



## ЖҰМСАЛҒАН ШЫҒЫНДАР НЕГІЗІНДЕ АДАМИ КАПИТАЛ ҚҰНЫН БАҒАЛАУ

**Р.Е.Джанишанло, О.Ю.Когут\***

*Әл-Фараби атындағы Қазақ Ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан*

*e-mail: kogut.1108@gmail.com*

**Түйін.** Адами капиталдың болуы және пайдаланылуы кез келген ұйымның тиімді қызметінің негізі болып табылады. Біздің зерттеуіміздің аясында қолдануға болатын теориялық және әдіснамалық әзірлемелерді анықтау мақсатында біз осы тақырыпты қарастыратын қолданыстағы жұмыстарға талдау және жалпылау жүргіздік. Алғаш рет адами капиталдың құнын құндылық тұрғысынан алуға мүмкіндік беретін кешенді математикалық үлгі ұсынылды.

**Түйін сөздер:** адами капитал, құн, тәсілдер, әдістер, әдістемелер, білім капиталы, денсаулық капиталы, мәдениет капиталы.

## ASSESSMENT OF THE VALUE OF HUMAN CAPITAL BASED ON COST

**R.E.Dzhanshanlo, O.Yu. Kogut**

*Al-Farabi Kazakh National University, Almaty, Kazakhstan*

*e-mail: kogut.1108@gmail.com*

**Summary.** The availability and use of human capital is the basis for the effective operation of any organization. We have analyzed and summarized existing works in which this topic is considered, in order to identify theoretical and methodological developments, the use of which will be possible within the framework of our research. For the first time, a complex mathematical model has been proposed that makes it possible to obtain the value of human capital in value terms.

**Key words:** human capital, cost, approaches, methods, techniques, education capital, health capital, culture capital.

МРНТИ 13.21.15

ӘОЖ: 379.832

<https://doi.org/10.51579/1563-2415.2021-1.33>

## ҚАЗАҚСТАНДА ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ САПАСЫН АРТТЫРУДА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КӘСІПТІК ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУДЫҢ ӘДІСТЕМЕЛІК АСПЕКТІЛЕРІ

**С.А.Нахипбекова\*, Н.Т.Батырова, Г.Р.Момбекова, Г.Ж.Байбосынова**

*Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті,*

*Түркістан қ., Қазақстан*

*e-mail: symbat.nakhipbekova@ayu.edu.kz*

**Аңдатпа.** Мақалада қонақ үй бизнесінің сапасын арттыруда қызметкерлердің кәсіптік қанағаттану деңгейін анықтаудың әдістемелік аспектілері зерттелген. Қонақ үй бизнесінің тұтынушыларына сапалы қызмет көрсету және олардың кірістілігін арттыру қабілеттілігі олардың жұмысшыларының жұмысына қанағаттануына байланысты. Бұл тұрғыда зерттеудің мақсаты: қонақ үй бизнесі үшін өте маңызды жұмыскерлердің жалпы қанағаттанушылық деңгейлерін анықтау, қанағаттануға әсер ететін факторларды анықтау, қызметкерлердің кейбір демографиялық сипаттамалары мен олардың жұмысына қанағаттануы арасындағы және аймақпен, мәртебесі мен құқықтық құрылымымен байланысты анықтау. Қорытындыларға сәйкес, қызметкерлердің жалпы қанағаттанушылығы жақсы деп санауға болатын деңгейде және қанағаттануға әсер ететін он екі фактор екені анықталды: көшбасшылық, білім беру және даму, тұтынушыға бағытталу, басқаруды жетілдіру, еңбек қауіпсіздігі, байланыс, сыртқы көрініс, арыз-шағымдар, жұмыс уақыты, іскерлік орта, басқару ортасы, жұмыс сапасы.

Қонақ үй бизнесінің дамуында жаңашыл басқару әдістерінің арасында көп қызығушылық тудырған сапа менеджмент жүйесін енгізумен тікелей байланыстылығын анықтау үшін сауалнама жүргізілді.

**Түйінді сөздер:** қонақ үй, сапа менеджмент жүйесі, қонақжайлылық индустриясы, кәсіптік қанағаттану.

**Негізгі ережелер.** Қазақстан Республикасында қонақ үй бизнесінің сапасын арттыруда қызметкерлердің кәсіптік қанағаттану деңгейін анықтаудың негізгі тенденциялары мен проблемалары жіктелді; теориялық және әдістемелік негіз ретінде іргелі зерттеулердің диссертациясы және жетекші отандық және шетелдік ғалымдар мен авторлардың қонақ үй бизнесінің басқару мәселелері бойынша қолданбалы жұмыстары пайдаланылды.



**Кіріспе.** Қазіргі әлемде бизнес пен елдер арасында қатты бәсекелестік бар. Бұл бәсекелестік құбылыс барлық салаларда көрінеді. Туризм секторы - бұл бәсекелестік көп әсер ететін секторлардың бірі. Соңғы жиырма жылдықтағы тұтынушылардың маңызды тенденцияларының бірі «сапаға» ұмтылу болды. Сол себептен қонақ үйлер сапаға ұмтылу бойынша жұмыс істеуге бағытталды. Осы әзірлемелерге сәйкес, біздің зерттеуіміздің басты мақсаты - жалпы сапа менеджментін туристік кәсіпорындардың бәсекеге қабілеттілігін арттыратын менеджмент әдісі ретінде қолдануға болатындығын және оларды туристік кәсіпорындардың ақпараттарына ұсыну. Ұзақ мерзімді перспективада кәсіпорынның жұмысына әсер ететін маңызды фактор - бұл бәсекелестерімен салыстырғанда сапалы өнім мен қызмет көрсету. Сапа өндіріс құнын төмендету, тиімділікті арттыру, нарықтағы үлесті арттыру сияқты стратегиялық артықшылықтар береді. Жалпы сапа менеджменті тек сапа мен тиімділікті болжайтын түсінік емес.

Сапа ұғымы көп өлшемді ерекшелікке ие болғандықтан, бірыңғай анықтама беру өте қиын. Осы себепті бүкіл әлемдегі ұйымдар мен сарапшылардың кейбір тұжырымдамалық сипаттамалары келесі түрде жасалған. Сапа дегеніміз - бұл өнімнің немесе қызметтің оның сипатталған немесе ықтимал қажеттіліктерді қанағаттандыру мүмкіндігіне негізделген барлық сипаттамалары [1].

Е.С. Асқаровтың пікірінше «сапа адамдардың өмір сүру деңгейін бағалайтын негізін қалаушы критерий. Тұтынушының талаптары мен тілектерін неғұрлым толық қанағаттандыру принциптеріне негізделеді және де кез келген бұйымды жобалау осы принципке негізделуі тиіс» деп санайды [2].

К.К.Бердалиев зерттеуінде «сапа адамның, өндірістің, әлеуметтік қоғамның бір нәрсеге мұқтаждығын ойдағыдай қанағаттандыру құралы (процесі)» деп есептейді [3].

Сапа дегеніміз - бұл өнімнің немесе қызметтің оның сипатталған немесе ықтимал қажеттіліктерді қанағаттандыру мүмкіндігіне негізделген барлық сипаттамалары [4].

Сапа тұжырымдамасының негізгі бағыты тұтынушыларды қанағаттандыру болып табылады. Дизайн, өнімділік, баға, қауіпсіздік және уақтылы жеткізу қажеттіліктерді дәл анықтаумен бірге өндіруші нарықтағы бәсекелестерінен әрдайым алға шығарады [5].

Т.М.Мендебаев, А.З.Габдуллина және А.Т. Альпейсовтердің пікірінше «сапа – тұтынушыны қызықтыратын өнім қасиеттерінің жиынтығы. Бұл еліміздің экономикалық жағынан бағалауда қолдануға қажет сипаттама» деп танылады.

Уақыт өте келе сапа ұғымы кәсіпорынның менеджменттің инновациялық моделінен сапа менеджментінің тұжырымдамасына айналды. Қызмет сапасы тұтынушының қалауымен үйлесімді [7].

ИСО Халықаралық Стандарттар бюросының түсінігі бойынша сапа белгілі бір өнім мен қызметтің талаптарды орындай алу мүмкіндіктеріне ие қасиеттердің жиынтығы.

Америка сапаны бақылау одағының танымында: сапа өнім немесе қызметтің белгілі бір қажеттіліктерді қанағаттандыра білу қабілетіне ие болуы [8].

Европа сапа бақылау ұйымының пайымдауында «белгілі бір өнім немесе қызметтің тұтынушы талаптарына сай келу дәрежесі» деп танылады [9].

Жоғарыда келтірілген ұғымдарды негіздейтін болсақ: Сапа өнім немесе қызмет турасында тұтынушылардың ой-тұжырымында ойдағы нәтижеге және қажеттіліктерін қанағаттандыра алатын сенімнің өлшемі [10].

Қызметкерлерді қанағаттандыру - бұл жұмыс орындарында жұмыс істейтін адамдар үшін де, бизнес менеджерлері үшін де кең ауқымды мәселе. Әсіресе 1930-шы жылдардан кейін жұмысшылардың құнын жұмыс орындарында жақсы түсіне бастады және қызметкерлердің мотивациясы мен жұмысына қанағаттану сияқты түсініктер пайда болды. Туризм саласында жұмыс істейтін қонақ үй кәсіпорындарында жүргізілген жұмысшылардың қанағаттанушылық зерттеулерінің көпшілігінде қызметкердің жұмысына қанағаттануына әсер ететін факторлар және осы факторлардың қанағаттануға әсер ету дәрежесі зерттелген.

**Деректер жиынтығы және методология.** Бұл зерттеулерде халықаралық тәжірибелер мен Қазақстандағы кәсіптік қанағаттануды зерделеу, сапа менеджмент жүйесін қолданатын және қолданбайтын қонақ үй операторлары мен қызметкерлердің жұмысқа қанағаттану деңгейін бағалау үшін он екі негізгі фактор анықталды. Бұл факторлар: көшбасшылық, басқару ортасы, жұмыс уақыты, еңбек қауіпсіздігі, білім беру және даму, тұтынушыға бағытталу, басқаруды жетілдіру, байланыс, арыз-шағымдар, сыртқы көрініс, іскерлік орта және жұмыс сапасы болып белгіленді. Әдебиетте әдетте, кәсіптік қанағаттану қызметке жалпы қанағаттануға әсерін тигізеді, ал жалпы қанағаттандыру қайтадан зерттеу және пайдалану ұсынысына әсер етеді.

Факторлар бойынша зерттеу әдісі мен гипотеза төмендегіше ұсынылады: Көшбасшылық; Білім беру және даму; Тұтынушыға бағытталу; Басқаруды жетілдіру; Еңбек қауіпсіздігі; Байланыс; Сыртқы көрініс; Арыз-шағымдар; Жұмыс уақыты; Іскерлік орта; Басқару ортасы; Жұмыс сапасы.

Гипотеза 1: Қонақ үйлердің көшбасшылық бағалары мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.



Гипотеза 2: Қонақ үй индустриясындағы қызметкерлерге білім беру және дамуын бағалауы және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 3: Қонақ үйлердің тұтынушыға бағытталу бағалары мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.

Гипотеза 4: Қонақ үйлердің басқаруды жетілдіру бағалары мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.

Гипотеза 5: Қонақ үй индустриясындағы қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігін бағалауы мен кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 6: Қонақ үй қызметкерлерінің арасындағы байланыс бағалары мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.

Гипотеза 7: Қонақ үй қызметкерлерінің сыртқы көріністі бағалауы мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.

Гипотеза 8: Қонақ үйлерге түскен арыз-шағымдардың бағалануы және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 9: Қонақ үйлердің жұмыс уақытын бағалауы мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң байланыс бар.

Гипотеза 10: Қонақ үй шаруашылығында іскерлік ортаны бағалауы мен қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында позитивті байланыс бар.

Гипотеза 11: Қонақ үй шаруашылығында басқару ортасы мен қонақжайлық кәсіпорындардағы кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында позитивті байланыс бар.

Гипотеза 12: Қонақ үй индустриясында жұмыс сапасын бағалауы және кәсіптік қанағаттану деңгейлері арасында позитивті байланыс бар.

**Методологиялық әдіс.** Сауалнама жүргізу үшін 5 баллдық Likert шкаласы қолданылды. Сауалнама 3 бөліктен құралды. Бірінші бөлімде қызметкерлердің демографиялық сұрақтар қамтылды. Екінші бөлікте қонақ үйлердің қанағаттану деңгейін кәсіптік қанағаттандыруға әсер ететін факторларға қатысты пікірін анықтау үшін сұралды. Біз 5 баллдық Лайкерт шкаласы бойынша бағалау жасауды дұрыс деп шештік, себебі ол қонақ үй шаруашылығы саласында кәсіптік қанағаттануды анықтау үшін пайдаланылады, «5: толығымен келісемін және 1: толығымен келіспеймін» деп белгіленді.

Зерттеу Қазақстан Республикасы, Астана, Алматы, Шымкент, Түркістан қалаларындағы 3, 4 және 5 жұлдызды жалпы саны он қонақ үйлерде жұмыс жасайтын 192 маманды құрады. Қатысушылардың 26-ы қабылдау бөлімі, 36-ы тамақтану, 38-і қабат қызметтері, 21-і басқару қызметі бөлімі, 9-ы бухгалтерия, 11-і техникалық қызмет көрсету, 40-ы қонақ үй бизнесі кәсіпорындарының түрлі бөлімдері, оның ішінде сату және маркетинг бөлімдері бар (1 кесте).

Талдау көрсеткендей, 18-25 жас тобындағы – 22,7%, 26-35 жас тобында - 34,8%, 36-45 жас тобындағы - 32,3% және 46-55 жас тобында – 6,6 %, 56 және одан жоғары 0,5%. Қатысушылардың 35,9% - ер адамдар, ал 61,1% - әйелдер.

Адам факторы көп қажет ететін салада, әсіресе клиенттер мен қызметкерлердің өзара байланысы үздіксіз болатын туризм сияқты қызмет көрсету саласында маңызды бола түседі. Сондықтан, олардың еңбек сыйымдылығын ескере отырып, қызметкерлер қонақ үй бизнесіндегі маңызды ресурс ретінде қарастырылады. Демек, өндіріс секторындағы кәсіпорындардағы кадрлар бөлімдерімен салыстырғанда қонақ үй кәсіпорындарындағы кадрлар бөлімінің рөлі күрделі құрылымға ие деп айтуға болады. Бұл кәсіпорындардың жетістігі ұсынылатын қызметтің сапасына, қарастырылып отырған қызметтерді ұсынатын адамдарды таңдауға, олардың жұмысқа орналасуына, оқуына және уәжіне байланысты болатындығына байланысты. Қонақ үйде тұтынушылар тек тұруын ғана емес, сонымен бірге қызмет ететін персоналдың қарым-қатынасы мен ұқыптылық деңгейін бағалайды.

Талдау көрсеткендей, Шымкент қаласындағы қонақ үйлерде сауалнамаға жауап берген респонденттердің қонақтарға тікелей қызмет көрсетушілердің үлес салмағы 65 % болса, ал Астана қаласындағы қонақ үйлердегі қонақтарға тікелей қызмет көрсетушілердің үлес салмағы 57,5 болып табылады. Зерттеу мәліметтері 2019 жылдың наурыз айында сауалнама сұрақтарына толық жауап берген 192 адамнан жиналды.

Яғни қонақтарға тікелей қызмет көрсетушілердің үлес салмағы басым болған сайын көрсетілетін қызметтің сапасын анықтауға болады.

Жас ерекшелігі бойынша 35 жасқа дейінгі тобындағы респонденттердің 70% Астана, Шымкент қалаларындағы қызметкерлер болса, Алматы қаласындағы қызметкерлердің 35 жасқа дейінгі тобындағылардың үлес салмағы- 48,6 % . 35 жастан жоғары тобындағы респонденттердің 51,4 % Түркістан қаласындағы қонақ үй қызметкерлері болса, Астана, Шымкент қалаларындағы қызметкерлердің үлес салмағы 30 % құрайды. Яғни Алматы қаласындағы қызметкерлердің еңбек өтілі жоғары болып табылады.



Кесте 1.

Қонақ үйлерде мамандардың қызмет көрсету, жасы және жынысы бойынша көрсеткіштері (2019 ж.)

	Қатысқан-дар	Оның ішінде				
		Қонақтарға тікелей қызмет көрсететін	Жасы бойынша		Жынысы бойынша	
			35-ке дейін	35-тен жоғары	Ер	Әйел
<b>Астана қаласы</b>						
1. Қазжол Астана	100,0	55,0	80,0	20,0	35,0	65,0
2. Тенгри	100,0	60,0	60,0	40,0	30,0	70,0
	100,0	57,5	70,0	30,0	32,5	67,5
<b>Алматы қаласы</b>						
1. Қазақстан	100,0	65,0	35,0	65,0	40,0	60,0
2. Амбассадор	100,0	60,0	65,0	35,0	45,0	55,0
3. Астана интер отель	100,0	64,7	64,7	35,3	52,9	47,1
4. Айсер	100,0	70,0	50,0	50,0	35,0	65,0
	100,0	64,9	53,2	46,8	42,9	57,1
<b>Шымкент қаласы</b>	100,0					
1. Риксос		65,0	70,0	30,0	35,0	65,0
2. Гранд Шымкент	100,0	65,0	70,0	30,0	35,0	65,0
	100,0	65,0	70,0	30,0	35,0	65,0
<b>Түркістан қаласы</b>	100,0	64,7				64,7
1. Түркістан			52,9	47,1	35,3	
2. Яссы	100,0	61,1	44,4	55,6	27,8	72,2
	100,0	62,9	48,6	51,4	31,4	68,6
	192	63,0	59,4	40,6	37,0	63,0

Ескерту - 2019 жылы жүргізілген сауалнама нәтижелері негізінде автормен жасалған

Жынысы бойынша Астана қаласындағы қонақ үй қызметкерлерінің әйел адамдардың үлес салмағы 67,5% болса, Алматы қаласы қонақ үй қызметкерлерінің 57,1 % әйел адам болып табылады. Алматы қаласындағы қонақ үй қызметкерлерінің 42,9 % ер адамдар болса, Астана қаласындағы қызметкерлердің 32,5 % ер адамдар болып табылады.

Білім деңгейі бойынша 3 жұлдызды қонақ үйлерде жоғарғы оқу орнын бітірген респонденттердің үлес салмағы 42,6%, 4 жұлдызды қонақ үйлерде 62,8%, 5 жұлдызды қонақ үйлерде 55,7%. Бұл жерде 4 және 5 жұлдызды қонақ үйлерде кәсіби мамандандырылған қызметкерлердің үлес салмағы басым екенін көруімізге болады. Кәсіптік мектеп бітірген респонденттердің үлес салмағы 3 жұлдызды қонақ үйлерде 26,7 %, 4 жұлдызды қонақ үйлерде 16,5 %.

**Нәтижелер және бағалау.** Сапа менеджмент жүйесін қолданатын және қолданбайтын қонақ үй кәсіпорындары қызметкерлерінің қанағаттануын салыстыру келесідей нәтижелер алуға мүмкіндік берді. Дисперсиялық талдау сапа менеджмент жүйесін қолданатын және қолданбайтын қонақ үй кәсіпорындары қызметкерлерінің қанағаттану деңгейіне әсер ететін факторларды бағалау үшін алынған жалпы мәліметтерге сүйене жасалды (2 кесте).

2 кестені талдау бойынша сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорнында жұмыс істейтін мамандар қонақ үй кәсіпорындарындағы тұтынушыға бағытталу (АОМ = 4,1163) кәсіптік қанағаттандыруға әсер етеді деп санайды. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлер жұмыс уақыты (АОМ = 3,5951) кәсіптік қанағаттануға әсер ететіндігін көрсетті. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлер басқару ортасы (АОМ = 3,9172) кәсіптік қанағаттануға әсер ететіндігін дәлелдеді. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлер мен сапа менеджмент жүйесін қолданбайтын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлердің қанағаттану деңгейінде айтарлықтай айырмашылық бар. Себебі сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй қызметкерлерінің қанағаттануы (АОМ = 4,0112), ал сапа менеджмент жүйесін қолданбайтын қонақ үй қызметкерлерінің қанағаттануы (АОМ = 2,8992). Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорнында жұмыс істейтін мамандар қонақ үй кәсіпорындарындағы еңбек қауіпсіздігі (АОМ = 4,2371) кәсіптік қанағаттандыруға әсер етеді деп санайды. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорнында жұмыс істейтін мамандар қонақ үй кәсіпорындарындағы басқаруды жетілдіру (АОМ = 3,8456) кәсіптік қанағаттандыруға әсер етеді деп



санайды. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорнында жұмыс істейтін мамандар қонақ үй кәсіпорындарындағы жұмыс сапасы (АОМ = 4,1723) кәсіптік қанағаттандыруға әсер етеді деп есептейді. Басқа факторлар арасында айтарлықтай айырмашылық болмады.

Кесте 2.

Сапа менеджменті жүйесін пайдалану деңгейін дисперсиялық талдау негізінде анықтау (2019 жыл)

Факторлар	Сапа менеджменті жүйесін қолдану	N	Арифметикалық орта мәні	Стандарттық ауытқу	Орта квадраттық қателік
1. Көшбасшылық	Ия	149	4,5503	0,48075	0,03938
	Жоқ	43	4,3721	0,41282	0,06295
2. Білім және даму	Ия	149	3,8322	0,63272	0,05183
	Жоқ	43	3,4264	0,76748	0,11704
3. Тұтынушыға бағытталу	Ия	149	4,1163	0,53402	0,04375
	Жоқ	43	3,6357	0,66989	0,10216
4. Жұмысшылардың қанағаттануы	Ия	149	4,0112	0,74174	0,06077
	Жоқ	43	2,8992	0,99612	0,15191
5. Басқаруды жетілдіру	Ия	149	3,8456	0,96991	0,07946
	Жоқ	43	2,6899	0,77799	0,11864
6. Еңбек қауіпсіздігі	Ия	149	4,2371	0,45897	0,03760
	Жоқ	43	3,9380	0,46151	0,07038
7. Байланыс	Ия	149	4,3579	0,55628	0,04557
	Жоқ	43	4,1318	0,53025	0,08086
8. Сыртқы көрініс	Ия	149	4,3311	0,72025	0,05901
	Жоқ	43	4,3023	0,77601	0,11834
9. Арыз-шағымдар	Ия	149	3,9765	0,74056	0,06067
	Жоқ	43	3,1977	0,77259	0,11782
10. Жұмыс уақыты	Ия	149	3,5951	1,02854	0,08426
	Жоқ	43	2,4341	1,04536	0,15942
11. Іскерлік орта	Ия	149	3,9195	0,67077	0,05495
	Жоқ	43	3,1008	0,66482	0,10138
12. Басқару ортасы	Ия	149	3,9172	0,77003	0,06308
	Жоқ	43	2,8372	0,81770	0,12470
13. Жұмыс сапасы	Ия	149	4,1723	0,67961	0,05568
	Жоқ	43	3,2713	0,84595	0,12901

Ескерту - 2019 жылы жүргізілген сауалнама нәтижелері негізінде автормен жасалған

Ескерту – «ия» - деп жауап бергендер саны 149, «жоқ» деп жауап бергендер саны 43.

**Қорытынды.** Зерттеуде кәсіптік қанағаттанушылықты қозғайтын факторлар 12 көрсеткіштер негізінде қарастырылды. Бұл факторлар: көшбасшылық, басқару ортасы, жұмыс уақыты, еңбек қауіпсіздігі, білім беру және даму, тұтынушыға бағытталу, басқаруды жетілдіру, байланыс, арыз-шағымдар, сыртқы көрініс, іскерлік орта және жұмыс сапасы. Жүргізілген зерттеу жұмыстарынан көріп отырғандай, қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс істейтін адамдар өздерінің жұмыстарының сапасы мен имиджіне риза. Қонақ үй бизнесі бойынша нәтиже еңбек қауіпсіздігі өмірдегі ең үлкен проблемалардың бірі болып табылады.

Қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс істейтін қызметкерлердің жұмыс орталары және тұтынушыларға қызмет көрсетілетін орталар бірдей орындарда болғандықтан, іскерлік ортадағы сапалық және әлеуметтік жағдайлар жоғары деңгейде дайындалады. Бұл жұмысшыларға жұмыс ортасына қанағаттанатынын көрсетеді. Қонақ үйлерде негізінен 8 сағаттан астам жұмыс істейді, бірақ қалыпты жұмыс уақыты 8 сағатты құрайды. Қазақстанның Еңбек Кодексында жұмысшылардың жұмыс уақыты аптасына 40 сағатты құрайды. Алайда қонақ үйлер тәулігіне 24 сағат қызмет көрсететіндіктен жұмысшылар жұмыс уақытына толық қанағаттанбайды.

#### Әдебиеттер тізімі:

1. Çanar Çetin. Total Quality Management. Beta Publishing. İstanbul. 2010. 30-36 б.
2. Асқаров Е.С. Сапаны басқару. Оқу құралы. - Алматы: Экономика, 2013. - 4-5 б.
3. Бердалиев К.Б. Стратегиялық менеджмент. Оқулық. - Алматы: Дәуір, 2011. - 59 -60 б.





4. Shevkinaz Gumush son, Ige Pynar, Perran Akan, Atilla Akbaba. Service Quality. Concepts, Approaches and Applications. Detay Publishing. Ankara.2007, 7-86.
5. Said Kyngyr. Total Quality Management. Nobel Publishing. Ankara.2013, 3-56.
6. Мендебаев Т.М., Габдуллина А.З., Альпеисов А.Т. Сапаны басқару. Оқулық. - Алматы: Дәуір, 2013. – 9-15 б.
7. Fusun İstanbullu Dincher. Total Quality Management in Tourism Sector. Service Quality in Tourism Enterprises. Weekend Seminar. 3.Erciyes University Nevşehir. School of Tourism and Hotel Management. Nevşehir.1996.p.14-37.
8. Bozkurt, Ridvan, Aynur Odaman ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri: Sistem Kurme Süreci, Örnek Kalite El Kitabı, Örnek Prosedürler, Talimatlar ve Formlar El Kitabı.1997, 19-25 б.
9. Aziz, N.A., Yassin, N.M., How willmarket orientation and external environment influence the performance among SMEs in the agro-food sector in Malaysia? International Business Research 3 (3), 2010, 5-86.
10. Oparanma, A.O., Hamilton, D.I., Jaja, S.A., Strategies for managing hospitality in a turbulent environment: Nigerian experience. International Journal of Management and Innovation 1 (1) 2009, 6-96.

#### **Әдебиеттер тізімі:**

1. Canan Çetin. Total Quality Management. Beta Publishing. İstanbul. 2010. 30-36 б
2. AasaarovЕсCs Csapanyббасаарu Ooyуқұpraly- Aalmaty Экономика 2013. – 4-5 б
3. БбердалиевКкБб Cstrategiyaly mmenedzhment Ooyuly.- Aalmaty Ддуыр 2011. – 59 -60 б.
4. Shevkinaz Gumush son, Ige Pynar, Perran Akan, Atilla Akbaba. Service Quality. Concepts, Approaches and Applications. Detay Publishing. Ankara.2007, 7-86б
5. Said Kyngyr. Total Quality Management. Nobel Publishing. Ankara.2013, 3-56б
6. MmendebaevTtMm, ГгabdullinaAa3z, AalpeisovAaTt Csapanyббасаарu Ooyuly. - Aalmaty Ддуыр 2013. – 9-15 б
7. Fusun İstanbullu Dincher. Total Quality Management in Tourism Sector. Service Quality in Tourism Enterprises. Weekend Seminar. 3.Erciyes University Nevşehir. School of Tourism and Hotel Management. Nevşehir.1996.p.14-37.
8. Bozkurt, Ridvan, Aynur Odaman ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri: Sistem Kurme Süreci, Örnek Kalite El Kitabı, Örnek Prosedürler, Talimatlar ve Formlar El Kitabı.1997, 19-25 б.
9. Aziz, N.A., Yassin, N.M., How willmarket orientation and external environment influence the performance among SMEs in the agro-food sector in Malaysia? International Business Research 3 (3), 2010, 5-86.b
10. Oparanma, A.O., Hamilton, D.I., Jaja, S.A., Strategies for managing hospitality in a turbulent environment: Nigerian experience. International Journal of Management and Innovation 1 (1) 2009, 6-96.b

### **МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОВЫШЕНИЕМ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В КАЗАХСТАНЕ**

**С.А.Нахипбекова\*, Н.Т.Батырова, Г.Р.Момбекова, Г.Ж.Байбосынова**

*Международный казахско-турецкий университет имени Х.А.Ясауи*

*г.Туркестан, Казахстан*

**e-mail:** [symbat.nakhipbekova@ayu.edu.kz](mailto:symbat.nakhipbekova@ayu.edu.kz)

**Резюме.** В статье исследуются методологические аспекты определения уровня профессиональной удовлетворенности сотрудников повышением качества гостиничного бизнеса. Способность гостиничного бизнеса предоставлять клиентам качественные услуги и повышать их рентабельность зависит от удовлетворенности их сотрудников. В этом контексте целью исследования является определение общего уровня удовлетворенности сотрудников, что очень важно для гостиничного бизнеса, определение факторов, влияющих на удовлетворенность, определение взаимосвязи между некоторыми демографическими характеристиками сотрудников и удовлетворенностью работой и регион, статус и правовое устройство. Согласно результатам, общий уровень удовлетворенности сотрудников был признан хорошим, и существует двенадцать факторов, которые влияют на удовлетворенность: лидерство, образование и развитие, ориентация на клиента, улучшение управления, безопасность труда, общение, внешний вид, жалобы, рабочее время, бизнес. окружающая среда, среда управления, качество работы.

**Ключевые слова:** гостиница, система менеджмента качества, гостиничная индустрия, профессиональное удовлетворение.



## METHODOLOGICAL ASPECTS OF DETERMINING THE LEVEL OF PROFESSIONAL SATISFACTION OF EMPLOYEES IN IMPROVING THE QUALITY OF HOTEL BUSINESS IN KAZAKHSTAN

*S.Nakhipbekova\**, *N.Batyrova*, *G.Mombekova*, *G.Baibosynova*  
International Kazakh-Turkish University named after H. A. Yasavi  
Turkestan, Kazakhstan

*e-mail: [symbat.nakhipbekova@ayu.edu.kz](mailto:symbat.nakhipbekova@ayu.edu.kz)*

**Summary.** *The article explores the methodological aspects of determining the level of professional satisfaction of employees in improving the quality of the hotel business. The ability of the hotel business to provide quality services to customers and increase their profitability depends on the satisfaction of their employees. In this context, the purpose of the study is to determine the general level of employee satisfaction, which is very important for the hotel business, to determine the factors influencing satisfaction, to determine the relationship between certain demographic characteristics of employees and job satisfaction and the region, status and legal structure. According to the results, the overall level of employee satisfaction was found to be good and there are twelve factors that affect satisfaction: leadership, education and development, customer orientation, management improvement, occupational safety, communication, appearance, complaints, working hours, business environment, management environment, quality of work.*

**Key words:** *hotel, quality management system, hotel industry, professional satisfaction.*

МРНТИ 06.54.57  
УДК 664

<https://doi.org/10.51579/1563-2415.2021-1.35>

## ИННОВАЦИИ В ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

<sup>1\*</sup>*Л.В.Олейник*,<sup>2</sup>*Ш.И.Каркинбаева*,<sup>3</sup>*К.Т.Ауезова*

<sup>1</sup>*Рудненский индустриальный институт, Казахстан, г. Рудный*

<sup>2,3</sup>*Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева,*

*Нур-султан, Казахстан*

*e-mail: [lvoleinik@mail.ru](mailto:lvoleinik@mail.ru)*

**Аннотация.** *На сегодняшний день одна из самых важнейших тем – это продовольственная безопасность, в связи с чем огромное внимание, авторами уделяется теме инновационного подхода в пищевой промышленности. В статье рассмотрено реальное состояние дел пищевой промышленности Казахстана, в разрезе регионов, выявлены проблемы. В работе раскрыты и выявлены основные факторы инновационного развития в пищевой промышленности и определен комплекс мер по повышению уровня инновационной активности предприятий отрасли. Важным вопросом является импортозамещение и ресурсоэффективность, который должен решаться инновационным путем развития пищевой промышленности. Предложены пути внедрения инноваций в предприятиях пищевой промышленности с учетом отраслевой специфики. Пищевая промышленность является стратегически важной отраслью экономики РК в целом, поэтому разработка и внедрение инновационных технологий на предприятиях пищевой промышленности представляет достаточный интерес. Авторами затрагивается вопрос возможности использования в пищевых производствах электрофизических методов воздействия, в частности кавитационного воздействия. Представлены сведения о существующих за рубежом разработках и уже внедренных в пищевой промышленности, путь которых вполне приемлем для Казахстана.*

**Ключевые слова:** *инновации, пищевая промышленность, внедрение, комплексный подход, инновационное развитие.*

**Основные положения:** В статье говорится о современном состоянии инновационной деятельности в пищевой промышленности Казахстана. Затрагиваются вопросы современного состояния развития и уровня внедрения инновационных технологий в пищевой промышленности. Также раскрываются проблемы практического использования инноваций и развития инновационной деятельности в контексте поиска путей развития отрасли. Приводятся сведения о существующих внедренных разработках в этом направлении.

**Введение.** Инновации в пищевой промышленности должны быть направлены, в первую очередь, на решение таких вопросов как повышение качества и безопасности продуктов питания, в том числе продуктов социально-значимых и продуктов первой необходимости. Кроме того, одной из приоритетных задач для пищевой отрасли является решение проблемы импортозамещения и ресурсоэффективности. Все эти задачи, преимущественно, решаются путем внедрения новых рецептур и новых технологий производства, либо мо-