

УДК 331.108.2

Обучающийся: Киселева Ю., студентка,

Костанайский региональный университет им. А. Байтурсынова, г. Костанай

Научный руководитель: Нурахметова Г.С., руководитель,

Костанайский региональный университет им. А. Байтурсынова, г. Костанай

КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена анализу современного развития отрасли гостеприимства и значимости кадровой политики как инструмента управления персоналом. Источником богатства и самым ценным ресурсом любого предприятия являются кадры. И именно поэтому необходимо создание и совершенствование правил и принципов, регламентирующих взаимоотношения с персоналом. С целью повышения прибыльности и повышения престижа заведений гостеприимства необходимо иметь правильно разработанную мотивационную систему для персонала.

Ключевые слова: кадры, услуги, гостеприимство, ресторан, гостиница.

Одна из рентабельных и перспективных на сегодняшний день отраслей является сфера оказания услуг. Среди услуг хочется выделить отрасль гостеприимства, которая является крупнейшей отраслей международной экономики. В таблице 1 представлен объем услуг, оказанных гостиницами в Казахстане.

Таблица 1 - Объем услуг, оказанных гостиничным бизнесом

	Всего		Рост к итогу		Доля от РК	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	2	3	4	5	6	7
Казахстан	67672,0	44598,0	151,9%	23163,2	100%	100%
г. Алматы	20650,9	11214,5	184,1	9436,2	30,5%	25,1%
г. Нур-султан	14034,8	8328,4	168,5%	5706,5	20,7%	18,7%
Акмолинская область	6299,6	4509,4	139,7%	1790,2	9,3%	10,1%
г. Шымкент	3636,7	2761,4	131,7%	875,4	5,4%	6,2%
Мангыстауская область	3633,3	3175,1	114,4%	458,2	5,4%	7,1%
Туркестанская область	2554,6	1787,1	142,9%	767,5	3,8%	4,0%
Алматинская область	2517,5	2280,5	110,4%	237,0	3,7%	5,1%
Карагандинская область	2114,8	2028,0	104,3%	86,8	3,1%	4,5%
Восточно-Казахстанская область	1748,6	1847,3	94,7%	-98,7	2,6%	4,1%
Атырауская область	1722,0	826,3	208,4%	895,8	2,5%	1,9%
1	2	3	4	5	6	7
Западно-Казахстанская область	1431,3	1357,5	105,4%	73,7	2,1%	3,0%
Павлодарская область	1298,7	850,8	152,6%	447,9	1,9%	1,9%
Актюбинская область	1170,1	974,2	120,1%	195,8	1,7%	2,2%
Костанайская область	1026,7	788,7	130,2%	238,0	1,5%	1,8%
Жетысуская область	868,8				1,3%	
Жамбылская область	840,5	717,7	117,1%	122,8	1,2%	1,6%
Абайская область	768,0				1,1%	
Северо-Казахстанская область	698,2	615,6	113,4%	82,7	1,0%	1,4%
Кызылординская область	582,6	536,2	108,7%	46,4	0,9%	1,2%
Улытауская область	164,1				0,2%	

Анализ объема оказанных услуг в Казахстане за первое полугодие 2022 года:

- объем услуг, оказанных гостиницами, отелями и другими заведениями гостеприимства в Казахстане, составил 68 миллиарда тенге, что на 52 % превышает показатель годом ранее.

Анализ статистических данных показал, что наибольший объем услуг в секторе наблюдался в городе Алматы: 20,7 миллиарда тенге, годовой рост — на 84,1 %. В тройке лидирующих регионов также оказались Нур-Султан (14 миллиардов тенге, плюс 68,5 % за год) и Акмолинская область (6,3 миллиарда тенге, плюс 39,7 %).

За первое полугодие 2022 года места размещения обслужили почти 3 миллиона гостей — на 32,9 % большее, чем годом ранее.

В региональном разрезе больше всего посетителей приняли гостиницы и отели Алматы: 774,3 тысячи человек, или 26,% от Казахстана, плюс 54,4 % за год. Далее идут столица (482,7 тысячи человек, плюс 48,8 %) и Шымкент (216,2 тысячи человек, плюс 36,7 %).

Таблица 2 – Численность посетителей обслуженных местами гостеприимства

	Всего		Рост к итогу		Доля от РК(%)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Казахстан	2971,7	2236,8	132,9%	734,9	100,0	100,0
г. Алматы	774,3	501,4	154,4%	272,8	26,1	22,4
г. Нур-султан	482,7	324,4	148,8%	158,2	16,2	14,5
Акмолинская область	181,4	141,5	128,2	39,9	6,1	6,3
г. Шымкент	216,2	158,2	136,7	58,0	7,3	7,1
Мангыстауская область	129,7	139,1	93,2	-9,4	4,4	6,2
Туркестанская область	118,2	95,6	123,7	22,7	4,0	4,3
Алматинская область	145,5	166,2	87,5	-20,7	4,9	7,4
Карагандинская область	120,9	116,8	103,5	4,1	4,1	5,2
Восточно-Казахстанская область	127,6	165,5	77,1	-37,9	4,3	7,4
Атырауская область	57,7	19,9	289,0	37,8	1,9	0,9
Западно-Казахстанская область	42,8	31,6	135,5	11,2	1,4	1,4
Павлодарская область	72,3	50,3	143,6	22,0	2,4	2,2
Актюбинская область	79,7	62,1	128,4	17,6	2,7	2,8
Костанайская область	103,9	94,2	110,3	9,7	3,5	4,2
Жетысуская область	70,3				2,4	
Жамбылская область	62,3	61,4	101,6	1,0	2,1	2,7
Абайская область	57,8				1,9	
Северо-Казахстанская область	64,6	66,3	97,6	-1,6	2,2	3,0
Кызылординская область	50,6	42,2	119,9	8,4	1,7	1,9
Улытауская область	13,0				0,4	

Самыми часто посещаемыми местами размещения гостей в Казахстане ожидаемо стали гостиничные комплексы куда входят рестораны, за первые шесть месяцев они оказали услуги 1,6 миллиона человек — на 38 % больше, чем годом ранее. На втором месте стоят гостиницы без ресторанов (983 тысячи человек), а далее следуют — коттеджи, небольшие домики, бунгало, шале и квартиры (220,2 тысячи человек). В пятерку самых популярных мест индустрии гостеприимства попали дома отдыха и туристские базы.

В разрезе категорий индустрии гостеприимства 293,7 тысячи человек выбрали пятизвездочные гостиницы, 297,7 тысячи человек — четырехзвездочные, 138,9 тысячи человек — трехзвездочные, 5,9 тысячи человек — двухзвездочные, 1 тысяча человек — гостиницы с одной звездой. Впрочем, еще 1,8 миллиона человек выбрали гостиницы без категорий.

Таким образом проведенный анализ развития отрасли гостеприимства показал, что отрасль бурными темпами развивается. Для того чтобы, быть конкурентоспособными на рынке услуг необходимо иметь хорошие кадры.

В индустрии гостеприимства важным конкурентоспособным фактором является правильно подобранная кадровая политика.

Термин «кадровая политика» экономисты представляют в узком и широком смысле:

- система нормативов и свод правил (которые могут быть осознаны и определенным образом отражены), определяющий человеческие ресурсы в соответствии со стратегией предприятия;

- отбор персонала, определение штатного состава, проведение аттестации, повышение квалификации, повышение;

- политика должна планироваться согласно целям и задачам предприятий гостеприимства;

- комплекс определенных правил, ограничений во взаимоотношениях людей и предприятия, (Пример, понятие «кадровая политика нашего предприятия заключается в том, чтобы принимать на работу претендентов которые имеют высшее образование», могут применяться в качестве ключевого момента при решении конкретного кадрового вопроса;

- механизм согласно выработке тактических действий и административных заключений, позволяющих сберечь, закрепить и сформировать кадровый потенциал предприятия, обеспечить высокопроизводительный сплоченный кадровый состав, способный своевременно реагировать на быстро меняющиеся потребности рынка с учетом введенной кадровой политики;

- совокупность принципов, способов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для реализации целей, стоящих перед предприятиями гостеприимства, в которых они работают.

Стратегия, проводимая администрацией в области управления персоналом должно включать следующие главные моменты:

1. Требования предъявляемые к кадрам;
2. Прогнозирование и планирование персонала (численность и качество);
3. Маркетинг персонала, который подразумевает занятость и продвижение персонала;
4. Повышение квалификации персонала;
5. Мотивационную систему;
6. Социальная политика, т.е. создание и поддержание здорового морально-психологического климата в трудовых отношениях;
7. Информационную и коммуникационную освещенность всех работников.

Поскольку кадровая стратегия считается частью концепции развития организации, она обязана входить в тенденции и планы предприятия в целом и учитывать: долгосрочные перспективы развития предприятия; поддержка её самостоятельности (самостоятельности); поступательное развитие и нужный рост изготовления продуктов (либо услуг); закрепление достигнутой прибыли и приобретение соответствующих дивидендов; самофинансирование роста.

Задачами кадровой политики индустрии гостеприимства являются:

1. Обеспечение предприятия высококвалифицированными и заинтересованными кадрами.

2. Эффективность и рациональность применения профессионального мастерства каждого работника предприятия.

3. Разработать на предприятии условия для абсолютного удовлетворения работников собственной работой.

4. Мотивировать желание каждого работника к сохранению благоприятного атмосферного климата в производстве.

5. Мотивировать персонал предприятия в достижение общей выгоды коллектива и организации в целом.

Принципы кадровой политики в ресторанном и гостиничном бизнесе:

1. Найм на работу — важная составная доля работы с персоналом в отеле. Данная деятельность весьма многогранна, трудна и предполагает собою практически систему, что содержит в себе несколько этапов:

1) Обнаружение претендентов, способных осуществлять эти либо другие функции производственной либо административной работы.

2) Порядок найма (зачисления) работника в согласовании с его многофункциональным назначением.

3) Процедура, предпосылки и требование увольнения сотрудника.

4) Государственную поддержку и общественную защиту сокращенных либо безработных сотрудников.

Кадровая служба является высокофункционально-вспомогательным подразделением гостиницы. Это связано с тем, что его сотрудники получают содействие в создании гостиничной услуги никак не напрямую, а косвенно. Как принцип, работники высококлассной работы выступают в качестве экспертных советников прямолинейных управляющих присутствии постановлении проблем о приеме на работу и уходе с работы, направлении в новую должность, направлении на высококлассное обучение, повышении заработной платы и т.п.

Подбор и отбор персонала. Ресторан и гостиница должны обеспечивать качественный подбор персонала, проводя собеседования и анализируя опыт и квалификацию кандидатов. Также можно использовать современные HR-инструменты, такие как тестирование и оценку компетенций, чтобы найти лучших кандидатов на вакансии.

Комплексность — всестороннее исследование и оценка личности кандидата (изучение биографических данных, профессиональной карьеры, уровня профессиональных знаний и умений, деловых и личных качеств, состояния здоровья, мнения коллег о нем).

Объективность — повторяемость результатов оценки указанных качеств кандидата при повторных отборах, а также сведение к минимуму влияния субъективного мнения консультанта, принимающего окончательное решение.

Непрерывность — постоянная работа по вербовке и отбору лучших специалистов, формирование кадрового резерва для руководящих должностей.

Научность — использование в процессе подготовки и проведения подбора последних научных достижений и новейших технологий.

Научно обоснованный подбор кадров позволяет избежать широко распространенной ошибки — субъективности оценки кандидата, сильного влияния первого впечатления о человеке на последующее решение о его приеме на работу.

На основании сравнения плана по человеческим ресурсам с численностью персонала, уже работающего на предприятии, служба управления персоналом гостиницы определяет вакантные рабочие места, которые необходимо заполнить. Если такие места существуют, начинается процесс приема на работу, состоящий из нескольких стадий:

детализации требований к вакантному рабочему месту и кандидату на его занятие, подбора кандидатов, отбора кандидатов и собственно приема на работу.

От того насколько хорошо и технологично выполняется подбор персонала, зависит очень многое: начиная от объема продаж гостиничных услуг и заканчивая текучестью персонала, затратами на обучение, имиджем организации на рынке и ее безопасностью.

Первый, подготовительный этап в подборе кадров начинается с определения критериев отбора и формулирования профиля должности. На этом этапе должен быть сформирован необходимый список требований (в том числе профиль деловых и личностных характеристик, необходимых в должности). При этом должна быть четко определена приоритетность требований и учтены интересы менеджмента гостиницы, традиции и требования корпоративной культуры, возможности и перспективы роста.

Определив требования к кандидату, менеджер работающий с человеческими ресурсами, может приступить к реализации следующего этапа привлечению кандидатов, основная задача которого создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов для последующего отбора.

Главными ограничителями в данном этапе выступают бюджет, который предприятие может потратить, и человеческие ресурсы, которыми она обладает для дальнейшего отбора претендентов.

При бурно развивающейся отрасли оказания услуг в области гостеприимства управление персоналом и правильно определенная кадровая политика играют важную роль. Управление персоналом — процесс, который в современном ресторанном и гостиничном бизнесе ставится на самое первое место по значимости. Каждое успешное ресторанное и гостиничное предприятие для того, чтобы иметь успех на рынке, должно проводить значительную работу с кадрами, начиная от отбора кандидатов и заканчивая их профессиональным ростом и делегированием полномочий. В процессе современного становления управления персоналом возникают новые методы, стили, новые методы стимулирования и мотивации. Это еще раз доказывает, что живой труд стоит выше всего.

В настоящее время за рубежом ученые, занимающиеся проблемами управления, все больше внимания уделяют попыткам увязывания проблем планирования финансов и коммерческой деятельности с системой управления персоналом.

Основная проблема индустрии гостеприимства состоит в недостаточно эффективном уровне управления персоналом, что не позволяет адекватно оценивать все значимость кадров в достижении престижа и повышения прибыльности гостиничных и ресторанных предприятий.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Магура М.И. Организация обучения персонала компании [Текст]: учеб.для вузов / М.И. Магура. – М. Академия – 2003. –264 с.
2. Мескон М.Х. Основы менеджмента [Текст]: учеб.для вузов / М.Х.Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури - М. Дело, 2014. – 672 с.
3. Морозова И.Н. HR — менеджмент: справочник менеджера по персоналу [Текст]: учеб.для вузов / И.Н. Морозова — Ростов н/Д.: Феникс - 2015. – 302 с.
4. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса [Текст]: учеб.для вузов/З.А. Нагимова – СПб.: Питер - 2004. – 144 с.

ТҮЙІН

Мейрамхана мен қонақүй бизнесіндегі кадрлық саясат ерекше маңызға ие, өйткені бұл саладағы қызмет пен өнімнің сапасы қызметкерлердің құзыреттілігіне, біліктілігіне және уәждемелеріне тікелей байланысты. Қонақжайлылық индустриясының негізгі проблемасы персоналды басқарудың жеткіліксіз тиімді деңгейі болып табылады, бұл

қонақүй және мейрамхана кәсіпорындарының беделіне жетудегі және кірістілігін арттырудағы персоналдың барлық маңыздылығын барабар бағалауға мүмкіндік бермейді.

RESUME

The personnel policy in the restaurant and hotel business is of particular importance, since the quality of service and product in this industry directly depends on the competence, qualifications and motivation of the staff. The main problem of the hospitality industry is the insufficiently effective level of personnel management, which does not allow adequately assessing the entire significance of personnel in achieving prestige and increasing the profitability of hotel and restaurant enterprises.

ОӘК 339

Білім алушы: Жунысханова А.Д., студент

А.Байтұрсынов атындағы Қостанай аймақтық университеті, Қостанай қ.

Ғылыми жетекші: Байзакова Г.Г., жетекші, э.ғ.м.

А.Байтұрсынов атындағы Қостанай аймақтық университеті, Қостанай қ.

ӘЛЕМДІК ЭКОНОМИКАНЫ ЦИФРЛАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ САУДА

АННОТАЦИЯ

Мақалада цифрлық технологияларды енгізудің әлемдік экономика мен халықаралық саудаға тигізетін салдары талданады. Цифрлық революция компьютерлендіру, байланыс және ақпаратты өңдеудегі технологиялық инновациялардың арқасында мүмкін болғаны көрсетілген. Цифрлық технологиялар сауда шығындарын азайтатынын растайтын дәлелдер келтірілген. Цифрландыру халықаралық сауданы жеделдетуге көмектесе алатындығы көрсетілген. Талдау көрсеткендей, дамушы елдердің шағын және орта кәсіпорындары мен фирмалары цифрлық технологияларды пайдаланудан көп пайда көреді, бұл осы елдерге әлемдік экспорттағы өз үлесін арттыруға мүмкіндік береді.

Кілттік сөздер: *цифрлық технологиялар, цифрлық инфрақұрылым, халықаралық сауда, электрондық коммерция, сауда шығындары.*

XXI ғасырдың басы әлемнің жаңа технологиялық дәуірге өтумен ерекшеленді. Бұл дәуір цифрлық технологиялар кешенін (цифрлық ақпаратпен байланысты технологиялар) енгізу мен пайдалануға негізделген цифрлық экономика дәуірі деп есептеледі. Тарих дәлелдегендей, адамдардың өмір сүру салтындағы елеулі өзгерістерге, өзара әрекеттесу, өндіру және тұтыну тәсілдеріне технологиялық инновациялар әсер етті. Бұл сауда шығындарының төмендеуі және халықаралық сауданың ұйымдастырылуы мен құрылымындағы елеулі өзгерістердің орын алуына алып келді. Цифрлық технологиялардың өрлеуі одан да үлкен өзгерістер мен көп мүмкіндіктер беруге уәде береді.

Цифрлық революция компьютерлеу, ақпаратты өңдеу және коммуникациялауда технологиялық өзгерістердің арқасында мүмкін болды. Соңғы 50 жыл ішінде компьютерлердің қуаттылығы мен жылдамдылығының айтарлықтай артуы, олардың құнының күрт төмендеуі және дербес компьютерлердің кең таралуы байқалады. Аталған өзгерістер байланыс желілерінің өткізу қабілеттілігінің тез өсуіне әкелді және бұл интернет пен мобильді құрылғылардың жылдам таратудың маңызды катализаторы болды. Соның көмегімен баламалық нысаннан цифрлық нысанға ақпараттарды жинау, сақтау және талдау жүргізуге болды. Сондай-ақ, ғалымдар бұл технологиялардың мүмкіндіктерін