туризм индустриясы маманының құзыреттілік деңгейін диагностикалау әдістерін анықтау үлгісі

Ескерту – автормен құрастырылған

20-суретке сәйкес, құзыреттіліктің әр түрі үшін олардың деңгейімен диагностикалаудың бір немесе бірнеше вариативті әдістері болуы керек. Көп жағдайда таңдау ұйымның тәжірибесі мен ерекшелігіне, оның мақсаты мен миссиясына, осы компаниядағы адам ресурстарын басқару жүйесінің даму деңгейіне және т.б. негізгі құзыреттер туризм индустриясында немесе белгілі бір ұйымда жұмыс істейтін кез-келген маман иеленуі керек барлық білім, дағдылар мен қабілеттерді білдіреді. Арнайы құзыреттер жеке сипатқа ие, яғни олар белгілі бір лауазымға арналған және туристік ұйымда бар лауазымдарға байланысты айтарлықтай өзгеруі мүмкін. Туризм индустриясының әрбір субъектісі, әрбір ұйым мен компания өз қызметкерлеріне атқаратын лауазымына қарай қандай құзыреттерге ие болуы керектігі туралы шешім қабылдауы керек екенін түсіну маңызды.

Кадрларды іріктеу әдістері дәстүрлі болып бөлінеді, олар Қазақстанда және ТМД елдерінде кадрларды іріктеу үдерісінде жиі қолданылады және алыс шет елдерде кең таралған және кәсіби салада біртіндеп қолданылатын дәстүрлі емес әдістер сурет 21).

Қызметкерлерді іріктеудің дәстүрлі әдістері:

- *түйіндемені талдау*, әлеуетті қызметкердің өзін-өзі анықтаудың ақпараттық әдістерінің бірі ретінде, оның жеке білімін, дағдылары мен қабілеттерін сыни талдау, негізгі және арнайы құзыреттерді, күшті жақтарды және т. б. анықтау;

- *сұхбаттасу*, HR менеджердің бетпе-бет кездесуді пайдалана отырып психо және кәсіби диагностика қасиеттерін қолданып, түйіндемеде көрсетілген және көрсетілмеген кандидаттың әлеуетін және т. б. бағалау мүмкіндігі;

- *сауалнама* - бұл қойылған сұрақтарға нақты жауаптар алу әдісі, олардың дамуы бірнеше субтекстке ие болуы мүмкін, яғни сапалы жасалған сауалнама сұрақтардың минималды саны мен уақытында кәсіби және жеке сипаттамалардың деңгейін анықтауға мүмкіндік береді;

- жалпыланған түрде «ашық», «жабық» және өзгермелі жауаптар нұсқалары бар сұрақтардың шектеулі саны болып табылатын *тестілеуді* үш негізгі категорияға бөлуге болады: сынақтар (жұмыстың жекелеген түрлерін орындауға арналған тесттер, қызмет жағдайларын модельдеуге байланысты тесттер (кәсіби сынақ әдісі). Іскерлік және рөлдік ойындар («театрландырылған тесттер» деп аталады) және т.б.), сауалнамалар мен проективті тесттер («Роршах тесті», «Люшер тесті», тақырыптық апперцептивтік тест (ТАТ), «Шахтер» тесті және т.б.). Тесттер сонымен қатар психоэмоционалды және интеллектуалды деңгейді анықтауға арналған болуы мүмкін (интеллект деңгейіне арналған тесттер (IQ тестілері-интеллектуалды тесттер); тұлғалық қасиеттерге арналған тесттер; тұлғаның шығармашылық қабілетіне арналған тесттер). Әдістердің осы төрт негізгі категориясы қазіргі заманғы кадрларды іріктеудің негізі болып табылады.

Қызметкерлерді іріктеудің дәстүрлі емес әдістеріне стандартты емес әдістер жатады, олардың тиімділігі екіұшты болып келеді, өйткені оларды тексеруге уақыт жеткіліксіз болды. Көбінесе мұндай әдістерді отандық компаниялар эксперимент ретінде пайдаланады, бірақ Америка мен Еуропа елдерінде, сондай-ақ Шығыс Азияның кейбір мемлекеттерінде бұл әдістер өте танымал. Мысалы, стандартты емес және жиі стресстік жағдайларда үміткерлердің мінез-құлқын зерттеуге мүмкіндік беретін стресстік сұхбат. Бұл сұхбатты кейінге қалдыру немесе кешіктіру, стандартты емес сұрақтар және тағы басқа болуы мүмкін.



Сурет 21 - Кадрларды іріктеу әдістері (ең көп таралған әдістердің мысалдары)
Ескерту-автормен құрастырылған

Brainteaser сұхбатының басты мақсаты - үміткердің логикалық ойлауы мен тапқырлығын анықтау, тапсырмалардың өзі даулы, стресстік, кейде анық емес, бірақ сонымен бірге логикалық шешімдерге ие болуы мүмкін.

Физиогномия әдістері үміткерді, оның қасиеттері мен жеке басын адамның бет әлпетін және оның бет қимылын, графологиясын қолжазбаны талдау арқылы зерттеуге бағытталған.

Осылайша, туризм индустриясы үшін кадрларды іріктеу және іздеу үдерісін қызметкерлерді, адами ресурстарды және адами капиталды басқару жүйесінде осы қызмет дағдыларға ие мамандар жүзеге асыруы керек. Бүгінгі таңда HR маманы - сұранысқа ие мамандық, бірақ көптеген мамандықтардың ерекшеліктері осы саланың өкілдерін әр бағыттың ерекшеліктерін зерттеуді талап етеді, ал бұл мәселені бірнеше жолмен шешуге болады. Олардың бірі, сөзсіз, негізгі және арнайы құзыреттерді, сондай-ақ оларды «ұйғарындылық шкаласына» сәйкес анықтаудың ең тиімді әдістерін біріктіретін лауазымның портретін құрастыру болып табылады.

Екінші бөлім бойынша тұжырым

Қазіргі уақытта туризм индустриясы үшін HRM жүйесін дамытудағы ең өзекті бағыттар, ең алдымен, адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің барлық элементтерінің (ішкі жүйелерінің) жұмысын оңтайландыру үдерісі болып табылады. Туризм индустриясы белгілі бір объектімен және еңбек нысанымен ерекшеленеді, іс жүзінде бұл екі жағдайда да адам, яғни туризм – бұл адамдардың адамдармен үздіксіз жұмысы.

Туризм нарығының сұраныстарына толықтай талдау жасай отырып, индустрия субъектілеріне өзін-өзі анықтау, өзін-өзі дамыту және жеке мансаптық векторды құру дағдыларына ие жоғары білікті мамандар қажет деген қорытындыға келуге болады. Туризм бойынша инновациялық білім беру бағдарламаларын әзірлеу білім берудің әрбір деңгейі үшін пәндер кешенінде көрсетілген осы құзыреттердің болуын қамтуы тиіс. Осылайша, бүгінде туризм индустриясында адам ресурстарын басқару жүйесінің маманын даярлау «Туризм» білім беру бағдарламасын зерделеу үдерісінде де, қосымша біліктілік алу кезінде де жүзеге асырылуы мүмкін.

Мұндай маман қызметкерлерді басқару, оны іздеу және таңдау, дамыту және жетілдіру дағдыларын игеріп қана қоймай, сонымен қатар туристік қызметтің ерекшеліктерін түсінеді және сәйкесінше ұйымның күшті жағы болып табылатын осы саланың ерекшеліктерін біледі. Бүгінгі таңда адам ресурстарын басқару жүйесін дамытудың мамандандырылған бағыттарындағы басым ұстанымдарды анықтау мәселелік және перспективалық элементтерді айқындауға және оларды шешудің сапалы жолдарын әзірлеуге мүмкіндік береді.

3 ӨЗ ЗЕРТТЕУЛЕРІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ

3.1 Туризм үшін HRM менеджерлерін дайындаудың заманауи кәсіби тәсілі

Соңғы жылдардағы үрдістер Қазақстан Республикасының туризміндегі адам ресурстарын басқару жүйесін қайта құру қажеттігін дәлелдейді. Елбасы Н. Ә. Назарбаев пен республиканың қазіргі президенті Қасым-Жомарт Тоқаев өз жолдауларында қазақстандықтарға, бұл мәселенің маңыздылығын бірнеше рет атап өтті: *«Кез – келген істің негізінде кәсібилік болған кезде дұрыс болар еді...ұлттық зиялы қауымның жаңа кезеңдегі міндеті - ұлттық сипаттағы жаңа қағидаттарды нығайту, сондай-ақ ұлт сапасын арттыруға ықпал ету»* [5]. Сонымен қатар, адами әлеуетті дамыту - бұл жаһандық ауқымдағы міндет. Дүниежүзілік даму банкі қазірдің өзінде «Адами капиталды дамыту жобасын» жүзеге асыруда, онда 2021 жылғы қаңтарда табысы әртүрлі 79 ел Дүниежүзілік банк тобының қолдауымен адами капиталды дамыту саласындағы нәтижелерді түбегейлі жақсартуға мүмкіндік беретін стратегиялық тәсілдерді әзірлейді [151]. Халықаралық HR менеджмент ұйымдары белсенді дамып келеді, мысалы, осы саладағы көшбасшы деп 36 елде орналасқан Hill International-ды атауға болады, оның ішінде Қазақстанда 72 кеңсесі бар. Осы және басқа да көптеген ұйымдардың HRM саласындағы мақсаттары адам ресурстарын дамыту және сапалы адам әлеуетін қалыптастыру арқылы олардың тиімділігін арттыру болып табылады.

Туризм индустриясы қазіргі уақытта әлемдік экономиканы анықтайтын басым секторлардың бірі болып табылады [152, 1563 б.] және жоғары білікті туристік кадрларды даярлау тек кәсіби туристік білім беру үшін ғана емес, бүкіл туризм индустриясы үшін де басты міндеттердің бірі болып табылады. Бұл міндетті мемлекет те, туризм субъектілері де, жалпы қоғам да алдыға қояды.

Бүгінгі таңда кәсіби туристік білім беруді дамыту көптеген факторларға негізделген, ол интегралды және жүйелі болуы керек. Болашақ маманның қалыптасуындағы әр кезеңді негізгі деп атауға болады, әр компонентті талдап қана қоймай, сонымен қатар дайындыққа қатысатын барлық тараптардың сыни түсінігіне ұшырау керек. Қазақстан Республикасының туристік білім беру жүйесін зерттей отырып, белгілі бір ерекшеліктерімен сипатталатын және сол кездегі туристік нарықтың тенденцияларын ашатын негізгі кезеңдерді анықтауға болады.

Туристік білім берудің заманауи тәсілі өмір бойы үздіксіз білім беру қағидаттарына, жүйелілік пен трансдисциплинарлыққа, «Туризм» бағыты бойынша білім беру бағдарламаларын дайындау және жүзеге асыру үдерісіне стейкхолдерлердің кең ауқымын тарта отырып, тәжірибеге бағдарланған және жүйелі тәсілге негізделуге тиіс. Сонымен қатар, кәсіптік туристік білім - бұл туризм және білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттардың, туристік еңбек нарығының талаптарының, «Туризм» білім беру

бағдарламасы түлегінің құзыретті-бағдарланған моделін жүзеге асыруға бағытталған өңірлік және халықаралық стандарттардың өзіндік симбиозы.

Бүгінгі таңда туризм индустриясы үшін мамандар даярлау үдерісіне заманауи кәсіби көзқарасты әзірлеу еліміздің барлық туристік білімін дамытудың қажетті кезеңі болып табылады. Диссертациялық зерттеу барысында авторлар бакалавриат, магистратура және докторантура деңгейлері үшін «Туризм» ББ бойынша үздіксіз білім беру жүйесі контекстінде «Адам ресурстарын басқару» пәндерінің циклі мысалында (қосымша А, Б, В) әзірлеген. Бұл үдерісте үздіксіз білім беру жүйесінде білім беру бағдарламаларын қалыптастырудың қазіргі заманғы өңірлік және халықаралық тәсілдері зерделенді; Туризм индустриясы субъектілерінің нақты сұраныстары талданды және пәндер циклдерін әзірлеу үшін басым бағыттарды айқындалды; туризм индустриясы үшін мамандар даярлау үдерісіне оны пәндердің белгілі бір циклінде жүзеге асыра отырып, қазіргі заманғы, кәсіби тәсіл қалыптастырылды [153].

Зерттеудің негізіне айналған бастапқы деректер туризм индустриясы субъектілері, нақты және әлеуетті жұмыс берушілер, сондай-ақ Қазақстан Республикасының жоғары оқу орындары арасында сауалнаманың бірнеше кезеңдерінде жүргізілген нәтижелер болып табылады. Сондай-ақ, республиканың туризм және білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілері, кәсіби стандарттар және т.б. толықтай талданды. Зерттеу барысында білім беру үдерісінің негізгі нәтижелері, сапалы кәсіби қызметке қажетті құзыреттер анықталды [153,58 б.].

Пәндер циклін құру үдерісі бірнеше негізгі кезеңдерден тұрды:

1) туризм индустриясы үшін мамандар даярлау үдерісінің қазіргі жағдайына талдау жүргізу;

2) нарықтың негізгі қажеттіліктерін анықтау мақсатында туризм және білім беру индустриясы субъектілерінің арасында кәсіби сауалнамаларды қалыптастыру және жүргізу;

3) туристік кадрларды даярлау сапасына тікелей немесе жанама әсер ететін туризм және білім беру саласындағы ұлттық және халықаралық деңгейдегі нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілерді талдау; нақты пәндер мысалында үздіксіз білім беру контекстінде кәсіби құзыреттілікті игерудің кезеңдік моделін әзірлеу.

Әр кезеңнің нәтижелері «Адам ресурстарын басқару» пәнінің мысалында үздіксіз туристік білімге заманауи, тәжірибеге бағытталған және құзыреттілікке негізделген тәсілді қалыптастыруға мүмкіндік берді, өйткені бұл HRM (*human resource management*) жалпы адами капиталды және әрбір қызметкерді дамытуға бағытталған еңбекті басқаруға бағытталған ұйымдардағы мамандандырылған міндет [154].

Сонымен, қазіргі уақытта туристік білім - бұл мемлекеттің, қоғамның стандарттарына және туристік нарық субъектілерінің үнемі өсіп келе жатқан сұраныстарына сәйкес келетін белсенді және қарқынды дамып келе жатқан білім беру саласы. Туристік фирмаларда біліктілігі жоқ кадрлар жұмыс істей алмайды, олардың кадрлық саясаты біртіндеп арнайы туристік білімі бар

жоғары білікті қызметкерлерге бағытталады [155]. Бүгінгі таңда ғылым мен кәсіби қызмет арасындағы нәтижелі байланыс қазіргі заманғы кәсіби туристік білім берудің негізі болуы керек. Сонымен, «Сервис және туризм» анықтамалық сөздігінде туристік білім екі бағыт бойынша анықталады:

1) туристік индустрияға жататын белгілі бір кәсіп пен мамандық бойынша белгілі бір білім мен дағдыларды меңгеру;

2) жоғары және орта кәсіптік білімі бар мамандарды, туристік индустрия үшін жұмысшы кадрларды даярлау жөніндегі өндірістік емес салаға жататын қызметтер кешені [156].

«Туристік білім» терминін түсінудің әртүрлі тәсілдерін зерттей отырып, оны түсіндірудің көптеген түрлері анықталды [65, 23 б.]. Бүгінгі таңда туристік білім беру күрделі, ашық қалыптасатын жүйе болып табылады, оған келесілер кіреді: білім алушылар, білім беру және ғылыми ұйымдар мен олардың бірлестіктері, оның ішінде қоғамдық-мемлекеттік, туризм және білім беруді басқару органдары, туризм индустриясы жұмыс берушілерінің бірлестіктері, білім беру бағдарламалары, мемлекеттік білім беру стандарттары, кәсіптік стандарттар және кәсіптік мамандарды сертификаттау [157, 158 б.].

«Туристік білім» терминін түсінудің негізгі кілті, оның семантикалық анықтамасын жүйелі түрде ашатын екі сөзден тұрады, атап айтқанда «туризм» және «білім», олардың әрқайсысында жаңа терминге қатысты ерекшелікті ашатын көптеген ұғымдар бар. Осылайша, кәсіптік туристік білім беру - бұл мемлекеттің, қоғамның және туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстарына сәйкес қалыптасқан туризм және онымен байланысты бағыттар саласындағы білім алушылардың кәсіби құзыреттіліктерін игерудің көп қырлы, үздіксіз үдерісі.

Қазіргі заманғы туристік білім төрт субъектінің – оның тұтынушыларының қажеттіліктерін қанағаттандырумен байланысты туристік білім берудің негізгі мақсаттарына сәйкес келетін төрт негізгі идеяның негізінде дамиды: жеке тұлға, қоғам, өндіріс және туристік білім беру саласы [159]. Кәсіби туристік білім негізделетін және оның дамуына тікелей әсер ететін негізгі элементтер 22-суретте көрсетілген және туризм индустриясы үшін сапалы мамандар даярлауға мүдделі барлық адамдарды қамтиды [153, 60 б.].



Сурет 22 – «Туризм» бағыты бойынша білім беру бағдарламасын әзірлеу көздері

Ескерту – автормен құрастырылған[153, 60 б.]

Бүгінгі таңда оң динамика байқалады, туризм индустриясының өкілдері, мемлекет және халықаралық қоғамдастық кадрларды даярлау үдерісіне белсенді қатысуда. Сонымен, жоғары оқу орындарына академиялық еркіндік берілді, олардың қызметі біздің еліміздің аумағында қабылданған нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілермен үйлестіріледі. Халықаралық стандарттар мен ұйымдар Қазақстанның жоғары оқу орындарына елімізден тыс жерлерде белсенді жұмыс істеуге мүмкіндік береді, оқытушылар, студенттер алмасады, қазақстандық білім берудің беделі артады, бұл, сөзсіз, халықаралық аренадағы республика деңгейіне оң әсер етеді. Туризм индустриясы мамандарды даярлауға тікелей әсер етеді, өйткені бұл туристік нарық субъектілері білім беру үдерісінің негізгі тұтынушылары болып табылады, кадрларды даярлау үдерісіне тарту сапалы, тәжірибеге бағытталған тәсіл туралы айтуға мүмкіндік береді. Бүгінде жоғары оқу орындары білім беру бағдарламаларын дайындауға және әзірлеуге, оларды жүзеге асыруға, қорытынды аттестаттауға және сертификаттауға стейкхолдерлердің кең ауқымын тартуға тырысады, олардың ішінде туристік фирмалар мен компаниялардың өкілдері де бар [64, 268 б.]. Бұл ретте, егер ББ әзірлеуге бірнеше жұмыс берушілер қатысса, онда білім беру үдерісінде олардың үлесі кафедраның профессорлық-оқытушылар құрамының, жалпы құрамының 20-30%-ын құрайды, бұл да тәжірибеге бағдарланған тәсіл болып табылады [153,60 б.].

22-суретке сәйкес, заманауи туристік білім беруді қалыптастыруға келесілер белсенді қатысуға тиіс:

1) Мемлекет туризм және білім беру саласындағы тиісті нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттар арқылы, оларды қолдану міндетті сипатқа ие, академиялық еркіндік жағдайында жоғары оқу орындарының қызметін белсенді реттейді, осылайша туризм индустриясы үшін кәсіби кадрларды даярлау сапасына кепілдік береді.

2) Туризм индустриясы, оның өкілдері, атап айтқанда туристік фирмалар, ұйымдар мен қауымдастықтар арқылы білім беру бағдарламалары мен пәндерін әзірлеуге белсенді қатысады, оқытушылар, мамандар, кеңесшілер және жұмыс берушілер ретінде жұмыс істейді, сондай-ақ «Туризм» ББ ЖОО-да білім беру үдерісінің сапасын жақсарту мақсатында кәсіби сауалнамаларға қатысады.

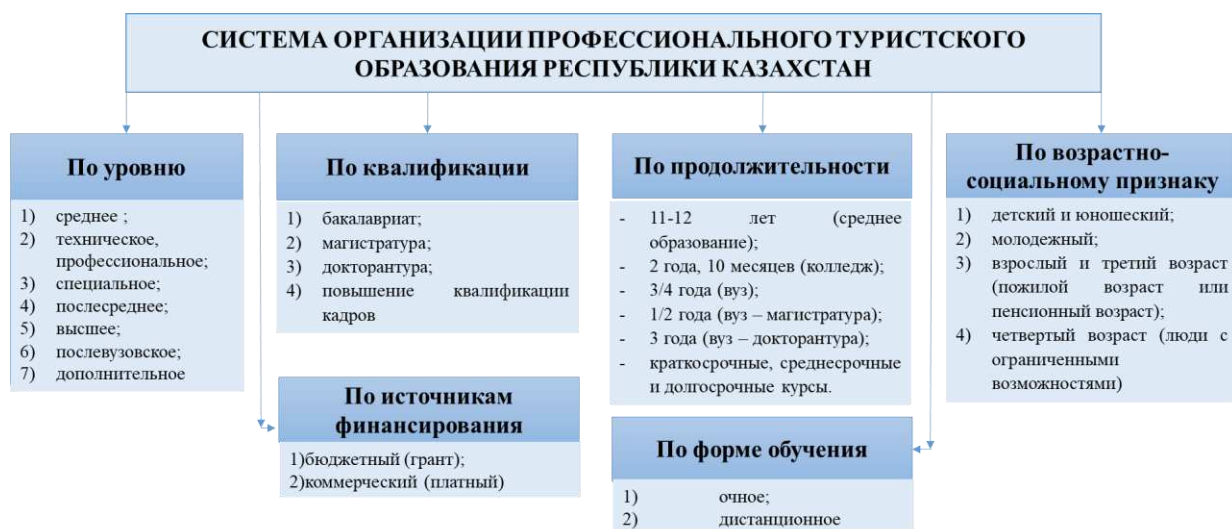
3) Халықаралық кәсіби қоғамдастық, туризм саласындағы бағыттар бойынша қауымдастықтар ұйымдастыру арқылы, сапалы туристік білім беру үшін бірыңғай кеңістік қалыптастыру және т. б. [153, 61 б.].

Қазақстан Республикасының қазіргі заманғы білім беру жүйесі дамудың өте қызықты жолынан өтті, бүгінде ол үздіксіздік пен сабақтастық қағидаттарына (білім беру деңгейлері), кәсіптік қызметтің тиісті түрі (біліктілігі) шеңберінде жұмысты орындау үшін қажетті жеке қабілеттер, кәсіптік білім, дағдылар жиынтығына, сондай-ақ ерекше ұйымдастырушылық ерекшеліктерді (ұзақтығын, жас-әлеуметтік белгісін, санын және т.б.) есепке алу кезінде негізделген. Мұның бәрі жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің бүкіл жүйесінің жоспарлы дамуы туралы айтуға мүмкіндік береді, динамикада бұл үдеріс халықаралық және өңірлік деңгейлердегі туристік білім берудің барлық элементтерін терең зерттеуге, жаңғыртуға және жетілдіруге негізделген сапалы өзгерістер болады [153, 61 б.].

23-суретте ұсынылған деректер стандартты сипатта болуы мүмкін, өйткені олар Қазақстан Республикасының бүкіл білім беру жүйесін қамтиды, бұл ретте туристік білім берудің өзіндік ерекшеліктері бар, мысалы:

1) Негізгі кәсіптік бағыттар бойынша теориялық білім алуға ғана емес, оларды аудиториядан тыс сабақтар мен өндірістік тәжірибелер кезінде практикалық қызметте қолдану мүмкіндігіне байланысты оқытудың *практикалық-бағдарланған сипаты*. Тәжірибеге бағдарланған тәсіл кәсіби сипаттағы пәндер циклінде белсенді қолданылады, яғни, құзыреттер (білім, білік және дағдылар) еңбек қызметі үдерісіне тікелей тартылатын болады [153, 61 б.].

Мұндай пәндерді әзірлеу кезінде аудиториялық және сабақтан тыс нысандарда (экскурсиялар, мұражайлардағы сабақтар, туристік қызығушылық объектілері, туристік фирмалар базасында және т.б.) өткізуге болатын практикалық сабақтарға басымдық беріледі. білім беру ортасы мен туристік бизнес-қоғамдастық өкілдерінің ынтымақтастығы, бір пән бойынша екі оқытушының бірігуі болған кезде, тәжірибелік сабақтарды тікелей туристік фирма мен компанияның қызметкері жүргізетін [160].



Сурет 23 - Қазақстан Республикасының туристік білім беру жіктемесі

Ескерту- автормен құрастырылған [145; 153, 61 б.]

2) «Адам-адам» жүйесіндегі кәсіби қызметтің байланыс салаларының бірі ретінде туристік білім берудің *гуманистік бағыты*, сондай-ақ білім беру үдерісін құруға жеке көзқарастың тұжырымдамасы. Бұл ұстаным екі бағытта анықталады, біріншіден, бұл білім алушы бас үйлестіруші болған кезде өзінің білім беру векторын қалыптастырудағы жеке көзқарас, ол ББ шеңберінде пәндерді таңдайды, екіншіден, бұл жеке (тренингтер және т. б.), кәсіби (шеберлік сыныптары және т.б.), мәдени (кешкі іс-шаралар, театрлар және т. б.), әлеуметтік (іс-шаралар және т. б.) өсуі және дамуы. Бұл компоненттердің барлығы ХХІ ғасырдағы білім берудің жаңа көзқарасын қалыптастырады, мұнда адам негізгі құндылық, ресурс емес, өз елінің, мемлекетінің және қоғамының капиталы болып табылады.

3) *Педагогикалық үдерістің құрылымдық элементтерінің бірлігі* - жан-жақты дамыған тұлғаны даярлау мақсатында оқыту мен тәрбиенің өзара байланысы, ол қажетті кәсіби құзыреттілікке ие тамаша маман ғана емес, сонымен қатар өз елінің лайықты азаматы және патриоты болады. Осы мақсатта кәсіби құзыреттіліктерді игеруге ғана емес, сонымен қатар «Адам-Адам» саласындағы қызметке қажетті жеке, әлеуметтік, мәдени қасиеттерді қалыптастыруға бағытталған түрлі іс-шаралар белсенді түрде жүргізілуде [153, 62 б.].

4) Білім берудің белгілі бір деңгейлерін (бакалавриат, магистратура, докторантура) игеруде, сондай-ақ пәндер өзара байланысты құзыреттер кешені болып табылатын пост және пререквизиттер жүйесінде көрсетілген сабақтастық (үздіксіздік). Білім берудің үздіксіздігі немесе «өмір бойы білім беру», біздің заманымыздың шындығы, білім алушы өзінің кәсіби саладағы білімін, дағдыларын кезең-кезеңімен қалыптастырады, тереңдетеді және кеңейтеді, дәреже (диплом, сертификат және т.б.) алғанға дейін және одан кейін үздіксіз біліктілікті арттыру.

5) *Білім берудің ғылымылығы және дұрыстығы* білім беру үдерісіне сапалы көзқараспен көрінеді, мұнда теориялық білім мен практикалық дағдылар ғылыми негізделген және шынайы болуы керек, яғни ұсынылатын білім беру қызметтерінің жоғары деңгейін арттыруға және сақтауға мүмкіндік беретін нақты зерттеулерге негізделген. «Туризм» ББ бойынша мамандар даярлауды іске асыратын көптеген ЖОО-лар бүгінде білім алушылардың жобалық қызметін белсенді қолданады, ал олардың ғылыми-зерттеу қызметінің нәтижелері жарияланады және конкурстарға қатысады, оның ішінде гранттық қаржыландыруға да қатысады, бұл кәсіп пен ЖОО-ның беделін арттырады [153, 62 б.].

6) *Білім берудегі бостандық пен плюрализм* білім алушының оқытудың жеке траекториясын құру жауапкершілігінде және алынған құзыреттердің сапасында жүзеге асырылады. Білім алушы білім беру үдерісінің бастамашысы, үйлестірушісі және тапсырыс берушісі болады, ол жоғары оқу орны ұсынатын білім беру қызметтерінің сапасына көбірек қызығушылық танытады. Сонымен қатар, білім алушылар мен түлектер білім беру бағдарламаларын жобалауға, әзірлеуге және сараптауға, оларды түзетуге және қайта қарауға белсенді тартылуда [153, 62 б.].

7) *Жаһандану және оқшаулану жағдайындағы патриотизм туризм* индустриясының болашақ маманының азаматтығы мен патриоттық ойлауын тәрбиелеу қажеттілігімен байланысты. «Туризм» ББ құрамына көптеген жоғары оқу орындары өңірлік-өлкетану компонентін енгізді, оның көмегімен білім алушылар аумақтың өңірлік ерекшеліктерін зерделеп қана қоймай, сонымен қатар өңір азаматтары мен қонақтары арасында табиғи және тарихи-мәдени мұра объектілерін танымал ете отырып, қолда бар ресурстар негізінде дайын туристік өнімдерді әзірлеуді үйренеді, сол арқылы еліміздің өңірлерінің туристік тартымдылығын дамытады [153, 62 б.].

8) *Дуалды* - теория мен практика, білім беру мен өндіріс арасындағы және жұмыс берушілердің талаптарын ескере отырып, білікті кадрларды даярлау сапасын арттыру.

9) *Инновация* - бұл тіршілік ету ортасына жаңа тұрақты элементтерді енгізетін мақсатты өзгеріс, бұл бір күйден екінші күйге ауысу жүйелерін тудырады, яғни туристік кадрларды даярлау бойынша педагогикалық үдеріске тән инновациялар немесе жаңалықтар [160, 65 б.].

Осылайша, Қазақстан Республикасының кәсіби туристік білімін дамытудың қазіргі заманғы тәсілі туризм индустриясын дамытудың негізгі үрдістерін сақтай отырып, ерекше сипатта болуы мүмкін көптеген элементтерге негізделген. Практикалық қызмет арқылы жетілдірілген және оқытудың жалпы қабылданған элементтерін біріктіретін заманауи педагогикалық технологиялар туристік білім берудің педагогикалық үдерісіне құзыретті-бағдарланған тәсілді айқындайтын, бірінші кезекте тәжірибеге бағдарланған құзыреттерге бағытталған туристік кадрларды даярлаудың көп деңгейлі жүйесін қалыптастырады.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында кәсіби туристік кадрларды даярлауды 40-қа жуық ЖОО жүзеге асырады. Олардың әрқайсысы міндетті

және қосымша құжаттар негізінде өзінің білім беру бағдарламасын әзірлейді. Бүгінгі таңда жоғары білім беру жүйесінде жалпы білім беру жүйесінің мақсаттары мен міндеттерімен айқындалатын білім беру бағдарламасын әзірлеуде екі тұжырымдамалық тәсіл бар. Оларға мыналар жатады: құзыреттілік және модульдік тәсілдер, олардың әрқайсысы белгілі бір үлгі, құрылым, модель бойынша білім беру бағдарламасын құруға мәжбүр етеді [161].

Қазақстан Республикасында туристік білім беруді дамыту үдерісі бірнеше кезеңге бөлінеді:

- 1) жалпы кеңестік білім беру контекстіндегі туристік білім;
- 2) туристік білім беруді дамытудың ұлттық векторын қалыптастыру;
- 3) халықаралық туристік білім беру кеңістігіне интеграция. Әр кезеңнің өзіндік ерекшеліктері бар және кәсіби туристік білімге қойылатын талаптарды көрсетеді [162]. Сонымен, туристік білім берудің негізгі талаптары мен критерийлері 24-суретте көрсетілген [153, 63 б.].

24-суреттегі ұсыныс, кәсіби, ғылыми және педагогикалық қоғамдастық ұсынған қағидалар қазіргі уақытта жүзеге асырылуда. Бұл үдерісте мемлекеттің (мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты, нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілер, туризм мен білім беру саласындағы стратегиялық даму жоспарлары және т.б.), туристік нарық субъектілерінің (кәсіби стандарттар, сауалнамалар, бірлескен жұмыс және т.б.) және қоғамның талаптарында көрсетілген қазіргі заманғы туризм тенденцияларын талдауға ерекше орын берілуі керек [163].

Кәсіби туристік білім беру үдерісіне сапалы көзқарасты жетілдіру саласындағы ауқымды ғылыми-зерттеу жұмысы аясында оның қазіргі жағдайын анықтау мақсатында авторлар туристік білім беру, әртүрлі деңгейдегі оқу орындарының өкілдері арасында сауалнама жүргізді. Бұл сауалнама қазіргі туристік білім берудің ерекшеліктерін ғана емес, оны жетілдірудің басым бағыттарын қалыптастыруға мүмкіндік берді. Сауалнама барысында «Туризм» ББ бойынша мамандар даярлауды жүзеге асыратын жоғары оқу орындарының өкілдері рөлінде сөз сөйлеген респонденттерге туризм индустриясы үшін мамандар даярлаудың қазіргі заманғы үрдістері туралы нақты түсінік қалыптастыруға мүмкіндік беретін бірқатар мәселелер ұсынылды [153, 63 б.].

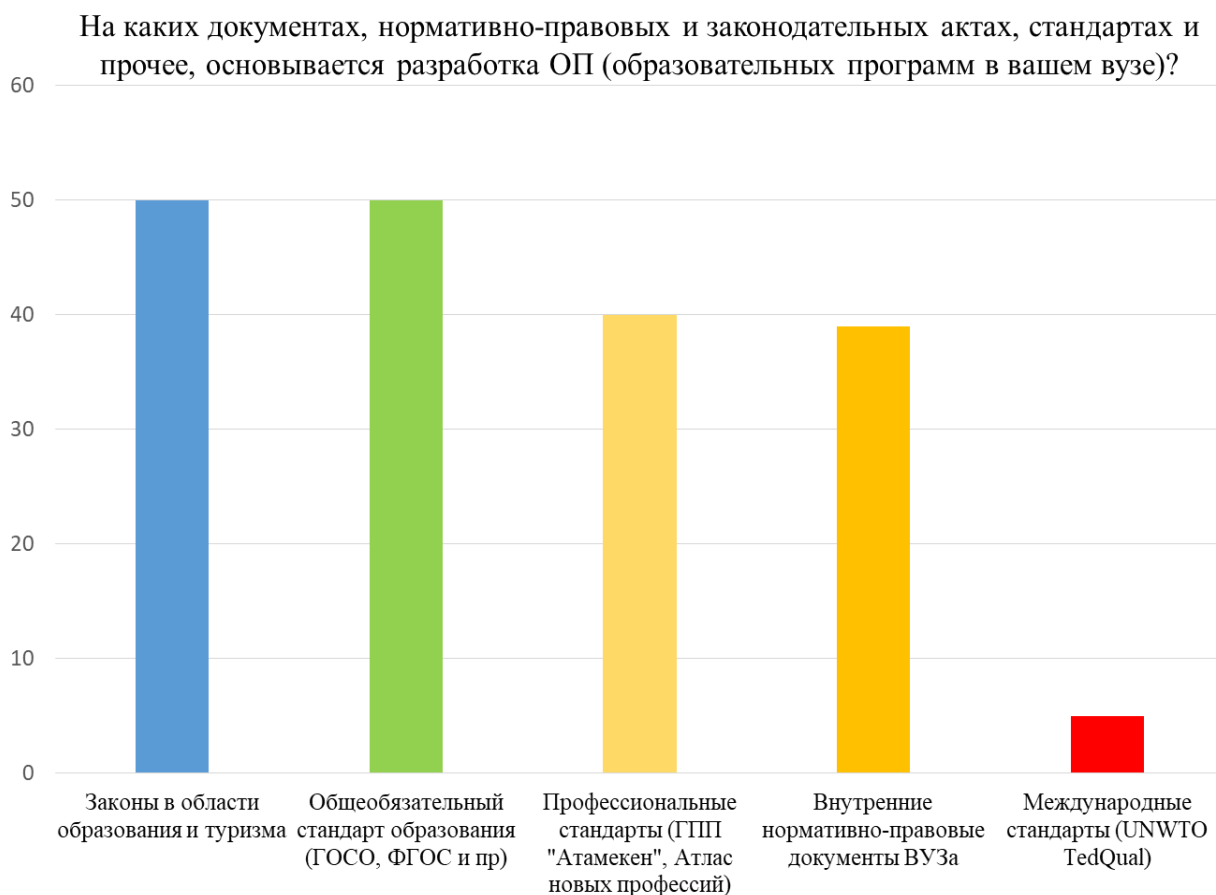


Сурет 24 - Кәсіби туристік білім берудің заманауи ұстанымдары

Ескерту – автормен құрастырылған [153, 63 б.]

Бүгінгі таңда білім беру үдерісіне тартылған аса маңызды құжаттарды анықтау мақсатында: «Қандай құжаттарға, нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілерге, стандарттарға және т.б. ББ (сіздің ЖОО-да білім беру бағдарламаларын) әзірлеу негізделеді?», респонденттердің көпшілігі ЖОО елінде қабылданған жалпыға міндетті білім беру стандарттарын (мемлекеттік білім беру стандарттары, МЖМБС, кәсіби жіктеуіштер және т.б.) және туризм индустриясы субъектілері өңірлік және халықаралық деңгейде қабылдаған кәсіби стандарттарды (кәсіп паспорттары, кәсіп атласы) атап өтті, «Атамекен» МКК кәсіби стандарттары және т.б.). Алынған жауаптарды талдау 25-суретте көрсетілген [153, 64 б.].

Қазақстан Республикасының ЖОО-ларының қызметіне, ББ (білім беру бағдарламаларын) даярлауға, қалыптастыруға және дамытуға тікелей әсер ететін негізгі құжаттар: «Білім туралы» заң өзгерістер мен толықтырулармен; ҚР жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімі бар кадрларды даярлау бағыттарының жіктеуіші болып табылады; Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру МЖМБС; жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидалары; оқытудың кредиттік технологиясы бойынша оқу үдерісін ұйымдастыру қағидалары; «Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының бұйрығымен бекітілген «Туризм» кәсіби стандарты;



Сурет 25 – «ББ (сіздің ЖОО-да білім беру бағдарламаларын) әзірлеу қандай құжаттарға, нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілерге, стандарттарға және т. б. негізделеді?»

Ескерту - автормен Google form-да жүргізілген сауалнама негізінде құрастырылған [153, 64 б.]

Туризмді дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған тұжырымдамасы және т.б. Мысалы, кәсіби стандарттар еңбек қызметіне қойылатын талаптарды және оның нәтижелерін талдауға негізделген және еңбек қызметінің мазмұны өзгерген сайын тұрақты мониторинг пен жаңартуға жатады [146; 153, 64 б.].

Кәсіби стандарттар 2017 жылы қабылданды және 2019 жылы Қазақстан Республикасының аумағында «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық Кәсіпкерлер палатасымен, Қазақстан туристік қауымдастығымен (ҚТК) бірлесіп толықтырылды. Осылайша, сыртқы және ішкі факторларды талдау негізінде ББ әзірлеу мемлекеттің сұраныстарын, бизнес ортасының талаптарын, жұмыс берушілердің сұраныстарын және т. б. мұқият зерделей отырып, әртүрлі стейкхолдерлерді (қауымдастықтар, бизнес ортасының өкілдері, жұмыс берушілер, ПОҚ, студенттік өкілдер және т. б.) кеңінен тарта отырып жүзеге асырылуы тиіс. (сурет 26) [153, 64 б.].



Сурет 26 – «Туризм» білім беру бағдарламасын қалыптастыру үлгісі

Ескерту – автормен құрастырылған [153, 64 б.]

Осы стандарттарды, сондай-ақ негізгі заңнамалық және нормативтік-құқықтық құжаттарды талдау кезінде туристік білім беру алдында қойылған талаптар анықталды және туризм индустриясының болашақ мамандары кәсіби құзыреттіліктерді игеру нәтижелерінің негізгі элементтерін қалыптастырады [153, 64 б.].

Осы мақсатта авторлар кәсіби туристік білім беру өкілдерінің кәсіби сауалнамасы аясында «Туристік білім берудің қандай компоненттері ең маңызды, шешуші болып табылады?» сұрақ қалыптасты. Ең көп таралған жауаптар: өлкетану, шет тілдері, HRM (адам ресурстарын басқару), менеджмент, маркетинг, жаңа ақпараттық технологиялар, психология, туризм географиясы және т.б. Бұл ретте, білім берудің барлық деңгейлеріндегі (бакалавриат, магистратура, докторантура) кәсіптік және білім беру стандарттарындағы ең жиі сұраныс адам ресурстарын басқару жүйесіндегі (HRM) дағдылар болып табылады [153, 65 б.].

HRM бүгінде жоғары туристік білім беру жүйесіне белсенді түрде енгізілуде, өйткені адам ресурстарын басқару жалдамалы еңбекті басқаруға бағытталған ұйымдардағы мамандандырылған міндет болып табылады, оған әдетте арнайы бөлім («Кадрлар бөлімі», «Қызметкерлерді басқару қызметі», «HR департаменті») кіреді. HRM ұғымы қызметкерлерді іздеудің, таңдаудың, дамытудың, ілгерілетудің, оқытудың және басқалардың барлық үдерістерін қамтиды, олардың негізінде менеджмент жатыр, өйткені ұйымның кем дегенде бес саласы басқарылуы керек, атап айтқанда: өндіріс, маркетинг, қаржылық

есеп, бухгалтерлік есеп және қызметкерлен [153, 65 б.].

Кәсіби құзыреттіліктерді игерудің үздіксіз циклін құру барысында ұйымды құру мен басқарудағы заманауи инновациялар [144,1297 б.], қызметкерлерді басқарудың стратегиялық әдістерінің рөлін ашатын көздер [143, 261 б.], кәсіпорынды басқарудың заманауи HRM жүйелері [164] және адами капитал туралы негізгі, классикалық еңбектер және оны басқару жолдары зерттелді [89, 18 б.].

Алынған мәліметтер негізінде Қазақ спорт және туризм академиясында авторлар 27-суреттегі маман деңгейінде де, үш негізгі деңгейде: бакалавриат, магистратура және докторантура деңгейінде де қызметкерлерді басқару дағдыларын қалыптастыру бойынша пәндер курсы әзірледі:



Сурет 27 - Үздіксіз туристік білім беру жүйесінде адам ресурстарын басқару құзыреттерін игеру үдерісі

Ескерту – автормен құрастырылған [110, 1009 б.]

1) *Бакалавриат* – «Туризмдегі қызметкерлерді басқару» пәні, қызметкерлерді іздеу, іріктеу, даярлау, кәсіби қызмет, дамыту және бағалау кезінде құзыретті тәсілдің негіздерін ашады. Курс қызметкерлерді басқарудың теориялық және практикалық негіздерін, ұйымдастырушылық механизмді әзірлеуді және қызметкерлерге қажеттілікті жоспарлауды, кадрларды психологиялық және кәсіби даярлауды, бәсекелестік артықшылыққа ие болу мақсатында қазіргі туризм индустриясы жағдайында олардың уәждемесін басқаруды қамтиды [110, 1009 б.] (Қосымша А).

2) *Магистратура* – «Туризм саласындағы HRM» пәні қызметкерлерді басқару саласындағы құзыреттерді тереңдетеді, HRM заманауи модельдерін зерттейді: бәсекелес құндылықтар, ішкі үдерістердің ұтымды мақсаттары, адами қатынастар, ашық басқару жүйелері. Туристік салаларда шетелдегі және Қазақстандағы туристік индустрия кәсіпорындарындағы HR менеджментінің ерекшеліктері. HRM және қызметкерлерді басқару. Адами ресурстармен жұмыс істеудің негізгі бағыттары [110,1009 б.] (Қосымша Б).

3) *Докторантура* – «Қызмет көрсету саласындағы HRM» пәні HRM саласындағы құзыреттерді кеңейтеді және жетілдіреді, басқару қызметінің психологиясын және туристік кәсіпорынның ішкі департаменттері мен бөлімдерінің өзара іс-қимыл үдерістерін ұйымдастыруды ескере отырып, қызмет көрсету саласындағы кәсіпорындардың барлық түрлерінде адам ресурстарын тиімді басқарудың ерекшеліктерін қарастырады

[110,1009 б.] (Қосымша В).

Курс адами капиталды іріктеудің, бөлудің және дамытудың экономикалық, ұйымдастырушылық-әкімшілік және әлеуметтік-психологиялық әдістерін, сондай-ақ қызметкерлерді басқаруды автоматтандыру, ұсынылатын қызметтердің сапасын үйлестіру және бақылау әдістерін игеруді қамтиды [110, 1009; 153, 65 б.], сондай-ақ қызметкерлерді басқару саласындағы заманауи зерттеулер нақты сектор кәсіпорындарында [165] және білім беру ортасында [130,117 б.] қызметкерлерді басқару жүйесін енгізуге бағытталған.

Туризм индустриясының мамандары үшін HRM саласындағы кәсіби құзыреттерді игеру үдерісі жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру жүйесінде үздіксіз сипатта болуы тиіс. Сонымен, Қазақ спорт және туризм академиясында авторлар UNWTO TedQual [166] халықаралық сапа сертификатымен белгіленген «Туризм» білім беру бағдарламасының үш кезеңдік моделін әзірледі.

Туризм мен туристік білім берудегі қазіргі заманғы HRM тенденциялары еңбек нарығының сұраныстарына, туризм индустриясының субъектілеріне және кәсіби кадрларды даярлауға мемлекеттің тапсырысына байланысты.

Үздіксіз білім беру, өмір бойы білім беру қағидалары мамандардың кәсіби дамуының барлық салаларында өз ізін қалдырды. HRM дағдыларын меңгерген туристік кадрларды даярлау кезінде осы қағиданы жүзеге асыра отырып, авторлар туризм индустриясы кәсіпорындарында адам ресурстарын жоспарлау, басқару және тиімділігін арттыру кезінде қажетті құзыреттерді қалыптастыру және дамыту моделін әзірледі.

Осылайша, кәсіби туристік білім беруді ұйымдастырудың тұжырымдамалық тәсілі білім беру жүйесіне қазіргі заманғы қағидаттар мен тәсілдерге негізделуі, үшінші буын университеттерінің ғылыми-зерттеу тәсілі арқылы туризм индустриясының одан әрі дамуына ықпал етуі тиіс. Зерттеу нәтижесі Қазақ спорт және туризм академиясында адам ресурстарын басқару жүйесінің пәндері мысалында білім берудің үш деңгейінде сынақтан өткен кәсіби туристік білім берудің үздіксіз құзыреттілікті дамыту моделін әзірлеу болды (28-сурет) [153,66 б.].



Сурет 28 - Кәсіби туристік білім беруді үздіксіз құзыреттілікпен дамыту моделі
Ескерту – автормен құрастырылған [153, 66 б.]

28-суретке сәйкес, Қазақстан Республикасының өзекті нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілерінде баяндалған мемлекет пен қоғамның заманауи талаптарын, кәсіби сауалнамалар, кездесулер және ашық пікірталас алаңдары арқылы анықталған туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстарын зерттеу кезінде, сондай-ақ қолданыстағы білім беру бағдарламалары және авторлар адам ресурстарын басқару саласында кәсіби стандарттарды сараптамалық бағалау нәтижесінде құзыреттерді қалыптастыруға деген сұранысты анықтады.

Кәсіби мамандар, ББ-ын құрастырушылар тобы HRM саласындағы халықаралық тенденцияларды талдады, қажетті білімді, дағдыларды игеру үдерісін, сондай-ақ кезеңдік туристік білім беру контекстінде оларды тереңдету және кеңейту жолын, болжамды нәтижелер мен білім беру қызметін ұйымдастырудың инновациялық нысандары арқылы қойылған міндеттерді жоспарлы түрде жүзеге асыратын әлеуетті оқытушының кандидатурасына қойылатын қажетті талаптарды дайындады [153, 66 б.].

Осылайша, қазіргі уақытта білім беру бағдарламаларын қалыптастыру, ең алдымен, білім беру стандарттарында, нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілерде және басқа құжаттарда көрсетілген мемлекеттің талаптарына негізделуі керек, сондай-ақ еңбек нарығының сұраныстарын, әлеуетті жұмыс берушілердің пікірлерін, туризм және қонақжайлылық индустриясы мамандарының кең ауқымының ұсыныстарын ескеріп, жауап беріп қана қоймайды республикалық стандарттарға, сонымен қатар халықаралық ұйымдардың стандарттарына сәйкес келеді.

Мәселен, бүгінде туристік білім берудің тәжірибеге бағдарланған сипатында, оның жүйелілігі мен үздіксіздігінде, ол «Туризм» білім беру бағдарламаларында (барлық деңгейлер бойынша: бакалавриат, магистратура, докторантура), сондай-ақ кейіннен тереңдете отырып, кәсіби құзыреттіліктерді кезең-кезеңімен игеруді ескере отырып әзірленген пәндер циклдарында көрініс табуы тиіс білім беру үдерісінің барлық сатыларында нақты үрдіс байқалады.

Алынған мәліметтер негізінде авторлар заманауи туристік білім беруді дамытуға және сапаны жетілдіруге бағытталған өзекті ұстанымдарды анықтады және қалыптастырды, атап айтқанда:

1) *Кәсіби туристік білім берудің заманауи дамуы* тәжірибеге бағдарлану, жүйелілік, үздіксіздік және т.б. сияқты көптеген ұстанымдарға негізделген, оларды жүзеге асыру осы үдерістің нәтижелілігіне және туризм индустриясы үшін кәсіби кадрлардың жоғары сапасына кепілдік береді.

2) Туристік білім беруді ұйымдастырудың *тұжырымдамалық тәсілі* міндетті нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілер мен заңдарға ғана емес, сонымен қатар туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстарына негізделуі керек, бұл қазіргі заманғы туристік нарыққа қандай маман қажет екендігі, оның қандай құзыреттерге ие болуы керек, оған неге дайындалуы керек екендігі туралы нақты түсінік қалыптастыруға мүмкіндік береді. Бұл ЖОО түлектерінің жұмысқа орналасу көрсеткішін және жұмыс берушілердің қанағаттану деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

3) Белгілі бір байланыс арналары арқылы білім беру үдерісіне мүдделі

барлық тараптардың (мемлекет, қоғам, кәсіби орта, халықаралық қоғамдастық және т.б.) қажеттіліктеріне тұрақты мониторинг жүргізу кәсіби туристік білім берудің барлық жүйесін дамытуға сапалы тәсілді жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Осындай мониторинг арқылы сауалнамалар, тікелей кездесулер, білім беру бағдарламаларын құруға қатысу, сондай-ақ оқытушылық қызмет, түлектерге арналған пікірлер және т.б. арқылы жоғары оқу орындары ББ-сын үнемі жетілдіре алады, туристік нарықтың өзекті сұраныстарына жауап бере алады және жалпы білім беру үдерісінің жалпы тиімділігі мен сапасын арттыра алады [153, 67 б.].

Барлық деңгейдегі мамандардың біліктілігін ұдайы арттыру адам ресурстарын басқару дағдыларын кеңейтуге, инновациялық бағыттарды зерделеуге, туризмдегі қазіргі заманғы HRM үрдістерін зерттеуге, сондай-ақ елдің адами капиталын дамытудың белсенді қатысушылары болуға мүмкіндік береді. Бұл модель туризм бағыты бойынша жоғары білімге адам ресурстарын басқару жүйесін белсенді енгізуге, сол арқылы еңбек нарығында сұранысқа ие, мансап құру, қызметкерлерді басқару, инновациялық әдістемелер жасау және оларды қызмет көрсету саласына енгізу дағдыларын меңгерген мамандарды, менеджерлерді даярлауға мүмкіндік береді [110, 1009 б.].

Авторлар әзірлеген барлық ережелер білім берудің үш негізгі деңгейінде: бакалавриат, магистратура және докторантура «Туризм» ББ шеңберінде Қазақ спорт және туризм академиясының білім беру үдерісіне толық енгізілген кәсіби әзірлемелер болып табылады. Әзірленген және енгізілген тәсілдің сапасы, оның тиімділігін жұмыс берушілерден және кәсіби практика базаларынан (қосымша Г, Д) пікірлерден де, түлектердің жұмысқа орналасу пайызынан да байқауға болады:

- 2014 жылы оқуға түсіп, 2018 жылы бітірген түлектердің жұмыспен қамтамасыз етілу пайызы 73%-ды құрады (адами капиталды және қызметкерлерді басқару жүйесінің құзыреттерін енгізгенге дейін);

- 2014 жылы оқуға түсіп, 2018 жылы бітірген түлектердің жұмыспен қамтамасыз етілу пайызы 66%-ды құрады (адами капиталды және қызметкерлерді басқару жүйесінің құзыреттерін енгізгенге дейін);

- 2016 жылы оқуға түсіп, 2020 жылы бітірген түлектердің жұмыспен қамтамасыз етілу пайызы 97%-ды құрады (адами капиталды және қызметкерлерді басқару жүйесінің құзыреттерін енгізгеннен кейін) [65, 111 б.].

Осылайша, бүгінде бүкіл әлемдегі туризм индустриясы COVID 19 вирусынан туындаған пандемияға байланысты көптеген жағымсыз оқиғаларға тап болды. Көптеген елдердің шекаралары бір жылдан астам уақыт бойы ішінара және толығымен жабылды, немесе осы уақытқа дейін жабық.

Бір жағынан, ақсап қалған Халықаралық Туризм индустриясы көптеген елдердің экономикасына үлкен зиян келтірді, бірақ сонымен бірге елдер мен өңірлердің туристік-рекреациялық әлеуетін белсенді зерттеу және ұтымды пайдалану туризм мамандарының кәсіби даярлығымен және олардың туристік ұйымдар шеңберінде де, жалпы индустрияда да бүкіл аумақта сауатты басқаруымен де үйлесуі тиіс болған кезде ішкі туризмге қайта бағдарлану

орын алды. Дайындалған мамандардың сапасы, олардың кәсіби қызмет саласында құзыреттіліктерінің, практикалық-бағдарланған білімдерінің, ұйымды басқару саласындағы дағдыларының, мансап құру дағдыларының, стратегиялық жоспарлаудың және т.б. болуы адами капитал деп аталатын кәсіпқойлардың ортасын қалыптастыруға мүмкіндік береді [110, 1010 б.].

3.2 Қазақстан Республикасындағы туризстік индустрия кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесін құру

Туристік қызметтің қазіргі халықаралық тәжірибесінде туризмдегі HRM шетелдік тәжірибесінің әртүрлі үлгілері мен модельдері қолданылады. Туристік өнімді табысты дамыту үшін көптеген факторлар мен ерекшеліктерді біріктіретін адам ресурстарын басқару жөніндегі жалпыға бірдей танылған халықаралық үрдістер мен тәсілдер ұлттық, өңірлік және жергілікті деңгейлерде туристік бизнесті тиімді дамытуға мүмкіндік береді. Туризмде HR басқарудың шетелдік тәжірибесін пайдалану және сауатты қолдану туристік индустрия кәсіпорындарының әлемдік нарықтағы табысы мен өркендеуінің маңызды факторы болып табылады. Адам ресурстарын басқару саласындағы заманауи әзірлемелер жұмыс өмірінің сапасын арттырудың тиімді бағдарламалары мен әдістерін құрумен байланысты [167].

Еңбек өмірінің жоғары сапасы келесілермен сипатталуы керек:

1. Жұмыс қызықты болуы керек.
2. Жұмысшылар әділ сыйақы алуы және өз еңбектерінің бағалайтынын білуі керек.
3. Жұмыс ортасы таза және жайлы, шу деңгейі төмен және жақсы жабдықталған болуы керек.
4. Басшылықтың қадағалауы барынша төмен болуы керек, бірақ қажеттілік туындаған кезде әрдайым жүзеге асырылуы керек.
5. Жұмысшылар өз жұмысына қатысты шешімдер қабылдауға қатысуы керек.
6. Жұмыс кепілдігі және әріптестермен достық қарым-қатынасты дамыту қамтамасыз етілуі тиіс.
7. Әлеуметтік көмек пен қорғау құралдары қамтамасыз етілуі тиіс [168].

Шетелдік басқару үлгілері мен модельдерінің әлемдік тәжірибесін ескере отырып, HRM жүйесі Қазақстан мен ТМД елдерінің туристік саласы кәсіпорындарының экономикалық тиімді және табысты дамуы үшін басымдықтардың бірі ретінде қолданылуы мүмкін [168, 174 б.].

Қазіргі уақытта барлық дерлік кәсіби салаларда қызметкерлерді іздеу ұқсас сипатқа ие, өйткені түйіндемелерді таратудың, бос орындар мен сұраныстарды қалыптастырудың негізгі арналары мамандандырылған сайттар, HRM агенттіктері, кәсіби қауымдастықтар, бейін бойынша мамандар дайындайтын оқу орындары, жеке байланыстар және т.б. Халықаралық және аймақтық деңгейде қызметкерлерді іздеу үдерісінің қазіргі жағдайын талдай отырып, 29-суретте көрсетілген қызметкерлерді іздеудің жалпы және туризм индустриясына тән әдістері анықталды.

29-суретте Қазақстан Республикасында барынша сұранысқа ие

қызметкерлерді іздеудің негізгі жолдары көрсетілген. Іздеудің арналары деректері туризм индустриясы субъектілерін зерттеу барысында, бетпе-бет сауалнама кезінде, кәсіби сұхбат нәтижесінде және т. б. анықталды:



Сурет 29 - Қазақстан Республикасында қызметкерлерді іздеудің негізгі жолдары

Ескерту – автормен құрастырылған

- *Рекрутингтік сайттар* компанияның қызмет бағыттарына байланысты кәсіби салада қызметкерлерді іздеуге арналған мамандандырылған платформалар болып табылады. Қазақстанның туризм индустриясы үшін бұл қызметкерлерді іздеуге арналған жалпы сайттар, мысалы, ірі рекрутингтік алаң HH.kz бүкіл Қазақстан бойынша бос лауазымдар туралы құрылымдық ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасындағы еңбек үдерістерінің ерекшеліктері туралы мақалалар жариялайды. Келесі ең танымал электрондық еңбек биржасы деп атауға болады Enbek.kz, онда тікелей көздерден, республикалық Еңбек министрлігінің аумақтық бөлімшелерінің және жеке рекрутингтік агенттіктердің каталогтарынан бос орындар, сондай-ақ жұмыссыздар, өзін-өзі жұмыспен қамтығандар және т.б. бойынша ақпарат жарияланады, сондай-ақ қызметкерлерді даярлау, оқыту бойынша курстар ұйымдастырылады. Rabotanut.kz, Profi.kz, Qyzmet.kz, Kz.superjob.ru. сияқты сайттарды атауға болады, электрондық хабарландыру тақтасы Olx.kz, іздеу жүйесі-агрегатор Kz.trud.com. тегін интернет-хабарландырулар алаңы Market.kz, халықаралық агрегатор Jooble.org, іздеу жүйесі Gorodrabot.kz, қызмет Vakancii.kz және т. б. [169].

- *HR агенттіктері, қызметкерлерді іздеу агенттіктері, кадрлық агенттіктер* және т.б. өздерінің мәліметтер базасы бар, сұралған позициялар бойынша қызметкерлерді дербес жаппай және эксклюзивті іздеуді жүзеге асырады. Кәсіби қызметінде мұндай компаниялар екі бағытта жұмыс істейді: кадрларды іріктеу және жұмысқа орналастыру. Бүгінгі таңда Қазақстанда

компания қызметінің бағытына байланысты түрлі бағыттар мен секторлар бойынша маманданған жүзден астам осындай агенттіктер бар.

- Туризм индустриясы мамандарының жеке парақшалары, туризм индустриясы субъектілерінің, туристік компаниялар мен қауымдастықтардың, сондай-ақ туризм индустриясының басқа өкілдерінің жұмыс сайттары жарияланған *әлеуметтік желілер*, бос орындар мен түйіндемелер жарияланатын арнайы топтар, қауымдастықтар бар. Әлеуметтік желілерде компанияның ресми топтарының арнасында хабарландырулар жарияланады, бос жұмыс орындары қайта жарияланады, хабарламалар әлеуетті кандидаттарға тікелей жеке хабарламаларға, мақсатты жарнамаларға жіберілуі мүмкін. Бүгінгі таңда әлеуметтік желілер үлкен әлеуетке ие және бүкіл әлемде кең таралған, қоғам өмірінің жеткілікті бөлігін алады, олар кәсіби ортаға белсенді қатысады және әлеуетті жұмысшыларды табудың тиімді құралы болып табылады.

- *Хедхайтинг (Headhunting)* – мамандарды басқа ұйымнан өз ұйымына тарту. Бұл әдіс жоғары деңгейлі мамандарды іздеуде кең таралған, мұнда рекрутер әлеуетті жұмысшыны ұйымды өзгертуіне сендіреді. Қазақстанда бұл әдіс тек дамып келеді, бірақ қазірдің өзінде оның ұстанымдарын HR менеджерлері белсенді қолданады.

- *Кадрлық резерв*, бұл бірқатар себептерге байланысты жұмысқа шақырылмаған, бірақ ұсынылған стандарттарға толық немесе ішінара жауап беретін әлеуетті қызметкерлер. Ашық бос жұмыс орындары болмаған кезеңде кадр резервін құру ұйымға күтпеген немесе жоспарлы сұраныс туындаған жағдайда «қауіпсіздік көпшігі» болуға мүмкіндік береді. Бұл әдісті ірі компаниялар да, олардың дамуын жоспарлайтын шағын ұйымдар да қолданады.

- *Салалар бойынша қауымдастықтар, кәсіби қауымдастықтар* және т. б. олардың басты қағидаты - бір бағыттағы субъектілерді шоғырландыру, мысалы, туризм индустриясы. Мұндай бірлестіктер саланың барлық өкілдерін, компанияларды, фирмалар мен агенттіктерді, сондай-ақ жекелеген мамандарды, білім беру ұйымдарын және т. б. біріктіреді. Қазақстан Республикасында туризм жөніндегі осындай ұйымдар: Қазақстан туристік қауымдастығы, Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы, елордалық гидтер-экскурсоводтар қауымдастығы және т. б. болып табылады, оларға қызметкерлерді іздеуге, жұмысқа орналасуға, практиканттарды іздеуге, жоғары оқу орындарымен байланыс орнатуға және т. б. сұраныспен жүгінуге болады.

- *Компания қызметкерлері* сонымен қатар қызметкерлерді іздеу құралы болып табылады, олар әлеуетті үміткерлер ретінде де, ең перспективалы қызметкерлерді де ұсына алады. Сонымен, қызметкерлердің өздері ауысуға, жоғарылатуға, декреттік демалыстан басқа лауазымға шығуға, шақыруға мүдделі болуы мүмкін, олар қажетті мамандықтың бұрынғы әріптестерімен таныс болуы/байланыста болуы мүмкін.

- *Халықты жұмыспен қамту орталығы* халықты жұмыспен қамтудың мемлекеттік орталықтары үшін кадрларды іздеу және ұсыну мақсатында құрылған «Халықты жұмыспен қамту туралы» Қазақстан Республикасының Заңы негізінде жұмыс істейді. Мемлекет азаматтардың жұмыспен қамтылу

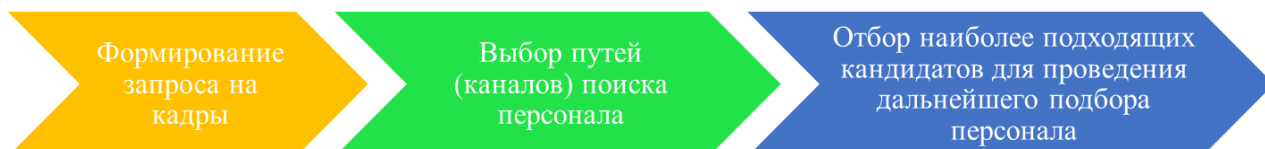
деңгейін арттыруға мүдделі, сондықтан деректер базасы бар қызметтер құрады. Халықты жұмыспен қамту орталықтары (ХЖҚО) көптеген елді мекендерде ашылған, ал ірі қалаларда бірнеше филиалдар ұсынылған, Қазақстан бойынша барлығы 200-ден астам ХЖҚО бар. Олардың басты міндеті - жұмысқа мұқтаж азаматтарды тіркеу, жұмыс іздеуде көмек көрсету, біліктілікті арттыру мен оқытуды ұйымдастыру, еңбекке бейімделуге ықпал ету, еңбек нарығының сұраныстары бойынша статистикалық деректерді талдау, әлеуетті және нақты жұмыс берушілермен тікелей жұмыс істеу және т. б. Бүгінде еліміздің кез келген азаматы өзі туралы сенімді және расталған ақпаратты хабарлау арқылы ХЖҚО-на жүгіне алады және тиісті кандидатқа сұраныс қалдырған ұйымдарға жіберіледі, осылайша орталықтар әлеуетті қызметкер мен жұмыс беруші арасындағы делдалдық қызметтерді де білдіреді [170].

- *ЖОО-дары, білім беру ұйымдары* мамандандырылған кадрларды даярлау, олардың біліктілігін арттыру, қайта даярлау және т. б. бойынша қызметті жүзеге асырады. Бүгінгі таңда туризм индустриясында және туристік білім беруде білім беру бағдарламаларын әзірлеу, оқу сабақтарын, біліктілікті арттыру курстарын дайындау саласындағы бірлескен қызметте оң динамика байқалады, сондай-ақ туризм индустриясының субъектілері, жарамды және әлеуетті жұмыс берушілер жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру үшін жаңа талаптарға сәйкес ПОҚ (профессорлық-оқытушылар құрамы), сарапшылар мен стейкхолдерлер, сондай-ақ «Туризм» бағыты бойынша білім алушылар үшін тәжірибелер базасы ретінде құрамға енгізілуі тиіс. Осылайша, әлеуетті жұмыс берушілер білім беру қызметі үдерісінде студенттермен жұмыс жасай отырып, перспективалы студенттерді анықтай алады және соңғы курстарда практикант ретінде де, толыққанды лауазымға да шақыра алады. Жыл сайын республиканың 40-қа жуық жоғары оқу орны «Туризм» ББ бойынша мамандар дайындайды және қонақжайлылық және туризм индустриясы үшін жоғары білікті мамандар шығарады, олардың жұмысқа орналасуына және кәсіби өсуіне, дамуына жәрдемдеседі. HRM Туризм индустриясы үшін кадрларды іздеу және іріктеу мамандары үміткерлерді өткен жұмыс тәжірибесі бойынша бағаламауы керек (кем дегенде студенттерде жоқ болғандықтан), бірақ жеке ерекшеліктеріне қарау керек: жауапкершілік, бастамашылық, жоспарлау қабілеті және тағы басқалар. Туризм индустрия субъектілері бейінді жоғары оқу орындарымен, факультет деканаттарымен немесе оқу орталықтарының басшылығымен жұмыс істеуге, студенттердің жеке байланыстарына сұраныс жүргізуге, оқу орындарында хабарландырулар жариялауға, біліктілік жұмыстарын (дипломдық жұмыстар, магистрлік және докторлық диссертациялар) қорғауға қатысуға және практикаға шақырып, байқаулар өткізіп, бос орындар жәрмеңкелеріне қатысып, сондай-ақ, жұмыс істеп тұрған компаниялар базасында жеке оқу орталықтарын ұйымдастыруы керек.

Осылайша, қызметкерлерді іздеуді ұйымдастырудың жоғарыда көрсетілген жолдары қазіргі тенденцияларды көрсетеді, бірақ жалпыланған, яғни барлық кәсіби салаларды қамтиды (өндірістік және өндірістік емес). Келесі үлгіні көрсетеді:

- 1) сұранысты қалыптастыру;
- 2) қызметкерлерді іздеу арнасын (көзін) таңдау;
- 3) қызметкерлерді одан әрі іріктеуді жүргізу үшін неғұрлым қолайлы кандидаттарды іріктеу (сурет 30).

30 – суретке сәйкес, қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің барлық үш кезеңінде белгілі бір қызмет саласының ерекшеліктерін, бұл жағдайда туризмді ескеру қажет. Бүгінгі таңда барлық іздеу арналарын, соның ішінде туристік индустрия ішіндегі жеке ұсыныстарды біріктіретін жүйелі тәсілде туристік еңбек нарығының қызметкерлерін іздеу тетігін құру қажеттілігі туындады.



Сурет 30 - Қазақстан Республикасында қызметкерлерді іздеудің негізгі жолдары

Ескерту – автормен құрастырылған

Кадрларды іздеу және іріктеу моделін құру үш негізгі шарттан тұрады:

1. *Байланыс.* Барлық мүдделі тараптар, атап айтқанда, жоғары оқу орындары, туристік компаниялар, кәсіби қауымдастықтар, сертификаттау орталықтары арасында барабар байланыстың болуы.

2. *Орын.* «Туризм» ББ ЖОО түлегі немесе тәжірибесі бар маман өз кезегінде тиісті ұйымдармен, қауымдастықтармен, оқу орындарымен, сертификаттау орталықтарымен және арттыру орталықтарымен расталуы тиіс, біліктілік және жұмыс тәжірибесі туралы ресми құжаттармен расталған бірыңғай түйіндемені жариялай алатын қызметкерлерді іздеу және іріктеу бойынша бірыңғай сайтты немесе платформаны әзірлеу біліктілігі.

3. *Реакция.* Негізгі факторларды, білімнің болуы мен сапасын, жұмыс тәжірибесін, қосымша біліктілікті және т.б. есепке алу кезінде маманды бағалауға рейтингтік тәсілдің мүмкіндігі, ол үшін негізгі факторларды анықтай отырып, зерттеу қызметі шеңберінде ауқымды сауалнама жүргізу қажет [90,248 б.].

2021 жылдың бірінші тоқсанында жүргізілген сауалнама қызметкердің негізгі құзыреттеріне ие болуы тиіс кәсіби туристік білім берудің маңыздылығы туралы сұрақтарды және тағы басқаларды қамтыды. Алынған жауаптар нәтижесінде респонденттердің, туризм саласындағы кәсіпқойлар мен жұмыс берушілердің басым бөлігі «Туризм» ББ бойынша жоғары білімнің қажеттілігін, тілдерді білуді, өнімді жасау және дамыту дағдыларын, «экскурсовод», «туризм нұсқаушысы» және т. б. қосымша біліктіліктің болуын, осы құзыреттер болған кезде жұмыс тәжірибесінің болуы маңызды емес екені атап өтті [90, 248 б.]. Қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің функционалды үлгісі негізгі кезеңдерден тұру керек:

Бірінші кезең мыналарды қамтиды: түйіндемені жасау, тиісті ұйымдарға немесе ресми құжаттарға сұраныс салу арқылы түйінді деректерді (білімі, біліктілігі, жұмыс тәжірибесі) тексеру, бұдан әрі өңдеуден кейін (толық немесе ішінара) әр позицияға қарама-қарсы "тексеруде", "расталды" немесе "расталмады" мәртебесі белгіленеді, түйіндеме сайтта жарияланады (сурет 31) [90, 248 б.].



Сурет 31 - түйіндемені жариялаудың үдерісі

Ескерту – автормен құрастырылған [90, 248 б.]

31-суретке сәйкес түйіндемені жариялау ғана емес, сонымен қатар негізгі ұстанымдарды тексеру де орын алады, мұның бәрі туризм индустриясына тартылған субъектілерді нақты шоғырландыру кезінде ғана мүмкін болады, атап айтқанда: университет бакалавр, магистр немесе доктор дәрежесі бар білім алушыны, «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша маман даярлау сапасына кепілдік береді, оқу орны түйіндемені жариялаудың бастамашысы болып табылады және дипломның болуын растайды. Келесі кезенді тәуелсіз орталықтарда қосымша сертификаттаудан өту деп атауға болады. Мәселен, Қазақ спорт және туризм академиясының түлектері 2021 жылы Қазақстан туристік қауымдастығы жанындағы тәуелсіз сертификаттау орталығында 100 пайыздық құраммен осындай сертификаттаудан өтті. Осы және осыған ұқсас сертификаттау түлектің деңгейін тәуелсіз түрде бағалауға және оған қосымша біліктілік беруге мүмкіндік береді, бұған орталықтан құжат пен растау дәлел болады [90, 248 б.].

Жұмыс тәжірибесінің болуы жұмыс берушіге тиісті сұраныс салумен және тиісті құжатпен расталады. Қосымша біліктілік өзінің еңбек қызметіне мүдделі

маманның жалпы даярлығының маңызды элементі болып табылады, сондықтан ҚазСТА түлектері бітірген кезде экскурсовод, туризм нұсқаушысы, бариста және т.б. қосымша біліктілікке ие бола алады. Мұндай модель ең маңызды позицияларды растай отырып, түйіндемені сапалы түрде ұсынуға мүмкіндік береді, осылайша жалпы туристік еңбек нарығын кадрлармен қамтамасыз ету деңгейіне сапалы әсер етеді (сурет 32) [90, 249 б.].

Қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің тиімді жүйесі 32 суретте көрсетілген және келесі кезеңдерде жүзеге асырылуы мүмкін:

1) уақыт шеңберін, кадрларға шұғыл немесе болжамды сұранысты ескере отырып, қызметкерлерге жоспарлы қажеттіліктің туындауы;

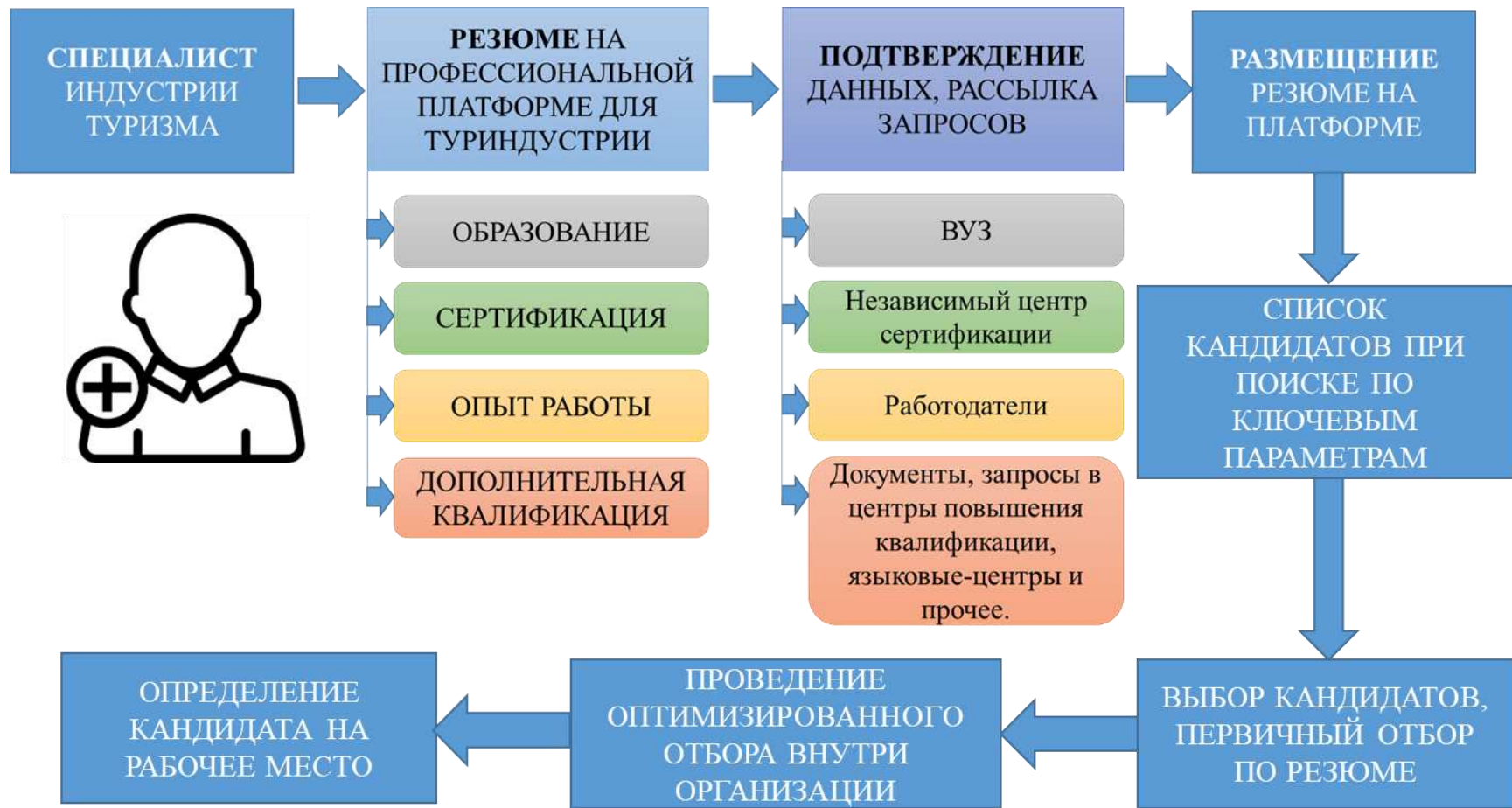
2) неғұрлым қолайлы кандидаттарды анықтау үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай порталына сұраныс салуды қалыптастыру;

3) әлеуетті қызметкерлердің сапасын әртүрлі деңгейдегі талдаудың белсенді әдістеріне оңтайландырылған тәсілдер арқылы кандидаттарды електен өткізуді жүргізу;

4) бос лауазымға тағайындау. Осылайша, туризм индустриясы үшін кадрларды іздеу мен іріктеуге сапалы және жүйелі тәсіл жүзеге асырылатын болады [90, 249 б.].

Қазіргі уақытта елдердің экономикасының әртүрлі салаларындағы менеджментті оңтайландыру үдерістеріне үлкен мән берілуде. Туризм - бұл «адам-адам» аясында кәсіби жұмыс құрылатын қызметтің байланыс салаларының бірі, бұл осы саланың мамандарына қойылатын талаптардың деңгейін арттырады. Туризм индустриясындағы адам ресурстарын басқару жүйесінің әртүрлі аспектілерін жетілдіру мен оңтайландырудан туындайтын мәселелері барынша сапалы шешілуі тиіс. Зерттеу барысында кадрларды іздеу және іріктеу саласында келесі тұжырымдар жасалды:

1. Бүгінгі таңда адами капиталдың сапалық сипаттамалары дамуда, оның өзгеруі және ресурстардан стратегиялық капиталға айналуы, барлық тараптар туризм мамандарының кәсібилігіне қызығушылық танытқан кезде, атап айтқанда: тұлғаның өзі, мемлекет, оқу ұйымдары, туризм субъектілері. Бұл, ең алдымен, туризм индустриясы үшін кадрлар санының мәселелерін жоюға және оларды даярлау мен кәсіби қызметтің сапа мәселесінің пайда болуына байланысты.



Сурет 32 - Кадрларды іздеу мен іріктеудің жүйелік тәсілі

Ескерту – автормен құрастырылған [90, 249 б.]

2. Адам ресурстарын басқару жүйесін жетілдіру үдерісі барлық құрылымдық ішкі жүйелерді анықтай отырып, толықтай сипатта болуы керек. Анықталған мәселелерді шешудің инновациялық тәсілдерін дамыту Қазақстанның туристік индустриясының бірінші кезектегі міндеті болып табылады.

3. Қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің көптеген үдерістерін оңтайландыру басым субъектілердің негізгі дағдыларын тексерудің беделді тетігін қалыптастыра отырып, жоғары оқу орны ұсынатын мамандардың сапасын арттыруға мүмкіндік береді [90, 250 б.).

Осылайша, туристік индустрия үшін адам ресурстарын басқару жүйесін дамыту саласындағы әзірлемелер туризмнің барлық түрлері үшін туристік қызметтерді қалыптастыруға және ұсынуға сапалы әсер ете отырып, көптеген үдерістерді жұмылдыруға және оңтайландыруға мүмкіндік береді [90,250 б.].

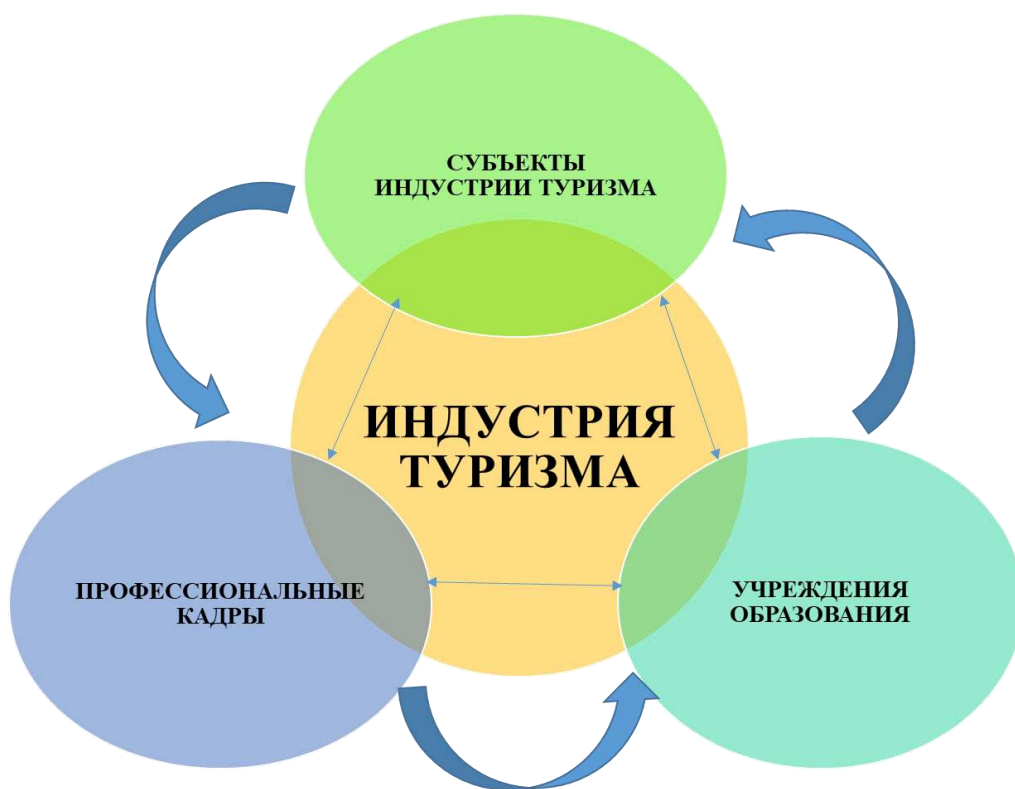
3.3 Туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу әдістемесі

Адам ресурстарын басқарудың заманауи жүйесінің тенденциялары, ең алдымен, HR менеджері қызметінің әртүрлі бағыттарының кәсіби қызметінің тиімділігін және нәтижелігін оңтайландыруға, арттыруға байланысты бірнеше перспективалы бағыттарды қамтиды.

Туризм және қонақжайлылық индустриясы үшін қазіргі уақытта туризмнің барлық салаларында жұмыс істейтін адами ресурстарды, адами капиталды және қызметкерлерді басқару, қалыптастыру және дамыту бойынша кәсіби салада танымал болып келе жатқан бірнеше негізгі тенденцияларды бөліп көрсетуге болады. Диссертациялық зерттеу барысында туризм индустриясы үшін кадрларды іздеу және іріктеу үдерісі басым бағыттардың бірі ретінде анықталды, ал жетілдірудің дамыған жолдары туризмдегі адам ресурстарын басқарудың жалпы жүйесіне сапалы әсер етуі керек.

Қызметкерлерді іріктеу үдерісі көп қырлы сипатқа ие және ең тиімді әдістерді таңдауды ғана емес, сонымен қатар осы қызметке қатысатын үш негізгі тарапты қамтитын үдерістің ішкі құрылымын түсінуді талап етеді, атап айтқанда: *туризм индустриясының субъектілері*, ұйымдар, туристік фирмалар мен компаниялар, туристік, экскурсиялық, мұражай қызметтерін көрсету бюросы және т. б. туризм индустриясының мамандары үшін тікелей жұмыс берушілер болып табылады; туризм индустриясы үшін кадрларды кәсіптік даярлауды жүзеге асыратын, сондай-ақ әлеуетті жұмыс беруші мен қызметкер арасындағы байланыстырушы буын болып табылатын *оқу, білім беру ұйымдары*; туристік еңбек нарығының сұраныстарына жауап беретін және іздеудің негізгі мақсаты, ал кейіннен ұйымның құнды активі, сондай-ақ әртүрлі деңгейдегі білім беру мекемелері жұмысының нәтижесі болып табылатын *кәсіптік даярланған кадрлар*.

Осылайша, кадрларды іріктеу үдерісінде ұйымға сұраныс жасайтын, іріктеу жүргізетін және жалдау немесе бас тарту туралы шешім қабылдайтын негізгі институт ретінде үлкен мән беріледі, ал біздің ойымызша, бұл үдеріс өзара әрекеттесуі бүкіл саланың жетістігін қамтамасыз ететін мүдделі тұлғалардың кең ауқымы болып табылады (сурет 33).



Сурет 33 -Туризм индустриясы кәсіпорындары үшін кадрларды іріктеу үдерісінің негізгі элементтері

Ескерту – автормен құрастырылған Е

33-суретке сәйкес, кадрларды сапалы іріктеу үдерісінде негізгі элементтер бар, бірақ сонымен бірге негізгі қызмет туризм индустриясы аясында, мемлекеттің, қоғамның, үдерістің өзінде пайда болатын халықаралық және аймақтық тенденциялардың әсерінен және т. б.

1) *Туризм индустриясының субъектілері.* Туризм индустриясының HRM жүйесінің негізгі үдерістерін оңтайландыру, бұл қызметкерлерді іздеу, іріктеу, кәсіби даярлау, дамыту және біліктілігін арттыру, оның мансаптық қалыптасуы мен ілгерілеуінің тиімділігін толықтай жетілдіруді, жеңілдетуді және арттыруды білдіреді, бұл туризм индустриясының қазіргі субъектілері қызметінің тиімділігін жалпы арттыруға бағытталған, өйткені бұл адами ресурстар сапалы басқаруды қажет ететін және бүкіл компанияның табысының кепілі болып табылатын капитал. Осы үрдістің мақсаттарын жүзеге асыру туристік компаниялардың, фирмалардың және туриנדустрияның өзге де өкілдерінің басшыларына ұйымның басты активін – ұсынылған деңгейде кәсіби қызметке қабілетті қажетті білім, білік және дағды деңгейі бар адамдарды барынша тиімді басқаруға мүмкіндік береді.

2) *Туризм индустриясы үшін мамандар даярлайтын білім беру ұйымдары.* Туризм индустриясы үшін қазіргі заманғы маманның негізгі құзыреттерін, оның қызметіне қойылатын стандарттарды, кәсіби құзыреттілік деңгейін, білім

мен дағдылардың сапасын түсіну көзқарасын жаңғырту. Кәсіби және білім беру ортасының өзара іс-қимылының инновациялық, жүйелі жолдарын әзірлеу, ол арқылы туризм индустриясы субъектілері үшін қызметкерлерді іздеу жүзеге асырылатын болады, сондай-ақ арнайы, жоғары, қосымша туристік білім беру өкілдері үшін кадрлар даярлауға сұраныс салу қалыптастырылатын болады.

3) *Туризм индустриясы үшін кәсіби кадрлар.* Туристік еңбек нарығында туризм индустриясының заманауи талаптары мен сұраныстарына жауап беретін, сондай-ақ негізгі және сабақтас бағыттардың жалпы, негізгі және арнайы құзыреттерін толық меңгерген мамандарды даярлау арналарын қалыптастыру, бұл қосымша біліктіліктерді таңдаудың кең спектрін білдіреді. Туризм индустриясының заманауи маманы, бұл тек өзінің лауазымдық міндеттерін жүзеге асыратын маман ғана емес, ол өзін-өзі дамыта білуі, үнемі біліктілігін арттыруға мүдделі болуы, сондай-ақ туризм индустриясы субъектілерінің қажетті лауазымдарға қойылатын талаптарын түсінуі, қызметкерлерді іздеу арналары арқылы ақпарат тарату дағдыларын игеруі және кадрларды іріктеу әдістерін түсінуі керек.

Кадрларды іріктеу үдерісінің осы элементтері бірнеше векторлар бойынша бір-бірінің қызметінің нәтижелілігін анықтайды:

- туризм индустриясының субъектілері, жұмыс істеп тұрған және әлеуетті жұмыс берушілер туризм индустриясының қазіргі заманғы мамандарына сұраныс жасайды, атап айтқанда: олардың табысты қызметі үшін әртүрлі кәсіптердің, лауазымдардың мамандары қандай білімге, іскерлікке және дағдыларға ие болуы тиіс;

- білім беру ұйымдары, жоғары оқу орындары, колледждер, біліктілікті арттыру орталықтары және т. б., туристік еңбек нарығының, мемлекет пен қоғамның сұраныстарын талдайды, кадрлар даярлауда басым бағыттарды, оқытудың қажетті нәтижелерін қалыптастырады, білім беру бағдарламаларын, оқу-әдістемелік кешендерді қайта қарайды және пысықтайды, профессорлық-оқытушылар құрамының өкілдерін сапалы іздестіруді жүзеге асырады, негізгі ББ-нан тыс құзыреттерді игеруге мүмкіндік жасайды;

- туризм индустриясының субъектілері білім беру ұйымы әзірлеген бағдарламаларға, оқу-әдістемелік кешендерге, пәндердің мазмұнына сараптамалық бағалау жүргізеді, профессорлық-оқытушылық құрамның құрамына кіреді, практика базасы ретінде әрекет етеді, яғни туризм индустриясы үшін болашақ мамандарды даярлауға толық қатысады;

- білім беру ұйымдары болашақ мамандарды кешенді, тәжірибеге бағдарланған даярлау үшін барлық қажетті жағдайларды жасайды, материалдық-техникалық базаны ұлғайтады, инновациялық әдістемелерді әзірлейді, сондай-ақ туризм индустриясы мен білім беру саласының өкілдерімен әріптестік қатынастар жасайды;

- туризм индустриясының болашақ және қазіргі мамандары еңбек қызметінің таңдалған бағытына байланысты кешенді және арнайы құзыреттерді қалыптастыруға, дамытуға және арттыруға бағытталған білім беру бағдарламаларын, тағылымдама бағдарламаларын, біліктілікті арттыру курстарын және т. б. іздестіреді, олар білім беру мекемелері ұсынатын

қызметтер ретінде мүдделі болып табылады және оқыту барысында әлеуетті жұмыс берушілерді іздестіруді жүзеге асырады;

- білім беру ұйымдары негізгі және арнайы құзыреттерді табысты игеру нәтижелері бойынша даярланған кадрлардың сапасын растай отырып, жұмысқа орналастыру кезінде делдалдардың қызметтерін ұсынады, ал болашақта кәсіби дамудың есебін жүргізеді;

- туризм индустриясының субъектілері кадрларға қажеттілікке байланысты бос орындарды ұсынады, қызметкерлерді іздеуді және таңдауды жүзеге асырады және т. б., қызметкерлердің тұрақты кәсіби және жеке өсуінің бастамашылары болып табылады;

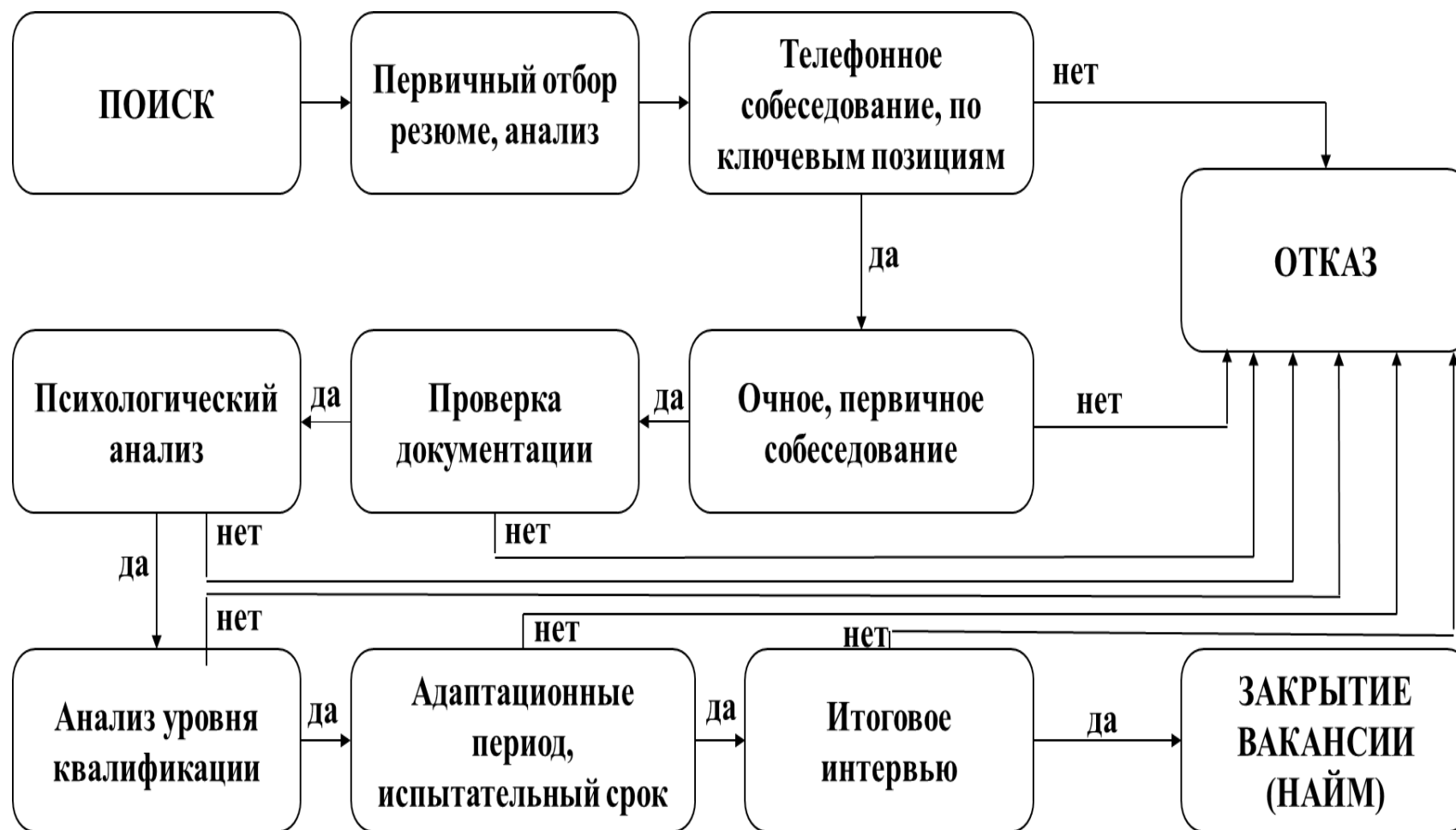
- туризм индустриясының мамандары өздерінің кәсіби дағдыларын белсенді дамытады, өзекті кәсіби құзыреттерін қалыптастырады, өзін-өзі жетілдіреді, сондай-ақ еңбек қызметін, жеке мансаптық стратегияны құруға және кәсіпқойдың жеке брендині жетілдіруге мүдделі болып табылады.

Кадрларды іріктеу үдерісінде жеке және кәсіби сипаттамалар маңызды болып табылады. Қызметкерлерді іріктеу мен бағалаудың негізгі әдістері жеке тұлғаның психологиясын және оның еңбек біліктілігінің деңгейін анықтауға арналады.

Кадрларды іріктеу және бағалау кезеңі мамандарды алғашқы іріктеуден басталады, яғни іздеу арналары анықталғаннан кейін және ұйымның талаптарына ішінара немесе толық сәйкес келетін әлеуетті қызметкерлерді таңдау жасалғаннан кейін пайда болады. Қызметкерлерді іріктеу және бағалау үдерісі 34-суретте көрсетілген үлгі бойынша (толық немесе ішінара) жүргізілуі керек.

Сонымен, 34-суретте қызметкерлерді іріктеу және бағалау үдерісінің негізгі кезеңдері келтірілген, атап айтқанда:

Бірінші кезең - үміткерлерді түйіндеме бойынша бастапқы іріктеу, ұсынылған құжаттарды талдау, бос лауазымға қойылатын талаптарға толық немесе ішінара сәйкес келетін мамандарды таңдау. Бұл кезең жеткілікті икемділікпен ерекшеленеді, онда туризм маманының HR тәжірибесі мен біліктілігі маңызды, өйткені көбінесе таңдау дәлелденбеуі мүмкін, бірақ HR менеджерінің ішкі қабылдауынан туындайды.



Сурет 34 -Туризм индустриясы үшін кадрларды іріктеу және бағалау үдерісі

Ескерту – автормен құрастырылған

Екінші кезең - әлеуетті қызметкердің де, HR менеджерінің де уақытын үнемдейтін телефон арқылы сұхбат. Осы кезең барысында үміткерге ең айқын және анықтайтын сұрақтар қойылуы керек, көбінесе әлеуетті қызметкердің бос лауазымға қызығушылығын анықтайды.

Үшінші кезең - үміткерді HR менеджерімен тікелей сөйлесуге шақырған кезде бетпе-бет форматтағы алғашқы сұхбат, осы кезеңде түйіндемеде баяндалған немесе баяндалмаған маңызды позицияларды диагностикалаудың жасырын әдістері қолданылуы мүмкін.

Төртінші кезең - қалған кандидаттардың құжаттамасын тексеру, ұсынымдарды, біліктілік деңгейін растайтын ресми құжаттарды толықтай және т. б. зерделеу.

Бесінші кезең - жеке тұлғаны психологиялық талдау, өйткені туризм индустриясы байланыс саласы болып табылады, өйткені маман әр түрлі санаттағы адамдармен жұмыс істейді және өзінің еңбек қызметін ұжымда жүзеге асырады, бұл кезең шешуші болады.

Нәтижелер ықтимал жанжалды, агрессивті және теңгерімсіз кандидаттарды жоюға ғана емес, сонымен қатар ықтимал мәселелік жағдайларды көруге және оң шешіммен ескертуге мүмкіндік береді.

Бүгінгі таңда тұлға психологиясын бағалаудың көптеген әдістері бар, олар қарапайым түсті және ассоциативті тесттер, сондай-ақ жағдайларды модельдеу және т.б. ұйымның мақсаттарына, оның деңгейіне, сұраныстарына және т. б. байланысты HR менеджері жеке тұлға психологиясын бағалау әдістерін өз бетінше таңдайтынын есте ұстаған жөн.

Егер маман өзінің жеке басының келесі аспектілерін білсе, басқаларды жақсы түсіне бастайды: өзінің қажеттіліктері мен құндылық бағдарлары, жеке жұмыс техникасы; өзінің қабылдау қабілеттері, яғни, қоршаған ортаны субъективті бұрмалаусыз, белгілі бір мәселелерге, тұлғаларға, әлеуметтік топтарға тұрақты көзқарассыз қабылдау қабілеті; сыртқы ортада жаңа нәрселерді қабылдауға дайын болу; басқа әлеуметтік топтардың және басқа мәдениеттердің нормалары мен құндылықтарын түсінудегі мүмкіндіктері; сыртқы орта факторларының әсеріне байланысты олардың сезімдері мен психикалық күйлері; сыртқы ортаны жекелендіру тәсілдері, яғни сыртқы ортадағы бір нәрсенің өзіндік болып саналуының негіздері мен себептері, осыған қатысты иесінің сезімі көрінеді [171].

Туризм индустриясы субъектілерінің сұраныстарына сәйкес, осы саланың маманы келесі әлеуметтік-психологиялық дағдыларды дамытуы керек:

- психологиялық тұрғыдан дұрыс және ситуациялық қарым қатынасқа түсуге байланысты;

- қарым-қатынасты сақтау, серіктестің белсенділігін ынталандыру;

- қарым-қатынасты аяқтаудың нүктесін психологиялық тұрғыдан дәл анықтау;

- қарым-қатынас дамып жатқан коммуникативті жағдаяттың әлеуметтік-психологиялық сипаттамаларын барынша пайдалану;

- серіктестердің өз әрекеттеріне реакциясын болжау;
- әңгімелесушінің эмоционалды тонына психологиялық тұрғыдан бейімделу;
- қарым-қатынаста бастаманы игеру және сақтау;
- қарым-қатынас серіктесінің "қалаулы реакциясын" ояту;
- қарым-қатынас серіктесінің әлеуметтік-психологиялық көңіл-күйін қалыптастыру және басқару;
- қарым - қатынастағы психологиялық кедергілерді жеңу;
- артық шиеленісті жеңілдету;
- әңгімелесушіге психологиялық және физикалық тұрғыдан сәйкес келу;
- жағдайға барабар қимылдарды, қалыпты, мінез-құлық ырғағын таңдау;
- алға қойылған коммуникативтік міндетке қол жеткізу үшін жұмылу [171, 20 б.].

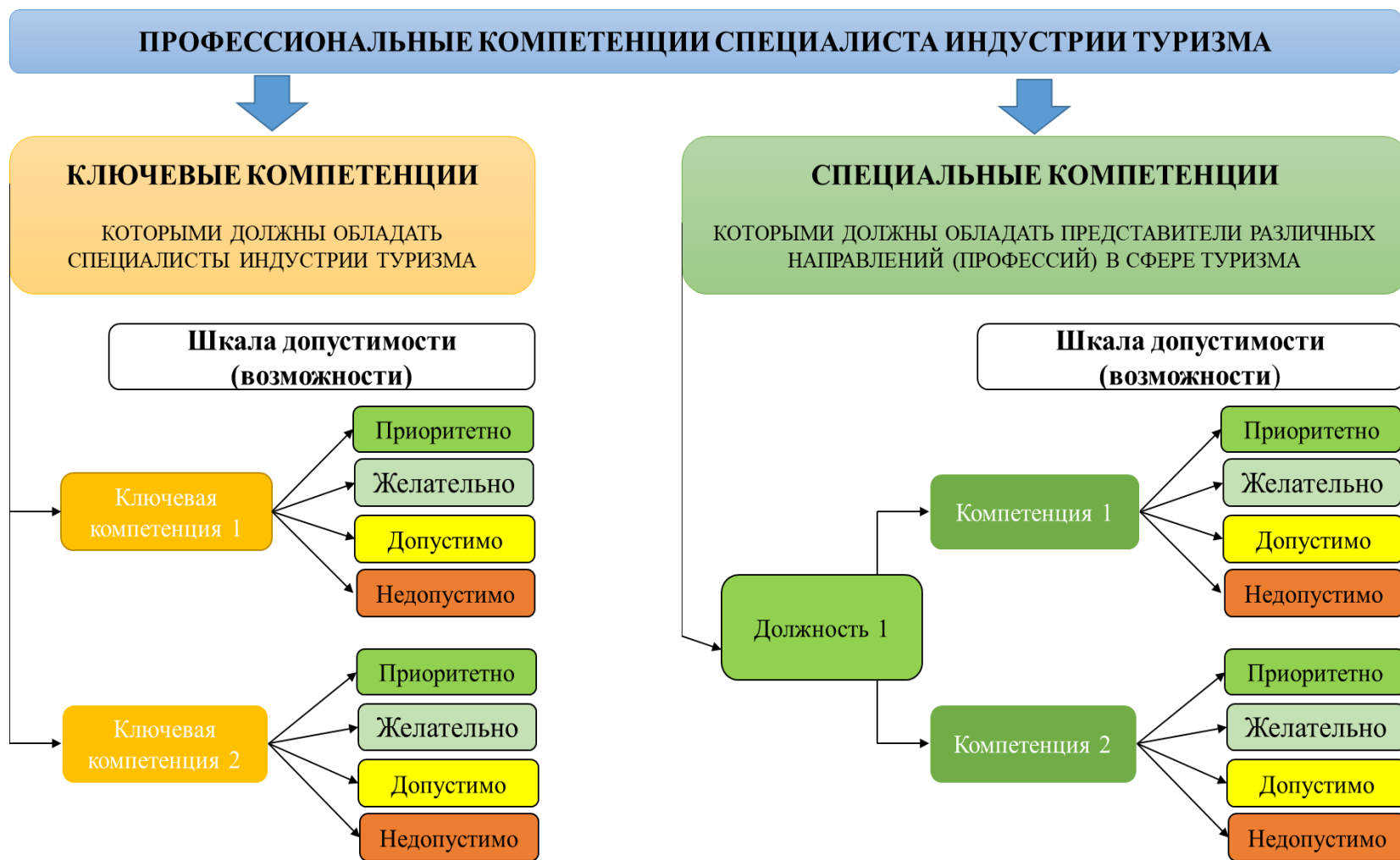
Алтыншы кезең - қызметкердің дайындық деңгейін анықтау, оның біліктілігін талдау, қызметкерлерді іріктеу мен бағалау үдерісінің маңызды кезеңдерінің бірі болып табылады, өйткені қызметкердің кәсібилігі негізгі және арнайы құзыреттердің болуына байланысты. Үміткердің дайындық деңгейін толық түсіну үшін ұйымның өзіндік негізгі талаптарды қалыптастыруы және сол талаптарға сүйене отырып қызметкерлерді таңдауы қажет.

Көбінесе кәсіпқойлық деңгейі жұмыс тәжірибесімен шатастырылады, бірақ сонымен бірге «Туризм» ББ бойынша оқитын университет түлегі көп жылдық тәжірибесі бар тәжірибелі қызметкерге қарағанда өзекті құзыреттерге ие болуы мүмкін. Мұндай жағдайлардан аулақ болу үшін белгілі бір ұйымда белгілі бір лауазымға маманның «біліктілік портреті» қалыптасады. Мамандардың құзыреттерін анықтауға осындай тәсілдің мысалы 35-суретте келтірілген.

35-суретте туризм индустриясының мамандарына қажет негізгі және арнайы құзыреттерді анықтауда заманауи көзқарас ұсынылған. Оларды анықтаған кезде «ұйғарындылық (мүмкіндік) шкаласын» қалыптастыруда көрсетілген жеткілікті икемді тәсіл қажет, яғни әрбір ұйым белгілі бір құзыреттердің басым, қалаулы, рұқсат етілген және жол берілмейтін деңгейі туралы дербес шешім қабылдайды.

Сонымен қатар, әрбір лауазым, позиция белгілі бір ұйым үшін қажетті құзыреттер тұрғысынан қарастырылуы керек. Бұл әдіс әмбебап болып табылады, бірақ HRM маманынан белгілі бір ұйымның жұмысының ерекшелігін ғана емес, сонымен бірге бүкіл туризм индустриясының жұмыс істеуін толық түсінуді талап етеді, яғни туризм индустриясы субъектілері үшін HR менеджері «Туризм» ББ немесе басқа туристік білім беру бағдарламаларын игеру үдерісінде дайындалуы керек.

Бұл модельдің ерекшелігі (сурет 35) жеке көзқараста жатыр, өйткені әрбір ұйым негізгі және арнайы құзыреттерден тұратын «идеалды (басым, қалаулы, рұқсат етілген немесе қаламайтын) қызметкердің портретін» дербес әзірлейді.



Сурет 35 - Туризм индустриясының мамандары үшін негізгі және арнайы құзыреттерге талдау жүргізу әдістемесі

Ескерту – автормен құрастырылған

Осылайша, қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің бірыңғай әдістемесін құру келесі бәсекелестік артықшылықтарды бере алады:

1. Ұйымның әлеуетті қызметкердің «кәсіби портретін» қалыптастырудың нақты механизмі бар;

2. Ұйым әлеуетті және жұмыс істеп тұрған қызметкерлер үшін басым құзыреттерді дербес қалыптастырады;

3. «Ұйғарындылық шкаласын» қолдана отырып, ұйым таңдауды өзгертіп қана қоймай, қызметкерлердің даму жоспарын құра алады.

Бұл әдістемеді нақты туристік компанияға сәйкес келетін орындау нұсқасы болуы мүмкін. Сонымен, 36 және 37 суреттерде туристік компанияларда әдістемені қолдану нұсқалары келтірілген (Қосымша Е, Ж, И, К).

Перечень профессиональных требований для сотрудников туристской компании

Общие требования для всех сотрудников:

1. Наличие профессионального образования в сфере туризма;
2. Знание государственного и иностранных языков;
3. Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма;
4. Знание различных компьютерных программ;
5. Опыт практической работы в сфере туристической индустрии.

Приоритетно:

- Полное высшее законченное образование в сфере туризма
- Свободное владение казахским языком, английским языком (уровень Upper-Intermediate / Advanced) и русским языком в совершенстве;
- Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail) специализированных программ бронирования (Amadeus / Sabre)
- Опыт практической работы на аналогичной должности от 3-х лет

Желательно:

- Незаконченное высшее образование в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка
- Знание основных законов РК в области туризма
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel), Mail)
- Опыт практической работы на аналогичной должности не менее 2-х лет

Допустимо:

- Наличие средне-специального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Знание основных терминов в области туризма;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Word/Excel))
- Опыт практической работы на аналогичной должности от 1 года

Недопустимо:

- Отсутствие образования в сфере туризма;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о законодательстве РК в сфере туризма;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие практической работы на аналогичной должности

Перечень профессиональных требований для сотрудников отдела бронирования туристской компании

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве;
- В совершенстве знание систем бронирования (Amadeus / Sabre);
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail);
- В совершенстве знание правил оформления документации

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка;
- Знание порядка работы в системах бронирования;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Excel, Word) / Mail);
- Знание правил оформления документации

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Знаком с алгоритмами работы в системах бронирования;
- Знание основных компьютерных программ;
- Знание оформления документации

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального образования;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о работе в системах бронирования;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие знаний в правилах оформления документации

Перечень профессиональных требований для сотрудников визового отдела туристской компании

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального юридического образования;
- Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма;
- Знание законодательных и нормативных документов в сфере туризма;
- Знание порядка работы консульско-визовых служб;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального юридического образования;
- Знание законодательной базы РК в области туризма;
- Знание основных нормативных документов в сфере туризма;
- Знание основных алгоритмов работы консульско-визовых служб;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального юридического образования;
- Знание терминологии законодательной базы РК в области туризма;
- Знание правил оформления нормативных документов в сфере туризма;
- Знание правил работы консульско-визовых служб;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального юридического образования;
- Отсутствие знаний законодательной базы РК в области туризма;
- Отсутствие знаний о правилах оформления нормативных документов в сфере туризма;
- Отсутствие знаний о правилах работы консульско-визовых служб;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка

Перечень профессиональных требований для сотрудников на должности «менеджер по продаже турпродуктов» туристской компании

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве;
- Знание приоритетных направлений туристских потоков;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail);
- Знание и умение принципов расчета стоимости туров;

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка;
- Знание географии туристских потоков;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Excel, Word) / Mail);
- Знание правил расчета стоимости туров

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Умение ориентироваться в туристских направлениях;
- Знание основных компьютерных программ;
- Знание основных критериев расчета туров

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального образования;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о географии туристских направлений;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие знаний в правилах расчета стоимости туров

Сурет 36 - «Туризм индустриясының мамандары үшін негізгі және арнайы құзыреттерді талдау әдістемесін» қолдану мысалы

Ескерту – автормен құрастырылған

Ключевые и специальные компетенции для профессионалов индустрии туризма, по разработанной методике проведения анализа «Шкалы допустимости (возможности)»

Ключевые компетенции, которыми должен обладать специалист в области туризма	ШКАЛА ДОПУСТИМОСТИ (ВОЗМОЖНОСТИ)			
	ПРИОРИТЕТНО	ЖЕЛАТЕЛЬНО	ДОПУСТИМО	НЕДОПУСТИМО
Образование в области туризма/географии	Высшее полное образование в области туризма/географии	Неполное высшее образование в области туризма/географии	Средне-специальное образование в области туризма/географии	Отсутствие средне-специального образования в области туризма/географии
Знание государственного и иностранного языков	Казахский язык в совершенстве (разговорный и документация) Английский язык на уровне Advanced (C1) Русский язык в совершенстве	Казахский язык разговорный и документация Английский язык на уровне Intermediate (B1) Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Казахский язык разговорный Английский язык на уровне Elementary (A2) Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Отсутствие знания государственного языка. Английский язык ниже уровня Elementary (A2), Неграмотная письменная речь на русском языке
Минимальный рабочий стаж/ практика работы в туризме	Стаж работы на альтернативной должности в области туризма от 3х лет	Стаж работы на альтернативной должности в области туризма от 1года	Опыт работы на смежной должности в области туризма/сферы обслуживания от бмес Стажировка от учебного заведения в отрасли туризма	Отсутствие опыта работы в сфере туризма/сфере обслуживания Отсутствие практики на базе образовательного учреждения
Работа на персональном компьютере с различными информационными системами	Владение софтом из пакета MS Office, специализированным софтом в профессиональной сфере, системами управления проектами	Владение софтом из пакета MS Office, знание специализированных программ по бронированию, свободное владение в социальных сетях.	Знание базовых функций компьютерных программ Word, Excel	Отсутствие базовых навыков владения компьютерных программ Word, Excel

Сурет 37 - «Туризм индустриясының мамандары үшін негізгі және арнайы құзыреттерге талдау жүргізу әдістемесін» қолдану мысалы

Ескерту – автормен құрастырылған

Сонымен, 36 және 37 суреттерде «Туристік компаниядағы нақты лауазымға маманның кәсіби портретін» қалыптастырудың мысалы келтірілген. Әр компания өз маманы қандай құзыреттерге ие болуы керек екенін дербес шешетініне мән беру керек. Бұл әдіс белгілі бір кәсіпқойға нақты сұраныс қалыптастыра отырып, кадрларды іздеу және іріктеу үдерісіне жүйелі түрде жақындауға мүмкіндік береді. Туризм индустриясы субъектілерінің практикалық қызметіне осы әдістемені енгізе отырып, туризм саласындағы адам ресурстарын басқару жүйесінің мамандарына неғұрлым маңызды ұстанымдарды көрсетуге көмектесетін қосымша критерийлер де қалыптастырылды:

1. Жоғары туристік білім жалпы туризм индустриясындағы басымдықтардың бірі болып табылады, бірақ бүгінгі таңда туристік компанияларда жоғары білімі жоқ мамандардың пайызы әлі де жоғары болып қала береді, осыған байланысты компанияның өзі арқылы жоғары оқу орындарында осындай қызметкерлерді оқыту қажеттілігі туындайды;

2. Біздің елімізде үш тілді білу қажет, бұл туристік компанияның да, қызметкердің мансабының да сәттілігінің кепілі, 3 тілді (орыс және қазақ тілдерін жетік меңгерген және ағылшын "intermediate" және одан жоғары) мамандар ең көп табыс табатыны ешкімге құпия емес. Қазақ тілі жұмыстың барлық деңгейлерінде, клиенттермен қарым-қатынас жасау үшін, виза ресімдеу үшін және т. б. қажет.

3. Компьютерлік бағдарламаларды, брондау жүйелерін, мамандандырылған платформаларды және т. б. меңгерудің жоғары деңгейі.

5. Әлеуметтік желілермен жұмыс істей білу (жарнамалық мәтіндерді жылжыту, құрастыру) компанияның өзі туралы да, жүзеге асыратын өнімдер туралы да, қызметкердің өзі туралы да сапалы ақпарат қалыптастыруға мүмкіндік береді.

6. География, халықаралық туризм географиясы, туристік ағындар және т.б. саласындағы білім өзекті ақпаратқа ие болу, оны іздей білу және практикада қолдана білу өте маңызды.

7. Кейбір бөлімдер үшін, мысалы, тур бөлімі үшін, бірінші кезекте төлқұжаттың болуы, шет елдерге шығу дайындығы, шығуға тыйым салынбауы, өткен сапарлардың және т. б. болуы маңызды.

Туризм индустриясының мамандарына қойылатын талаптар жүйесін қалыптастыру кезінде жеке тұлғаның психологиясына, әр ұйым үшін әр түрлі болатын, бірақ басымдыққа ие болатын сипаттамаларға ерекше назар аудару керек. Туризм индустриясының мамандары үшін негізгі және арнайы құзыреттерден басқа, кадрларды іріктеу кезінде үміткердің жеке қасиеттеріне назар аударған жөн, туризм саласындағы маман келесі психологиялық ерекшеліктерге ие болуы керек: зейін, ұқыптылық, жауапкершілік; стресске төзімділік; жоғары өнімділік, өнімділік, нәтижеге назар аудару, өсу мен дамуға деген ұмтылыс; саяхаттауды жақсы көру және эмоционалды түрде алған әсерлерімен бөлісу (Қосымша Е, Ж, И, К).

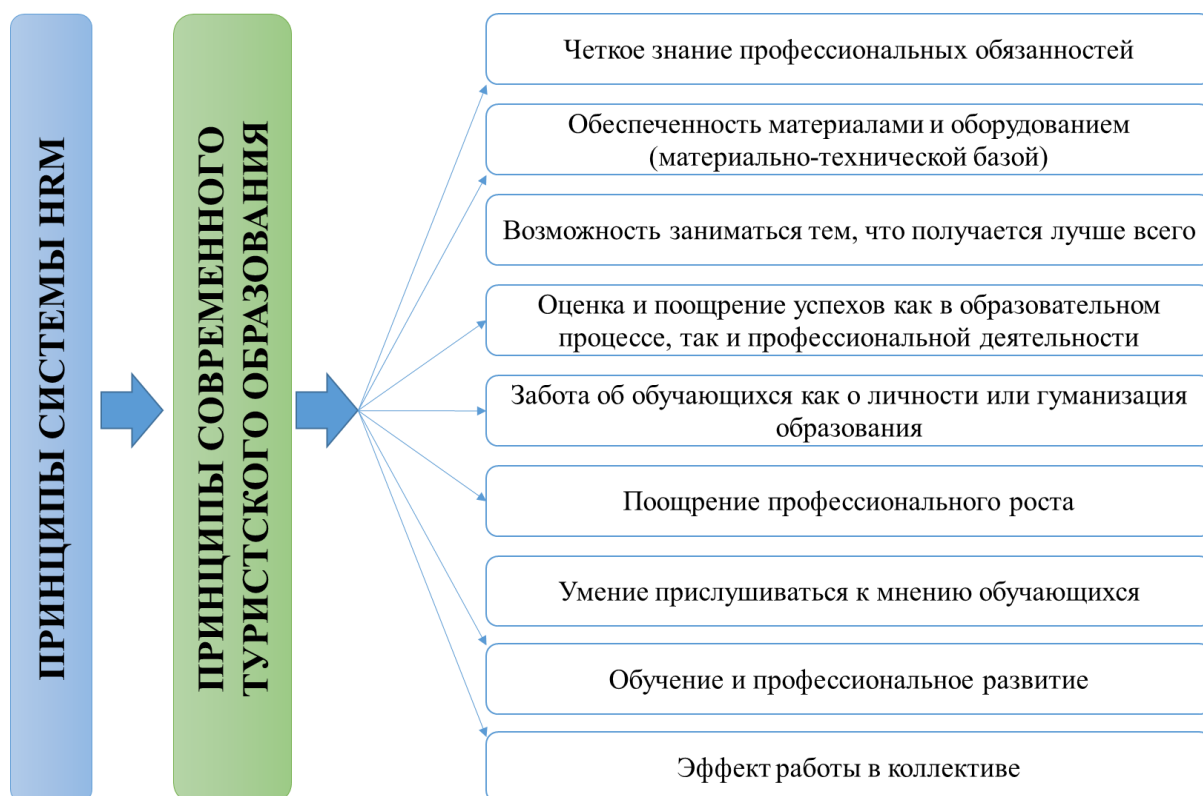
Бүгінгі таңда адами капиталды басқару - бұл білім беру үдерісіне заманауи көзқарастың негізі, оның нәтижесі жоғары білікті маманды даярлау болуы керек, яғни жоғары оқу орнында басқару қызметіне қабілетті «адами капиталды» қалыптастыру және дамыту үдерісі жүреді. Осылайша, «Туризм» ББ мамандарын даярлау кезінде адам ресурстарын басқару жүйесінің негізгі қағидаттары жүзеге асырылады (сурет 38) [94,31 б.].

38-суретте Қазақстан Республикасының заманауи туристік білім беру ұстанымдарына трансформацияланған, адам ресурстарын басқару жүйесінің дағдылары бар білікті туризм маманын дайындауға кепілдік беретін адам ресурстарын басқару (HRM) жүйесінің негізгі қағидаттары көрсетілген:

- Туристік сала маманының ары қарай дамуына ықпал ететін және кәсіби құзыреттіліктерді меңгерудің сатылы үдерісі арқылы қалыптасатын кәсіби міндеттері туралы нақты білім.

- Кәсіби құзыреттерді дамыту үшін де, оларды кейіннен еңбек қызметіне енгізу үшін де материалдармен және жабдықтармен (материалдық-техникалық база) қамтамасыз ету.

- Жеке оқу жоспарын (ЖОЖ), өзінің кәсіби даму векторын (Қосымша Б, В) құру кезінде студенттерге бағытталған білім берудің, плюрализмнің және білім беруді ізгілендірудің ең жоғары көрінісі ретінде ең жақсы жұмыстармен айналысу мүмкіндігі.



Сурет 38 - Туристiк бiлiм беру жүйесiндегi адам ресурстарын басқару жүйесiнiң ұстанымдары

Ескерту – автормен құрастырылған [94, 31 б.]

- Бiлiм беру үдерiсiнде де, кәсiби қызметте де жетiстiктердi бағалау және көтермелеу. Туризм индустриясы үшін кадрларды даярлау кезiнде кәсiптiк даму, кәсiптiк практикадан өту және одан кейiнгi еңбек қызметi үдерiсiнде болатын тәжiрибеге бағдарланған тәсiлге ерекше мән берiлуге тиiс.

- Бiлiм алушыларға жеке тұлға ретiнде қамқорлық жасау немесе бiлiм берудi iзгiлендiру, кәсiби тұрғыдан ғана емес, сонымен қатар әртүрлi мәдени-бұқаралық iс-шараларға, қызығушылық клубтарына, шеберлiк сыныптарына және т. б. қатысу арқылы өзiн-өзi жүзеге асыру мүмкiндiгi.

- Әр түрлi деңгейдегi байқауларға қатысу, шеберлiк сыныптарын ұйымдастыру және өткiзу арқылы кәсiби өсудi ынталандыру және т. б.

- Бiлiм алушылардың пiкiрiн бiрнеше байланыс арналары арқылы тыңдай бiлу: ресми сайттағы онлайн пiкiрлер, басшылықпен жиналыстар; «Сенiм жәшiгi», бiлiм беру бағдарламаларын әзiрлеу және жетiлдiру жөнiндегi кәсiби топқа қатысу; комиссия құрамына қатысу және т.б.

- Оқыту және кәсiби даму туризм индустриясы үшін кадрларды даярлаудың заманауи жүйесiнiң негiзi ретiнде ББ әзiрлеуге, үйлестiруге және жүзеге асыруға сапалы көзқараспен көрсетiлген.

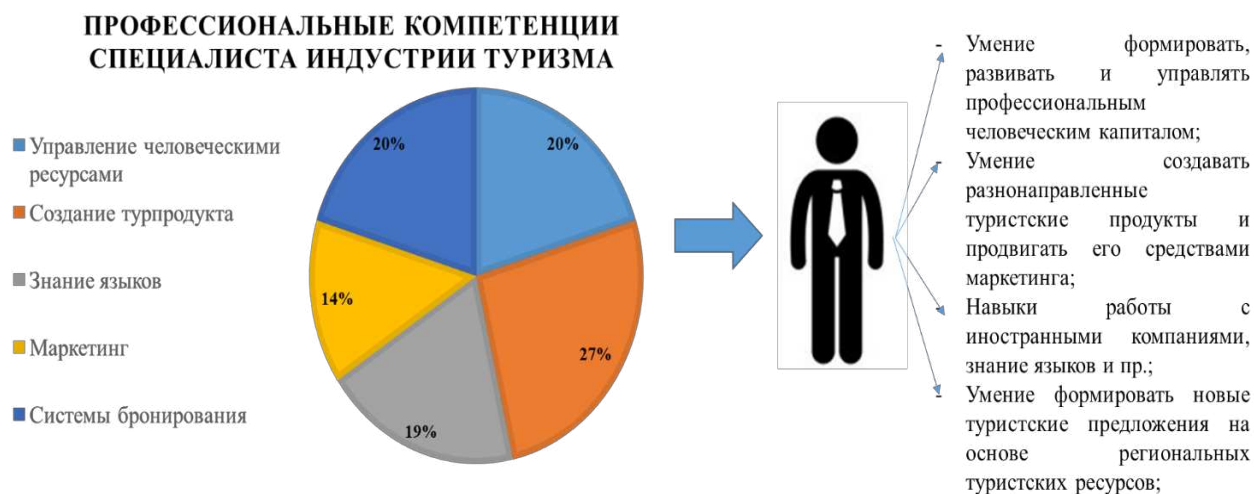
- Оқу үдерiсi және аудиториядан тыс сабақтар, туристiк қызметтiң белсендi түрлерi, спорттық-бұқаралық және мәдени iс-шараларды, байқаулар мен конференцияларды, кәсiптiк және оқу практикаларын ұйымдастыру және оларға қатысу арқылы қалыптасатын ұжымдағы жұмыстың әсерi

және т.б. [94, 31 б.].

Адам ресурстарын басқару жүйесінен жоғары туристік білім беру жүйесіне түрлендірілген осы қағидаттарды енгізу халықаралық және ұлттық деңгейдегі стандарттарға сай келетін туризм индустриясы үшін кадрлар даярлауға мүмкіндік береді. Осылайша, HR менеджментінің заманауи ұстанымдары жоғары туристік білім беруде түсіндіріліп қана қоймай, басқарушылық-бағдарланған пәндер арқылы оқу үдерісіне енгізілуі керек. Кәсіби сауалнама жүргізу кезінде туристік нарық субъектілері арасында адами ресурстарды басқару маркетинг, брондау және туроператинг жүйелерінің тілдерін білумен қатар қазіргі заманғы туризм индустриясының маманы үшін маңызды дағдылардың бірі болып саналатыны анықталды (Сурет 39) [94, 32 б.].

Сонымен, туристік еңбек нарығының сұраныстарын талдау кезінде заманауи маманға қажетті құзыреттер анықталды, атап айтқанда:

- кәсіби адами капиталды қалыптастыру, дамыту және басқару қабілеті;
- көп бағытты туристік өнімдерді құра білу және оны маркетинг құралдарымен дамыту;
- шетелдік компаниялармен жұмыс істеу дағдылары, тілдерді білу және т. б.;
- өңірлік туристік ресурстар негізінде жаңа туристік ұсыныстарды қалыптастыру мүмкіндігі.



Сурет 39 – «Туризм» ББ бойынша оқыту нәтижелеріне трансформацияланған кәсіби құзыреттер

Ескерту – автормен құрастырылған [94, 32 б.]

Бұл құзыреттер «Туризм» білім беру бағдарламасы үшін және «Туризм инфрақұрылымы», «Жоспарлау, ұйымдастыру, туристік бизнестің нормативтік-құқықтық негіздері», «Туризм менеджменті», «Туризмдегі кәсіби этика және этикет», «Туризмдегі қызметкерлерді басқару», «Туроперейтинг» басқарушылық-бағдарланған пәндерге бейімделген болып өзгертілді, «Туризмдегі жобаларды басқару», «Туризмдегі жаңа ақпараттық

технологиялар», «Туризмдегі логистика», «Іскерлік кездесулер индустриясы» және т.б. Осы пәндерді сапалы жүзеге асыру, оқу-әдістемелік кешендерді дайындау үшін авторлар Қазақ спорт және туризм академиясының оқу үдерісіне баспа және электрондық оқу құралдарын әзірлеп, енгізді: «Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сөздік - анықтамасы» [172, 173] (Қосымша Л) және «Экономический словарь – справочник индустрии туризма и гостеприимства» [174, 175] (Қосымша М) барлық терминдер, ұғымдар мен анықтамалар білім алушы үшін қолжетімді түрде сипатталған. Ұғымдар мен анықтамаларды іріктеу кезінде қызмет көрсету нарығындағы қатаң бәсекелестік жағдайында экономикалық жағдайды тиімді бағалауды ескере отырып, туризм саласының практикалық қажеттіліктері назарға алынды; «Serviceology» [176] және «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства» [177] (Қосымша Н) оқу құралдарында екі маңызды және өзара байланысты аспектіде қарастырылады пәндік салалар: «адам және оның қажеттіліктері» және «қызмет көрсету қызметі». Аталған пәндік салалардың өзара тәуелділігі айқын, өйткені қажеттіліктер қызмет көрсету және қызмет көрсету саласын дамытудың қозғаушы күші болып табылады, ал қызмет көрсету қызметі адам қажеттіліктерін қанағаттандырудың бір түрі болып табылады; «Қызмет көрсету саласындағы HRM» [178] (Қосымша П); «The dictionary on methods of teaching tourist disciplines» [179] (қосымша Р); Terminological dictionary of the scientific – research activity in tourism [180] (Қосымша С); «Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі» [181] (Қосымша Т) «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі» [182] (Қосымша У) бұл құралдардың ерекшелігі қызмет көрсету саласындағы мамандарды көп деңгейлі даярлау болып табылады, бұл тек әлеуметтік және кәсіби құзыреттілікті қалыптастыруға ғана емес, сонымен қатар түлектердің туристік қызметтегі іскерлік, өнімді және рухани-адамгершілік қатынастарға дайындығын қамтамасыз етеді; оқу құралы «Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі» [183] бұл адамдар арасында да, туризм саласындағы кәсіби ұжымдарда да болып жатқан қақтығыстарды қарастыруға бағытталған психологиялық тесттер, тренингтер, ойындар жиынтығы және т. б. Басқарушылық-бағдарланған пәндерді игеру нәтижесінде білім алушыда адами капиталды, яғни туризм индустриясының мамандарын қалыптастырумен және ілгерілетумен жұмыс істеу кезінде қажетті дағдылар қалыптасады.

Жетінші кезең - бейімделу кезеңі немесе сынақ мерзімі үміткерлердің алдыңғы кезеңдерде көрсеткен көрсеткіштеріне байланысты және маманды тікелей еңбек қызметінде көруге мүмкіндік береді.

Қорытынды кезең - кадрларды іздеу және іріктеу үдерісінің соңғы кезеңіне айналатын қорытынды сұхбат кандидаттың белгілі бір компанияның еңбек қызметіне қатысуын және оның ұйымды дамыту үшін жұмыс істеуге деген ұмтылысын анықтайды [94,32 б.].

Осылайша, кадрларды іріктеудің заманауи әдістемесі - бұл туризм саласында белгілі бір қызметпен айналысу үшін қажетті сипаттамалар мен құзыреттерді анықтаудың кезең-кезеңімен жүретін үдеріс. Кадрларды іріктеуді

адам ресурстарын басқару жүйесінің дағдыларын меңгерген туризм саласындағы мамандар жүзеге асыруы тиіс, өйткені HRM бүгінде жоғары туристік білімге таратылатын заманауи қағидаттар болып табылады. Туризм индустриясы үшін мамандар даярлаудағы қазіргі заманғы қажеттіліктер туризм және білім беру саласындағы нормативтік - құқықтық және заңнамалық актілерге ғана емес, сонымен қатар кәсіби сауалнамалар мониторингі үдерісінде жоспарлы түрде анықталатын туристік нарық субъектілерінің талаптарына негізделуі тиіс. Адам ресурстарын басқару жүйесін жоғары туристік білімге енгізу басқарушылық-бағдарланған пәндерді әзірлеуге де, HRM ұстанымдары арқылы білім беру үдерісін ұйымдастыруға да бағытталуы керек [94, 32 б.].

Үшінші бөлім бойынша тұжырым

Бүгінгі таңда адам ресурстарын басқару жүйесін дамыту жүйелі және мамандандырылған сипатқа ие, яғни HR менеджері адам ресурстарын, адами капиталды және компания қызметкерлерін қалыптастырудың, дамытудың және жетілдірудің барлық кезеңдерін жүзеге асыратын қызметте кәсіби дағдыларға ие болуы керек.

Туризм индустриясы үшін мамандар даярлау үдерісіне заманауи кәсіби көзқарасты әзірлеу еліміздің барлық туристік білімін дамытудың жаңа кезеңі болуға тиіс, ал туризм жөніндегі HR менеджерін оның бір бөлігі ретінде қаралуы керек. Туризм индустриясы үшін қызметкерлерді басқару бойынша қажетті құзыреттерге ие бола отырып, қазіргі заманғы маман перспективалық үрдістерді сапалы жүзеге асыра алады және еліміздің барлық туризм саласының дамуына ықпал ете алады.

Сонымен, кадрларды даярлау, іздеу, іріктеу және бағалау үдерістерін оңтайландыру туризм индустриясы үшін адам ресурстарын басқару жүйесінің басымдығына айналады, оның қазіргі дамуы оның қалыптасуының тарихи кезеңдеріне негізделген және бейімделген HRM ұстанымдары арқылы жоғары туристік білімге тартылады.

Бұл үдерісте жоғары оқу орны маманға қажетті барлық құзыреттерге ие болып қана қоймай, сонымен қатар бәсекеге қабілетті туризм нарығы жағдайында өзін-өзі дамытуға және жеке өсуге қабілетті бүкіл туризм индустриясы үшін кәсіби адами капиталды қалыптастыруда басты рөл атқарады [94, 32 б.].

ҚОРЫТЫНДЫ

Қазіргі уақытта туризмнің дамуы экономиканың қарқынды дамып келе жатқан салаларының бірі болып табылады. Бұл адамдар үшін жасалған тәжірибе саласы, сонымен қатар олар туризм индустриясының басты құндылығы мен ресурсы болып табылады. Жоғары білікті кадрларды даярлау елдің табысты туристік бизнесін құрудың маңызды элементтерінің бірі болып табылады, ал адами капиталдың сапасы халықаралық және өңірлік деңгейде туристік өнімді қалыптастыру, дамыту және ілгерілету үдерісінде іргетас болып табылады. Адам ресурстарын басқару жүйесі табиғаты бойынша интегралды, яғни, адам қатысатын өнеркәсіптік және өндірістік емес салаларында болады, бұл ретте әр бағыттың өзіндік ерекшелігі бар.

Адами ресурстарды, адами капиталды, ұйымдардың қызметкерлерін басқарудың заманауи тәсілі тұжырымдамалық тәсілге негізделген және компаниялардың адами активтерін басқарудың тиімді қызметін жүзеге асыруға мүмкіндік береді, бірақ әр саланың HR менеджері білуі және түсінуі керек өзіндік ерекшеліктері бар. Осылайша, олардың қызметінің тиімділігін арттырудың бірнеше жолы бар, олардың бірі туризм индустриясы үшін мамандар даярлау жүйесіне адам ресурстарын басқару құзыреттерін жоспарлы түрде енгізу болып табылады. Мұндай тәсілді жүзеге асырудың нәтижесі HR менеджердің дағдыларына ие болады және оларды тікелей өзінің еңбек қызметінде туризм саласы үшін қолдана алатын маман болады, бұл Қазақстан Республикасының туризм индустриясындағы адам ресурстарын басқарудың тиімділігін арттыруға және бүкіл жүйесін толықтай көрсетуге мүмкіндік береді.

Осы диссертациялық зерттеуде Қазақстан Республикасының туризмінде HR менеджментін дамытудың тұжырымдамалық негіздері жүйеленген, оның дамуының негізгі кезеңдері мен осы қызметті жүзеге асыруға мүмкіндік беретін бағыттары айқындалған, сондай-ақ біздің республикамыздың туризм индустриясында адам ресурстарын басқару жүйесін одан әрі дамыту үшін қажетті негіз береді. Авторлар Қазақстан Республикасы, Литва, Ресей Федерациясы, Украина және т.б. туризм индустриясының мамандары үшін, сондай-ақ туризм индустриясы үшін мамандар дайындайтын жоғары оқу орындарының өкілдері арасында бірнеше кәсіби сұрақтар құрастырылып сауалнама жүргізілді. Қазіргі заманғы үрдістерге толықтай талдау жүргізілді және Қазақстан туризмінде HR менеджментін дамытудың басым бағыттары анықталды, сондай-ақ туризм индустриясы үшін HRM менеджерлерін даярлауға кәсіби көзқарас қалыптастырылды.

Ғылыми-зерттеу және кәсіптік қызметтің нәтижесінде Қазақстан Республикасында туризм бойынша білім беру үшін адам ресурстарын басқару саласындағы кәсіби құзыреттіліктерді меңгерудің үздіксіз жүйесін ұйымдастырудың инновациялық әдістері әзірленді және енгізілді, атап айтқанда, қалыптастырудың үш кезеңдік моделі, «Бакалавриат – магистратура – докторантура» туризмдегі HRM жүйесінің пәндерінің «Туризм» ББ барлық деңгейлері үшін жалғасуда, мұнда құзыреттілікке негізделген тәсілге ерекше көңіл бөлінеді.

Автор «Туризм» ББ білім беру үдерісіне келесідей оқу құралдарын әзірледі және енгізді «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Serviceology»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства»; электронды 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». Бұл нұсқаулықтар туризм индустриясының адами ресурстарын басқару жүйесінің дағдыларын қалыптастыра отырып, туризм индустриясы мамандарының кәсіби құзыреттерін белсенді дамытуға мүмкіндік береді.

Осы диссертациялық жұмыстың нәтижелерінің бірі бүкіл туризм индустриясы үшін HRM-нің негізгі элементтері ретінде қызметкерлерді іздеу және іріктеу жүйесін жетілдіру болды. Осылайша, Қазақстанның туризм индустриясы кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеудің бірыңғай жүйесінің тұжырымдамасы әзірленді, сондай-ақ туризм субъектілері үшін қызметкерлерді тиімді іріктеу үдерісінің заманауи әдістемесі қалыптастырылды және енгізілді. Осылайша, бұл диссертациялық жұмыс Қазақстан Республикасының туризм индустриясының кәсіптік және білім беру саласындағы адам ресурстарын басқару жүйесін жетілдіруге бағытталған.

Бүгінгі таңда адами ресурстарды басқару адами капиталды, адами ресурстар мен қызметкерлерді қалыптастыру, жетілдіру, басқару және дамыту болып табылатын сұранысқа ие бағыт болып табылады. Осылайша, HRM дағдыларын меңгерген туризм индустриясы мамандарын даярлау жүйесі компанияның адам ресурстарын басқару жүйесінде дамыту бойынша қызметті жүзеге асыруға, қызметкерлерді іздеу және іріктеу әдістемелерін жүргізуге, оны бағалауға қабілетті компанияның жоғары сапалы активін қалыптастыруға, мотивацияның, оқытудың және біліктілігін арттырудың тиімді әдістерін әзірлеу және алынған дағдыларды жеке мансаптық стратегияны құруда қолдануға мүмкіндік береді.

Жүйелік HRM тенденциялары бір-бірімен тұрақты байланыста болатын адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің барлық ішкі жүйелерін толық жоспарлы дамытуға, оңтайландыруға бағытталған. Көптеген үдерістер мамандандырылған болуы керек, яғни белгілі бір сала аясында болуы керек. Осыған байланысты, ғылыми-зерттеу қызметі үдерісінде қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің ішкі жүйесі адам ресурстарын басқару жүйесінің дағдыларын меңгерген туризм индустриясы мамандарын даярлау үдерісіне басымдық ретінде айқындалды.

Диссертацияның ғылыми-зерттеу қызметі барысында қойылған міндеттер шешіліп, зерттеудің негізгі мақсатына қол жеткізілді, алынған нәтижелер гипотезаны растауға, сондай-ақ келесі тұжырымдарды қалыптастыруға мүмкіндік береді:

- Адам ресурстарын басқарудың қазіргі заманғы жүйе менеджментінің классикалық тұжырымдамалық негіздеріне негізделген, бірақ өзінің тарихи дамуында өзінің бағытын қалыптастырды және бүгінде HR-дің әртүрлі бағыттарын менеджменттің құрамдас бөлігі ретінде, тәуелсіз сала ретінде, адам ресурстарын пайдалану тәсілі ретінде көрсететін құзыретті және адами капиталды қалыптастыруда мамандандырылған тәсілді қажет ететін қарқынды дамып келе жатқан сала болып табылады.

- Адам ресурстарын басқару жүйесінің заманауи маманы жұмысының негізгі бағыттарына компанияның негізгі активі – адам ресурстарын қалыптастыру, дамыту, жетілдіру, ынталандыру, оқыту бойынша көптеген бағыттары кіреді.

- Адами капитал қоғамның, мемлекеттің және кәсіби ортаның негізгі құндылығы ретінде тәрбие, кәсіби және жеке өсу үдерісінде қалыптасады, ұзақ мерзімді және инвестициялық салымдарды қажет етеді. Қызметкер - бұл қажетті біліктілігі бар, белгілі бір лауазымдық міндеттерді орындайтын, өзін-өзі жетілдіруге және кәсіби өсуге қабілетті ұйымның еңбек ресурстары.

- HRM - бұл өзара байланысты және өзара шартталған элементтердің жиынтығы, адам ресурстарын басқарудың бірыңғай жүйесінің ішкі жүйелері, олар бүгінде толықтай жетілдіруді, оңтайландыруды және дамуды қажет етеді, бұл әр ішкі жүйе үшін инновациялық жұмыс әдістерін құрастыруға әкеледі.

- Қазіргі заманғы HRM жүйесі HR маманы өз қызметін жүзеге асыратын экономика секторының айрықша ерекшеліктеріне байланысты дамиды, бұл белгілі бір кәсіби қызмет жұмысының ерекшелігін түсінуде жаңа талаптарды қалыптастыруға және сәйкесінше HR құзыреттерін білім беру ортасына жекелеген пәндер, пәндер циклдары немесе белгілі бір кәсіби вектор құралдары бойынша білім беру бағдарламасы арқылы енгізуге әкеледі.

- Қызметкерлерді іздеу және іріктеу үдерісі HRM-нің негізгі ішкі жүйесі болып табылады және туризм индустриясы үшін бірқатар ерекше сипаттамаларға ие, осыған байланысты туризм үшін қызметкерлерді іздеу мен іріктеудің оңтайландырылған әдістемесін әзірлеу бүкіл саланың сапалы дамуына әсер етеді.

Сонымен, бұл диссертациялық жұмыс бүкіл туризм индустриясын сапалы дамыту мақсатында Қазақстан Республикасының туризміндегі адам ресурстарын басқару жүйесін оның жекелеген бағыттарын жетілдіру арқылы дамытуға бағытталған.

ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР

Диссертациялық зерттеу нәтижесінде Қазақстан Республикасының туризміндегі адам ресурстарын басқару жүйесінің сапасын арттыруға бағытталған мынадай тәжірибелік ұсыныстар әзірленді:

- *Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитетіне, өңірлер бойынша туризм басқармаларына Туризм индустриясы мамандарын даярлау және олардың кәсіби қызметінің сапасын арттыру мақсатында:*

1. «Туризм» ББ шеңберінде қосымша, салалық біліктіліктерді әзірлеуде бірыңғай тәсілді қалыптастыру.

2. Экономиканың барлық салалары үшін HR мамандарының бірыңғай тізілімін жасау.

3. Туризм индустриясы үшін кадрларды іріктеу бойынша бірыңғай, мемлекеттік платформа әзірлеу.

4. Туризм индустриясы мамандарына қойылатын талаптарды жаңарту, туристік сала үшін қолда бар стандарттарды жетілдіруге ерекше назар аудару қажет.

- «Туризм» ББ бойынша туризм индустриясы үшін мамандар даярлауды жүзеге асыратын *жоғары оқу орындары:*

1. Жүйелі, құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді ескере отырып, «Туризм» бағыты бойынша білім беру бағдарламаларын қалыптастыру, сондай-ақ білім алушылардың «Туризм жөніндегі HR менеджері» қосымша біліктілігін алу мүмкіндігімен халықаралық және өңірлік кәсіптік стандарттарға, жоғары білім беру жүйесіне қойылатын талаптарға және еңбек нарығының сұраныстарына негізделу.

2. «Туризм» ББ немесе жеке білім беру бағдарламасы шеңберінде ЖОО базасында менеджердің HR дағдыларына ие туризм мамандарын даярлауды жүзеге асыру, өйткені жаңа кәсіпті игеру тәжірибеге бағдарланған сипаттағы және болашақ мамандарды даярлау сапасына кепілдік беретін пәндерде айқын көрініс табуы тиіс.

- *Туристік нарық субъектілеріне:*

1. Туризм индустриясы үшін адам ресурстарын басқару жүйесінің салалық бағытын дамыту мақсатында туризм индустриясы мамандарының HR менеджерінің құзыреттерін белсенді дамыту.

2. Туристік ұйымдар қызметкерлерінің жеке және кәсіби дамуына, олардың құзыреттілігін дамытуға ықпал ету.

3. Тәжірибе базасы ретінде әрекет ету және білім беру ұйымдарына туризм бойынша кадрлар даярлауға жәрдемдесу.

4. Негізгі және арнайы құзыреттер арқылы кадрларды іздеу және іріктеу үдерісіне жеке көзқарасты қалыптастыру, осылайша маманды ұйым ішінде дамыту.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 года, №604 «Об утв.: государственных общеобязательных стандартов образования всех уровней образования» с изменениями и дополнениями от 05.05.2020 г.

2 Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019 - 2025 годы: утв.: постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 мая 2019 года, №360 <http://adilet.zan.kz/rus> 18.12.2020.

3 Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года, №211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) <https://online.zakon.kz> 03.01.2021.

4 Официальный сайт библиотеки Первого Президента Республики Казахстан – Елбасы Н.А. Назарбаева <https://presidentlibrary.kz/ru/content/model-nazarbaeva-obsudili-uchastniki-nauchnoy-konferencii-v-almaty> 11.08.2020.

5 Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. 1 сентября 2020 года. Официальный сайт Президента Республики Казахстан https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1-sentyabrya-2020-g 18.12.2020.

6 Берешева Л.А. Формирование и развитие системы управления персоналом в сфере услуг: дис. ... канд. экон. наук. – М., 2006. - 152 с.

7 Ерофеева А.П. Модернизация системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг: автореф. ... канд. экон. наук. – СПб., 2015. – 24 с.

8 Елистратова Е.Н. Управление инновационными изменениями в системе управления персоналом: дис. ... канд. экон. наук. – Омск, 2009. - 230 с.

9 Селина А.И. Организационно-методические аспекты аудита системы управления персоналом предприятий: автореф. ... канд. экон. наук. – М., 2007. - 22 с.

10 Синявец Т.Д. Теоретико-методологические основы контроллинга системы управления персоналом: дис. ... док. экон. наук. - Екатеринбург, 2012. - 368 с.

11 Полухина А.Н. Развитие управления в сфере туризма и гостеприимства (теория, методология, практика): дис. ... док. экон. наук. – Н. Новгород, 2008. - 273 с.

12 Попов С.С. Профессиональная подготовка студентов туристского вуза к управлению персоналом: дис. ... канд. пед. наук. – М., 2008. - 149 с.

13 Квартальнов В.А. Теоретические основы становления и развития системы непрерывного профессионального образования в сфере туристической деятельности: автореф. ... док. пед. наук. – М., 2000. - 35 с.

14 Емшин П.С. Кадры управления при социализме: Научные основы подбора, расстановки и использования: автореф. ... док. филос. наук. - Л., 1986. - 31 с.

- 15 Махов Г.А. Управление компетенциями как фактор развития технологии работы с персоналом (на примере крупных предприятий): дис. ... канд. экон. наук. - М., 2001. - 177 с.
- 16 Соколов Ю.В. Оценка персонала кредитно-финансовых учреждений: дис. ... канд. экон. наук. - М., 1999.- 151 с.
- 17 Солонцов С.Ю. Рационализация системы управления персоналом предприятий сферы сервиса на основе инфраструктурного подхода: дис. ... канд. экон. наук. - СПб., 2003. - 167 с.
- 18 Максимов А.П. Теоретико-методическое обеспечение подготовки и реализации управленческих решений в корпорациях: дис. ... канд. экон. наук. - М., 2011. – 148 с.
- 19 Томилов И.С. Педагогические аспекты подготовки туристских кадров в условиях регулирования рыночных процессов: дис. канд. пед. наук. - М., 1998. – 164 с.
- 20 Torrington D., Hall L., Taylor S., Atkinson C. Human Resource Management. - 10th ed. - Pearson, 2017. - 720 p.
- 21 Pilbeam S., Corbridge M. People Resourcing: Contemporary HRM in Practice. - Financial Times Management, 2006. - 608 p.
- 22 Моргунов Е.Б. Модели и методы управления персоналом. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. - 464 с.
- 23 Зорин И. В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368 с.
- 24 Маслоу А. Теория человеческой мотивации. - СПб., 1999. - С. 77-105.
- 25 Метерсон Д. Корпоративная культура и управление изменениями. - Harvard Business Review, 2007. - P. 65-90.
- 26 Алавердов А.Р. Управление человеческими ресурсами организации. - М.: Синергия, 2011. - 656 с.
- 27 Базаров Т.Ю. Управление персоналом. - М.: Академия, 2010. - 224 с.
- 28 Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика - М.: Проспект, 2011. - 688 с.
- 29 Кибанов А. Я. Основы управления персоналом. - М.: ИНФРА- М, 2012. – 304 с.
- 30 Маслов В.М. Управление персоналом. - М.: ИНФРА-М, 2015. – 492 с.
- 31 Бухалков М.И. Управление персоналом. – М.: Изд-во РАГС, 2005. – 409 с.
- 32 Егоршин А.П. Основы управления персоналом. – М.: Юнити, 2006. – 415 с.
- 33 Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2004. – 308 с.
- 34 Силин А.Н. Управление персоналом. – Тюмень: Новое знание, 2004. – 517 с.
- 35 Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления. - М.: Финансы и статистика, 1999. - С. 59-62.

- 36 Жданова Т.С., Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П. Менеджмент в туризме. - М.: Альфа-М, 2010. - 272 с.
- 37 Журавлев Ю.В., Балабанова Л.И. Управление персоналом. – Воронеж: ВГТА, 2010. – 21 с.
- 38 Островская А.Е., Ахмедова И.Д. Управление предприятиями социально-культурного сервиса и туризма. - Тюмень: Изд-во Тюменского государственного университета, 2008. - 284 с.
- 39 Лесник А.Л. Основы стратегического управления в индустрии гостеприимства. – М.: Академический Проект, 2002. – 212 с.
- 40 Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Экзамен, 2003. – 156 с.
- 41 Баклыкова Е.А. Актуальные проблемы в управлении человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе. – М.: Изд-во РЭА им. Г.В. Плеханова, 2006. – 156 с.
- 42 Жукова М.А. Менеджмент в туристическом бизнесе. – М.: Экзамен, 2005. – 218 с.
- 43 Арсеньев Ю.Н., Щербакова В.А. Проблемы подготовки менеджера туризма в едином образовательном пространстве // Туризм: от науки к практике. Труды Российской академии естественных наук. - М.: РАЕН, 2006. – Т. 1. - С. 142-148.
- 44 Блауберг И.В., Юдин Э.Г. Становление и сущность системного подхода. - М., 1973. - 135 с.
- 45 Громкова М.Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности. - М.: Юнити - Дана, 2003. - 415 с.
- 46 Зорин И.В. Образование и карьера в туризме. - М.: Советский спорт, 2000. - 224 с.
- 47 Ильина Т.А. Структурно-системный подход к организации обучения. - М.: Знание, 1972. - 152 с.
- 48 Кальней В.А. Литовченко Г.Б. Корпоративная культура как компонент профессионального воспитания студентов туристского вуза // Туризм: наука и образование. - 2006. - №1. - С. 68-70.
- 49 Квартальнов В.А., Зорин И.В. Туристский бизнес и система обучения кадров предприятий обслуживания: Зарубежный опыт. - М., 1990. - 137 с.
- 50 Панина Т.С., Вавилова Л.Н. Современные способы активизации обучения. - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 176 с.
- 51 Семушина Л.Г. Стандарты уровней профессионального образования, их значение для разработки содержания подготовки специалистов. - М.: НИИВО, 1993. - Вып. 1. - 111 с.
- 52 Сеселкин А.И. Диверсификация профессионального туристского образования. - М.: Советский спорт, 2004. – 233 с.
- 53 Сталл Т. Самообучающаяся организация. Видение и перспективы развития человеческих ресурсов. - М., 2004. - 172 с.
- 54 Bowen D. Tourism education, issues and perspectives: a UK case study // Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality. – Netherlands: Tilburg University Press, 1996. – Vol. 1. - P. 113-122.

- 55 Cooper C., Shepherd R., Westlake J. Educating the Educators in Tourism: Manual of Tourism and Hospitality Education. - Madrid: WTO, 1996. - 222 p.
- 56 Walle A. Hospitality/Tourism education: Generic vs. Specialized Perspectives // Journal of Hospitality & Tourism Education. Councilon Hospitality. Restaurant and Institutional education. - 1997. - Vol. 9, №1. - P. 73-77.
- 57 Мазбаев О.Б. Подготовка будущих учителей к руководству туристско-краеведческой деятельностью со школьниками: автореф. ... канд. пед. наук. – Алматы, 1993. – 24 с.
- 58 Вуколов В.Н. Теория и практика подготовки специалистов туристской индустрии в высших учебных заведениях: дис. ... док. пед. наук. – Алматы, 2001. – 269 с.
- 59 Саипов А.А. Научно-педагогические основы подготовки менеджеров туризма. – Алматы: АГУ им.Абая, 2002. – 236 с.
- 60 Жолдасбеков А.А. Система подготовки туристических кадров в региональных вузах Республики Казахстан: дис. ... док. пед. наук. – Алматы, 2005. – 271 с.
- 61 Турсынов Т.Т. Педагогические условия экономического образования будущих менеджеров туризма: дис. ... канд. пед. наук. – Алматы, 2006. – 141 с.
- 62 Никитинский Е.С. Теория и практика устойчивого развития туризма и государственного управления туристической деятельностью в Республике Казахстан: дис. ... док. пед. наук. – Алматы, 2010. – 303 с.
- 63 Имангулова Т.В., Нижегородцев Р., Расулова С., Расулова Д., Матвейчева Д. Развитие HR - менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе // Аналитический журнал «РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция». - 2018. - №2. – С. 144-148.
- 64 Плохих Р.В., Жакупова А.А., Молдагалиева А.Е. Компетентностная модель выпускника образовательной программы «6В11101 Туризм» // Записки Усть-Каменогорского филиала Казахского Географического Общества. - Выпуск пятнадцатый «Международный год мира, доверия и устойчивого развития» // Материалы международной научно-практической конференции. – Усть-Каменогорск: ТОО «ВКПК АРГО», 2021. – С. 260-268.
- 65 Абдикаримова М.Н. Организационно - педагогические условия совершенствования подготовки туристских кадров: дис. ... док. филос. (PhD): 6D090200. – Алматы, 2020. – 150 с.
- 66 Вершигора Е.Е. Менеджмент. - М.: ИНФА-М, 2001. - 283 с.
- 67 Кондаков А. М. Образование как ресурс развития личности, общества и государства: дис. ... док. пед. наук. - М.: Ин-т содержания и методов обучения РАО, 2005. - 322 с.
- 68 Кафидов В.В. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие. - СПб.; Питер, 2012. - 208 с.
- 69 Ердаuletov С.Р. География туризма: история, теория, методы, практика. – Алматы, 2000 – 336 с.
- 70 Травин В. В. Основы кадрового менеджмента. – М.: Дело, 1995. – 331 с.

- 71 Hussey D.E. Strategic management: Theory and practice. - Pergamon, 1994 – 729 p.
- 72 Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М.: Издательство Юрайт, 2011. – 561 с.
- 73 Максимцева И.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Юрайт, 2012. – С. 18.
- 74 Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. - СПб.; Питер, 2013. - 848 с.
- 75 Зайцева Т.В. Система управления человеческими ресурсами. - М.: Издательство Московского университета, 2012. - 248 с.
- 76 Грэхем Х.Т., Беннетт Р. Управление человеческими ресурсами. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 598 с.
- 77 Дафт Р. Л. Менеджмент. – СПб., 2015. - 655 с.
- 78 Щёкин Г.В. Основы кадрового менеджмента. - К.: МАУП, 2004. - 280 с.
- 79 Гапоненко А.Л., Панкрухин А.П. Общий и специальный менеджмент. - М.: Изд-во РАГС, 2001. - 568 с.
- 80 Druker P.F. Innovation and Enterprenurship. – N.Y., 1985. – 285 p.
- 81 Иванцевич Дж.М., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления: Основы управления персоналом. – М.: Дело, 1993. – 304 с.
- 82 Mahoney Thomas A., Deckop John R. Evolution of Concept and Practice in Personnel Administration/Human Resource Management (PA/HRM) // Journal of Management. – 1986. – Vol. 12, №2. - P. 223-241.
- 83 Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. - 258 с.
- 84 Марр Р., Шмидт Г. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики. – М.: МГУ, 2001. – 480 с.
- 85 Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. – СПб.: ПИТЕР, 2009. - 368 с.
- 86 Щедровицкий П.Г. Человеческий капитал в контексте процессов разделения труда. – М.: РАНХиГС, 2012. – С.120.
- 87 Becker Gary S. Human Capital. – New York: Columbia University Press, 1964. – 187 p.
- 88 Маслова В.М. Управление персоналом: учеб. и практикум для акад. бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014. – 492 с.
- 89 Руденко А.М. Управление человеческими ресурсами. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 350 с.
- 90 Пестова А., Имангулова Т., Губаренко А. Современный подход к системе поиска и подбора персонала в туристической индустрии Казахстана // Вестник ЕНУ имени Л.Н. Гумилева. Серия «Экономическая». - 2021. - №4. - С. 242-253.
- 91 Куянецов И. А. Государственное и муниципальное управление: сборник студенческих работ. – М.: Студенческая наука, 2012. – 2314 с.
- 92 Михалкина Е.В. Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии. - Изд-во: Южный федеральный университет, 2011. - 426 с.

- 93 Armstrong M. The main HR textbook in the world. – М.: Eskimo, 2019. - 416 p.
- 94 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). – P. 27-33.
- 95 Тесленко И.В. История менеджмента. - Екатеринбург: УГТУ – УПИ, 2009. - 140 с.
- 96 Журавлев П.В. Мировой опыт в управлении персоналом: обзор зарубежных источников. – М.: Рос. экон. акад., 1998. – 232 с.
- 97 Варакулина М.В. Управление персоналом. – Брест: БрГУ, 2011. – 198 с.
- 98 Варакулина М.В. Система управления персоналом предприятия: концептуальная модель и механизм ее реализации.– Брест: БрГУ, 2019. – 178 с.
- 99 Андерсон К.М. Мексиканский проект Роберта Оуэна. История социалистических учений. - М., 1987. - С. 47-68.
- 100 Фалмер Р.М. Энциклопедия современного управления: - М.: ВИПКэнерго, 1992. - Т. 2. - 100 с.
- 101 Стредвик Дж. Управление персоналом в малом бизнесе. – СПб.: Нева, 2003. – 288 с.
- 102 Кравченко А.И. История менеджмента. - М.: Академический Проект, 2000. - 352 с.
- 103 Головачев А.С. Организация, нормирование и оплата труда. – М.: Высшая школа, 2015. – 464 с.
- 104 Файоль А. Общее и промышленное управление. – М.: Республика, 1992. – 351 с.
- 105 Варакулина М.В. Развитие системы управления персоналом в обеспечении эффективности функционирования предприятия: автореф. ... канд. экон. наук. - Минск, 2016. – 27 с.
- 106 Бурганова Л.А. Теория управления Элтона Мэйо. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2007. – 160 с.
- 107 Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Евразия, 1999. – 478 с.
- 108 Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 695 с.
- 109 Becker G.S. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis. – New York: National Bureau of Economic Research, 1994. – 416 p.
- 110 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). - P. 1005–1010.
- 111 Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М.: Изд.Юрайт, 2011. – 561 с.
- 112 Первый HR-форум госслужащих прошел в Казахстане https://www.inform.kz/ru/pervyy-hr-forum-gossluzhaschih-proshel-v-kazahstane_a3518510 20.05.20.

- 113 Международная бизнес премия по управлению персоналом WOW!HR <https://wowhr.kz/> 10.07.2020.
- 114 Официальный сайт «HILL» // <https://hill.kz> 22.08.2020.
- 115 Верещагина А.В. Социология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 318 с.
- 116 Ожегов С.И. Словарь русского языка. – М.: Издательство «Советская энциклопедия», 1970. - 900 с.
- 117 Клочков А.К. КРІ и мотивация персонала // Полный сборник практических инструментов. - Эксмо, 2010. - 160 с.
- 118 Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. – СПб.; Питер, 2004. - 825 с.
- 119 Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л. Управление персоналом. – М.: ЮНИТИ, 2002. - 560 с.
- 120 Руденко А.М. Управление персоналом. – Ростов н/Д: Феникс, 2021. – 319 с.
- 121 Буров А.Н., Василенко И.В., Давыдкина И.Б. и др. Менеджмент. Управление проектами. - Волгоград: Сфера, 2018. - 304 с.
- 122 Ленская И.Ю., Шиндряева И.В., Ширяева В.А. Л 46 Управление персоналом организации. - М.: Мир науки, 2017. – С.48.
- 123 Дейнека А.В., Беспалько В.А. Управление человеческими ресурсами. - М.: Дашков и К, 2013. - 392 с.
- 124 Программного комплекса «ПК Управление персоналом» <https://www.mikosoft.kz> 21.12.2021.
- 125 Prahalad C.K., Hamel G. Strategy as a Field of Study: Why Search for a New Paradigm? // Strategic Management Journal. - 1994. - Vol. 15. - P. 5–16.
- 126 Teece D., Rumelt R. Understanding Corporate Coherence: Theory and Evidence // Journal of Economic Behavior and Organization. - 1994. - Vol. 23, №1. - P. 1–30.
- 127 Катъкало В.С. Эволюция теории стратегического управления. - СПб.: Издат. Дом С.-Петербур. гос. ун-та, 2006. - 230 с.
- 128 Кучеров Д.Г. Стратегическое управление человеческими ресурсами: зарождение и становление концепции // Вестник С.-Петербур. ун-та. Серия «Менеджмент». - 2014. - Вып. 1. - С. 98-116.
- 129 Райт П.М., Данфорд Б.Б., Снелл С.А. Человеческие ресурсы и ресурсная концепция фирмы // Российский журнал менеджмента. - 2007. - Т. 5, №1. - С. 113–138.
- 130 Армстронг М. Главный учебник HR в мире. – М.: Эскимо, 2019. – 416 с.
- 131 Козырев В.М. и др. Менеджмент туризма. Экономика туризма. – М.: Российская международная академия туризма, 2002. - 310 с.
- 132 Шубаева В.Г., Сердобольская И.О. Маркетинг-менеджмент туризма. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. - 136 с.
- 133 Кривов Е.С. Развитие рекрутинговых услуг на основе формирования организационно-экономических ресурсов кадровых агентств: дис. ... канд. экон. наук. – Тольятти, 2008. – 175 с.

- 134 Ключников А.В. Менеджмент туризма. - М.: Советский спорт, 2009. - 228 с.
- 135 Балашов А.И. и др. Управление человеческими ресурсами. - СПб.: Питер, 2012. - 320 с.
- 136 Жданова Т.С., Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П. Менеджмент в туризме. - М.: Альфа-М, 2010. - 272 с.
- 137 Чудновский А.Д., Королев Н.В. и др. Менеджмент туризма. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.
- 138 ЕСУВО «Реестр Образовательных Программ». http://esuvo.platonus.kz/#/register/education_program 05.12.2021.
- 139 Общества по управлению человеческими ресурсами. <https://www.shrm.org> 11.12.2021.
- 140 Официальный сайт по обучению специалистов // <http://www.classs.ru/hrclub/attestation/attestation6.html> 02.09.2021.
- 141 Карамова А.С. Управление человеческими ресурсами в индустрии туризма // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – М., 2014 // <https://ekonomika.snauka.ru> 22.07.2020.
- 142 Mahmoud R., Al-Mkhadmeh A.A., Alananzeh O.A., Masa'deh R. Exploring the relationship between human resources management practices in the hospitality sector and service innovation in Jordan: the mediating role of human capital // *GeoJournal of Tourism and Geosites*. - 2021. – Vol. 35, №2. - P. 507–514.
- 143 Ardito L., Messeni P.A. Breadth of external knowledge sourcing and product innovation: The moderating role of strategic human resource practices // *European Management Journal*. - 2017. – Vol. 35, №2. – P. 261-272.
- 144 Anderson N., Potočnik P., Zhou J. Innovation and creativity in organizations: a state-of-the-science review // *Journal of Management Studies*. - 2014. – Vol. 40, №5. – P. 1297-1333.
- 145 Об утверждении государственных общеобязательных стандартов образования всех уровней образования Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 года, №604.
- 146 Профессиональный стандарт «Туризм». Приказ Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» №3 от 17 января 2017 года <https://atameken.kz/uploads/content/files> 03.02.2020.
- 147 Сайт по поиску и подбору персонала, через интеграционные системы PeopleForce <https://peopleforce.io/ru/vozmozhnye-integratsii/> 15.06.2021.
- 148 Официальный сайт Казахстанской туристской ассоциации <https://kaztour-association.com/o-nas/o-hta> 22.09.2021.
- 149 Имангулова Т.В., Прокофьева М.А. О методике подбора кадров для индустрии туризма с учетом морально-психологического климата в коллективе // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. - М., 2017. – №7, часть 1. – С. 125-129.
- 150 Протасов П.А. Эффективность методов отбора персонала // *Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук*. – 2016. – №10-11. – С. 214-218.

151 Официальный сайт Всемирного банка развития <https://www.vsemirnyjbank.org/ru/publication/human-capital/brief/the-human-capital-project-frequently-asked-questions> 07.05.2021.

152 Bazazo I.K., Alananzeh O.A. The implementation of international standards and specifications (ISO-SCUBA) on improving the quality of Diving tourism in Aqaba Jordan // *GeoJournal of Tourism and Geosites*. – 2020. - №33(4). - P. 1557-1563.

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

154 Boxall P., John P., Patrick M. Wright. *Human Resource Management*. - Oxford University Press, 2009. - P. 1222-1231.

155 Винтайкина Е.В. Проблемы профессионального туристского образования // *Вестник Московского университета МВД России*. - 2010. - №5. - С. 14-15.

156 Ананьева Т.Н. *Сервис и туризм: словарь-справочник*. – М.: Альфа-М., 2008 – 322 с.

157 Писаревский Е.Л. Туристское образование в России: национальная идентификация в условиях глобальной интеграции (философско-правовой аспект) // *Туризм: право и экономика*. - 2012. – №4. - С. 2-7.

158 Богатырева Д.С. К вопросу о профессиональной подготовке будущих специалистов туристской отрасли // *Вестник Луганского национального университета имени Тараса Шевченко*. – 2017. – №1(3). – С. 41-47.

159 Трофимов Е.Н. *Основы туризма: учебник*. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с.

160 Имангулова Т.В., Саванчиева А.С. Значение инновационных технологий в образовательном процессе // *Збірник наукових праць*. – Харків, 2013. – Вып. 18. – С. 63-65.

161 Полупан Л. Особенности и этапы проектирования образовательных программ в вузе (практический аспект) // *Вестник Балтийского федерального университета им. И.Канта*. – 2014. – №11. – С. 49-59.

162 Абдикаримова М.Н., Губаренко А.В., Макогонов А.Н., Имангулова Т.В., Лютерович О.Г. Системный подход в разработке образовательных траекторий по подготовки специалистов индустрии туризма для экскурсионного обслуживания // *Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры»*. – 2020. - №4(62). – С. 32-40.

163 Губаренко А.В. Совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан: дис. ... док. филос. (PhD):6D090200. – Алматы, 2021. – 178 с.

164 Чеглакова А., Числина И. Важность современных HRM-систем в управлении предприятием // *Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования*. - 2019. – Т. 40, №6. – С. 139-145.

165 Olimova O. Improvement of the human resources management strategy in the enterprises of the real sector // *Cognitio rerum*. - 2021. - №7. - P. 25-28.

- 166 Официальный сайт UNWTO TedQual
<https://www.unwto.org/institutions-unwtotedqual-certified-programmes> 07.08.2020.
- 167 Расулова С.К. Принципы менеджмента
http://elib.kazntu.kz/publication_view/view/10798/9355 01.10.2018.
- 168 Расулова С.К., Пестова А.А. Особенности зарубежного опыта HRM в индустрии туризма // II Международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы развития туризма». – М., 2018. – С. 169-174.
- 169 Официальный образовательный портал «Все курсы онлайн»
<https://vse-kursy.com/> 05.01.2022.
- 170 Официальный сайт правительства для граждан. Контакты управлений занятости и социальных программ <https://egov.kz> 29.12.2021.
- 171 Пестова А.А., Макогонов А.Н. Корпоративный этикет и культура общения // *Laisvalaikio tyrimai: elektroninis mokslo žurnalas*. - 2021. - №1(17). - С. 18–26.
- 172 Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сөздік - анықтамасы // Свидетельство о гос.регистрации прав на объект авторского права от 29 августа 2018. - № 2816.
- 173 Закирьянов Б.К., Имангулова Т.В., Байсакалова А.Ш., Пестова А.А. Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сөздік-анықтамасы. - Алматы: КазАСТ, 2018. – 390 б.
- 174 Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. Экономический словарь – справочник индустрии туризма и гостеприимства // Свидетельство о гос.регистрации прав на объект авторского права от 23 августа 2018. - №2696.
- 175 Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А. Экономический словарь индустрии туризма и гостеприимства. - Алматы: КазАСТ, 2017. – 360 с.
- 176 Rassulova S.K., Zakiryaynov V.K. Pestova A.A. Serviceology. - Almaty: KazAST, 2018. – 180 p.
- 177 Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства. - Алматы: КазАСТ, 2018. – 192 с.
- 178 Ушкулакова Г.М., Пестова А.А., Жаксыбекова Д.К., Губаренко А.В. Қызмет көрсету саласындағы HRM. – Алматы: ҚазСТА, 2021. – 124 б.
- 179 Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. The Dictionary on methods of teaching tourist disciplines // Свидетельство о гос.регистрации прав на объект авторского права от 20 ноября 2018. - № 614.
- 180 Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. Terminological dictionary of the scientific – research activity in tourism // Свидетельство о гос.регистрации прав на объект авторского права от 22 ноября 2018. - №652.
- 181 Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н., Кулахметова Г.А. Қонақжайлық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі // Свидетельство о гос. регистрации прав на объект авторского права от 6 августа 2020. - №11540.

182 Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н., Кулахметова Г.А. Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі // Свидетельство о гос.регистрации прав на объект авторского права от 6 августа 2020. - №11549.

183 Имангулова Т.В., Еспенбетов Н.С., Пестова А.А. Туризм индустриясындағы қақтығыстардың өзгеруі. – Алматы: ҚазСТА, 2021. – 92 б.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Модульный учебный план



КАЗАХ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ
КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
THE KAZAKH ACADEMY OF SPORTS AND TOURISM



Қазақ спорты және туризм Академияның Ғылыми кеңесінде бекітілген
Утвержден на заседании Ученого совета Казахской академии
спорта и туризма
Approved at the meeting of the Academic Council of the Kazakh Academy of Sport
and Tourism
Хаттама/Протокол № 10/10 "19.05" - 2020
ГК төрағасы/Президент УСА Academic Council Chairman
Қасымжан Қ.Қ.

МОДУЛДЫҚ ОҚУ ЖОСПАРЫ

Білім беру саласы: 6В11 - Қызмет көрсету
Даярлау бағыты: 6В111 - Қызмет көрсету саласы
Білім беру бағдарламасы: 6В11101 - Туризм
Оқу мерзімі: 4 жыл
Қабылдау жылы: 2020
Оқу формасы: күндізгі
Академиялық дәрежесі: 6В11101 - Туризм білім беру бағдарламасы бойынша қызмет көрсету саласындағы бакалавры

МОДУЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Область образования: 6В011 - Услуги
Направления подготовки: 6В111 - Сфера обслуживания
Образовательная программа: 6В011101 - Туризм
Срок обучения: 4 года
Год приема: 2020
Форма обучения: очная
Академическая степень: бакалавр в области услуг по образовательной программе: 6В011101 - Туризм

MODULAR TRAINING PLAN

Field of education: 6B11 - Services
Directions of training: 6B111 - Service sector
Educational program: 6B011101 - Tourism
Study duration: 4 years
Entrance year: 2020
The form of studying: full-time
Academic degree : Bachelor of Education in the field of services educational program: 6B011101 - Tourism

1	2	3	4	5	6		7											
					8	9	10											
Модуль коды/ Module code	Модуль атауы/ Наименование модуля/ Name of module	Көрсеткіш түрі/ Наименование индикатора/ Competence name	Индикатор коды/ Code of indicator	Пәнаралық атауы/ Наименование дисциплины/ Name of discipline	Семестр бойынша бөлу (Фактурал) сәтте не по семестрам (Еcts)	Семестр бойынша бөлу (Фактурал) сәтте не по семестрам (Еcts)	Оқу жұмыс мөлшері жеткізілетін Study volume:	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
I. Жалпы білім беретін пәндер жиынтығы/Общепредметные дисциплины/Suite of general education disciplines																	26	ECTS
M 1	Тілдік дайындық модулі - А/ Модуль языковой подготовки урнама - А	МК ОК ОК	K3PL1101	Қазақ (орыс) тілі/ Казахский (русский) язык / Kazakh (Russian) language	1	5	150				45	15	90		3	3		
	Модуль тілдік дайындық урнама - А	МК ОК ОК	K3PL1102	Шетел тілі/ Иностранный язык/ Foreign language	1	5	150				60	15	75		4	4		
M 2	Тілдік дайындық модулі - В/ Модуль языковой подготовки урнама - В	МК ОК ОК	K3PL1203	Қазақ (орыс) тілі/ Казахский (русский) язык / Kazakh (Russian) language	2	5	150				45	15	90		3	3		
	Модуль тілдік дайындық урнама - В	МК ОК ОК	K3PL1204	Шетел тілі/ Иностранный язык/ Foreign language	2	5	150				60	15	75		4	4		
M 3	Әлеуметтік-саясаттану білім модулі Модуль социально-политических знаний Socio-political knowledge module	МК ОК ОК	SH11209	Модуль социально-политических знаний Социология және саясаттану Socialology and political science	1	4	120			30	30	15	45		4	2	2	
		МК ОК ОК	SH12213	Модуль социально-политических знаний Мәдениеттану және психология Культурология и психология Culturology and psychology	2	4	120			30	30	15	45		4	2	2	
M 4	Әлеуметтік-құқықтану модулі I / Модуль социально- культурных компетенций I / Module of socio-cultural competences I	МК ОК ОК	SH12109	Ақпараттық және коммуникациялық технологиялар/ Информационные и коммуникационные технологии Information and communication technology	3	5	150			15	30	15	90		3	1	2	
		ТҚ МҚ ОК	APSM 2110	Тіршілік қабілетсіздігі желілері және экология Основы безопасности жизнедеятельности и экология Fundamentals of life safety and ecology	3	5	150			30	15	15	90		3	2	1	

M 11	Тілдік дайындық модулі - 3/ Модуль языковой подготовки уровня - 3/ Module of language training - 3	TK KB CC	KRFL 2377	Қызмет көрсету саласында шет тілдік сөйлеу және жау практикасы Практика устной и письменной речи иностранного языка в сфере услуг The practice of speaking and writing a foreign language in the service sector	3	3	90		30	15	45	2	1	1	
		TK KB CC	KRFL 2478	Қызмет көрсету саласындағы іскерлік шет тілі Деловой иностранный язык для сферы услуг Business Foreign Language for service sector	4	3	90		30	15	45	2		2	
		TK KB CC	KRFL 2479	Қызмет көрсету саласындағы іскерлік хат алмасу Деловая корреспонденция в сфере услуг Business correspondence in the service sector	4	3	90		30	15	45	2		2	
M 12	Туристік бизнесі ұйымдастыру - 2 модулі / Модуль организации туристического business - 2 / Module of organization of tourism business - 2	ЖООК BK LC	TS 3580	Туризм менеджменті Management туризма Tourism management	5	4	120		15	30	15	60	3	1	2
		ЖООК EK LC	TS 3681	Туризмдегі бухгалтерлік есеп Бухгалтер в туризме Accounting in tourism	6	4	120		15	30	15	60	3	1	2
M 13	Тілдік дайындық деңгейі - 4 және академиялық тәжірибе / Модуль языковой подготовки уровня - 4 и академического письма / Language training level - 4 and academic writing module	ЖООК BK LC	SH 3534	Академиялық жазу Академическое письмо Academic writing	5	4	120		15	30	15	60	3	1	2
		TK KB CC	KRFL 3582	Халықаралық туризмдегі ағылшын тілі Английский язык в международном туризме English for international tourism	5	3	90		30	15	45	2		2	
		TK KB CC	KRFL 3583	Ғылыми мақсаттағы ағылшын шет тілі Иностраный язык для академических целей Foreign language for academic purposes	5	3	90		30	15	45	2		2	
		TK KB CC	KRFL 3684	Қызмет көрсету саласындағы коммуникативті шет тілі Коммуникативный иностранный язык в сфере услуг Communicative foreign language in service sector	6	3	90		30	15	45	3		3	
		TK KB CC	KRFL 3685	Қызмет көрсету саласындағы кәсіби шет тілі Профессиональный иностранный язык сферы услуг Professional foreign language in service sector	6	3	90		30	15	45	3		3	
		TK KB CC	TS 35135	Қонақжайлылық саласындағы кәсіби этика және этикет Профессиональный этика и этикет в сфере гостеприимства Professional ethics and etiquette in the field of hospitality	5	3	90		15	15	15	45	2	1	1
M 14	Қызмет көрсету саласындағы кәсіби коммуникативті модуль / Модуль профессиональной коммуникативной в сфере услуг / Professional communication in the service sector module	TK KB CC	TS 3587	Іскерлік этикет Деловой этикет Business etiquette	5	3	90		15	15	15	45	2	1	1
		TK KB CC	TS 3588	Туризмдегі персоналды басқару Управление персоналом в туризме Personnel management in tourism	5	4	120		15	30	15	60	3	2	1
		TK KB CC	TS 3589	Адам ресурстарын басқару Управление человеческими ресурсами Human resources management	5	4	120		15	30	15	60	3	2	1
		TK KB CC	TS 3690	Мейрамхана және мейрамхана ісі Гостиничное и ресторанное дело Hotel and restaurant business	6	3	90		15	15	16	44	2	1	1
		TK KB CC	TS 3691	Мейрамхана және мейрамхана қызметі Ресторанный и гостиничный сервис Restaurant and hotel service	6	3	90		15	15	16	44	2	1	1

Кезекшісі/Сот жоспары / Coordinator:	Кеңес бастығы/Бөлім басшысы / Head of department:
ОӘЖ жиналғысы проректор/Проректор по УМР / Vice-rector for educational and methodical work	Нұрсұлтанов Д.К. Абдулхамидов М.И.
-29-05-2020 г.	Алимулла А.Т.
ОБ жетекшісі/Руководитель ОБ / Head of educational department	Тағаров А.Т. Оспанова А.Б.
-29-05-2020 г.	Киселбаев Ж.С.
ОӘЖ жетекшісі/Руководитель УМО / Head of educational and methodical department	Сүлейменов Г.А.
-29-05-2020 г.	
ТБ жетекшісі/Руководитель ОТ/Head of registration department	Калдыбаев А.К.
-29-05-2020 г.	
ОСФ деканы/ Декан ФСОС / Dean of faculty	Дербекбаев Р.Б.
-29-05-2020 г.	
ТФ деканы/ Декан ФТ / Dean of faculty	Имангулова Т.В.
-29-05-2020 г.	
КСЖЖФ деканы/ Декан ФЖСФ / Dean of faculty	Коналбаев Б.М.
-29-05-2020 г.	
Құрастырушылар/ разработчики/developers	
"Бастау" ЖШС / ИП "Бастау" / "Bastau" IP	Сарааров О.А.
-29-05-2020 г.	
Түркістан ғылым-зерттеу институты (Түркістан ҒЗИ) / Научно-исследовательский институт туризма (НИИ туризма) / Scientific Research Institute of Tourism (ISIT)	Кенжетов Н.С.
-29-05-2020 г.	
Эксперттер жетекшісі/спец	
"Билим мен сауқатты рәсімдеу бойынша электронды портал" АЖК "БІЛІМ АТТІС" "Цифровой портал по образованию и культуре" / "Цифровой портал по образованию и культуре" Ц.П.	Миниканова С.В.
-29-05-2020 г.	
Студенттерін өкілдері/представители студентов/representatives of students	
Жастар қол жиналғысы бөлім жетекшісі/руководитель отдела по делам молодежи / Head of the Department for Youth Affairs	Серинова С.С.
-29-05-2020 г.	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Индивидуальный учебный план

Казахская академия спорта и туризма
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН МАГИСТРАНТА
2020-2021 учебный год
Научное и педагогическое направление

Ф.И.О. обучающегося
Курс 2 Группа MN-TOUR-19-2

Хайрлиев Тимур Леонидович
Специальность 7М11101– Туризм

Семестр 3 (осенний)

№ п/п	Цикл дисциплины	Код дисциплины	Наименование дисциплины	Колич. кредитов	Форма контроля (экзамен)	Ф.И.О. ППС	
						по лекции	по практическим, лабораторным занятиям, СРСР
1	ПД КВ	TS6347	Альтернативные виды туризма	5	У	Лютерович О.Г.	Лютерович О.Г.
2	ПД КВ	TS6357	HRM в сфере туризма	4	У	Губаренко А.В.	Губаренко А.В.
3	БД КВ	TS6349	Экономика туризма	5	У	Закирьянов Б.К.	Закирьянов Б.К.
<i>Дополнительные виды обучения (ДВО)</i>							
4	БД ВК	TS6301Р	Практика педагогическая	4	О	Кафедра ТиС	
5	ВК		Научно-исследовательская работа магистранта, включая выполнение магистерской диссертации	12	О	Научный консультант	

Всего кредитов 30

Семестр 4 (весенний)

№ п/п	Цикл дисциплины	Код дисциплины	Наименование дисциплины	Колич. кредитов	Форма контроля (экзамен)	База практики /Ф.И.О. ППС
<i>Практика</i>						
1	ПД ВК	TS6402Р	Исследовательская практика	12	О	НИИ Туризма
<i>Дополнительные виды обучения</i>						
2	ВК		Научно-исследовательская работа магистранта, включая выполнение магистерской диссертации	6	О	Научный консультант
<i>Итоговая государственная аттестация</i>						
3	ВК		Оформление и защита магистерской диссертации	12	3	

Примечание: У- устно, О- orally, ИГ А- Итоговая государственная аттестация, 3- защита магистерской диссертации.

Всего кредитов 30
Декан факультета _____
(подпись, печать факультета)
Магистрант _____
(подпись)

Итого кредитов 60
Регистратор _____
(подпись, Ф.И.О.)

Академический календарь:

Начало 3 (осеннего) семестра 14.09.20г.; Теоретическое обучение параллельно с педагогической практикой и НИР 14.09.20-26.12.20г.; I- рубежный контроль 02.11.20 -07.11.20 г.; II - рубежный контроль 21.12.20-26.12.20 г.; Экзаменационная сессия 04.01.21-09.01.21 г.; Каникулы 11.01.21-16.01.21 г.

Начало 4 (весеннего) семестра 18.01.21 г.; Исследовательская практика 18.01.21-10.04.21 г.; Оформление и защита магистерской диссертации 12.04.20-03.07.21 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Индивидуальный учебный план

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОКТОРАНТА

2020-2021 учебный год

Научное и педагогическое направление

Ф.И.О. докторанта Султангалиев Абдинур Нуралыулы

Курс 1 Группа D-TOUR-20-1

Специальность 8D11101 – Туризм

Семестр 1 (осенний)

№ п/п	Цикл	Код дисциплины	Наименование дисциплины	Количество кредитов	Форма контроля (экзамен)	Ф.И.О. ППС	
						по лекции	по практическим, семинарским занятиям, СРМП
1	БД ВК	TFPCS 7101	Академическое письмо	5	У	Шалабаева Л.И.	Шалабаева Л.И.
2	БД ВК	TS7102	Методы научных исследований	5	У	Имангулова Т.В.	Имангулова Т.В.
3	БД КВ	TS7107	Управление инновационными процессами в развитии туристских дестинаций	5	У	Лютерович О.Г.	Лютерович О.Г.
<i>Дополнительные виды обучения (ДВО)</i>							
4			Научно-исследовательская работа докторанта, включая выполнение докторской диссертации	15	О	Научный руководитель	

Всего кредитов 30

Семестр 2 (весенний)

№ п/п	Цикл	Код дисциплины	Наименование дисциплины	Количество кредитов	Форма контроля (экзамен)	Ф.И.О. ППС	
						по лекции	по практическим, семинарским занятиям, СРМП
1	ПД ВК	TS7209	HRM в сфере туризма	5	У	Тулбаева А.Т.	Тулбаева А.Т.
2	ПД КВ	TS7210	Исследование глобальных, национальных, региональных тенденций туризма	5	У	Лютерович О.Г.	Лютерович О.Г.
<i>Дополнительные виды обучения (ДВО)</i>							
3			Научно-исследовательская работа докторанта, включая выполнение докторской диссертации	20	О	Научный руководитель	

Примечание: У - устно, О - экзамен, ВД - Выполнение докторской диссертации, ВДД - Выполнение докторской диссертации

Всего кредитов 30

Итого кредитов 60

Декан факультета

(подпись, печать факультета)

Докторант

(подпись)

Регистратор

(подпись)

Академический календарь:

Начало 1 (осеннего) семестра 01.09.20 г.; Теоретическое обучение параллельно с НИРД 01.09.20 - 12.12.2020 г.; I - рубежный контроль 12.10.20 - 17.10.2020 г.; II - рубежный контроль 07.12.20 - 12.12.2020 г.; Экзаменационная сессия 14.12.20-19.12.20, Отчет по НИРД 21.12.20 - 26.12.2020г.; Каникулы 28.12.20 - 09.01.2021 г.

Начало 2 (весеннего) семестра 11.01.21 г.; Теоретическое обучение параллельно с НИРД 11.01.21- 24.04.2021 г.; I - рубежный контроль 22.02 - 27.02.2021 г.; II - рубежный контроль 19.04.21 - 24.04.2021г.; Экзаменационная сессия, Отчет по НИРД 26.04.21 - 01.05.2021 г.; НИРД 10.05.21-19.06.2021, Летний семестр 10.05.21 - 19.06.2021 г.; Каникулы 21.06.21 - 31.08.2021 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Акт внедрения

Қазақстан Республикасы,
Алматы, Шевченко к-сі, 14-2,
тел.: +7 (727) 2 93 83 70, 2 93 84 26,
E-mail: kta@kaztour-association.com,
www.kaztour-association.com



Republic of Kazakhstan,
Almaty, Shevchenko str, 14-2,
tel.: +7 (727) 2 93 83 70, 293 84 26,
E-mail: kta@kaztour-association.com,
www.kaztour-association.com

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Настоящим подтверждаем, что разработанные и внедренные Пестовой Алиной Амировной, в ходе ее диссертационного исследования на тему «Развитие HR менеджмента в туризме Республики Казахстан», представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 – «Туризм», современный профессиональный подход к подготовке менеджеров с навыками HRM для туризма, методика поиска персонала для индустрии туризма, а также методика эффективного подбора персонала для предприятий индустрии туризма оказали положительный эффект на качество подготавливаемых кадров, выявленный во время прохождения независимой сертификации КТА (2021), а также на основе опроса, проведенного в Google form.

КТА, выступая в качестве эксперта в области подготовки и профессиональной деятельности специалистов сферы гостеприимства, субъектов туристского рынка и т.д., отмечает высокий практико-ориентированный характер, разработанных в ходе диссертационной работы Пестовой А.А. разработок, оказывающих положительный эффект на туристскую деятельность в республике, такие как:

- Методы организации непрерывной системы освоения профессиональных компетенций в области управления человеческими ресурсами для туристского образования Республики Казахстан, трехступенчатая модель формирования дисциплин системы HRM в туризме «бакалавриат-магистратура-докторантура», носящих продолжающий характер для всех уровней ОП «Туризм».

- Разработаны и изданы учебные пособия «Қызмет көрсету саласындағы HRM»; Туризм индустриясындағы қактығыстардың өзгері; «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства»; «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства»; 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», необходимые при подготовке специалистов для индустрии туризма с навыками HR менеджера.

- Концепция единой системы поиска персонала для предприятий индустрии туризма Казахстана.

- Методика процесса эффективного подбора персонала для субъектов туризма.

- Рекомендации по развитию HR менеджмента в туризме Республики Казахстан.

Разработанные автором методики, направленные на совершенствование индустрии туризма и системы управления человеческими ресурсами в туризме Республики Казахстан, доказали свою эффективность, а предложенные методики отвечают международным, государственным, региональным, профессиональным стандартам в области туризма, а также отражают возрастающую заинтересованность субъектов туристского рынка в качественном, современном HR менеджменте Казахстана.

Директор



Р.Р.Шайкенова

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Акт внедрения



АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Настоящим подтверждаем, что сформированные и внедренные Пестовой Алиной Амировной в ходе ее диссертационного исследования на тему «Развитие HR менеджмента в туризме Республики Казахстан» представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 – «Туризм» разработки:

- методика подготовки специалистов для индустрии туризма с навыками HR менеджера;

- методика поиска персонала для предприятий индустрии туризма;

- методика эффективного подбора персонала для предприятий индустрии туризма

Оказали положительный эффект на качество процесса поиска и подбора персонала в туристской фирме ТОО «Evisa.KZ», а именно позволили повысить уровень удовлетворенности кадрами, снизить процент «текучести» кадров и улучшить качество работы предприятия.

Разработанные автором методики, направлены на качественное улучшение процесса подготовки кадров для индустрии туризма, которые владеют навыками системы управления человеческими ресурсами, при этом, специализируюсь именно на одном направлении – туризм, с возможностью сочетать несколько видов деятельности, что несомненно повысит уровень востребованности кадров на туристском рынке труда, а методики поиска и подбора персонала дадут возможность качественно оптимизировать данные процессы в целях развития внутреннего и въездного туризма в Республики Казахстан.

Генеральный директор тур. фирмы
ТОО «Evisa.KZ» Миниханова С.В.



С.В.

ТОО «Электронный портал по оформлению виз и путешествий»
Индекс А15Е2Т3, Республика Казахстан, Ул. Маркова 43, 3 этаж, офис 135
БИН 180240028498, ПИК: KZ496017131000026650, КЗТ, АО "Народный Банк Казахстана"
Тел: 8 (727) 328-70-80, +7 (727) 328-50-06
info@evisa.kz

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Перечень профессиональных требований

Перечень профессиональных требований для сотрудников туристской компании

Общие требования для всех сотрудников:

1. Наличие профессионального образования в сфере туризма;
2. Знание государственного и иностранных языков;
3. Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма;
4. Знание различных компьютерных программ;
5. Опыт практической работы в сфере туристской индустрии.

Приоритетно:

- Полное высшее законченное образование в сфере туризма
- Свободное владение казахским языком, английским языком (уровень Upper-Intermediate / Advanced) и русским языком в совершенстве;
- Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail) специализированных программ бронирования (Amadeus / Sabre)
- Опыт практической работы на аналогичной должности от 3-х лет

Желательно:

- Незаконченное высшее образование в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка
- Знание основных законов РК в области туризма
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel), Mail)
- Опыт практической работы на аналогичной должности не менее 2-х лет

Допустимо:

- Наличие средне-специального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Знание основных терминов в области туризма;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Word/Excel))
- Опыт практической работы на аналогичной должности от 1 года

Недопустимо:

- Отсутствие образования в сфере туризма;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о законодательстве РК в сфере туризма;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие практической работы на аналогичной должности

Перечень профессиональных требований для сотрудников визового отдела туристской компании

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального юридического образования;
- Знание и соблюдение требований законодательства РК в области туризма;
- Знание законодательных и нормативных документов в сфере туризма;
- Знание порядка работы консульско-визовых служб;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального юридического образования;
- Знание законодательной базы РК в области туризма;
- Знание основных нормативных документов в сфере туризма;
- Знание основных алгоритмов работы консульско-визовых служб;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального юридического образования;
- Знание терминологии законодательной базы РК в области туризма;
- Знание правил оформления нормативных документов в сфере туризма;
- Знание правил работы консульско-визовых служб;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального юридического образования;
- Отсутствие знаний законодательной базы РК в области туризма;
- Отсутствие знаний о правилах оформления нормативных документов в сфере туризма;
- Отсутствие знаний о правилах работы консульско-визовых служб;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка

**Перечень профессиональных требований для сотрудников
отдела бронирования туристской компании**

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве;
- В совершенстве знание систем бронирования (Amadeus / Sabre);
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail);
- В совершенстве знание правил оформления документации

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка;
- Знание порядка работы в системах бронирования;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Excel, Word) / Mail);
- Знание правил оформления документации

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Знаком с алгоритмами работы в системах бронирования;
- Знание основных компьютерных программ;
- Знание оформления документации

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального образования;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о работе в системах бронирования;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие знаний в правилах оформления документации

Перечень профессиональных требований для сотрудников на должности «менеджер по продаже турпродуктов» туристской компании

Приоритетно:

- Наличие высшего законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Свободное владение государственным языком, английским языком (уровень Advanced), русским языком в совершенстве;
- Знание приоритетных направлений туристских потоков;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Access, Word, PowerPoint, Excel), Mail);
- Знание и умение принципов расчета стоимости туров;

Желательно:

- Наличие высшего не законченного профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на деловом уровне, английского языка (уровень Intermediate) и русского языка;
- Знание географии туристских потоков;
- Знание компьютерных программ (Microsoft Office (Excel, Word) / Mail);
- Знание правил расчета стоимости туров

Допустимо:

- Наличие средне-специального профессионального образования в сфере туризма;
- Знание казахского языка на бытовом уровне, английского языка (уровень Pre-Intermediate) и русского языка;
- Умение ориентироваться в туристских направлениях;
- Знание основных компьютерных программ;
- Знание основных критериев расчета туров

Недопустимо:

- Отсутствие профессионального образования;
- Отсутствие знаний казахского языка, английского языка (уровень Elementary) и русского языка;
- Отсутствие знаний о географии туристских направлений;
- Отсутствие базовых знаний компьютерных программ;
- Отсутствие знаний в правилах расчета стоимости туров

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Ключевые и специальные компетенции для профессионалов индустрии туризма, по разработанной методике проведения анализа «Шкалы допустимости (возможности)»

Ключевые компетенции, которыми должен обладать специалист в области туризма	ШКАЛА ДОПУСТИМОСТИ (ВОЗМОЖНОСТИ)			
	ПРИОРИТЕТНО	ЖЕЛАТЕЛЬНО	ДОПУСТИМО	НЕДОПУСТИМО
Образование в области туризма/географии	Высшее полное образование в области туризма/географии	Неполное высшее образование в области туризма/географии	Средне-специальное образование в области туризма/географии	Отсутствие средне-специального образования в области туризма/географии
Знание государственного и иностранного языков	Казахский язык в совершенстве (разговорный и документация) Английский язык на уровне Advanced (C1) Русский язык в совершенстве	Казахский язык разговорный и документация Английский язык на уровне Intermediate (B1) Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Казахский язык разговорный Английский язык на уровне Elementary (A2) Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Отсутствие знания государственного языка. Английский язык ниже уровня Elementary (A2), Неграмотная письменная речь на русском языке
Минимальный рабочий стаж/ практика работы в туризме	Стаж работы на альтернативной должности в области туризма от 3х лет	Стаж работы на альтернативной должности в области туризма от 1года	Опыт работы на смежной должности в области туризма/сферы обслуживания от бмес Стажировка от учебного заведения в отрасли туризма	Отсутствие опыта работы в сфере туризма/сфере обслуживания Отсутствие практики на базе образовательного учреждения
Работа на персональном компьютере с различными информационными системами	Владение софтом из пакета MS Office, специализированным софтом в профессиональной сфере, системами управления проектами	Владение софтом из пакета MS Office, знание специализированных программ по бронированию, свободное владение в социальных сетях.	Знание базовых функций компьютерных программ Word, Excel	Отсутствие базовых навыков владения компьютерных программ Word, Excel

Должность	Специальные компетенции, которыми должен обладать представитель профессии в области туризма	ШКАЛА ДОПУСТИМОСТИ (ВОЗМОЖНОСТИ)			
		ПРИОРИТЕТНО	ЖЕЛАТЕЛЬНО	ДОПУСТИМО	НЕДОПУСТИМО
Менеджер по продажам	Деловая коммуникация	Опыт проведение переговоров, заключение договоров, доведения сделки до завершения	Навыки составления документации (письма, соглашение), умение вести диалог	Грамотна письменная и устная речь. Навыки владения соц.сетями	Отсутствие поставленной грамотной речи и письма. Неумение излагать свои мысли.
	Навыки продаж, презентаций	Опыт разработки туров и решения всех сопутствующих организационных вопросов	Опыт в продажах туров и туристических продуктов	Опыт продаж в сфере обслуживания или другой отрасли	Отсутствие навыков продаж. Не желание обучаться новому
	Ориентация на достижение результата	Умение доводить клиента до покупки, заключать сделки	Иметь качества лидера, достигать поставленных задач и сроков выполнения	Желание обучаться, достигать цели выполнения плана продаж	Отсутствие желания получить результат. Не расти в профессиональном ключе
	Клиентоориентированность	Наличие опыта работы с туристами в туристической компании	Навыки переговоров, умение налаживать контакт с клиентом, умение выявлять потребности клиента	Умение вести деловую беседу, иметь грамотную речь	Не уметь налаживать контакт с людьми
Менеджер по внутреннему туризму	Туристический менеджмент	Умение подбора и продажи индивидуальных и групповых туров	Навыки расчёта стоимости туров	Знание базовых аспектов по созданию туров внутреннего туризма	Отсутствие ключевых знаний по туристическому менеджменту
	Навыки использования систем бронирования	Уверенный пользователь региональных систем бронирования	Знание систем бронирования билетов и гостиниц	Теоретическая база знаний по системе бронирования, Быстрая обучаемость	Отсутствие теоретических и практических навыков владения систем бронирования
	Навыки работы в CRM системе	Уверенный пользователь работы в CRM системе	Ключевые навыки владения знаниями CRM системы	Средний уровень знания компьютерных программ, легко-обучаемый	Отсутствие базовых знаний пользования ПК

	Знание государственного и русского языков	Казахский язык в совершенстве (разговорный и документация) Русский язык в совершенстве	Казахский язык разговорный и документация Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Казахский язык разговорный Русский язык разговорный и грамотная письменная речь	Отсутствие знания государственного языка. Неграмотная письменная речь на русском языке
Менеджер по международному туризму	Знание основных туристических направлений и курортов	Опыт разработки международных туров и решения всех сопутствующих организационных вопросов	Подбор тура по запросу клиента, качественные телефонные консультации, ведение продажи и пост-продажное обслуживание;	Умение вести качественные телефонные консультации, ведение продажи и пост-продажное обслуживание готовых туров	Отсутствие понимания создания туров
	Навыки оформления виз, визовой поддержки	Знание правил визового оформления в различные страны мира	Навык заполнения визовых анкет в международные страны	Теоретические знания оформления виз, быстрая обучаемость	Отсутствие желания обучаться оформлению визовой документации
	Навыки оформления туристской документации	Знание оформления выписки билетов на регулярных и чартерных рейсах, ваучеров в отелях, страховых полисов и т.д.	Навыки работы в составлении документации в области туризма Грамотная письменная речь	Знание базовых функций компьютерных программ Word, Excel	Отсутствие базовых знаний по работе с документацией
	Знание английского языка	Английский язык на уровне Advanced (C1)	Английский язык на уровне Intermediate (B1)	Английский язык на уровне Elementary (A2)	Английский язык ниже уровня Elementary (A2), или неумение поддержать бытовой разговор на английском языке

Кроме ключевых и специальных компетенций для профессионалов индустрии туризма, при подборе персонала стоит обратить внимание на личные качества кандидата, специалист в области туризма также должен обладать следующими психологическими чертами:

- Внимательность, пунктуальность, ответственность;
- Стрессоустойчивость;
- Высокая работоспособность, продуктивность, нацеленность на результат, желание расти и развиваться
- Любить путешествовать и уметь эмоционально делиться впечатлениями

ПРИЛОЖЕНИЕ И

ОТЗЫВ



ОТЗЫВ

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

Разработанные в процессе научно-исследовательской и профессиональной деятельности Пестовой А.А. методики по подготовке специалистов для индустрии туризма, владеющими навыками системы управления человеческими ресурсами в туризме, а также эффективного поиска и подбора персонала для предприятий индустрии туризма, оказали положительный эффект, выраженный в уровне удовлетворенности обучающимися (студентами, магистрантами и докторантами) Казахской академии спорта и туризма, проходящими и/или завершившими обучение по образовательной программе «Туризм», а также повысили уровень постоянных работников туристской фирмы ТОО «EVISA.KZ», снизив тем самым процесс «текучести» кадров.

Туристская компания ТОО «EVISA.KZ» является действующим работодателем для выпускников КазАСТ по ОП «Туризм», базой по прохождению профессиональной практики обучающихся по ОП «Туризм», предоставляет свои ресурсы для обучения будущих специалистов, а сотрудники часто проводят мастер-классы и входят в состав профессорско-преподавательского состава кафедры туризма и сервиса. Наша компания на постоянной основе участвует в разработке образовательных программ, их экспертизе и пересмотре, а также в утверждении syllabusов по ОП «Туризм».

Генеральный директор
ТОО «EVISA.KZ»



С.В. Миниханова
Миниханова С.В.

ТОО «Электронный портал по оформлению виз и путешествий»
Индекс А15Е2Т3, Республика Казахстан, Ул. Маркова 43, 3 этаж, офис 135
БИН 180240028498, ИПК: KZ49601713 1000026650, KZT, АО "Народный Банк Казахстана"
Тел: 8 (727) 328-70-80, +7 (727) 328-50-06
info@evisa.kz

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Акт внедрения

ИП «Павленко Т.Б.»
Туристское агентство «Атлантис Тур»
010000 Республика Казахстан г. Нурсултан
ул. Иманбаева 8 оф. 18
тел/факс: 94 63 90, 8 701 924 79 97
e-mail: as81.tour@gmail.com



АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Данный акт внедрения подтверждает, что разработанные в процессе диссертационного исследования Пестовой А.А. на тему «Развитие HR менеджмента в туризме Республики Казахстан» представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 – «Туризм» методики по поиску и подбору персонала, внедрены в практическую и профессиональную деятельность турфирмы "Атлантис тур" в городе Нурсултан.

Так, автором предложен современный подход к процессу поиска и подбора персонала, а именно: «Методика проведения анализа ключевых и специальных компетенций для профессионалов индустрии туризма», которая позволяет своевременно подготовить «портрет специалиста» на конкретные должности с возможностью гибкого подхода, благодаря «шкале допустимости». Это дает возможность предприятиям индустрии туризма, более качественно подходить к процессу поиска и подбора персонала для предприятий индустрии туризма, что несомненно окажет положительный эффект на развитие туризма Республики Казахстан.

Директор тур фирмы
"Атлантис Тур" г. Нурсултан

Павленко ТБ



ПРИЛОЖЕНИЕ Л



Авторлық құқық объектісіне құқықтарды мемлекеттік тіркеу туралы

КУӘЛІК

№ 2816 29 тамыз 2018 ж.

Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде авторлардың өтініші бойынша авторлары **Татьяна Васильевна Имангулова, Алина Амировна Пестова, Мадина Нурбулатовна Абдиқаримова** болып табылатын авторлық құқықпен қорғалатын объектіге айрықша мүліктік құқықтар «Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сздік-анықтамасы» (ЭЕМ-ге арналған бағдарлама – электрондық оқу құралы) атауымен тіркелгені куәландырылады.

Авторлардың өтініші бойынша авторлық құқықпен қорғалатын объектіге айрықша мүліктік құқықтар және 2018 жылғы 1 шілдеде жасалған объекті **Т.В. Имангуловаға, А.А. Пестоваға, М.Н. Абдиқаримоваға** тиесілі және авторлар жоғарыда көрсетілген объектіні жасаған кезде басқа адамдардың зияткерлік меншік құқығы бұзылмағандығына кепілдік береді.

Тізілімде 2018 жылғы 29 тамызда жасалған № 2816 жазба бар.

Вице-министр  Н. Пан

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации прав на объект авторского права

№ 2816 29 августа 2018 г.

Настоящим удостоверяется, что в Министерстве юстиции Республики Казахстан зарегистрированы исключительные имущественные права на объект авторского права под названием «**Қонақжайлық және туризм индустриясының экономикалық сздік-анықтамасы**» (программа для ЭВМ – электронное учебное пособие), авторами которого по заявлению авторов являются **Имангулова Татьяна Васильевна, Пестова Алина Амировна, Абдиқаримова Мадина Нурбулатовна**.

По заявлению авторов исключительные имущественные права на объект авторского права, созданный 1 июля 2018 года, принадлежат **Имангуловой Т.В., Пестовой А.А., Абдиқаримовой М.Н.** и авторы гарантируют, что при создании вышеуказанного объекта не были нарушены права интеллектуальной собственности других лиц.

Запись в реестре за № 2816 от 29 августа 2018 года имеется.

Вице-министр  Н. Пан

ИС **КОПИЯ** 4087

	КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
	АКТ внедрения учебных пособий в образовательный процесс

«СОГЛАСОВАНО»
Проректор по учебно-методической работе,
к.п.н., доцент

« 1 » 09 2018 г. Д.К. Нурмуханбетова

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор КАЗАСТ, РИД-доктор

« 1 » 09 2018 г. Закирьянов Б.К.



АКТ

Внедрения учебных пособий, рекомендованных РУМС МОН РК по специальности «Туризм» в образовательный процесс факультета туризма Казахской академии спорта и туризма на 2018-2019 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по всем уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» программа для ЭВМ – электронное учебное пособие: «Қонақжайлылық және туризм индустриясының экономикалық сөздік-анықтамасы».

Авторы: *Имангулова Т.В.*, к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса, *Пестова А.А.*, магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, *Абдикаримова М.Н.*, магистр, ст.преподаватель кафедры туризма и сервиса.

№	Предложения, формы и краткая характеристика	Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе	Эффект внедрения
1	Внедрить в учебный процесс факультета «Туризм» с 2018 года учебное пособие «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства «Қонақжайлылық және туризм индустриясының экономикалық сөздік-анықтамасы» (авторы: Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н.) для преподавания дисциплин по следующим специальностям: 5В090200-«Туризм», 5В091200-«Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 6М090200-«Туризм», 6Д090200-«Туризм»	Оқу құрал саяхатты және ұйымдасқан туризм турларын, басқа да туристік, қонақ үйлік, мейрамханада қызмет көрсету түрлерін ұйымдастыру, жүргізу мен іске асыру кезінде пайдаланатын екі мыңнан астам түсініктер мен экономикалық терминдерден құралған. Сөздіктегі терминдер мен түсініктер алфавит бойынша ыңғайлы орналасып, колжетімді түрде сипатталған. Іріктеу барысында қонақжайлылық сала тәжірибесіндегі барлық экономикалық ерекшеліктер мен қажеттіліктер есепке алынған.	Ұсынылып отырған оқу құрал туристік салада білім алатын студенттерге, магистранттарға, докторанттар мен оқытушыларға, туристік фирмаларға, қонақ үйлер мен мейрамхананы басқаратын қызметкерлерге, туризм индустриясы мен іргелесе салалардың мамандарына және барлық туризмге қызығушылық танытқандарға арналған

Авторы:



кандидат педагогических наук, доцент
Т.В. Имангулова
магистр, преподаватель
А.А. Пестова
магистр, ст.преподаватель
М.Н. Абдикаримова

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

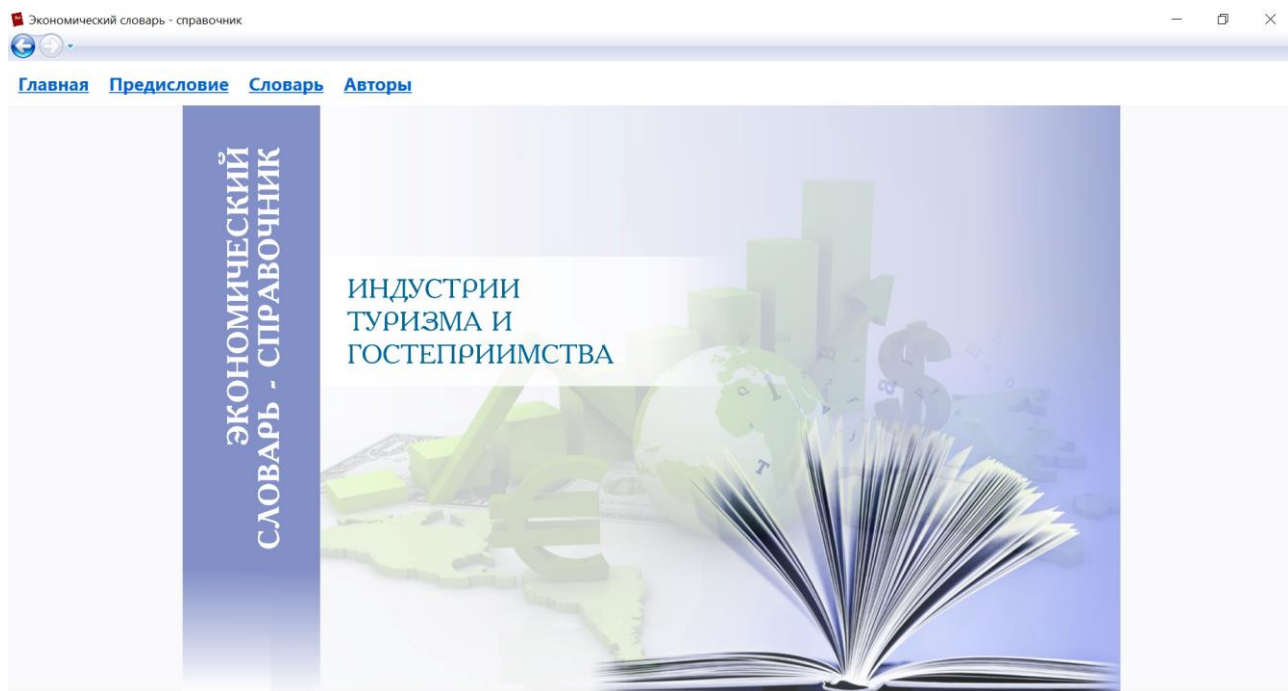
И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса



Абдикаримова М.Н.



ПРИЛОЖЕНИЕ М



А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х
Ц Ч Ш Э Ю Я

упра

Слово	Определение	Страница
администрация (от лат. administration – управление)	Администрация (от лат. administration – управление, руководство) – канал, управление (channel management) контракт на управление предприятием культура управления место управления личным предприятием персонал административно-управленческий проектная структура управления процедура управления расходы административно-управленческие	134



КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
АКТ
внедрения учебных пособий в образовательный процесс

«СОГЛАСОВАНО»
Проректор по учебно-методической работе,
к.п.н., доцент
 Д.К. Нурмуханбетова
« 2 » 2018 г.


«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ККАСТ, РИД-директор
 Закиржанов Б.К.
2018 г.

АКТ
Внедрения учебных пособий, рекомендованных РУМС МОН РК по специальности «Туризм» в образовательный процесс факультета туризма Казахской академии спорта и туризма на 2018-2019 учебный год.



Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по всем уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» программа для ЭВМ – электронное учебное пособие: «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства».

Авторы: *Имангулова Т.В.*, к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса, *Пестова А.А.*, магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, *Абдиқаримова М.Н.*, магистр, ст.преподаватель кафедры туризма и сервиса.

№	Предложения, внедрения и краткая характеристика	формы краткая характеристика	Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе	Эффект внедрения
1	Внедрить в учебный процесс факультета «Туризм» с 2018 года учебное пособие «Экономический словарь-справочник индустрии туризма и гостеприимства» (авторы: Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдиқаримова М.Н.) для преподавания дисциплин по следующим специальностям: 5В090200-«Туризм», 5В091200-«Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 6М090200-«Туризм», 6D090200-«Туризм»		Учебное пособие включает около 2000 экономических терминов, понятий и определений, используемых при организации, продвижении и реализации путешествий, туров организованного туризма и отдельных туристских, гостиничных и ресторанных услуг. В словаре-справочнике все термины, понятия и определения описаны в доступной форме и расположены по алфавиту. Каждый термин направляет на раскрытие основной терминологии в данной области.	Предлагаемый словарь-справочник предназначен для студентов, магистрантов, докторантов и преподавателей системы профессионального туристского образования, работников туристских фирм, гостиниц и ресторанов, управленческого персонала, специалистов смежных с туристской отраслей.

Авторы:  кандидат педагогических наук, доцент Т.В. Имангулова
магистр, преподаватель А.А. Пестова
магистр, ст.преподаватель М.Н. Абдиқаримова

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса  Абдиқаримова М.Н.


**РОССИЙСКАЯ
АКАДЕМИЯ
ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ**

**СЕРТИФИКАТ
УЧАСТНИКА МЕЖДУНАРОДНОЙ
ВЫСТАВКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И УСЛУГ**

(Москва, 2018)

Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н.

Электронное учебное пособие

**«ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
СЛОВАРЬ-СПРАВОЧНИК ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Алматы, 2018

**ПРЕЗИДЕНТ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ**

академик РАЕ М.Ю.Ледванов

WWW.RAE.RU



**АКАДЕМИЯ
ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ**

ДИПЛОМ

**Лауреата "Международной
выставки образовательных
технологий и услуг"**

Москва, 2018

Имангулова Т.В., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н.

Электронное учебное пособие

**«ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
СЛОВАРЬ-СПРАВОЧНИК ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Алматы, 2018

**ПРЕЗИДЕНТ РАЕ
М.Ю.Ледванов**



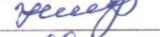
ПРИЛОЖЕНИЕ Н

	КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
	АКТ внедрения учебных пособий в образовательный процесс

«СОГЛАСОВАНО»

Проректор по учебно-методической работе,

к.п.н., доцент

 Д.К. Нурмуханбетова

« 1 » 09 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор КазАСТ, PhD доктор

 Зайтбаев Б.К.

« 1 » 09 2018 г.



АКТ

Внедрения учебных пособий, рекомендованных РУМС МОН РК по специальности «Туризм» в образовательный процесс факультета туризма Казахской академии спорта и туризма на 2018-2019 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по всем уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» учебное пособие: «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства».

Авторы: *Имангулова Т.В.*, к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса, *Расулова С.К.*, к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса, *Пестова А.А.*, магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, *Абдикаримова М.Н.*, магистр, ст.преподаватель кафедры туризма и сервиса.

№	Предложения, формы и краткая характеристика	Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе	Эффект внедрения
1	Внедрить в учебный процесс факультета «Туризм» с 2018 года учебное пособие «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства» (авторы: Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н.) для преподавания дисциплин по следующим специальностям: 5В090200-«Туризм», 5В091200-«Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 6М090200-«Туризм», 6D090200-«Туризм»	Учебное пособие рассматривает аспекты двух важных и взаимосвязанных предметных областей: «человек и его потребности» и «сервисная деятельность». Особенностью пособия является рассмотрение потребностей человека в трех направлениях (философском, экономическом и социально-психологическом), базирующееся на современном научном подходе к трактовке человека как социально-природного существа.	При использовании учебного пособия «Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства» студенты, магистранты и докторанты совершенствуют знания и приобретают практические умения для будущей профессиональной деятельности.

Авторы:



кандидат педагогических наук, доцент
Т.В. Имангулова
кандидат экономических наук, доцент
С.К. Расулова
магистр, преподаватель
А.А. Пестова
магистр, ст.преподаватель
М.Н. Абдикаримова

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса



Абдикаримова М.Н.



Имангулова Т.В.
Расулова С.К.
Пестова А.А.
Абдикаримова М.Н.



СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА



АКАДЕМИЯ
ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ

ДИПЛОМ

Лауреата «Международной
выставки образовательных
технологий и услуг»

Москва, 2018

Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н.

Учебное пособие

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
И ГОСТЕПРИИМСТВА»

КазАСТ, 2018

РОССИЙСКАЯ
АКАДЕМИЯ
ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ



СЕРТИФИКАТ
УЧАСТНИКА МЕЖДУНАРОДНОЙ
ВЫСТАВКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И УСЛУГ
(Москва, 2018)

Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А.,
Абдикаримова М.Н.

Учебное пособие

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Алматы: КазАСТ, 2018


ПРЕЗИДЕНТ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ

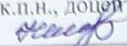
академик РАЕ М.Ю.Ледванов



WWW.RAE.RU

ПРИЛОЖЕНИЕ П

	КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
	АКТ
	внедрения учебных пособий в образовательный процесс

«СОГЛАСОВАНО»
 Проректор по учебно-методической работе,
 к.п.н., доцент

 Д.К. Нурмуханбетова
 « 31 » августа 2021 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
 Ректор КазАСТ,
 Доктор PhD

 Закирьянов Б.К.
 « 31 » августа 2021 г.



АКТ
 Внедрения учебных пособий по образовательной программе «Туризм» в учебный процесс кафедры туризма и сервиса Казахской академии спорта и туризма на 2021-2022 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2020-2021 уч.году прошло апробацию, а в 2021-2022 уч.году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» учебное пособие «Қызмет көрсету саласындағы - HRM».

Авторы: магистр Ушулакова Г.М., магистр Пестова А.А., доктор ДВА Жаксыбекова Д.К., доктор PhD Губаренко А.В.

№	Предложения, формы внедрения и краткая характеристика	Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе	Эффект внедрения
1	Внедрить в учебный процесс кафедры туризма и сервиса с 2021 года учебное пособие «Қызмет көрсету саласындағы - HRM». Авторы: магистр Ушулакова Г.М., магистр Пестова А.А., доктор ДВА Жаксыбекова Д.К., доктор PhD Губаренко А.В.	«Қызмет көрсету саласындағы - HRM» оқу құралында қызметкерлерді басқару, ұйымдастыру, ынталандыру, еңбегін бағалау, келісім-шарттар туралы жазылған. Ұсынылып отырған оқу құралы кәсіби туристік білім жүйесіндегі оқытушыларға, магистранттарға, докторанттарға арналған.	Овладение обучающимися профессиональными компетенциями в области управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

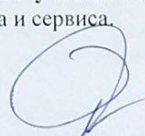
Авторы:



Ушулакова Г.М.,
 Пестова А.А.,
 Жаксыбекова Д.К.,
 Губаренко А.В.

Организация внедрения электронного учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.


Зав.кафедрой туризма и сервиса

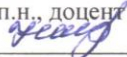


Агелеуова А.Т.

ПРИЛОЖЕНИЕ Р



	КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА
	АКТ внедрения учебных пособий в образовательный процесс

«СОГЛАСОВАНО»
Проректор по учебно-методической работе,
к.п.н., доцент

Д.К. Нұрмуханбетова
«04» сентября 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор КазАСТ,
Доктор РИД

Закирьянов Б.К.
2018 г.

АКТ





Внедрения учебных пособий, рекомендованных РУМС МОН РК по образовательной программе «Туризм» в учебный процесс кафедры туризма и сервиса Казахской академии спорта и туризма на 2018-2019 учебный год.


Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе кафедры «Туризм и сервис» по уровням обучения (бакалавриат, магистратура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс кафедры туризма и сервиса электронное учебное пособие «**Dictionary on methods of teaching tourists disciplines**».

Авторы: *Имангулова Т.В.*, к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса; *Расулова С.К.*, к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса; *Пестова А.А.* магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, докторант специальности 6D090200-«Туризм»; *Абдикаримова М.Н.* магистр кафедры туризма и сервиса, докторант специальности 6D090200-«Туризм».

№	Предложения, формы внедрения и краткая характеристика	Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе	Эффект внедрения
1	Внедрить в учебный процесс кафедры туризма и сервиса с 2018 года электронное учебное пособие « Dictionary on methods of teaching tourists disciplines ». Авторы: Имангулова Т.В., Расулова С.К., Пестова А.А., Абдикаримова М.Н. Для преподавания дисциплин по специальности 5B090200-«Туризм», 6M090200-«Туризм»	Электронное учебное пособие содержит более 300 терминов, понятий и определений, используемых в методике преподавания туристских дисциплин. В целом электронное учебное пособие направлено на студенто-ориентированное обучение, предполагающее применение таких категорий как компетенции, результаты обучения, модули, Европейская система перевода и накопления кредитов.	При использовании учебного пособия « Dictionary on methods of teaching tourists disciplines » студенты и магистранты получают знания и приобретают практические умения в свете основных положений Болонского процесса

Авторы:

 к.п.н., доцент *Имангулова Т.В.*,
 к.э.н., доцент *Расулова С.К.*,
докторант специальности 6D090200-«Туризм»
 магистр, преподаватель *Пестова А.А.*
докторант специальности 6D090200-«Туризм»
 магистр, преподаватель *Абдикаримова М.Н.*


Абдикаримова М.Н.

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса



Абдикаримова М.Н.

ПРИЛОЖЕНИЕ С



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН

АВТОРЛЫҚ ҚҰҚЫПЕН ҚОРҒАЛАТЫН ОБЪЕКТІЛЕРГЕ ҚҰҚЫҚТАРДЫҢ
МЕМЛЕКЕТТІК ТІЗІЛІМГЕ МӘЛІМЕТТЕРДІ ЕНГІЗУ ТУРАЛЫ

КУӘЛІК

2018, жылғы « 22 » қараша № 652

Автордың (лардың) жөні, аты, өкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе):
РАСУЛОВА САБАТӘБИ ҚАСИМОВНА, ИМАНҒУЛОВА ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВНА, ПЕСТОВА АЛИНА АМИРОВНА, АБДИКАРИМОВА МАДИНА КУРЕЛТОВНА

Авторлық құқық объектісі: ЭМ-ге арналған бағдарлама
Электронное учебное пособие «Terminological dictionary of the scientific

Объектінің атауы: «research activity in Tourism»

Объектіні жасаған күні: 10.10.2018

СВИДЕТЕЛЬСТВО
О ВНЕСЕНИИ СВЕДЕНИЙ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕЕСТР
ПРАВ НА ОБЪЕКТЫ, ОХРАНЯЕМЫЕ АВТОРСКИМ ПРАВОМ

№ 652 от « 22 » ноября 2018 года

Фамилия, имя, отчество, (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) автора (ов):
РАСУЛОВА САБАТӘБИ ҚАСИМОВНА, ИМАНҒУЛОВА ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВНА, ПЕСТОВА АЛИНА АМИРОВНА, АБДИКАРИМОВА МАДИНА КУРЕЛТОВНА

Вид объекта авторского права: программа для ЭВМ
Электронное учебное пособие «Terminological dictionary of the scientific

Название объекта: «research activity in Tourism»

Дата создания объекта: 10.10.2018



Құжат түзгізілетін: <http://www.kazpatent.kz/ru> сайтының
"Авторлық құқық" бөлімінде тексеруге болады. <https://copyright.kazpatent.kz>
Подлинность документа возможно проверить на сайте kazpatent.kz
в разделе «Авторское право» <https://copyright.kazpatent.kz>

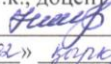
Подписано ЭЦП  Оспанов Е. К.

ПРИЛОЖЕНИЕ Т

	ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ Оқу құралдарын білім беру процесіне енгізу АКТІСІ
---	---


«КЕЛІСІЛГЕН»

Оқу-әдістемелік жұмыстары бойынша проректор
п.ғ.к., доцент

 Д.К. Нурмуханбетова
«*сә*» *барқысқ* 2020 ж.



«БЕКІТІЛГЕН»
ҚазСТА проректоры
PhD докторы

 Закирьянов Б.К.
2020 ж.

2020-2021 оқу жылына

Қазақ спорт және туризм академиясының туризм және сервис кафедрасының оқу процесіне
«Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша электронды оқу-әдістемелік құралды енгізу
АКТІСІ


Біз, кол қоюшылар, туризм және сервис кафедрасының оқу процесіне 2020 жылы енгізілген және сәтті апробациядан өткен «Қонақжайлылық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі» атты электрондық оқу құралына акт құрдық.

Авторлар: п.ғ.к., қауымдастық профессоры *Имангулова Т.В.*, магистр, аға оқытушы *Пестова А.А.*, магистр, аға оқытушы *Абдикаримова М.Н.*, PhD докторы *Кулахметова Г.А.*

№	Ұсыныс атауы, енгізу жолы және қысқаша сипаттамасы	Ғылыми жаңалығы және оның мәне, оны ары қарай қолдану бойынша ұсынымдар	Енгізудің нәтижелері
1	6В111 «Қызмет көрсету» оқыту бағыттары бойынша білім беру бағдарламасы бойынша «Қонақжайлылық саласы және психологиялық-туристік қызметтің терминдер сөздігі» электрондық оқу құралын оқу процесіне енгізу	Электрондық оқу құрал туризмде және қонақжайлылық саласында өзара психологиялық қарым-қатынастар бойынша қолданылатын 300-ден астам терминдерді, ұғымдар мен анықтамаларды қамтиды. Жалпы электронды оқулық әлеуметтік және кәсіби құзыреттіліктің бағыттылығы мен қалыптасуына ғана емес, сонымен қатар түлектердің іскерлікке, туризмдегі және қонақжайлылық саласында өндірістік, рухани-адамгершілік қатынастарға дайындығын қамтамасыз етуге бағытталған.	Электрондық оқу құралын пайдалану кезінде студенттер мен магистранттар білімдерін жетілдіреді және туристік қызметте және қонақжайлылық саласында рухани, рухани және адамгершілік қатынастардың практикалық дағдыларын алады.

Авторлар:

 п.ғ.к., қауымдастық профессоры *Имангулова Т.В.*,

 магистр, аға оқытушы *Пестова А.А.*

 магистр, аға оқытушы *Абдикаримова М.Н.*

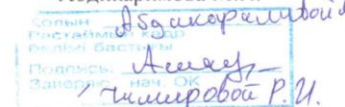
 PhD докторы *Кулахметова Г.А.*

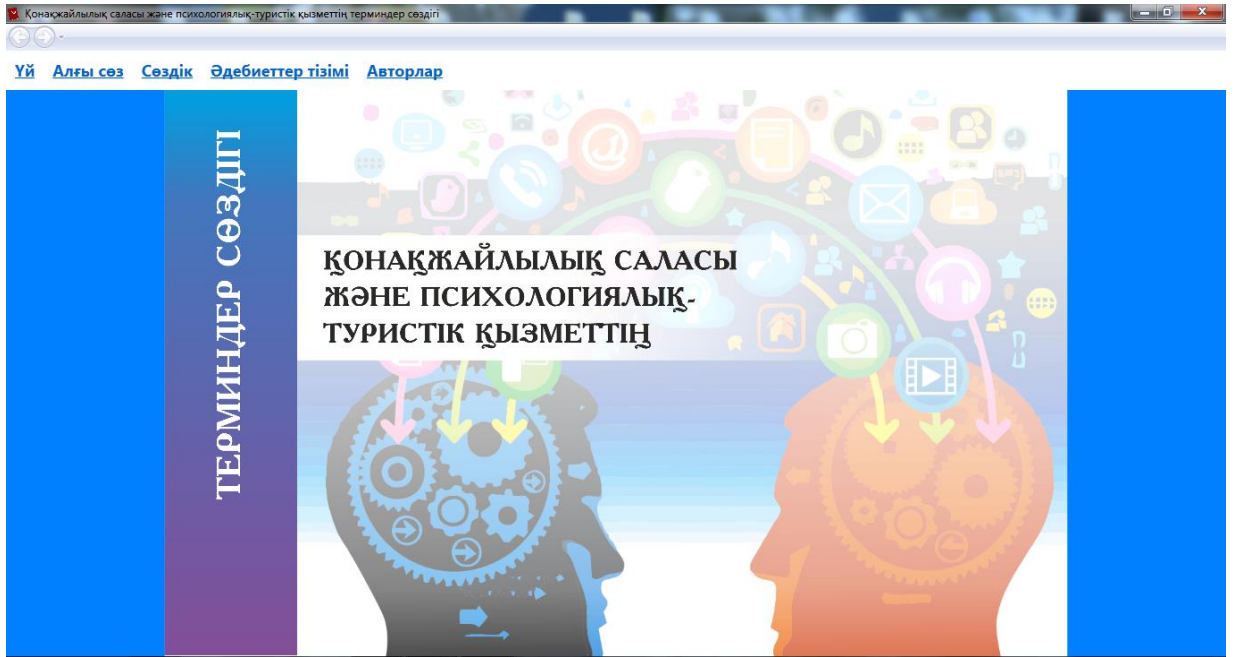
Енгізу жүргізілген ұйымдар: Қазақ спорт және туризм академиясы, туризм және сервис кафедрасы

Туризм және сервис кафедрасы меңгерушісі



Абдикаримова М.Н.





ПРИЛОЖЕНИЕ У

	ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ Оқу құралдарын білім беру процесіне енгізу АКТІСІ
---	---

«КЕЛІСІЛГЕН»

Оқу-әдістемелік жұмыстары бойынша проректор

п.ғ.к., доцент

 Д.К. Нурмуханбетова

«02» қарқуіск 2020 ж.



«БЕКІТІЛГЕН»

ҚазСТА ректоры

PhD докторы

Закирьянов Б.К.

2020 ж.

2020-2021 оқу жылына

Қазақ спорт және туризм академиясының туризм және сервис кафедрасының оқу процесіне
«Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша электронды оқу-әдістемелік құралды енгізу
АКТІСІ

Біз, қол қоюшылар, туризм және сервис кафедрасының оқу процесіне 2020 жылы енгізілген және сәтті апробациядан өткен **«Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі»** атты электрондық оқу құралына акт құрдық.


Авторлар: п.ғ.к., қауымдастық профессоры *Имангулова Т.В.*, магистр, аға оқытушы *Пестова А.А.*, магистр, аға оқытушы *Абдикаримова М.Н.*, PhD докторы *Кулахметова Г.А.*

№	Ұсыныс атауы, енгізу жолы және қысқаша сипаттамасы	Ғылыми жаңалығы және оның мәне, оны ары қарай қолдану бойынша ұсынымдар	Енгізудің нәтижелері
1	6В111 «Қызмет көрсету» оқыту бағыттары бойынша білім беру бағдарламасы бойынша «Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі» электрондық оқу құралын оқу процесіне енгізу	Электрондық оқулықта туризмдегі ғылыми-зерттеу қызметінде қолданылатын 300-ден астам терминдер, ұғымдар мен анықтамалар бар. Жалпы, электронды оқу құралы Әлеуметтік және кәсіби құзыреттілікті калыптастыруға және калыптастыруға ғана емес, сонымен қатар түлектердің инновациялық, ғылыми-зерттеу қызметіне, үнемі кәсіби және жеке өсуіне дайындығын қамтамасыз етуге бағытталған.	«Туризм іс-әрекетіндегі ғылыми зерттеудің терминологиялық сөздігі» электронды оқу құралын пайдалану кезінде студенттер мен магистранттар туризм іс-әрекетіндегі ғылыми-зерттеу жұмысында ғылыми терминдермен жұмыс істеу бойынша білімдерін жетілдіреді және практикалық дағдыларға ие болады.

Авторлар:

 п.ғ.к., қауымдастық профессоры *Имангулова Т.В.*,

 магистр, аға оқытушы *Пестова А.А.*

 магистр, аға оқытушы *Абдикаримова М.Н.*

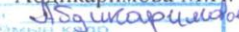
 PhD докторы *Кулахметова Г.А.*

Енгізу жүргізілген ұйымдар: Қазақ спорт және туризм академиясы, туризм және сервис кафедрасы

Туризм және сервис кафедрасы меңгерушісі



Абдикаримова М.Н.

 М.Н.



Шмирова Р.И.

