

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ
МИНИСТРЛІГІ
SDU UNIVERSITY
SDU БИЗНЕС МЕКТЕБІ**

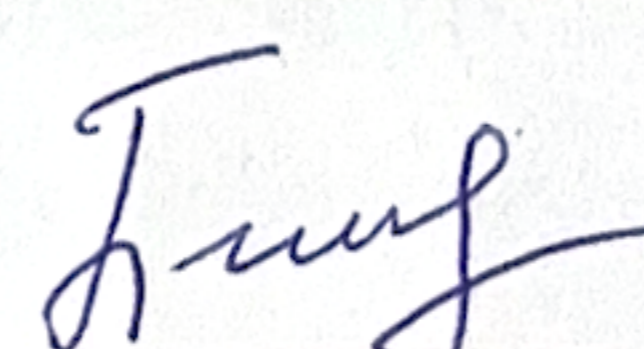
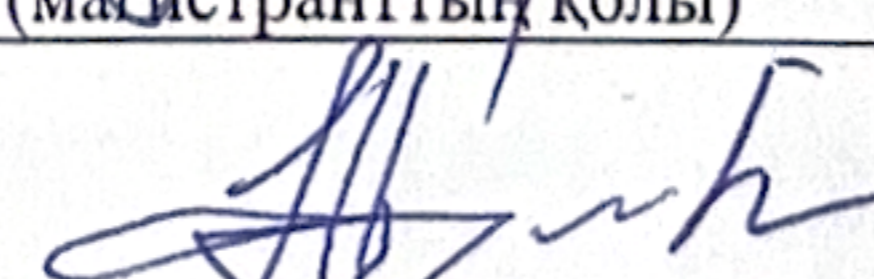
«Бекітемін»
«Экономика және Бизнес» кафедрасы меңгерушісі
Абдразакова А.П.
«28» 08 2025 ж.



ЖОБА

ТАҚЫРЫБЫ: «Персоналды дамытуды басқару»

Бағдарламасы: «7M04114 – EMBA «Менеджмент»

Орындағандар: «EMBA Менеджмент» (тобы)	 (магистранттың қолы)	Ашимов Эдуарт (Білімгердің аты-жөні)
«EMBA Менеджмент» (тобы)	 (магистранттың қолы)	Абдралиев Адилбек (Білімгердің аты-жөні)
«EMBA Менеджмент» (тобы)	 (магистранттың қолы)	Монтаев Бақберген (Білімгердің аты-жөні)
«EMBA Менеджмент» (тобы)	 (магистранттың қолы)	Бишал Кеңес (Білімгердің аты-жөні)
«EMBA Менеджмент» (тобы)	 (магистранттың қолы)	Абдықайров Адилет (Білімгердің аты-жөні)
PhD, қауымдастырылған профессор, PhD, ассистент профессор (Ғылыми жетекшісінің ғылыми дәрежесі мен атағы)	 (тобы)	Нургабдешов Асылбек Азимбекова Айгерим (Ғылыми жетекші аты-жөні)

Қаскелең, 2025

ТҮЙІНДЕМЕ

Бұл диссертацияда қызмет көрсету саласындағы персоналды дамыту мәселелері жан-жақты қарастырылған. Зерттеу нысаны ретінде Алматы қаласындағы "Жас Орда" хостелінің тәжірибесі таңдалып, персоналды оқыту, мотивация және клиенттермен жұмыс жүйесінің тиімділігі талданды.

Зерттеудің мақсаты — бизнес-орталықтар мен қонақ үйлерде персоналды дамытуды тиімді ұйымдастыру арқылы қызмет көрсету сапасын арттыру.

Негізгі міндеттер:

- Клиенттермен жұмыстың сапасын жақсарту;
- Менеджерлерді даярлау жүйесін жетілдіру;
- Персоналды дамытудың тиімді әдістерін анықтау.

Теориялық негіз ретінде Портер, Котлер, Берри және Грэнрус модельдері қолданылды. HR-менеджмент және мотивация теориялары — Маслоу, Герцберг, МакГрегор және Беккер еңбектері — персоналды дамытудың ғылыми негізін құрайды.

Практикалық бөлімде "Жас Орда" хостелінің персоналды басқару тәжірибесі зерттеліп, қызметкерлердің кәсіби дамуы мен клиенттердің қанағаттану деңгейі арасындағы байланыс сауалнамалар мен сұхбат нәтижелері негізінде анықталды.

Ұсыныстар:

- Тіл курстарын және онлайн оқыту платформаларын кеңейту;
- Қызмет көрсету стандарттарын нақтылау;
- Кері байланыс жүйесін жетілдіру;
- Менеджерлер үшін менторлық және көшбасшылық бағдарламаларды енгізу.

АННОТАЦИЯ

В данной диссертации всесторонне рассмотрены вопросы развития персонала в сфере обслуживания. В качестве объекта исследования выбран хостел «Жас Орда» в городе Алматы, где проанализированы эффективность обучения сотрудников, мотивационные механизмы и система взаимодействия с клиентами.

Цель исследования:

Повышение качества обслуживания в бизнес-центрах и гостиницах за счёт эффективной организации развития персонала.

Основные задачи:

- Повышение качества клиентского сервиса
- Совершенствование системы подготовки менеджеров
- Определение эффективных методов развития персонала

Теоретическая база:

Модели Портера, Котлера, Бернса и Грэнруса, а также теоретические основы менеджмента обслуживания.

Выводы:

Результаты исследования показали, что улучшение систем управления, обучения и мотивации персонала способствует повышению качества предоставляемых услуг. Рекомендации могут быть применены в бизнес-центрах и гостиницах Алматы.

ABSTRACT

This dissertation provides a comprehensive analysis of personnel development in the service sector. The case study focuses on the “Zhas Orda” hostel in Almaty, examining the effectiveness of staff training, motivation systems, and client interaction strategies.

Research Aim:

To improve service quality in business centers and hotels through effective personnel development.

Key Objectives:

- Enhance the quality of client service
- Improve manager training systems
- Identify effective methods for personnel development

Theoretical Framework:

Models by Porter, Kotler, Burns, and Grönroos, along with core principles of service management.

Findings:

The study demonstrates that improving staff management, training, and motivation systems can significantly enhance service quality. These findings are recommended for implementation in business centers and hotels across Almaty.

МАЗМҰНЫ

ТҮЙІНДЕМЕ.....	II
КІРІСПЕ.....	7
1-ТАРАУ. ПЕРСОНАЛДЫ ДАМЫТУДЫ БАСҚАРУ	11
1.1 Персоналды дамытуды басқару дегеніміз не?.....	11
1.2 Компанияға персоналды басқару не үшін қажет?.....	12
1.3 Персоналды басқарудың негізгі әдістері.....	13
1.3.1 Оқыту және дамыту адам капиталын арттырудың негізгі компоненттері...13	
1.3.2 Бағалау және кері байланыс тиімділікті басқару құралдары.....	14
1.3.3 Мотивация және марапаттау қатысуды арттыру факторлары.....	14
1.3.4 Мансапты жоспарлау: қызметкерлерді дамытудың стратегиялық тәсілі...15	
1.3.5 Коучинг және тәлімгерлік: таланттарды дамытудың негізгі компоненті..15	
1.3.6 Ішкі коммуникацияны басқару: ұйымдық табыстың негізі.....	16
1.4 Персоналды дамытудың негізгі бағыттары.....	16
1.5 Персоналды дамыту теориясының негіздері.....	18
1.6 Қызмет көрсету саласындағы персоналды дамыту ерекшеліктері.....	23
2-ТАРАУ: ҚОНАҚ ҮЙ МЕН БИЗНЕС-ОРТАЛЫҚТЫ БАСҚАРУ	
ТӘЖІРИБЕСІН ТАЛДАУ.....	26
2.1 Зерттеу нысаны.....	26
2.2 Мәліметтер мен әдістеме.....	27
2.3 Негізгі көрсеткіштер және интерпретациясы.....	28
2.4 Маусымдық өзгерістер талдауы.....	28
2.5 Салаға қатысты салыстырмалы талдау.....	29
2.6 Персонал жұмысының сапасын бағалау.....	30
2.7 Клиенттермен жұмыс жүйесінің тиімділігін арттыру жолдары.....	31
3-ТАРАУ: ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН АРТТЫРУ ҮШІН ПЕРСОНАЛДЫ ДАМЫТУДЫҢ ЖОЛДАРЫ.....	34

3.1 Қонақ үйлер мен бизнес-орталықтардағы персоналды оқыту стратегиясы..	34
3.2 Клиенттермен жұмыс істеу үшін менеджерлерді дайындау.....	35
3.3 Нәтижелер мен ұсыныстар.....	36
3.4 Практикалық іс-шаралар жоспары.....	38
ҚОРЫТЫНДЫ.....	41
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР.....	46
ҚОСЫМШАЛАР.....	48

КІРІСПЕ

Қазіргі уақытта қызмет көрсету саласы, әсіресе қонақ үй бизнесі мен бизнес-орталық-тар сегменттерінде, экономиканың ең қарқынды дамып келе жатқан секторларының бірі болып табылады. Бұл өсу көптеген факторлармен, соның ішінде жаһандану, тұтынушылардың қалауларының өзгеруі және технологиялардың дамуы арқылы негізделеді. Жоғары бәсекелестік ортада клиенттердің күтуі мен талаптары үнемі артып келеді, бұл өз кезегінде ұйымдардың үнемі бейімделіп, көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсартуды қажет етеді. Қызмет көрсету сапасын арттыру ұйымдардың нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін және беделін сақтаудың, сондай-ақ клиенттердің адалдығын қалыптастыру мен қолдаудың негізгі шартына айналуға.

Statista деректеріне сәйкес, 2024 жылға қарай әлемдік қонақ үй индустриясының нарық көлемі 1 триллион АҚШ долларына жетеді. Бұл көрсеткіш саланың ауқымы мен әлеуетін ғана емес, сонымен қатар бизнестің тұрақты дамуына ықпал ететін негізгі фактор ретінде сапалы қызмет көрсетудің стратегиялық маңыздылығын да айқындайды. Қазақстанда, көптеген басқа елдердегідей, бизнес-орталықтар мен қонақ үйлер санының артуы байқалады, бұл сапалы қызметтерге деген сұраныстың өсуін көрсетеді. Мұндай өзгерістер жағдайында персоналды дамытуды тиімді ұйымдастыру қызмет көрсету сапасын арттырудың негізгі механизмдерінің біріне айналады. Бұл қызметкерлерді оқыту мен біліктілігін арттыруды ғана емес, сонымен қатар олардың кәсіби өсуі мен қатысуына ықпал ететін мотивациялық ортаны құруды қамтиды. Осылайша, қазіргі нарық жағдайында табысты жұмыс істеу үшін ұйымдарға қызмет көрсету сапасын басқарудың инновациялық тәсілдерін енгізу қажет. Бұл клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйелері (CRM) сияқты заманауи технологияларды пайдалануды, сондай-ақ қызмет көрсету процестерін жүйелеуге және жақсартуға көмектесетін сапа стандарттарын енгізуді қамтуы мүмкін. Қорытындылай келе, қонақ үй индустриясы мен бизнес-қызметтер саласындағы қызмет көрсету

сапасы ұйымдардың табыстылығын анықтайтын ажырамас аспект болып табылады деп айтуға болады. Персоналды дамытуға инвестициялар және жаңа технологияларды енгізу қызмет көрсету деңгейін арттыруға ғана емес, сонымен қатар компаниялардың нарықтағы бәсекелестік позицияларын нығайтуға ықпал етеді, бұл сайып келгенде тұрақты және табысты бизнес-модель құруға әкеледі.

Зерттеудің мақсаты

Бизнес-орталықтар мен қонақ үйлерде персоналды дамытуды тиімді ұйымдастыру арқылы қызмет көрсету сапасын арттыру.

Зерттеу міндеттері

- Клиенттермен жұмыстың сапасын жақсарту;
- Білікті менеджерлерді даярлау жүйесін жетілдіру;
- Персоналды дамытудың тиімді әдістерін анықтау.

Зерттеу нысаны

Зерттеу нысаны ретінде Алматы қаласындағы қонақ үйлер мен бизнес-орталықтарды басқару саласы таңдалды. Атап айтқанда, "Жас Орда" хостелінің қызмет көрсету тәжірибесі негіз болды.

Теориялық негіздер

Бұл жұмыста ұсынылған зерттеу Майкл Портер (1985) және Филипп Котлер (2017) сияқты авторлардың іргелі еңбектеріне негізделген, олар қызмет көрсету саласын қоса алғанда, әртүрлі салаларда қызмет көрсету сапасын арттырудың стратегиялық тәсілдерін егжей-тегжейлі қарастырады. Портер бәсекелестік артықшылық үшін тиімді қолдануға болатын үш негізгі стратегияны бөліп көрсетеді: шығындарды азайту, дифференциация және фокус. Әрбір стратегияның өзіндік ерекшеліктері бар және нарықтың ерекшеліктері мен мақсатты аудиторияның қажеттіліктеріне байланысты бейімделуі мүмкін. Шығындарды азайту стратегиясы процестер мен ресурстарды оңтайландыруды

көздейді, бұл компанияларға қызметтерді қолайлы сапа деңгейін сақтай отырып, төмен бағамен ұсынуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, дифференциация стратегиясы компанияны бәсекелестерден ерекшелендіретін бірегей ұсыныс жасауға бағытталған, бұл жоғары сапалы қызмет көрсетуді, инновациялық шешімдерді немесе эксклюзивті өнімдерді қамтуы мүмкін. Фокус стратегиясы, өз кезегінде, нарықтың тар сегментіне шоғырлануды көздейді, бұл клиенттердің қажеттіліктерін тереңірек түсінуге және оларға мамандандырылған қызметтерді ұсынуға мүмкіндік береді. Филипп Котлер, өз кезегінде, қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін клиентке бағытталған маркетингтік тәсілдердің маңыздылығына назар аударады. Ол клиенттердің қажеттіліктерін терең түсінудің қажеттілігін атап көрсетеді, бұл компаниялардан нарықты талдауды ғана емес, сонымен қатар кері байланыс жүйесі арқылы клиенттермен белсенді қарым-қатынасты талап етеді. Бұл жүйені жетілдіру, сондай-ақ цифрландыру және жаңа технологияларды пайдалану сияқты инновациялық шешімдерді енгізу клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыруға ықпал ететін негізгі факторларға айналуда. Қосымша, Парасураман, Зейтхамл және Берри (1988) әзірлеген SERVQUAL моделі Грэнрус теориясымен (1984) бірге қызмет көрсету сапасын бағалаудың ғылыми негізін құрайды. SERVQUAL моделі қызметтердің сапасын бес негізгі өлшем бойынша кешенді талдауға мүмкіндік береді: сенімділік, жауаптылық, эмпатия, материалдық элементтер және сенімділік. Бұл аспектілер ұйымдарға қызмет көрсетудегі әлсіз тұстарды анықтауға және оларды жою стратегияларын әзірлеуге көмектеседі. Грэнрус теориясы, өз кезегінде, клиенттің қызмет көрсету сапасын қабылдауының маңыздылығын атап көрсетеді, бұл сапаны басқару саласында зерттеулер мен практикалық қолдану үшін жаңа мүмкіндіктер ашады. Осылайша, Портердің стратегиялары мен Котлердің маркетингтік тәсілдерін біріктіру, сондай-ақ SERVQUAL модельдері мен Грэнрус теориясын пайдалану әртүрлі ұйымдар мен олардың клиенттерінің ерекшеліктеріне бейімделуі мүмкін қызмет көрсету сапасын арттырудың кешенді тәсілін жасайды. Бұл зерттеу осы

өзара байланыстарды және олардың қазіргі бизнес-ортада практикалық қолданылуын түсінуге үлес қосуға ұмтылады.

1-ТАРАУ: ПЕРСОНАЛДЫ ДАМЫТУДЫ БАСҚАРУ

1.1 Персоналды дамытуды басқару дегеніміз не?

Персоналды дамытуды басқару — бұл ұйым аясында қызметкерлердің кәсіби және жеке қабілеттерін жетілдіруге бағытталған кешенді және жүйелі процесс. Бұл басқару түрі ұйымның жалпы тиімділігін арттыруда маңызды рөл атқарады, өйткені ол қызметкерлердің білімдері мен дағдыларын арттыруға ғана емес, сонымен қатар олардың мотивациясына ықпал етеді, бұл сайып келгенде бүкіл компанияның қызмет нәтижелерін жақсартуға әкеледі. Персоналды дамытуды басқарудың негізгі элементтері бірнеше өзара байланысты аспектілерді қамтиды.

Біріншіден, қызметкерлерді оқыту және қайта даярлау — бұл қызметкерлерге нарықтың және кәсіптің талаптарының тез өзгеретін жағдайларына бейімделуге мүмкіндік беретін негізгі компоненттер. Бұл формальды білім беруді, сондай-ақ әртүрлі біліктілікті арттыру курстарын, семинарлар мен тренингтерді қамтуы мүмкін.

Екіншіден, мансаптық өсуін жоспарлау — бұл ұйымдарға компания ішіндегі таланттарды анықтауға және дамытуға ғана емес, сонымен қатар қызметкерлерге кәсіби өсу мен дамуға мүмкіндіктер бере отырып, құнды қызметкерлерді сақтауға мүмкіндік беретін маңызды аспект. Бұл қызметкерлердің мүдделеріне де, ұйымның стратегиялық мақсаттарына да сәйкес келетін жеке мансаптық өсу жоспарларын құруды қамтуы мүмкін.

Үшінші негізгі элемент — тәлімгерлік және коучинг, олар қызметкерлердің өз рөлдері мен міндеттерін тереңірек түсінуіне ықпал етеді, сондай-ақ оларға неғұрлым еркін және қолдаушы ортада қажетті дағдыларды дамытуға көмектеседі. Тәлімгерлер мен коучтар өз тәжірибелерімен бөлісе алады, кері байланыс бере алады және күрделі мәселелерді шешуге көмектесе алады. Соңында, қызметкерлердің әлеуетін бағалау — бұл ұйымдарға қай қызметкерлердің одан әрі даму және ілгерілеу үшін ең үлкен әлеуеті бар екенін

анықтауға мүмкіндік беретін маңызды құрал. Бұл персоналды дамытудың объективті және әділ тәсілін қамтамасыз ету үшін аттестациялар, тестілеулер және бақылаулар сияқты әртүрлі бағалау әдістерін қолдануды қамтуы мүмкін. Персоналды дамытуды басқарудың мақсаты — қызметкерлердің ұйымға әкелетін құндылығын арттыру ғана емес, сонымен қатар олардың ұзақ мерзімді дамуын қамтамасыз ету. Бұл, өз кезегінде, сыртқы ортаның өзгерістеріне бейімделе алатын және өз стратегиялық мақсаттарына тиімді қол жеткізе алатын неғұрлым тұрақты және бәсекеге қабілетті ұйым құруға ықпал етеді. Осылайша, персоналды дамытуды басқару — бұл ең жақсы нәтижелерге қол жеткізу үшін мұқият жоспарлауды және жүйелі тәсілді қажет ететін стратегиялық басқарудың маңызды аспектісі.

1.2 Компанияға персоналды басқару не үшін қажет?

Персоналды басқару — бұл компанияның стратегиялық табысын қалыптастыру мен қолдауда шешуші рөл атқаратын ұйымдағы негізгі функция. Бұл сала кадрларды іріктеу және орналастыру процестерін ғана емес, сонымен қатар ұйымның тұрақтылығы мен тұрақты дамуын қамтамасыз етуге бағытталған кең ауқымды міндеттерді қамтиды. Персоналды басқарудың маңызды аспектілері қызметкерлерді дамыту, олардың мотивациясы және жұмыспен қанағаттануы болып табылады, бұл өз кезегінде өнімді жұмыс ортасын құруға ықпал етеді. Компания үшін персоналды басқарудың маңыздылығы көп қырлы және бірнеше маңызды факторларды қамтиды.

Біріншіден, тиімді персоналды басқару еңбек өнімділігін арттыруға ықпал етеді. Қызметкерлер өздерін құнды және ынталы сезінгенде, олар өз жұмысында жоғары нәтижелерге қол жеткізуге бейім, бұл ұйымның жалпы тиімділігіне тікелей әсер етеді.

Екіншіден, персоналды басқару ұжым ішіндегі қарым-қатынасты жақсартуда маңызды рөл атқарады. Қызметкерлер арасындағы өзара әрекет-тесу процестерінің жақсы ұйымдастырылуы сенім мен ынтымақтастық

атмосферасын құруға ықпал етеді. Бұл, өз кезегінде, қақтығыстар деңгейін төмендетеді және команданың неғұрлым үйлесімді жұмысына ықпал етеді.

Үшінші маңызды аспект — компанияның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге көмектесу. Персоналды басқару ұйымның жалпы стратегиясына біріктірілуі керек, бұл қойылған міндеттер мен мақсаттарды жүзеге асыру үшін адами ресурстарды неғұрлым тиімді пайдалануға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, сауатты персоналды басқару кадрлардың тұрақтамауын азайтуға ықпал етеді. Жоғары деңгейдегі кадрлардың тұрақтамауы компанияның жұмысының тұрақтылығына теріс әсер етуі мүмкін, сондай-ақ жаңа қызметкерлерді оқыту мен бейімдеуге айтарлықтай шығындарға әкелуі мүмкін. Сондықтан қызметкерлердің ұзақ мерзімді жұмыс істеу жағдайларын жасау персоналды басқарудың маңызды міндеті болып табылады. Соңында, персоналды басқару инновациялар мен креативтілікті ынталандыратынын атап өткен жөн. Қызметкерлер өздерін қатысушы және қолдау тапқан кезде, олар жаңа идеялар мен шешімдерді ұсынуға дайын, бұл компанияның процестері мен өнімдерінде айтарлықтай жақсартуларға әкелуі мүмкін. Осылайша, персоналды басқару ұйымды стратегиялық басқарудың ажырамас бөлігі болып табылады, оның қызметінің барлық аспектілеріне әсер етеді және оның ұзақ мерзімді табысын қамтамасыз етеді.

1.3 Персоналды басқарудың негізгі әдістері

1.3.1 Оқыту және дамыту адам капиталын арттырудың негізгі компоненттері

Оқыту және дамыту ұйымдардағы адам капиталын арттыруға ықпал ететін маңызды элементтер болып табылады. Бұл процесс қызметкерлердің дағдыларын, білімдерін және құзыреттерін жақсартуға бағытталған жүйелі күш-жігерді қамтиды. Оқытудың маңыздылығын асыра бағалау қиын, өйткені ол қызметкерлерге өздерінің ағымдағы міндеттерін тиімді орындау үшін қажетті құралдарды ғана емес, сонымен қатар оларды ұйым ішіндегі болашақ

қиындықтар мен мүмкіндіктерге дайындайды. Даму бастамалары формальды білім мен өндірістен қол үзбей оқытудан бастап семинарлар мен электронды оқыту бағдарламаларына дейін өзгеруі мүмкін. Барлық осы шаралар үздіксіз оқыту мәдениетін қалыптастыруға бағытталған. Оқыту мен дамытуға инвестиция сала отырып, ұйымдар қызметкерлердің қанағаттану деңгейін арттырып, кадрлардың тұрақтамауын азайтып, сайып келгенде, жалпы өнімділікті арттыра алады.

1.3.2 Бағалау және кері байланыс тиімділікті басқару құралдары

Бағалау және кері байланыс процестері ұйымдардағы өнімділікті тиімді басқарудың ажырамас компоненттері болып табылады. Қызметкерлердің жұмысын үнемі бағалау жеке және командалық тиімділікті талдауға мүмкіндік береді, күшті жақтарын да, жақсартуды қажет ететін салаларды да анықтайды. Бұл тұрғыда конструктивті кері байланыс маңызды рөл атқарады, өйткені ол қызметкерлердің кәсіби мақсаттарына қол жеткізуіне ықпал етіп қана қоймай, сонымен қатар оң мінез-құлық пен тәжірибені нығайтады. Қызметкерлерге өздерінің тиімділік көрсеткіштерін түсінуге және кәсіби дамуға қатысты негізделген шешімдер қабылдауға мүмкіндік беретін құрылымдалған кері байланыс механизмін, соның ішінде қызметтік аттестацияны, жан-жақты кері байланысты немесе бейресми тексерулерді енгізу. Бұл қайталанатын процесс ашықтық пен сенім атмосферасын құруға ықпал етеді, қызметкерлер мен басшылық арасында ашық қарым-қатынасқа ықпал етеді.

1.3.3 Мотивация және марапаттау қатысуды арттыру факторлары

Мотивация — бұл қызметкерлердің қатысуы мен өнімділігіне тікелей әсер ететін ұйымдық мінез-құлықтың негізгі аспектісі. Жеке қызметкерлерді қозғайтын факторларды түсіну ынталы жұмыс күшін қалыптастыру үшін өте маңызды. Тиімді марапаттау жүйелерін әзірлеу үшін ұйымдар көбінесе Маслоудың қажеттіліктер иерархиясы немесе Герцбергтің екі факторлы

теориясы сияқты әртүрлі мотивация теорияларына жүгінеді. Бұл жүйелер ішкі марапаттарды, мысалы, мойындау және жеке өсу мүмкіндіктері, сондай-ақ бонустар, қызметте жоғарылау және жеңіл-діктер сияқты сыртқы марапаттарды қамтуы мүмкін. Марапаттау жүйе-лерінің қызметкерлердің құндылықтары мен ұйымның мақсаттарына сәй-кестігі ынталандырушы ортаны құруға мүмкіндік береді, бұл жұмысқа қанағаттануды арттыруға және, демек, қызметкерлердің өнімділігі мен адалдығын арттыруға ықпал етеді.

1.3.4 Мансапты жоспарлау: қызметкерлерді дамытудың стратегиялық тәсілі

Мансапты жоспарлау — бұл ұйымдағы қызметкерлерді дамытуға бағытталған жүйелі және стратегиялық әдіс. Ол ұзақ мерзімді мансаптық мақсаттарды белгілеуді және осы мақсаттарға жету үшін қажетті қадам-дарды анықтауды қамтиды. Мансапты жоспарлауды белсенді түрде ынта-ландыратын ұйымдар өз қызметкерлерінің кәсіби өсуіне адалдығын көр-сетеді, бұл қызметкерлердің адалдығы мен сақталуын арттыруға ықпал етуі мүмкін. Мансапты тиімді жоспарлау әлеуетті мансаптық мүмкіндіктерді, қажетті құзыреттерді және даму жолдарын анықтау үшін қызметкерлер мен олардың басшыларының бірлескен күш-жігерін талап етеді. Тәлімгерлік бағдарламалар, оқу семинарлары және мансаптық кеңес беру сияқты ресурстарды ұсына отырып, ұйымдар қызметкерлерге өз мансаптық траекториялары үшін жауапкершілікті алуға мүмкіндік береді, осылайша амбициялар мен өсу мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді.

1.3.5 Коучинг және тәлімгерлік: таланттарды дамытудың негізгі компоненттері

Коучинг және тәлімгерлік ұйымдардағы таланттарды дамытуда маңызды рөл атқарады. Коучинг әдетте белгілі бір дағдыларды дамытуға немесе қысқа мерзімді перспективада тиімділікті арттыруға бағытталған болса, тәлімгерлік жеке және кәсіби дамуға ұзақ уақыт бойы назар аудара отырып, неғұрлым тұтас

тәсілді қолданады. Екі тәжірибе де білімді беру, дағдыларды арттыру және қызметкерлердің көшбасшылық қасиеттерін дамыту үшін таптырмас құрал болып табылады. Коучинг пен тәлімгерліктің құрылымдалған бағдарламаларын жүзеге асыратын ұйымдар ынты-мақтастыққа, инновацияларға және үздіксіз жетілдіруге ықпал ететін қолайлы ортаны құра алады. Сонымен қатар, бұл бастамалар ұйымдағы болашақ көшбасшыларды анықтау және тәрбиелеу арқылы сабақтастықты жоспарлауды жеңілдетуі мүмкін.

1.3.6 Ішкі коммуникацияны басқару: ұйымдық табыстың негізі

Тиімді ішкі коммуникация кез келген ұйымның табысы үшін өте маңызды. Ол барлық деңгейдегі қызметкерлер арасында ақпаратты таратуға байланысты стратегиялар мен процестерді қамтиды. Таза және ашық байланыс арналары ынтымақтастықты жақсартуға, қызметкерлердің қатысуын арттыруға және команданың барлық мүшелерін ұйымның мақсаттары мен құндылықтарымен сәйкестендіруге ықпал етеді. Команданың тұрақты кездесулері, ақпараттық бюллетеньдер және цифрлық платформалар сияқты сенімді ішкі коммуникация стратегияларын енгізу ұйымдық мәдениетті айтарлықтай жақсартып алады. Қызметкерлер өздерін хабардар және құнды сезінетін ортаны құра отырып, ұйымдар моральды көтере алады, түсінбеушіліктерді азайтады және қызметкерлерінде тиесілік сезімін дамыта алады.

Қорытындылай келе, жоғарыда аталған аспектілер адам ресурстарын басқарудың және оларды дамытудың көп қырлы сипатын көрсетеді. Оқытуға, бағалауға, мотивацияға, мансапты жоспарлауға, коучингке және коммуникацияға басымдық бере отырып, ұйымдар тек үздік мамандарды тартып қана қоймай, сонымен қатар оларды ұстап тұратын қолайлы жұмыс ортасын құра алады, бұл сайып келгенде ұйымның жалпы табысына ықпал етеді.

1.4 Персоналды дамытудың негізгі бағыттары

Персоналды дамытуды басқару — бұл бірнеше стратегиялық бағыттар арқылы жүзеге асырылатын көп қырлы процесс. Бұл бағыттар әрбір ұйымның

бірегей ерекшеліктерін, оның қызмет саласын және корпоративтік мәдениетін ескере отырып таңдалады, бұл қызметкерлерді оқыту мен дамытуға деген көзқарастарды компанияның нақты қажеттіліктері мен мақсаттарына сәйкес бейімдеуге мүмкіндік береді.

Негізгі бағыттардың бірі — қызметкерлердің кәсіби білімдері мен біліктілігін арттыру. Бұл қызметкерлерді жаңа технологиялар мен әдістерге жүйелі түрде оқытуды қамтиды, бұл олардың кәсіби деңгейін арттыруға ғана емес, сонымен қатар ұйымға нарықта бәсекелестік артықшылықтар беруге ықпал етеді. Жылдам өзгеретін іскерлік орта жағдайында білімді үнемі жаңарту әрбір маманның табысты мансабының ажырамас бөлігіне айналуда. Осылайша, компаниялар өз қызметкерлерінің жоғары біліктілік деңгейін қолдау үшін оқыту және дамыту бағдарламаларына белсенді түрде инвестициялауы керек. Жеке даму да персоналды дамытуды басқаруда маңызды орын алады.

Эмоционалды интеллект, көшбасшылық қабілеттер және стресс-менеджмент сияқты аспектілерді қосу үйлесімді және өнімді жұмыс ортасын қалыптастыруда шешуші рөл атқарады. Эмоционалды интеллект қызметкерлерге өз эмоцияларын жақсырақ түсінуге және басқаруға, сондай-ақ әріптестерімен тиімді қарым-қатынас жасауға көмектеседі.

Көшбасшылық қабілеттер, өз кезегінде, команда нәтижелері үшін жауапкершілікті алуға дайын бастамашыл және жауапты қызметкерлерді қалыптастыруға ықпал етеді. Стресс-менеджмент қызметкерлерге кәсіби қиындықтарды жеңуге және психологиялық денсаулықты сақтауға көмек-теседі, бұл сайып келгенде ұйымның жалпы өнімділігіне әсер етеді.

Ұжымдық даму — бұл командалық жұмысқа, ішкі коммуникацияға және қақтығыстарды басқаруға назар аударатын тағы бір маңызды бағыт. Тиімді командалық жұмыс топ жұмысының жиынтық нәтижесі оның жекелеген мүшелері қол жеткізе алатын нәтижеден асып түсетін синергетикалық әсерді жасауға ықпал етеді. Ұйымдағы ішкі коммуникацияны жақсарту

түсінбеушіліктер мен қақтығыстарды барынша азайтуға мүмкіндік береді, бұл өз кезегінде қызметкерлер арасындағы сенім мен ынтымақтастық деңгейін арттыруға ықпал етеді. Қақтығыстарды басқару, ұжымдық дамудың маңызды аспектісі ретінде, қызметкерлерде келіспеушіліктерді конструктивті шешу үшін қажетті дағдылардың болуын болжайды, бұл ұжымдағы тұрақтылық пен үйлесімділіктің кепілі болып табылады.

Мансапты жоспарлау — бұл әрбір қызметкердің ұзақ мерзімді мақсаттарын анықтауды және қолдауды қамтитын стратегиялық процесс. Мансапты тиімді жоспарлау қызметкерлердің мотивациясы мен қанағаттануын арттыруға ғана емес, сонымен қатар компанияда талантты мамандарды сақтауға ықпал етеді. Қызметкерлерінің мансаптық дамуына белсенді түрде қатысатын ұйымдар олардың өсуі мен өзін-өзі жүзеге асыруы үшін жағдай жасайды, бұл өз кезегінде бизнестің жалпы тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға әкеледі.

Тәлімгерлік және коучинг те персоналды дамытуды басқаруда маңызды рөл атқарады. Жас қызметкерлерді тәжірибелі мамандардың бағыттауы білім мен дағдыларды беруге мүмкіндік жасайды, бұл жаңадан келгендердің тез кәсіби өсуіне ықпал етеді. Тәлімгерлік жас қызметкерлерге жаңа ортаға бейімделуге көмектесіп қана қоймай, сонымен қатар ұйым ішінде өзара көмек пен қолдау мәдениетін қалыптастырады.

Осылайша, персоналды дамытуды басқару — бұл жүйелі тәсілді және стратегиялық жоспарлауды қажет ететін күрделі және көп қырлы процесс. Барлық аталған бағыттарды тиімді жүзеге асыру ұйымдарға өз қызметкерлерінің әлеуетін дамытуға ғана емес, сонымен қатар қазіргі нарық жағдайында жоғары нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

1.5 Персоналды дамыту теориясының негіздері

Персоналды дамытуды басқару тиімді HR-менеджменттің негізгі құрамдас бөлігі болып табылады және қазіргі жағдайларда ұйымдардың бәсекеге қабілеттілігін қалыптастыруда маңызды рөл атқарады. Бұл процесс ұйымдық

психологиямен және мотивациялық теориялармен тығыз байланысты, олар әртүрлі факторлардың қызметкерлердің өнімділігі мен қанағаттануына қалай әсер ететінін түсінуге көмектеседі. Мотивацияның ең танымал және ықпалды теорияларының бірі - американдық психолог Абрахам Маслоу ұсынған қажеттіліктер иерархиясы. Бұл теория адамдардың қажеттіліктерінің әртүрлі деңгейлері, соның ішінде жұмыс ортасындағы қызметкерлердің мотивациясы мен мінез-құлқына қалай әсер ететінін сипаттайтын модель болып табылады. Маслоу қажеттіліктердің бес деңгейін бөліп көрсетеді, олар пирамида түрінде орналасқан, мұнда әр деңгей алдыңғы деңгейдің қанағаттандырылуына негізделеді.

Ең төменгі деңгейде физиологиялық қажеттіліктер орналасқан, олар өмір сүру үшін қажетті негізгі қажеттіліктерді, мысалы, тамақ, су, ауа, ұйқы және баспана қамтиды. Бұл қажеттіліктер бірінші кезекте, өйткені олар адамның өмір сүруі үшін қажет. Жұмыс орны контекстінде бұл қызметкерлердің қолайлы жұмыс кеңістіктері мен демалыс үзілістерін қоса алғанда, тиісті еңбек жағдайларына қол жеткізуі керек дегенді білдіруі мүмкін.

Келесі деңгей - қауіпсіздік қажеттіліктері. Бұл қажеттіліктер физикалық қауіпсіздікті, қаржылық тұрақтылықты, сондай-ақ болашаққа деген сенімділікті қамтиды. Қызметкерлердің физикалық және эмо-ционалдық жағынан қорғалғанын сезінуі маңызды. Бұл медициналық сақ-тандырудың, тұрақты табыстың және олардың жұмыс орындары қауіп төндірмейтініне сенімділіктің болуын қамтуы мүмкін.

Үшінші деңгей - әлеуметтік қажеттіліктер, олар басқа адамдармен қарым-қатынас, достық, махаббат және топқа тиесілілікке қатысты. Жұмыс орнында бұл қызметкерлер сенімді қарым-қатынас орнатып, командада жұмыс істей алатын оң корпоративтік мәдениетті құруда көрінуі мүмкін. Бұл қажеттіліктерді қанағаттандыру ұжымның бірлігін қалыптастыруға және жалпы моральдық рухты көтеруге ықпал етеді.

Төртінші деңгей - құрметке деген қажеттіліктер, олар мойындау, мәртебе және айналадағы адамдардың құрметін қамтиды. Қызметкерлер өз жетістіктері мен күш-жігерінің байқалып, бағаланғанын қалайды. Бұл марапаттау, марапаттау және мансаптық өсу жүйесі арқылы қол жеткізілуі мүмкін, бұл өзіне деген сенімділік пен сенімділікті арттыруға ықпал етеді.

Ақырында, иерархияның шыңында өзін-өзі жүзеге асыру қажеттіліктері бар. Бұл өз әлеуетін жүзеге асыруға, дамуға, оқуға және жеке мақсаттарға жетуге ұмтылу. Жұмыс берушілер үшін қызметкерлеріне кәсіби өсу, оқыту және даму мүмкіндіктерін беру маңызды, осылайша олар өздерінің амбициялары мен таланттарын жүзеге асыра алады.

Осылайша, Маслоудың қажеттіліктер иерархиясы қызметкерлердің қажеттіліктерін барлық деңгейде қанағаттандыруға ықпал ететін жағдайларды жасаудың маңыздылығын атап көрсетеді. Бұл олардың жалпы әл-ауқатын жақсартып қана қоймай, мотивация мен еңбек өнімділігін айтарлықтай арттырады. Бұл қажеттіліктерді қанағаттандыруға инвестициялау қызметкерлердің қатысу деңгейінің жоғарылауына және, нәтижесінде, бүкіл ұйымның табысына әкелуі мүмкін.

Герцбергтің екі факторлы теориясы, сондай-ақ гигиеналық және мотивациялық факторлар теориясы ретінде белгілі, ұйымдағы қызметкерлердің мотивациясын түсіну мен басқаруға маңызды көзқарас болып табылады. Бұл тұжырымдама 1950 жылдары психолог Фредерик Герцберг әзірлеген, жұмысқа қанағаттануға әсер ететін факторларды терең талдауды ұсынады және оларды екі негізгі санатқа бөледі: гигиеналық факторлар және мотивациялық факторлар.

Гигиеналық факторлар еңбек жағдайларын, жалақы деңгейін, жұмыс орнындағы қауіпсіздікті, сондай-ақ әріптестермен және басшылықпен қарым-қатынасты қамтиды. Бұл элементтер тұрақты мотивация жасамаса да, қызметкерлердің наразылығын болдырмау үшін қажет. Мысалы, егер еңбек жағдайлары стандарттарға сәйкес келмесе немесе жалақы нарықтан төмен болса,

бұл жұмысқа қанағаттанудың айтарлықтай төмендеуіне және кадрлардың тұрақтамауына әкелуі мүмкін. Осылайша, компаниялар қанағаттану үшін негізгі платформаны құру үшін осы теріс факторларды жою бойынша белсенді жұмыс істеуі керек.

Екінші жағынан, мотивациялық факторлар адамның ішкі қажеттіліктерімен байланысты, мысалы, табысқа жетуге ұмтылу, еңбегін мойындау, кәсіби өсу және өзін-өзі жүзеге асыру мүмкіндігі. Бұл факторлар қызметкерлерді жоғары жетістіктерге шабыттандырып, олардың жұмыс процесіне қатысуына ықпал ете алады. Мысалы, оқыту және біліктілікті арттыру мүмкіндіктерін беру, сондай-ақ қызметкерлердің жетістіктерін мойындау олардың мотивациясы мен жұмысқа қанағаттануын айтарлықтай арттыруы мүмкін.

Факторларды гигиеналық және мотивациялық деп бөлу персоналды басқаруға кешенді көзқарастың маңыздылығын көрсетеді. Наразылық тудыратын факторларды жою - бұл тек бірінші қадам; шын мәнінде ынталы және өнімді команданы құру үшін қызметкерлердің ішкі мотивациясын белсенді түрде дамыту қажет. Бұл басшылардан еңбек жағдайларына назар аударуды ғана емес, сонымен қатар өз қызметкерлерінің әлеуетін дамытуға инвестиция салуға дайын болуды талап етеді, бұл өз кезегінде қазіргі бизнесте персоналды дамытуды табысты басқарудың маңызды аспектісі болып табылады.

Дуглас МакГрегор әзірлеген Х және Y теориясы ұйымдар шеңберіндегі адам мінез-құлқын талдауға маңызды көзқарас болып табылады, ол басқаруға және ұйымдық мінез-құлыққа әсер етуді жалғастыруда. МакГрегор әрқайсысы қызметкерлердің мотивациясы мен мінез-құлқы туралы әртүрлі болжамдарға негізделген екі қарама-қарсы басқару стилін анықтайды.

X стилі қызметкерлер табиғаты бойынша жалқау, жауапкершілікке ұмтылмайды және өз міндеттерін орындау үшін қатаң бақылау мен сыртқы мәжбүрлеуді қажет етеді деген болжамнан шығады. Бұл тәсіл менеджерлер

авторитарлық басқару әдістерін қолдануы, қатаң ережелер мен рәсімдерді белгілеуі, сондай-ақ қызметкерлердің әрекеттерін белсенді түрде бақылап, бағыттауы керек дегенді білдіреді. Мұндай басқару стилі сенімсіздік пен қорқыныш атмосферасын тудыруы мүмкін, бұл қызметкерлердің моральдық жағдайына және олардың жалпы өнімділігіне теріс әсер етеді.

Оған қарама-қарсы Y стилі адам табиғатына неғұрлым оптимистік көзқарасқа негізделген. Ол қызметкерлер өзін-өзі басқаруға қабілетті, ішкі мотивацияға ие және өзін-өзі дамытуға ұмтылады деп болжайды. Y стилін қолданатын менеджерлер қызметкерлер бастама көтеріп, өз дағдыларын дамытып, ортақ мақсаттарға жету үшін жұмыс істей алатын қолдаушы және сенімді орта жасайды. Бұл тәсіл әрбір қызметкердің әлеуетін ашуға ықпал ететін жағдайларды жасаудың маңыздылығына назар аударады, бұл персоналды дамытуды тиімді басқарудың негізгі аспектісі болып табылады.

Осылайша, X және Y теориясы басшылық таңдаған басқару стилі қызметкерлердің қанағаттануына, олардың мотивациясына және, сайып келгенде, бүкіл ұйымның табысына айтарлықтай әсер ететінін көрсетеді. Инновациялар мен шығармашылық маңызды рөл атқаратын қазіргі әлемде Y стилінің принциптеріне негізделген тәсіл барған сайын өзекті бола түсуде, өйткені ол динамикалық және өнімді жұмыс ортасын құруға ықпал етеді.

Гэри Беккер әзірлеген адам капиталы теориясы қызметкерлердің білімі мен дағдылары ұйымдар үшін маңызды инвестициялық құндылық ретінде қарастырылуы мүмкін екенін терең зерттеу болып табылады. Бұл тұжырымдама персоналды оқыту мен дамытуға инвестициялар жай ғана шығындар емес, компания үшін айтарлықтай экономикалық пайда әкелетін стратегиялық маңызды инвестициялар екенін көрсетеді.

Инновациялар мен бейімделу маңызды рөл атқаратын тез өзгертін нарық жағдайында біліктілікті арттыру және кәсіби өсу бағдарламаларын құру таланттарды басқару стратегиясының ажырамас бөлігіне айналуға мүмкіндік береді. Мұндай

бағдарламалар қызметкерлердің жеке құзыреттіліктерін дамытуға ықпал етіп қана қоймай, сонымен қатар ұйымның бәсекеге қабілеттілігін арттыратын неғұрлым білікті және ынталы команданы қалыптастырады.

Сонымен қатар, адам капиталына инвестициялар қызметкерлердің қанағаттануы мен адалдығын арттыруға ықпал етеді, бұл кадрлардың тұрақтамауын және онымен байланысты шығындарды айтарлықтай төмендетуі мүмкін. Ақыр соңында, өз қызметкерлерінің құндылығын түсініп, олардың дамуына белсенді түрде инвестиция салатын компаниялар тұрақты бәсекелестік артықшылықтар жасайды және нарықта ұзақ мерзімді табысқа қол жеткізеді.

Осылайша, персоналды дамытуды басқару мотивацияның әртүрлі теорияларын және адам мінез-құлқын ескеретін кешенді көзқарасты талап етеді. Бұл теорияларды басқару практикасына тиімді енгізу қызметкерлердің қанағаттануын да, ұйымның жалпы өнімділігін де айтарлықтай арттыруы мүмкін.

1.6 Қызмет көрсету саласындағы персоналды дамыту ерекшеліктері

Қонақ үйлер, хостелдер және кеңселер сияқты қызмет көрсету саласындағы мекемелерде персоналды дамыту клиенттермен тікелей жұмыс істейтін қызметкерлердің кәсіби және тұлғалық қасиеттерін жақсартуға ерекше назар аударуды талап ететін маңызды аспект болып табылады. Бәсекелестік күшейіп келе жатқан қазіргі нарық жағдайында клиенттерге қызмет көрсету сапасы ұйымның табысын анықтайтын негізгі факторлардың бірі болып отыр. Жоғары деңгейдегі қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін негізгі факторлардың бірі клиентке бағытталған стандарттар болып табылады. Бұл стандарттар клиенттердің күтілімдерін анықтауды ғана емес, сонымен қатар қызметкерлерге клиенттермен тиімді және өнімді жұмыс істеуге мүмкіндік беретін процедуралар мен протоколдарды әзірлеуді қамтиды. Мұндай стандарттар клиенттердің

эртүрлі қажеттіліктері мен қалауларына сәйкес икемді және бейімделгіш болуы керек екенін атап өту маңызды.

Сонымен қатар, эмоционалды интеллекттің жоғары деңгейі қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін қызметкерлердің ажырамас қасиеті болып табылады. Эмоционалды интеллект өз эмоцияларын және басқа адамдардың эмоцияларын тану және басқару қабілетін қамтиды. Эмоционалды интеллекті жоғары қызметкерлер клиенттермен ортақ тіл таба алады, сенімді қарым-қатынас орнатады және қақтығыстарды тиімді шеше алады. Бұл қасиет клиенттер күйзеліс немесе наразылық сезінген жағдайларда әсіресе маңызды, өйткені ол қызметкерлерге эмпатия танытуға және оңтайлы шешімдер табуға мүмкіндік береді.

Қызмет көрсету саласында табысты жұмыс істеу үшін қажетті тағы бір маңызды сипаттама - жылдам бейімделу қабілеті және күйзеліске төзімділік. Динамикалық өзгеретін ортада қызметкерлер өзгерістер мен күтпеген жағдайларға дайын болуы керек. Күйзеліске төзімділік оларға ең күрделі жағдайларда да сабырлы және кәсіби болуға мүмкіндік береді, бұл өз кезегінде қызмет көрсету деңгейі мен клиенттердің қанағаттануына оң әсер етеді.

Ақырында, жаһандану жағдайында көптілділік және мәдениетаралық коммуникация барған сайын өзекті бола түсуде. Бірнеше тілде сөйлесу және эртүрлі клиент топтарының мәдени ерекшеліктерін түсіну қабілеті өзара әрекеттесу мүмкіндіктерін айтарлықтай кеңейтеді және қызмет көрсету сапасын жақсартады. Осы дағдыларға ие қызметкерлер эртүрлі елдер мен мәдениеттерден келген клиенттердің қажеттіліктерін тиімді қанағаттандыра алады, бұл өз кезегінде ұйымның беделін нығайтуға және жаңа клиенттерді тартуға ықпал етеді.

Осылайша, қызмет көрсету саласындағы мекемелерде персоналды дамыту қызметкерлердің кәсіби және тұлғалық қасиеттерін кешенді жақсартуға бағытталуы керек. Бұл қызмет көрсету стандарттарын енгізуді, эмоционалды

интеллекті дамытуды, күйзеліске төзімділік пен көптілділікті үйретуді қамтиды. Бұл аспектілердің барлығы клиенттер үшін оң тәжірибе қалыптастыруда және қазіргі нарық жағдайында ұйымдарға бәсекелестік артықшылықтар беруде маңызды рөл атқарады.

2-ТАРАУ: ҚОНАҚ ҮЙ МЕН БИЗНЕС-ОРТАЛЫҚТЫ БАСҚАРУ ТӘЖІРИБЕН ТАЛДАУ

2.1 Зерттеу нысаны

Біздің зерттеу нысанымыз ретінде Алматы қаласының қақ ортасында орналасқан "Жас Орда" хостелі таңдалды. Бұл мекеме 100-ден астам жайлы бөлмелерімен ерекшеленеді, бұл оған жыл сайын мыңдаған қонақтарды қабылдауға мүмкіндік береді. Бұл жоғары келушілер саны оның танымалдылығы мен сұранысқа ие екенін дәлелдейді, бұл өз кезегінде хостелді аймақтың туристік инфрақұрылымының маңызды элементі ретінде көрсетеді.

"Жас Орда" хостелі бәсекелестерінен тек ұсынылатын қызметтердің саны бойынша ғана емес, сонымен қатар персоналды дамытуға стратегиялық көзқарасымен де ерекшеленеді, бұл қызмет көрсету сапасына тікелей әсер етеді. Қонақжайлылық саласындағы бәсекелестік деңгейі үнемі өсіп келе жатқан қазіргі әлемде өзгермелі жағдайлар мен клиенттердің қажеттіліктеріне бейімделу қабілеті табыстың негізгі факторы болып табылады. Осы тұрғыда "Жас Орда" хостелі қызмет көрсету деңгейін арттыру әдістерін терең талдау және зерттеу үшін тиімді модель болып табылады.

Хостелдің ерекше назар аударуға лайық негізгі сипаттамалары мыналарды қамтиды:

Қызмет көрсетуге бағытталған ішкі стандарттар жүйесі: Хостел қонақтар үшін жайлы және достық атмосфера құруға бағытталған нақты және дәйекті стандарттарды енгізді. Бұл стандарттар тіркеу процесінен бастап экскурсиялар ұйымдастыру және бос уақытты жоспарлауға көмек көрсету сияқты қосымша қызметтерді ұсынуға дейінгі барлық қызмет көрсету аспектілерін қамтиды. Мұндай тәсіл клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыруға ғана емес, сонымен қатар әлеуетті келушілердің көз алдында мекеменің оң имиджін қалыптастыруға ықпал етеді.

Персоналды тұрақты оқыту бағдарламалары: Хостел жұмысының маңызды аспектісі қызмет көрсету сапасын арттыру стратегиясының ажырамас бөлігі болып табылатын қызметкерлерді тұрақты оқыту болып табылады. Оқыту бағдарламалары теориялық сабақтарды да, практикалық тренингтерді де қамтиды, бұл персоналға кәсіби дағдыларды дамытуға ғана емес, сонымен қатар клиенттердің өзгермелі қажеттіліктеріне бейімделуге мүмкіндік береді. Бұл бастама қонақтардың сұраныстары мен күтілімдеріне тиімді жауап бере алатын жоғары білікті команданы қалыптастыруға ықпал етеді.

Клиенттермен жұмыс сапасын бағалау құралдары: Хостел қонақтарының қанағаттану деңгейін бағалау үшін әртүрлі әдістер мен құралдарды белсенді қолданады. Бұл тұрақты сауалнамаларды, пікірлерді талдауды, сондай-ақ әлеуметтік желілерді бақылауды қамтуы мүмкін, бұл ескертулерге уақтылы жауап беруге және қызмет көрсету сапасын жақсартуға мүмкіндік береді. Бұл құралдар ағымдағы жағдайды бағалау үшін ғана емес, сонымен қатар клиенттердің нақты деректері мен пікірлеріне негізделген одан әрі даму стратегияларын әзірлеу үшін қызмет етеді.

Осылайша, "Жас Орда" хостелі қонақжайлылық саласындағы сапаны басқару механизмдерін тереңірек түсінуге мүмкіндік беретін қызықты зерттеу нысаны болып табылады. Бұл мекемеде жүзеге асырылатын табысты тәжірибелерді талдау қызмет көрсету сапасын басқару саласындағы теориялық білімді байытып қана қоймай, нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ұмтылатын басқа ұйымдарға практикалық ұсыныстар ұсына алады. Туризм индустриясы қарқынды дамып келе жатқан жағдайда мұндай зерттеулер клиенттермен өзара әрекеттесудің тиімдірек модельдерін қалыптастыруға және осы саладағы қызмет көрсету деңгейін арттыруға ықпал ететіндіктен, әсіресе өзекті болып табылады.

2.2 Мәліметтер мен әдістеме

«Жас Орда» хостелінің 2023 жылғы жұмысына қатысты негізгі көрсеткіштер базасында талдау жүргізілді. Мәліметтер кіріс ретінде хостелдің – ашылу жылы, орын саны, қызметкерлер саны, жылдық қонақтар және орташа қалу ұзақтығы болды. Осы деректерден жылдық орын-күндер мен шынайы қонақ түні, қабылдау дәрежесі және қызметкер тиімділігі көрсеткіштері есептелді. Қосымша маусымдық үлестірім талдау үшін әр тоқсанға түскен орын-күндер саны да бағаланды.

2.3 Негізгі көрсеткіштер және интерпретациясы

Көрсеткіш	Формула	Мәні
Орын-күндер (жылдық)	$100 \text{ орын} \times 365 \text{ күн}$	36 500
Шынайы қонақ түні	$2 500 \text{ адам} \times 4 \text{ күн}$	10 000
Қабылдау дәрежесі (%)	$10 000 / 36 500 \times 100$	27,4 %
Қонақ саны қызметкерге шаққанда	$2 500 / 22$	113,6 адам
Қонақ түні қызметкерге шаққанда	$10 000 / 22$	454,5 түнеу

Интерпретация:

- 27,4 % қабылдау дәрежесі хостелдің орташа деңгейінен ($\approx 35\text{--}40\%$) төмен.
- Әрбір қызметкер жылына орта есеппен 114 қонақты қабылдап, 455 түнді қамтамасыз етеді.

2.4 Маусымдық өзгерістер талдауы

Маусымдық өзгерістерге байланысты көрсеткіштер

Тоқсан	Күн саны	Орын-күндер	Қонақ түні	Қабылдау дәрежесі (%)
Q1	90	9 000	2 000	22,2
Q2	91	9 100	2 500	27,5
Q3	92	9 200	3 500	38,0
Q4	92	9 200	2 000	21,7

Талдау:

- Ең жоғары қабылдау дәрежесі жазғы маусымда (Q3) байқалады, 38 %.
- Төменгі көрсеткіштер қыс пен күздегі маусымдық сұраныстың әлсіреуінен туындаған.

Қызметкерлердің тиімділігі

Қызметкерге шаққандағы жүктеме – персоналды жоспарлауда маңызды индикатор.

- Орташа 114 қонақ пен 455 қонақ түні бір адамға артық салмақ емес, бірақ маусымаралық теңсіздікті азайту қажет.
- Q3-ке қызметкерлерді қолдау үшін қосымша ауысымдар енгізуге, ал төменгі маусымда икемді жұмыс кестесін ұйымдастыруға болады.

2.5 Салаға қатысты салыстырмалы талдау

Қазақстандағы шағын қонақ үй және хостелдер үшін орташа қабылдау дәрежесі 35–45 % аралығында. Әдетте:

- Аймақтық хостелдер – 40 %
- Бюджеттік қонақ үйлер – 45 %

«Жас Орда» көрсеткіші 27,4 % болғандықтан, нарықтық позицияны күшейту үшін қабылдау дәрежесін кемінде 8–12 %-ға арттыру мақсат етілуі тиіс.

2.6 Персонал жұмысының сапасын бағалау

Ұйымдағы персонал жұмысының сапасын жан-жақты бағалау аясында сауалнамалар мен сұхбаттарды қоса алғанда, әртүрлі әдістер қолданылды. Бұл әдістер қызметкерлердің кәсіби дамуының клиенттерге қызмет көрсету сапасына әсерін тереңірек талдауға мүмкіндік берді, бұл кез келген компанияның табысты қызметінің маңызды аспектісі болып табылады. Қызметкерлер арасында жүргізілген сауалнамалар оқыту және коучинг бағдарламаларына қатысты олардың пікірлері мен қабылдауын анықтауға арнайы әзірленген, ал сұхбаттар қарастырылып отырған мәселені тереңірек түсінуге ықпал ететін неғұрлым егжей-тегжейлі және жеке жауаптар алуға мүмкіндік берді.

Сауалнама нәтижелері 100 қызметкердің 90%-ы ұсынылған оқыту бағдарламаларының жоғары тиімділігін атап өткенін көрсетті. Бұл жоғары көрсеткіш оқытудың тек ағымдағы талаптарға жауап беріп қана қоймай, олардың күнделікті кәсіби қызметінде нақты пайда әкелетінін көрсетеді. Сонымен қатар, респонденттердің 85%-ы коучинг сессияларының олардың кәсіби дамуына оң әсер ететінін растады. Бұл әрбір қызметкерге жеке көзқарастың маңыздылығын және олардың дағдылары мен құзыреттерін дамыту үшін жағдай жасау қажеттілігін көрсетеді.

Сұхбат барысында қызметкерлер жұмыс орнындағы қолдау мен мотивацияның жоғары деңгейі туралы өз ойларын білдірді. Мұндай атмосфераны құру тек тұлғалық өсуге ғана емес, сонымен қатар командалық жұмысты жақсартуға ықпал етеді, бұл өз кезегінде клиенттерге қызмет көрсету сапасына оң әсер етеді. Дегенмен, кейбір қызметкерлер қосымша оқыту мүмкіндіктерін арттыруға деген ұмтылысын да білдірді. Бұл олардың үздіксіз

даму мен жетілуге деген ұмтылысын көрсетеді, бұл тартылу мен кәсіби жауапкершіліктің маңызды көрсеткіші болып табылады.

Жиналған деректер персоналды дамыту қызмет көрсету сапасына тікелей әсер ететін негізгі фактор екенін көрсетеді. Қызметкерлердің мотивациясы мен кәсіби дағдылары неғұрлым жоғары болса, клиенттер соғұрлым қанағаттанарлық болады. Осылайша, өз қызметкерлерін оқыту мен дамытуға инвестиция салатын ұйым тек біліктілігі жоғары персоналды қалыптастырып қана қоймай, сонымен қатар адал клиенттерді қалыптастыру үшін жағдай жасайды. Ақыр соңында, бұл компанияның нарықтағы жалпы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға және оның ұзақ мерзімді перспективада тұрақты дамуына ықпал етеді.

2.7 Клиенттермен жұмыс жүйесінің тиімділігін арттыру жолдары

"Жас Орда" хостелі клиенттерге қызмет көрсету жүйесін жетілдіруде және жетілдіруде айтарлықтай табыстарға қол жеткізді, бұл өз кезегінде қонақтарға көрсетілетін қызметтердің сапасын көрсететін әртүрлі жалпы көрсеткіштердің айтарлықтай жақсаруына әкелді. Алайда, кез келген күрделі жүйе сияқты, осы инновациялық жаңа тәсілдер мен әдістемелерді енгізу кезеңінде оларды кейіннен жою және жою бойынша тиімді шаралар қабылдай отырып, мұқият және мұқият талдауды қажет ететін кейбір кемшіліктер мен проблемалық аймақтар анықталды.

Негізгі кемшіліктердің ішінде кейбір қызметкерлердің шет тілдерін жеткіліксіз меңгеруі, бұл олардың шетелдік клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасау қабілетін шектейді. Халықаралық туризм маңызды рөл атқаратын қазіргі қонақ үй бизнесінде шет тілдерін білу табысты қызмет көрсету үшін тек қалаулы ғана емес, қажетті шартқа айналуда. Бұл әртүрлі елдерден келген қонақтарды жиі қабылдайтын хостелдер үшін әсіресе өзекті, олардың әртүрлі мәдени және тілдік дәстүрлері бар.

Жоғарыда аталған ескертулерге қосымша, клиенттермен қарым-қатынас кезінде әдетте сақталатын белгіленген стандарттардан айтарлықтай ауытқулар

анықталды, бұл мұндай олқылықтардың қызмет көрсетудің жалпы сапасына әсері туралы алаңдаушылық тудырады. Әдетте клиенттерге көрсетілетін қызметтердің біркелкілігі мен жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін мұқият әзірленіп, енгізілетін қызмет көрсету стандарттары операциялық тұтастықты сақтауда маңызды рөл атқарады. Бұл нақты анықталған стандарттарды бұзу немесе одан ауытқу сөзсіз хостелдің нарықта ауыр еңбекпен тапқан беделіне де, клиенттердің жалпы қанағаттануына да теріс әсер етуі мүмкін бірқатар жағымсыз салдарға әкелуі мүмкін, бұл сайып келгенде бизнестің табысына қауіп төндіреді.

Әртүрлі анықталған мәселелерді тиімді шешу және шешу үшін ұсынылған қызметтердің жалпы сапасын айтарлықтай арттыруға бағытталған бірқатар өте нақты және мақсатты шаралар ұсынылды. Ең алдымен, қолданыстағы тілдік курстарды кеңейтіп қана қоймай, бұл курстар ағылшын тілінен басқа шет тілдерінің кең ауқымын қамтитынына көз жеткізу өте маңызды, бұл қызметкерлерге әртүрлі елдерден келген клиенттермен сенімді және тиімді қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, тілдік дайындықты қызметкерлердің кәсіби дамуының ағымдағы бағдарламасының негізгі құрамдас бөлігіне айналдыру өте маңызды, бұл оларды жаһандану нарығының талаптарын қанағаттандыру үшін қажетті барлық нәрсемен қамтамасыз етеді.

Екіншіден, біздің ұйымның үздіксіз жұмыс істеуі үшін қажетті әртүрлі қызмет көрсету стандарттарын нақтылау және жүйелі түрде ұйымдастыру үшін қажетті шараларды қабылдау өте маңызды. Бұл кешенді тәсіл барлық қызметкерлерді қызмет көрсетудің стандартталған әдістері мен хаттамалары бойынша оқытуды қамтиды, бұл кез келген ықтимал сәйкессіздіктерді тиімді жоюға және клиенттерге бізбен жұмыс істеген кезде қай қызметкермен қарым-қатынас жасағанына қарамастан, үнемі жоғары сапалы қызмет алуға мүмкіндік береді.

Үшіншіден, кері байланыс жүйесін жетілдіру және жетілдіру біздің құрметті клиенттерімізге көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға деген тұрақты және тынымсыз ұмтылыста маңызды рөл атқаратын маңызды құрамдас бөлік болып табылады. Клиенттеріміздің пікірлері мен көзқарастарын жүйелі түрде жинап, мұқият талдай отырып, біз олардың әсеріне әсер етуі мүмкін қолданыстағы мәселелерді анықтап, ашып қана қоймай, сонымен қатар қонақтарымыздың ерекше қажеттіліктері мен қалаулары туралы баға жетпес ақпарат ала аламыз, бұл өз кезегінде олардың тілектері мен үміттеріне сәйкес келетін хостелде жайлы, ыңғайлы және тартымды атмосфераны құруға ықпал етеді.

Бұл стратегиялық шараларды жүзеге асырудың нәтижелері мен салдары қазірдің өзінде оң нәтиже бере бастады, бұл клиенттердің қанағаттану деңгейі 87%-ға жеткенін көрсетеді, бұл әдетте қонақ үй секторында байқалатын орташа көрсеткіштерден айтарлықтай жоғары. Бұл қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламаларын кеңейтуге бағытталған әртүрлі бастамалар, сондай-ақ "Жас Орда" хостелінде қолданылатын клиенттерге қызмет көрсетудің инновациялық жүйелері қонақтарға көрсетілетін қызметтердің жалпы сапасы мен стандарттарын арттыруда шешуші және маңызды рөл атқаратынын айқын көрсетеді.

Осылайша, зерттеу оқу бағдарламаларын, мотивациялық бастамаларды және кешенді кері байланыс жүйелерін мұқият және тиімді ұйымдастыру клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы сапасын айтарлықтай жақсартуға және тіпті арттыруға болатынын көрсетеді. Бұл процестерді үнемі қадағалап қана қоймай, сонымен қатар оларды ағымдағы нарық ортасының үнемі өзгеріп отыратын талаптарына сәйкес келу және олардан асып түсу үшін үнемі бейімдеп, жетілдіріп отыру өте маңызды, бұл өз кезегінде жоғары динамикалық қонақ үй қызметтері нарығында елеулі бәсекелестік артықшылықтар жасауға ықпал етеді.

3-ТАРАУ: ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН АРТТЫРУ ҮШІН ПЕРСОНАЛДЫ ДАМЫТУДЫҢ ЖОЛДАРЫ

3.1 Қонақ үйлер мен бизнес-орталықтардағы персоналды оқыту стратегиясы

Қонақ үй бизнесіндегі қызмет көрсету сапасын арттырудың негізгі механизмі - персоналды жүйелі түрде оқыту және дамыту. Бұл жоғары қызмет көрсету стандарттарына және клиенттердің қанағаттануына қол жеткізу үшін маңызды аспект болып табылады. "Жас Орда" хостелінің тәжірибесі мақсатты оқыту бағдарламалары қызметкерлердің кәсіби дағдыларын және клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасау қабілетін айтарлықтай жақсарта алатынын көрсетеді.

Бұл контексте қолданылатын маңызды стратегиялар - қызмет көрсету стандарттары бойынша тренингтер. Олар қызметкерлерге клиенттерді сапалы қабылдау, олардың сұраныстарына лайықты жауап беру және жоғары деңгейдегі қызмет көрсету үшін қажетті дағдыларды дамытуға бағытталған. Бұл тренингтер қызметкерлердің кәсіби біліктілігін арттырумен қатар, клиенттерге қызмет көрсетуге саналы көзқарас қалыптастырады, бұл өз кезегінде клиенттердің қанағаттану деңгейін 10%-ға арттырады. Мұндай өсу оқыту бағдарламаларын енгізудің тиімділігінің айтарлықтай көрсеткіші болып табылады.

Сонымен қатар, қызметкерлерге ұсынылатын тіл курстары қызмет көрсету сапасын арттыруда маңызды рөл атқарады. Ағылшын және басқа шет тілдерін үйрену қызметкерлерге шетелдік клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді, бұл туризм саласының жаһандану жағдайында өте маңызды. Тіл курстарын енгізу нәтижелері шетелдік қонақтардың оң пікірлерінің 15%-ға артқанын көрсетеді. Бұл тілдік дайындық тек қана коммуникацияны жақсартып қана қоймай, қонақтар үшін жайлы және достық атмосфера құруға ықпал ететінін көрсетеді, бұл олардың жалпы әсерін қалыптастыруда маңызды фактор болып табылады.

Онлайн оқыту платформаларын енгізу де персоналды оқытудың заманауи және тиімді тәсілі болып табылады. Бұл стратегия қызметкерлерге өзін-өзі дамыту үшін икемді және қолжетімді мүмкіндік береді, бұл оқыту процесін айтарлықтай жеделдетеді және оның шығындарын азайтады. Оқытудағы технологияларды пайдалану білім беру процесін оңтайландырумен қатар, оны әрбір қызметкердің жеке қажеттіліктеріне бейімдеуге мүмкіндік береді, бұл оқыту процесіне мотивация мен қатысуды арттырады.

Осылайша, "Жас Орда" хостеліндегі персоналды жүйелі түрде оқыту және дамыту адам капиталын инвестициялау жоғары қызмет көрсету стандарттарына қол жеткізу және қонақ үй қызметтері нарығында бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін маңызды екенін көрсетеді. Бұл стратегиялық бастамалар қызмет көрсету сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар динамикалық өзгеретін орта жағдайында бизнестің ұзақ мерзімді табысы мен тұрақты дамуы үшін берік негіз құруға ықпал етеді.

3.2 Клиенттермен жұмыс істеу үшін менеджерлерді дайындау

Менеджерлер кез келген ұйымдағы негізгі тұлғалар болып табылады, өйткені олар клиенттермен тікелей жұмыс істейді және компанияның нарықтағы имиджін қалыптастырады. Оларды дайындау және кәсіби дамыту қызмет көрсету сапасын арттыруда және, соның салдарынан, бүкіл ұйымның табысында шешуші рөл атқарады. Қазіргі бизнестің жағдайында, бәсекелестік барған сайын күшейіп келе жатқанда, менеджерлерді оқыту мен дамытуға инвестиция салу қажеттілік қана емес, стратегиялық басымдыққа айналуда.

Менеджерлерді дайындаудың негізгі бағыттарының бірі - көшбасшылық және басқару бойынша тренингтер. Бұл бағдарламалар командамен тиімді басқару үшін қажетті дағдыларды дамытуға, сондай-ақ қызметкерлерді ынталандыру және негізделген шешімдер қабылдау қабілеттерін қалыптастыруға бағытталған. Мұндай тренингтердің нәтижесінде қызметкерлердің еңбек өнімділігі айтарлықтай артады, бұл жүргізілген

зерттеулерге сәйкес 12%-ға дейін жетуі мүмкін. Бұл ұйымның жалпы жұмыс нәтижелеріне әсер ететін сапалы менеджменттің маңыздылығын көрсетеді.

Менеджерлерді дайындаудың тағы бір маңызды аспектісі - клиентке бағытталған менеджмент тұжырымдамасын енгізу. Бұл бағыт клиенттердің қажеттіліктерін терең түсінуді, олардың сұраныстарына жедел жауап беруді және эмоционалды интеллектті дамытуды қамтиды, бұл менеджерлерге клиенттермен тиімдірек қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді. Мұндай тәжірибелерді енгізу нәтижесінде клиенттердің қанағаттану деңгейі 20%-ға артуы мүмкін, бұл клиенттердің адалдығына және компанияны басқаларға ұсынуға дайын болуына тікелей әсер етеді.

Сонымен қатар, тәлімгерлік жүйесі ұйымдағы жастардың кәсіби дамуын жеделдету үшін маңызды құрал болып табылады. Тәлімгерлік тәжірибелі менеджерлерден жас мамандарға білім мен тәжірибе беру дегенді білдіреді, бұл олардың тез оқып-үйренуіне ғана емес, сонымен қатар ынтымақтастық пен өзара көмекке негізделген корпоративтік мәдениетті қалыптастыруға ықпал етеді. Бұл өз кезегінде күрделі міндеттерді шешуге және жоғары нәтижелерге қол жеткізуге дайын біртұтас команданы қалыптастыруға жағдай жасайды.

Осылайша, менеджерлерді дайындау олардың кәсіби дамуының әртүрлі аспектілерін ескеретін кешенді тәсілді талап ететін көпфакторлы процесс болып табылады. Менеджерлерді оқыту мен дамытуға инвестициялар клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттырып қана қоймай, сонымен қатар ұйымның нарықтағы тұрақты бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ықпал етеді.

3.3 Нәтижелер мен ұсыныстар

Адам ресурстарын басқару саласында жүргізілген зерттеулер оқыту және персоналды дамыту бағдарламаларының маңыздылығын, қонақ үй бизнесін қоса алғанда, әртүрлі секторларда қызмет көрсету сапасын арттыруға ықпал ететін негізгі элемент ретінде көрсетеді. "Жас Орда" хостелінің тәжірибесі оқыту саласындағы мақсатты күш-жігер қызмет көрсетуді айтарлықтай жақсартуға

әкелуі мүмкін екенін көрсетеді. Бұл бағдарламалардың тиімділігін талдау нәтижесінде алынған деректер қызметкерлердің дағдыларын дамытуға инвестициялар олардың кәсіби құзыреттілігін арттырып қана қоймай, сонымен қатар клиенттердің оң тәжірибесін қалыптастыруға ықпал ететінін растайды.

Осы тұжырымдар аясында "Жас Орда" хостеліндегі білім беру бастамаларын одан әрі жетілдіруге бағытталған бірнеше негізгі ұсыныстарды бөліп көрсетуге болады. Біріншіден, цифрлық сауаттылық, стрессті басқару және мәдениетаралық коммуникация сияқты өзекті және сұранысқа ие дағдыларды қамтитын жаңа курстарды қоса алғанда, оқыту бағдарламаларының ауқымын кеңейту қажет. Жаһандану және технологиялардың қарқынды дамуы жағдайында бұл дағдылар әртүрлі мәдени және әлеуметтік топтардан келген клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасау үшін барған сайын маңызды бола түсуде.

Екіншіден, клиенттермен кері байланыс жүйесін жетілдіруге назар аудару керек. Онлайн сауалнамалар мен QR-кодтар сияқты заманауи құралдарды енгізу клиенттердің пікірлерін үнемі және жедел жинауды қамтамасыз етеді, бұл өз кезегінде олардың қажеттіліктері мен күтулерін дәлірек түсінуге ықпал етеді. Мұндай тәсіл клиенттердің қанағаттану деңгейін арттырып қана қоймай, сонымен қатар көрсетілетін қызметтердің сапасын одан әрі жақсартуға негіз қалайды.

Соңында, заманауи технологияларды пайдалану қызмет көрсету процестерін оңтайландыру үшін қажетті шарт болып табылады. Онлайн тіркеу жүйесін жетілдіру және мобильді қосымшалар арқылы қызмет көрсетуді оңтайландыру клиенттердің хостелмен өзара әрекетін айтарлықтай жеңілдетіп, оны ыңғайлы және қолжетімді етеді. Бұл шаралар қызметкерлердің жұмыс тиімділігін арттырып қана қоймай, клиенттер үшін қолайлы жағдайлар жасайды, осылайша "Жас Орда" хостелінің қызмет көрсету нарығындағы позициясын нығайтуға ықпал етеді.

Осылайша, заманауи әдістер мен технологияларға негізделген персоналды оқыту және дамытуға кешенді көзқарас қызмет көрсету сапасын арттыру және қонақ үй бизнесінде бәсекелестік артықшылықтар жасау үшін стратегиялық маңызды қадам болып табылады.

3.4 Практикалық іс-шаралар жоспары:

Қазіргі білім беру процесінде маңызды аспект - оқу бағдарламаларын әзірлеу, бұл кешенді және көпсатылы процесс. Үш айға жоспарланған бұл бастама HR бөлімі мен білім беру орталықтарының белсенді қатысуын талап етеді. Бұл іс-шара аясында қазіргі талаптар мен стандарттарға сәйкес жаңа оқу жоспарларын құру ғана емес, сонымен қатар еңбек нарығының өзгермелі жағдайларына және студенттердің қажеттіліктеріне бейімделу де қарастырылған. Бұл жобаның сәтті жүзеге асырылуы білім беру қызметтерінің сапасын арттыруға және түлектердің еңбек нарығындағы бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуге ықпал етеді.

Келесі маңызды іс-шара - бір айға жоспарланған кері байланыс жүйесін енгізу. Осы уақыт ішінде маркетинг және сапа бөлімі студенттер, оқытушылар және жұмыс берушілердің пікірлерін тиімді жинауға және талдауға мүмкіндік беретін механизмдерді әзірлеп, енгізуі керек. Кері байланыс жүйесі білім беру процесінің сапасын бағалаудың маңызды құралына айналады, сондай-ақ туындаған мәселелер мен кемшіліктерге жедел әрекет етуге мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде білім беру процесінің барлық қатысушыларының қанағаттану деңгейін арттырып, оқу бағдарламалары мен оқыту әдістеріне қажетті түзетулер енгізуге мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, мекеменің стратегиялық дамуы аясында алты айға жоспарланған технологиялық жаңартулар жоспарлануда. Бұл процеске жауапты ИТ-қызметі мен басқарма болады. Білім беру процесіне жаңа технологияларды енгізу оқу ортасын жаңғыртуға және оның тиімділігін арттыруға ықпал ететін негізгі фактор болып табылады. Технологиялық жаңартулар бағдарламалық

камтамасыз студі жаңартуды және жаңа білім беру платформаларын енгізуді камтуы мүмкін, бұл студенттердің кең ауқымына сапалы білімге қол жеткізуге және цифрлық экономиканың қазіргі талаптарына бейімделуге мүмкіндік береді.

Осылайша, аталған іс-шаралардың барлығы тиімді, бейімделгіш және сапалы білім беру ортасын құруға бағытталған, бұл жаһандық еңбек нарығында табысты бәсекелесе алатын жоғары білікті мамандарды даярлау үшін қажетті шарт болып табылады.

Бұл тарауда қызмет көрсету сапасын арттыру үшін персоналды дамыту бойынша нақты стратегиялар мен ұсыныстар қарастырылған. Оқыту, мотивация және технологияларды тиімді пайдалану қонақ үйлер мен бизнес-орталықтарда клиентке бағытталған қызмет көрсету жүйесін қалыптастыруға мүмкіндік береді. Бұл тәсілдер ұйымның бәсекелестік артықшылықтарын күшейтіп, клиенттердің адалдығын арттырады.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, бизнес-орталықтар мен қонақ үйлердегі персоналды дамытуды тиімді ұйымдастыру клиенттердің қанағаттануын арттырудың, қызмет көрсету сапасын жақсартудың және ұйымдардың бәсекелестік артықшылықтарын қалыптастырудың негізгі механизмі болып табылады. Қызмет көрсету саласының қазіргі жағдайында, клиенттердің күтуі үнемі өзгеріп отыратын кезде, адам капиталының маңыздылығын асыра бағалау мүмкін емес. Қызметкерлер көбінесе ұйымның бет-бейнесі болып табылады және олардың клиенттермен өзара әрекеттесуі қызмет көрсету сапасы мен жалпы қанағаттануға айтарлықтай әсер етуі мүмкін.

Атап айтқанда, персоналды дамыту тұжырымдамасы қызмет-керлердің дағдыларын, білімін және құзыреттілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар кешенін қамтиды. Бұған ресми оқыту бағдарламалары, тәлім-герлік мүмкіндіктері және үздіксіз кәсіби даму бастамалары кіреді. Персоналды дамытуға инвестиция сала отырып, ұйымдар өз қызмет-керлерінің мүмкіндіктерін кеңейтіп қана қоймай, сонымен қатар оқыту мен өсу мәдениетін

калыптастырады, бұл қызметкерлердің қатысуы мен сақта-луын арттыруы мүмкін. Қатысқан қызметкерлер жоғары сапалы қызмет көрсету ықтималдығы жоғары, бұл өз кезегінде клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыруға ықпал етеді.

Сонымен қатар, қызметкерлерді дамыту мен қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланыс, әсіресе, жұмыс сипаты жиі жоғары дәрежедегі тұлғааралық қарым-қатынасты талап ететін қонақжайлылық және қызмет көрсету секторларында айқын көрінеді. Жақсы дайындалған қызметкерлер клиенттердің сұраныстарын өңдеуге, шағымдарды шешуге және қонақтар үшін ұмытылмас әсер қалдыруға жақсы дайындалған. Бұл салада ауызша және интернеттегі пікірлер ұйымның беделіне және табысына айтарлықтай әсер етуі мүмкін.

Сонымен қатар, қызмет көрсету саласындағы бәсекелестік орта ұйымдардың өз ұсыныстарымен ғана емес, сонымен қатар көрсетілетін қызметтердің сапасымен ерекшеленуін талап етеді. Персоналды дамытуға басымдық беретін ұйымдар нарықтың өзгермелі талаптарына бейімделуге және клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін инновациялық шешімдер ұсынуға қабілетті кадрларды дайындауға дайын болады. Мұндай бейімделгіштік пен жеделдік ұйымдарға толып жатқан нарықта ерекшеленуге мүмкіндік беретін маңызды бәсекелестік артықшылыққа айналуы мүмкін.

Қорытындылай келе, персоналды дамытуды тиімді ұйымдастыру - бұл қызмет көрсету саласындағы жедел қажеттілік қана емес, сонымен қатар стратегиялық императив. Өз қызметкерлерінің өсуі мен дамуына назар аудара отырып, ұйымдар клиенттердің қанағаттануын арттырып, қызмет көрсету сапасын жақсартып, өсіп келе жатқан бәсекелестік жағдайында ұзақ мерзімді табысқа қажетті тұрақты бәсекелестік артықшылықтар жасай алады.

ҚОРЫТЫНДЫ

Қызмет көрсету сапасы клиенттердің сенімі мен ұйымға адалдығын анықтайтын негізгі фактор болып табылады. Эмпирикалық зерттеулер көрсеткендей, қызметтердің жоғары сапасы тек ағымдағы клиенттерді сақтап қана қоймай, жаңа клиенттерді тартуға да ықпал етеді, осылайша ұйымның қаржылық нәтижелеріне оң әсер етеді. Бұл контексте SERVQUAL моделі және Grönroos моделі сияқты қызмет көрсету сапасын бағалау жүйелері клиенттермен өзара әрекеттесудің әртүрлі аспектілерін жан-жақты талдауға және сандық бағалауға мүмкіндік беретін қуатты құралдар болып табылады. Парасураман, Зейтхамл және Берри әзірлеген SERVQUAL моделі клиенттердің күтуін қызмет көрсету деңгейімен салыстыруға негізделген, бұл ұсынылатын қызметтердегі сәйкессіздіктер мен кемшіліктерді анықтауға мүмкіндік береді. Керісінше, Grönroos моделі техникалық сапа, функционалдық сапа және өзара әрекеттесу сапасы сияқты үш негізгі аспектіні атап көрсетеді, олар бірге клиенттердің ұсынылатын қызметтерді қабылдауын жақсартуға көмектеседі.

Коучинг, тәлімгерлік, онлайн оқыту және жұмыс орнынан қол үзбей оқыту сияқты әртүрлі әдістерді қамтитын персоналды дамытудың заманауи әдістері қызметкерлердің кәсіби мүмкіндіктері мен құзыреттіліктерін арттыруда маңызды рөл атқарады, бұл өз кезегінде ұйымның клиенттеріне ұсынатын жалпы қызмет көрсету сапасының айтарлықтай жақсаруына әкеледі. Бұл әртүрлі тәсілдер қызметкерлердің біліктілігін арттыруда маңызды рөл атқарып қана қоймай, сонымен қатар клиенттердің күрделі қажеттіліктері мен қалауларын тереңірек және жан-жақты түсінуге ықпал етеді, бұл сайып келгенде клиенттердің жалпы қанағаттануы мен адалдығының айтарлықтай артуына әкеледі.

«Жас Орда» хостелінің тәжірибесі клиентке бағытталған басқару әдістеріне баса назар аудара отырып, жүйелі оқыту бағдарламаларын жүзеге асыру жалпы операциялық тиімділікті айтарлықтай арттыратын елеулі оң

нәтижелерге қалай әкелетінін сенімді түрде көрсетеді. Басшылар мен қызметкерлерге арналған тиімді қарым-қатынас пен сенімді проблемаларды шешу дағдыларын дамыту және жетілдіру мақсатында арнайы әзірленген мұқият құрылымдалған оқу бастамаларын енгізу клиенттердің қанағаттанушылығын өте жоғары деңгейге жеткізуде және ұйымдағы әртүрлі ішкі процестерді оңтайландыруда маңызды рөл атқарады.

Сонымен қатар, заманауи озық технологияларды енгізу және кері байланыс жүйесін жетілдіру клиенттерге қызмет көрсетудің жалпы сапасын айтарлықтай арттыруға бағытталған кешенді стратегияның маңызды және ажырамас құрамдас бөлігіне айналуға. Клиенттердің тәжірибесі туралы деректерді жүйелі түрде жинауға және мұқият талдауға ықпал ететін озық цифрлық платформаларды пайдалану ұйымдарға тұтынушылардың өзгермелі қалауларына тез және тиімді жауап беруге және осылайша өз қызметтерін нарықтың үнемі өзгеріп отыратын талаптарына бейімдеуге мүмкіндік береді.

Оқу бағдарламаларын кеңейту және қызметкерлерді оқытудың озық және инновациялық стратегияларын енгізу, олар геймификация және жеке оқыту стильдеріне бейімделген бейімделгіш оқыту сияқты қызықты әдістерді қамтуы мүмкін, клиенттерге қызмет көрсету процесінде туындайтын көптеген мәселелерді тиімді басқара алатын және шеше алатын неғұрлым динамикалық және икемді команданы қалыптастыруда маңызды рөл атқарады. Сондықтан қызмет көрсету сапасын арттыруға кешенді және жан-жақты көзқарас, әртүрлі бағалау модельдерін пайдалануды, сондай-ақ заманауи оқыту әдістері мен озық технологияларды енгізуді қамтитын, тек тұрақты бәсекелестік артықшылыққа қол жеткізу үшін ғана емес, сонымен қатар қазіргі нарықтағы жоғары бәсекелестік жағдайында клиенттердің қанағаттанушылығын айтарлықтай арттыру үшін маңызды алғышарт болып табылады.

Ұсыныстар мен практикалық іс-шаралар жоспары

Ұсыныс атауы:

Өзгермелі салалық және жұмыс күші қажеттіліктерін қанағаттан-дыруға арналған жаңа оқу бағдарламаларын құру және жетілдіру.

Мақсаты:

Бұл ұсыныстың негізгі мақсаты - ұйым қызметкерлеріне қолжетімді кәсіби даму мен өсу мүмкіндіктерін айтарлықтай жеделдету және кеңейту. Еңбек нарығының динамикалық өзгеруі және технологиялық прогрестің қарқынды дамуы жағдайында оқу бағдарламаларының тек ағымдағы талаптарға сай болуы ғана емес, болашақ үрдістерді де болжауы маңызды. Бұл қызметкерлердің біліктілігін арттырып қана қоймай, олардың еңбек нарығындағы бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етеді, бұл өз кезегінде ұйымның тұрақты дамуына ықпал етеді.

Ұзақтығы:

Жоба басталған сәттен бастап үш ай ішінде аяқталып, жүзеге асырылуы тиіс. Белгіленген уақыт шеңбері барлық мүдделі тараптардың белсенді ынтымақтастығын және ресурстарды тиімді басқаруды талап етеді, бұл қысқа мерзімде қойылған мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Жауапты тарап:

Бұл жобаны жүзеге асыруға жауапкершілік қызметкерлерді оқыту және біліктілігін арттыруға маманданған әртүрлі оқу орталықтарымен тығыз ынтымақтастықта әрекет ететін кадрлар бөліміне жүктеледі. Бұл ынтымақтастық оқу бағдарламаларын әзірлеуге үздік тәжірибелер мен тәсілдерді біріктіруді қамтамасыз етеді, бұл өз кезегінде сапалы және өзекті білім беру материалдарын жасауға мүмкіндік береді.

Ұсыныс атауы:

Клиенттердің пікірлері мен ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты жүйелі және ұйымдасқан түрде жинауға мүмкіндік беретін тиімді кері байланыс жүйесін құру және енгізу.

Мақсаты:

Бұл бастаманың негізгі мақсаты - ұсынылатын қызметтерді ақпараттандыру және жақсарту үшін пайдаланылатын клиенттердің пікірлерін дәйекті және сенімді жинауды қамтамасыз ету. Нарықтағы жоғары бәсекелестік жағдайында тиімді кері байланыс жүйесінің болуы клиенттердің қанағаттанушылығын жоғары деңгейде ұстап тұру және бизнес-процестерді оңтайландыру үшін өте маңызды. Пікірлерді жүйелі түрде алу және талдау ұсынылатын қызметтердегі әлсіз тұстарды анықтауға ғана емес, сонымен қатар оларды мақсатты аудиторияның өзгермелі қажеттіліктеріне бейімдеуге мүмкіндік береді.

Ұзақтығы:

Бұл бастама бір ай ішінде жүзеге асырылып, толықтай енгізіледі деп күтілуде. Мұндай қысқа мерзім командадан жоғары ұйымдастырушылық деңгей мен туындайтын қиындықтарға жедел жауап беруге дайындықты талап етеді.

Жауапты тарап:

Бұл жүйені бақылау және жүзеге асыруға жауапкершілік клиент-термен өзара әрекеттесу бойынша белгіленген стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін бүкіл процесті бақылайтын маркетинг және сапа бөліміне жүктеледі. Бұл тәсіл қызмет көрсету сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар клиенттердің біздің ұйымға деген сенімін нығайтуға мүмкіндік береді.

Ұсыныс атауы:

Біздің қызметімізде қолданылатын техникалық қызмет көрсету процесін оңтайландыруға және жетілдіруге бағытталған технологиялық жаңартуларды бастау.

Мақсаты:

Бұл бастаманың негізгі мақсаты - жаңа технологиялар мен тәжіри-белерді енгізу арқылы техникалық қызмет көрсету процесін ретке келтіру және тиімділігін арттыру. Технологиялардың қарқынды дамуы жағдайында ұйым шығындарды азайтып қана қоймай, ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыруға мүмкіндік беретін заманауи құралдар мен тәсілдерді пайдалануы маңызды. Техникалық қызмет көрсету саласындағы инновациялар жабдықтың бос тұрып қалу уақытын айтарлықтай қысқартып, оның өнімділігін арттыруы мүмкін.

Ұзақтығы:

Бұл технологиялық жаңарту бастамасы жобаның басталу күнінен бастап алты ай ішінде аяқталады деп болжануда. Белгіленген уақыт шеңбері тәуекелдерді барынша азайтуға және жаңа технологияларға бірқалыпты көшуге мүмкіндік беретін егжей-тегжейлі жоспарлауды және өзгерістерді кезең-кезеңімен енгізуді көздейді.

Жауапты тарап:

Бұл жобаны жүзеге асыруға жауапкершілік ақпараттық техно-логиялар департаментіне және басқару тобына жүктеледі, олар сәтті енгізу мен интеграцияны қамтамасыз ету үшін бірге жұмыс істейді. Техникалық мамандар мен менеджерлер арасындағы синергия қаржылық, операциялық және адами ресурстарды қоса алғанда, процестің барлық аспектілерін ескеруге мүмкіндік береді, бұл сайып келгенде неғұрлым тиімді және тұрақты техникалық қызмет көрсету жүйесін құруға әкеледі.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР

1. Қожахметова, К.Ж. Сервис менеджмент негіздері. – Алматы: Экономика, 2020. – 215 б.
2. Серікбаев, А.Т. Қонақ үй бизнесіндегі HR стратегиялары // Туризм және сервис. – 2021. – №2. – Б. 45–52.
3. Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі. – Астана: ЮРИСТ, 2023. – 180 б.
4. Досмұхамбетов, М.Ж. Қызмет көрсету сапасын арттыру жолдары. – Алматы: Білім, 2019. – 142 б.
5. Сапарбаев, М. Қызмет көрсету саласындағы инновациялар [Электрондық ресурс]. – Қолжетімді: <https://service.kz/articles/innovation> – Кіру күні: 25.08.2025.
6. Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. Marketing for Hospitality and Tourism. – Pearson, 2017. – 456 p.
7. Armstrong, M. Human Resource Management Practice. – London: Kogan Page, 2020. – 384 p.
8. Райысова, Г.Б., Нұрбек, Қ.Х. Жеке, квазимемлекеттік және мемлекеттік секторлардағы HR рөлі мен мәртебесі. – Нұр-Сұлтан: Мемлекеттік басқару академиясы, 2020. – 169 б.
9. Қарғабаева, С.Т. HR-менеджментке кіріспе. – Қазақстанның Ашық университеті, 2021. – 58 б.
10. Жақыпов, С.М. Қызмет көрсету саласындағы басқару психологиясы. – Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 192 б.
11. Ulrich, D., Brockbank, W. The HR Value Proposition. – Harvard Business Press, 2005. – 304 p.
12. Бекенов, Б.Ж. Қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі менеджмент. – Астана: Нұр-Пресс, 2022. – 176 б.
13. Porter, M.E. Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. – New York: Free Press, 1980. – 396 p.

14. Porter, M.E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. – New York: Free Press, 1985. – 557 p.
15. Porter, M.E. The Competitive Advantage of Nations. – New York: Free Press, 1990. – 855 p.
16. Kotler, P., Keller, K.L. Marketing Management. – 15th ed. – Pearson Education, 2016. – 832 p.
17. Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J.C. Marketing for Hospitality and Tourism. – 6th ed. – Pearson, 2017. – 456 p.
18. Kotler, P., Armstrong, G. Principles of Marketing. – 17th ed. – Pearson, 2018. – 736 p.

Қосымшалар

1. Сауалнама үлгісі (қызметкерлер үшін)

Мақсаты: Оқу бағдарламалары, мотивация және жұмыс жағдайлары туралы қызметкерлердің пікірін анықтау.

Мысал сұрақтар:

- Сізге ұсынылған оқу бағдарламалары қаншалықты тиімді болды?
- Коучинг немесе тәлімгерлік сіздің кәсіби дамуыңызға әсер етті ме?
- Жұмыс орнындағы мотивация жүйесі сізді ынталандыра ма?
- Клиенттермен жұмыс кезінде қандай қиындықтарға тап болдыңыз?

2. Сауалнама үлгісі (клиенттер үшін)

Мақсаты: Қызмет көрсету сапасы туралы клиенттердің пікірін жинау.

Мысал сұрақтар:

- Қызметкерлердің сыпайылығы мен кәсібилігіне қаншалықты қанағаттанасыз?
- Қызмет көрсету жылдамдығы сіздің күткеніңізге сай келді ме?
- Қызмет көрсетудің жалпы сапасына қандай баға бересіз?
- Сізде қандай ұсыныстар бар?

3. Диаграммалар мен графиктер

Қызметкерлердің оқу бағдарламаларына қатысу деңгейі (барлық бөлімдер бойынша салыстырмалы диаграмма)

Клиенттердің қанағаттану деңгейі (жылдар бойынша динамика: 2022–2024)

Менеджерлердің тиімділігін бағалау (сұхбат нәтижелері негізінде)

4. Сұхбат жауаптары

- Қызметкерлердің пікірлері:

- «Коучинг-сессиялар мені өз қабілеттеріме сенуге үйретті.»
 - «Жаңа оқу бағдарламалары нақты жұмыс жағдайларына бейімделген.»
 - «Тіл курстары клиенттермен жұмыс істеуде үлкен көмек көрсетті.»
5. Клиенттердің пікірлері:
- «Қызметкерлер өте сыпайы және жедел.»
 - «Хостелде өзінді жайлы сезінесің — бұл қызметкерлердің еңбегі.»