

ӘОЖ 658.1

Б.С. Мырзалиев,

«Экономика» кафедрасының меңгерушісі,
э.ғ.д., профессор,

Қ.А.Яссауи атындағы Халықаралық қазақ түрік университеті

С.А.Нахипбекова,

докторант

Қ.А.Яссауи атындағы Халықаралық қазақ түрік университеті,
Түркістан қ.

Қонақ үй бизнесінде басқару тиімділігін арттыруда сапа менеджменті жүйесін жетілдіру

Кіріспе

Қазақстанда тәуелсіздік алған жылдарға дейін халыққа қызмет көрсету мекемелері, оның ішінде қонақ үй саласы мемлекеттік меншікте болуына және нарықтық бәсекелестік ортада жұмыс істемеуіне байланысты осы сферадағы шетелдік сол тәрізді мекемелерден сервистік кәсіби қызмет көрсетуден артта қалып қойғандығы белгілі. Сондықтан мемлекетте туризм саласын дамытуда бәсекеқабілеттілігі жоғары қызмет ететін қонақ үйлерді басқару тиімділігін арттыруда сапа менеджменті жүйесін пайдалану бүгінгі күннің өзекті мәселелерінің біріне айналып отыр десек артық айтпаған болар едік.

Қонақ үй шаруашылығының дамуы онда басқару тиімділігін арттыру қызмет көрсететін персоналға тікелей байланысты. Қонақ үй персоналын басқару, жетілдіру, дамыту қазіргі бәсекелес ортада үлкен мәнге ие, оның қарастыратын мәселелері бар екендігі бүгінгі тәжірибе көрсетіп отыр. Осы зерттеулердің негізгі мақсаты – туристік қонақ үй шаруашылығында персоналды басқару, сапа менеджменті жүйесінің дұрыс жолға қойылуы және шетелдік тәжірибелерге сүйене отырып, қонақ үй персоналдарын дамытуға арналған өзіндік ұсыныстар беру болып табылады.

Туризм секторының кәсіпорындары арасындағы бәсекелестік бағаның сыртында өндірілген өнім мен қызметтің сапасы бойынша шоғырлануы, сабақтастығын сақтау мақсатында кәсіпорынның сапалы өнім мен қызмет көрсетуін қиын жағдайға алып келеді. Қызмет көрсету кәсіпорындарының табысты болуы және табыстылығын жалғастыруы сапаны бақылау жұмыстарының тиімділігімен тығыз байланысты [1].

Қонақ үй кәсіпорындарында тұтынушыларға қызмет көрсету үш деңгейге бөлінеді: жеткіліксіз қызмет, жеткілікті қызмет және кәсіби қызмет. Жеткілікті қызметте кемшіліктер немесе ұнамсыз есте қалатындай әрекеттер болмайтындығы белгілі. Алайда кәсіби қызмет көрсету үшін барлық бөлімшелердің бір үйлесімділік ішінде жұмыла қызмет атқарып, тұтынушы қанағатынан асып түсетіндей қызмет көрсетудің қамтамасыз етілуі [2].

Сапаны бақылау жүйесі қазіргі кезеңдегі экономикасы дамыған мемлекеттерде ХХ ғасырдың басында басталған болатын. Бұл кезеңде жинақталған тәжірибені американдық экономист ғылыми классикалық мектебінің өкілі және негізін қалаушы Фредерик Уинслоу Тэйлор «Ғылыми менеджменттің қағидаттары» деп аталған жұмысында жалпылап көрсеткен. Ол ғылыми менеджменттің концепциясын, жауапкершілікті орындаушылар

мен басқарушылардың арасында бөлу және еңбекті ғылыми нормалау идеяларын ұсынған. Ф.Тэйлор мекемені басқарудың иерархиялық құрылымы туралы идеяны да ұсынған болатын. Бұл кезеңдегі сапаны қамтамасыз етудің негізгі концепциясын былай айтуға болады: тұтынушының қолына тек жарамды өнімдер түсуі керек.

Негізгі бөлім

Сапа жүйесі маркетинг функциясынан басталып тұтынушылардың талап-тілектері қанағаттануына дейін бір-бірімен жақын тиімділікте болып барлық қадамдар бірлікте жасалуы қажет. Сапалы қызметті қамтамасыз ету қызмет етуші кәсіпорындардың негізгі міндеті. Хакан Тургуттың пікірінше, төмендегі төрт міндет қызметкерлердің барлығының мақсаты болуы керек:

- өнімдер мен қызмет көрсету сапасын жақсарту;
- жұмыс атқарылған жерде өмір сүру сапасының зерттелуі;
- тиімділікті арттыру;
- жұмыс әдістері мен ұйымдастыруды жетілдіру [3].

Туризм секторындағы барлық қонақ үйлер үшін сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) пайдалану көптеген жетістіктерге жетуді қамтамасыз етеді. Олар:

- туризм секторында қызмет көрсететін кәсіпорында тиімді басқару арқылы үрдістерді бақылауға алып, өндірісте шығындардың азаюына алып келеді. Сондай-ақ тиімділікті арттыра отырып, пайда ұлғайтылатын болады;

- қайта өңдеу және түгендеу шығындар азаяды;

- ресурстарды оңтайлы пайдалану арқылы бизнесте материалдық шығындарды асыра жұмсаудың алдын алады.

- қонақ үй кәсіпорнында ас дайындайтын немесе басқа бөлімдерінде орналасқан барлық машиналары мен

жабдықтарын уақтысында кезеңдік техникалық қызмет көрсету арқылы жөндеу шығындары қысқарады;

- қонақ үй кәсіпорнында міндеттер өз уақтысында орындалғанда әкімшілік өкілеттігі мен жауапкершілігі белгіленіп, кәсіпорында жұмыс жақсарып байланыс артады;

- тұтынушының өтініші мен сұранысын назарға ала отырып қанағаттандыру үшін қызметтерді саралау арқылы қызмет көрсетудің ерекшелігі пайда бола бастайды;

- жабдықтаушылармен жиі байланыс орнатылып, олардың да сапаға деген түсінігі артады.

Қонақ үй кәсіпорындарының СМЖ қолдануы бәсекеге қабілеттілік, тұтынушы қанағаты, кәсіпорында жұмыс атқаратын персоналдардың бір команда болып жұмыс атқаруы, шығындардың азаюы сияқты маңызды мәселелерде артықшылықта болатынын айта аламыз.

Қонақ үйлердегі қабат қызметтері бөлімі бөлмелердің дайын болуын қадағаласа, қабылдау бөлімі бөлмелердің сатылуын жүзеге асырады. Қабылдау бөлімі мен қабат қызметтері арасында байланыстың болмауы уақыт пен клиент жоғалтуға және де кәсіпорынның имидж-нің бұзылуына да алып келеді. Сол себептен қонақ үйде қызмет сапасының арттырылуы бір-бірімен тұрақты байланыста болатын осы екі негізгі бөлімнің жұмысына байланысты. Сондай-ақ, кәсіби қызметкерлердің жұмыс атқаруымен қатар, қолда бар жабдықтарды, құралдар мен материалдардың сапасына, түріне және оны орналастыру тиімділігі мен дұрыс күтімі қызмет көрсету сапасы тұрғысынан маңызды [4].

Адами қарым-қатынасқа негізделген туристік кәсіпорындарда қызмет көрсету сапасын белгілі бір стандартқа негізделуі бәсекелестерінен бір қадам алда болуын қамтамасыз ете бастады. Соңғы уақытта қалауы мен қажеттілігі басқа тұтынушылар кәсіпорындардың ұсынған қызметінен

де жоғары дәрежелі сервис күтеді. Сол себептен туристік кәсіпорындар тұтынушыларды жоғары дәрежеде қанағаттандыру үшін әр түрлі стратегияларды әзірлейді [5,6].

Басқару тиімділігін әсері қонақ үй кәсіпорнындағы басқарушылардың әсер етуін ұзақ немесе қысқа уақытта компанияның пайдасына жүйелі түрде бағалау әдістерімен тығыз байланыста болады. Басқарушылар әр түрлі функцияларды орындау барысында төмендегідей әлеуетті проблемалар қорытындыланатын болады:

- миссия мен болжамда айқындылықтың болмауы;

- менеджерлерде сенімді және жеткілікті деректер ресурсының болмауы;

- басқарушыларға ұсынылған баламаның жоқтығынан шешімдердегі шикіліктер;

- проблема бойынша іс-шаралар мен әзірлемелер үшін көреген көзқарастың болмауы;

- менеджерлердің іс-қимыл үшін жеткілікті мүмкіндіктерінің кеңейтілмеуі;

- менеджерлердің қателіктер жасауға деген қорқынышынан уақтылы шешімдер қабылдамауы.

Туризм саласы қызмет секторы болғандықтан қаржылық қызмет жүйесі сияқты кейбір ұқсастықтар бар: АҚШ-та банкалық қызметті зерттеушілердің пайымдауынша СМЖ-да табысты болу үшін төмендегі функцияларды орындау керек [7]:

- 1) сапа жүйесін басқару қызмет көрсету саясатының басым бағыты болуы тиіс;

- 2) фирмада көшбасшылық сапасының күшеюі, сапаның екінші сатыдан бірінші басқару сатысына келуін қамтамасыз етеді. Сондықтан қызмет көрсету сапасынан көшбасшылық орган қалыптасады;

- 3) СМЖ табысты болуы үшін қонақ үйінің жоғарғы басшылығының талабы басты болып табылады. Ұйым мәдениетін бұл қасиеттерді қолдана алатын

көшбасшылар СМЖ табыстылық кілті ретінде қолданады.

TQM басқару мәселелерін шешу үшін жүйелі бұрыштарды атап көрсетеді және ұйымдық операцияларда сыртқы экологиялық өзгерістерді атап көрсетеді. Нарықтық бағдарлау тұтынушылардың қажеттіліктеріне жауап беру үшін сыртқы сұраныстың өзгеруіне байланысты. Сыртқы экологиялық факторлар қонақжайлық индустриясының іскерлік стратегиясына елеулі әсер етеді [8].

Қызмет көрсету сапасын ауқымды пайдаланылатын үш негізгі шкала түрлері қарастырылады :

SERVQUAL. Бұл шкала қабылданған сапаны өлшеу үшін арналған. Қабылданған сапаны тұтынушы кәсіпорынның озық және біріншілердің ішінде болу туралы ережелер болып табылады. Бұл объективті сапа жүйесімен ерекшеленеді және де тұтыну қанағатымен байланысты. Өлшеу шкаласын пайдалану нәтижесі қабылданған сапа мен қабылданған тиімділік арасындағы айырма болып табылады. SERVQUAL, туристік кәсіпорындар негізінде оның ұйымдық құрылымы мен қызмет түрлеріне қарай бейімделіп тұтынушылардың күтулеріне және қабылдауды анықтай алатын әлеуетті пайдасы бар өлшем.

LODGSERV. Кнутсон және Стивенс зерттеулері арқылы қонақүйлерде қызмет сапасын өлшеу мақсатымен ортаға келген болатын. SERVQUAL-да болғаны сияқты бұл өлшемде де сенімділік ең маңызды өлшем болып табылады. Бұдан соң тиісінше дәлділік, сезімталдық, нақты деректер мен жанашырлық бар [9].

DINESERV. Стивенс, Кнутсон және Паттон арқылы SERVQUAL-ын мейрамхана қызметтеріне қабылдану және қызметтің қандай болу керек деген бірнеше ұсыныстан DINESERV құралып дамытылды.

Қызмет сапасын дамытуда қолданылған бұл әдістер туристік кәсіпорындар

үшін тұтынушы қанағатын қамтамасыз етуде маңызды рол атқарады.

Туристік кәсіпорындарда TQM тұжырымдамасы, туристік клиенттің қалауы мен қажеттілігіне, экономикалық деңгейіне сай болу үшін, компанияның барлық жұмыс істейтін бөлімдерде (алдыңғы кеңселік, бухгалтерлік, маркетингтік, техникалық қызметтер, қауіпсіздік, тамақтану, жабдықтау және көмек бөлімдер) өндірілген тауарлар мен қызметтердің сапасы т.б., қамтамасыз етуді қолдау, дамыту және олардың жұмысын тиімді ұйымдастыру жүйесі.

Сонымен қатар, менеджерлер персоналды шабыттандыру және ынталандыру және қонақ үйдің жұмысын жақсарту үшін кері байланыс алу арқылы тұтынушыларды қабылдау мен бәсекелік белсенділіктің өзгеруінде басшылықтың міндеттемелеріне өзгертулер енгізуі тиіс [10].

Зерттеу жұмыстары Қазақстан Республикасы, Астана, Алматы, Шымкент, Түркістан қалаларындағы 3, 4 және 5 жұлдызды 10 қонақ үйлерде жұмыс жасайтын 192 маманды құрайды.

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 қонақ үй бизнесі кәсіпорындарының түрлі бөлімдері, оның ішінде сату және маркетинг бөлімдері бар. Сонымен қатар салыстырмалы зерттеу жұмыстарын жүргізу мақсатында Туркия Республикасы, Стамбул қаласындағы 3, 4 және 5 жұлдызды 10 қонақ үйлерде жұмыс жасайтын мамандардан сауалнама алынды. Сауалнама алу 200 адамға жүргізілді. Қатысушылардың 41-і қабылдау бөлімі, 46-ы тамақтану, 41-і қабат қызметтері, 7-і техникалық қызмет көрсету, 24 қонақ үй бизнесі кәсіпорындарының түрлі бөлімдері, оның ішінде сату және маркетинг бөлімдері бар (1 кесте).

Талдау көрсеткендей, 17 жас және одан төмен тобындағы респонденттердің 1%-ын құрайды, 18-25 жас тобындағы - 19%, 26-35 жас тобында - 36,5%, 36-45 жас тобындағы – 32,5% және 46-55 жас тобында – 11 %. Қатысушылардың 50,5% – ер адамдар, ал 49,5% - әйелдер.

1 кесте – Респонденттердің қызметтік және демографиялық құрамы

Бөлімдер	Респонденттер саны	Үлес салмағы, %
Қызметтік бөлімдер бойынша		
Қабылдау бөлімі	41	20,5
Тамақтану бөлімі	46	23,0
Қабат қызметтері бөлімі	41	20,5
Бухгалтерия бөлімі	11	5,5
Басқару қызметі бөлімі	20	10,0
Қауіпсіздік бөлімі	10	5,0
Техникалық қызметтер бөлімі	7	3,5
Басқалары	24	12,0
Жас ерекшеліктер бойынша		
17 және одан төмен	2	1,0
18-25	38	19,0
26 – 35	73	36,5
36 – 45	65	32,5
46-55	22	11,0
56 және одан жоғары	-	-
Жынысы бойынша		
Ер	101	50,5
Әйел	99	49,5

2 кесте бойынша талдау жасайтын болсақ, 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. 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 (2 кесте).

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.

2 кесте – Қонақ үйлерде мамандардың қызмет көрсету, жасы және жынысы бойынша көрсеткіштері

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

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 % (3 кесте).

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 жеті негізгі фактор анықталды. Бұл факторлар жұмыс қауіпсіздігі, іскерлік орта, жұмыс уақыты, көшбасшылық, басқару ортасы, білім беру және даму, 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:

- 1) көшбасшылық;
- 2) басқару ортасы;
- 3) жұмыс уақыты;
- 4) жұмыс қауіпсіздігі;
- 5) білім беру және даму;
- 6) іскерлік орта;
- 7) жұмыс сапасы.

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

Гипотеза 2: Қонақ үйлердегі басқару ортасы мен қонақжайлық кәсіпорындардағы кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 3: Қонақ үйлердегі жұмыскерлердің жұмысын бағалау және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 4: Қонақ үйлердегі қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігін бағалау және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 5: Қонақ үйлердегі қызметкерлерге білім беру мен дамуын бағалауы және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 6: Қонақ үйлердегі іскерлік ортаны бағалауы және қонақ үй кәсіпорындарында кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Гипотеза 7: Қонақ үйлердегі жұмыс сапасын бағалау және кәсіптік қанағаттану деңгейі арасында оң қатынас бар.

Зерттеу гипотезаларын тексеру үшін регрессиялық талдау жүргізілді. Регрессиялық талдау факторлық талдау нәтижесі ретінде анықталған көрсеткіштермен жүргізілді. Гипотеза 1 және Гипотеза 7 аралығындағы гипотезалар регрессиялық талдау арқылы сыналды. Регрессиялық талдаудың алынған нәтижелері 2 кестеде келтірілген. $R = ,834\%$ және $R^2 = 695\%$ болса, тәуелсіз айнымалы мәндердің жалпы қанағаттану деңгейі 62,47% -ға әсер етті деп айтуға болады. β мәндері тәуелсіз айнымалылардың кәсіптік қанағаттану тәуелді айнымалыларға қатысты салыстырмалы маңыздылығын көрсетеді. Кестедер мәні айнымалы мәндердің маңыздылық деңгейлерін көрсетеді (3 кесте).

Қонақ үй кәсіпорындарында қызмет атқаратын жұмысшылардың қанағаттану деңгейі жұмыс қауіпсіздігіне оң әсер етеді ($\beta = 307$, $t = 5,810$, $p = ,000$). Жұмыс қауіпсіздігіне қатысты H_4 гипотезасы қабылданды (гипотеза 4).

3 кесте – Факторлық талдау нәтижелері

Факторлар	β мәні	T-мәні	P мәні (маңыздылығы)
Көшбасшылық	0,007	0,162	0,871
Басқару ортасы	0,094	1,267	0,207
Жұмыс уақыты	0,061	1,227	0,222
Жұмыс қауіпсіздігі	0,307	5,810	0,000
Білім беру және даму	0,325	4,779	0,000
Іскерлік орта	0,139	1,915	0,057
Жұмыс сапасы	0,079	1,220	0,224

Білім беру және даму қонақ үй кәсіпорындарында қызмет атқаратын жұмысшылардың қанағаттану деңгейіне әсер етеді ($\beta= 325$, $t= 4,779$, $p=, 000$) (гипотеза 5).

Іскерлік орта қонақ үй кәсіпорындарында қызмет атқаратын жұмысшылардың қанағаттану деңгейіне әсер етеді ($\beta= ,139$, $t= 1,915$, $p=, 057$). Қонақ үй кәсіпорындарында іскерлік орта дұрыс болса қызметкердердің қанағаттану деңгейі артады, ал егерде бұрыс болса қанағаттану деңгейі азаяды (гипотеза 6).

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 (4 кесте).

4 кесте - Сапа менеджменті жүйесін пайдалану деңгейін дисперсиялық талдау негізінде анықтау

Факторлар	Сапа менеджменті жүйесін қолдану	Арифметикалық орта мәні	Стандарттық ауытқу	Орта квадраттық қателік
Көшбасшылық	Ия	4,4448	0,43246	0,03485
	Жоқ	4,3913	0,40554	0,05979
Басқару ортасы	Ия	3,6818	0,69738	0,05620
	Жоқ	2,9457	0,70102	0,10336
Жұмыс уақыты	Ия	3,3669	0,68907	0,05553
	Жоқ	2,8587	0,92594	0,13652
Жұмыс қауіпсіздігі	Ия	4,3766	0,56175	0,04527
	Жоқ	3,5435	0,60851	0,08972
Білім беру және даму	Ия	3,7056	0,72230	0,05820
	Жоқ	3,1449	0,80093	0,11809
Іскерлік орта	Ия	3,8325	0,69789	0,05624
	Жоқ	3,3348	0,50956	0,07513
Жұмыс сапасы	Ия	3,8149	0,74689	0,06019
	Жоқ	3,2554	0,68817	0,10147
Ескерту – «ия» - деп жауап бергендер саны 154, «жоқ» деп жауап бергендер саны 46				

4 кестені талдау бойынша сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорнында жұмыс істейтін мамандар қонақ үй кәсіпорындарындағы жұмыс қауіпсіздігі (АОМ = 4,3766) кәсіптік қанағаттандыруға әсер етеді деп санайды. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлер жұмыс уақыты (АОМ = 3,3669) кәсіптік қанағаттануға әсер ететіндігін көрсетті. Сапа менеджмент жүйесін қолданатын қонақ үй кәсіпорындарында жұмыс жасайтын қызметкерлер басқару ортасы (АОМ = 3,6818) кәсіптік қанағаттануға әсер ететіндігін дәлелдеді. Басқа факторлар арасында айтарлықтай айырмашылық болмады.

Қорытынды

Зерттеуде кәсіптік қанағаттанушылықты қозғайтын факторлар 7 көрсеткіштер негізінде қарастырылды. Бұл факторлар: көшбасшылық, басқару ортасы, жұмыс уақыты, жұмыс қауіпсіздігі, білім беру және даму, 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.

Қызметкерлерге өзін-өзі дамытуға және жақсартуға мүмкіндік беретін білім деңгейі мен қосымша оқытуды қамтамасыз ету керек екендігі дәлелденді. Бұл тренинг оқу орнында немесе осы салада жұмыс істейтін оқу орындарымен ынтымақтастықта болуы мүмкін. Қызметкерлер арасында білім беру, достық және әріптестік туралы танымды дамытуға мүмкіндік береді. Құрметтеу және сүйіспеншілікпен отбасылық ортаны қалыптастыру арқылы қызметкерлер тобын рухани дамытуға болады.

Қонақ үй менеджерлері қызметкерлерді мақсатқа жетудің құралы ретінде емес, қанағаттанудың мақсаты ретінде көруі керек. Олар қызметкерлердің қанағаттану деңгейін өлшеу үшін, ұйымдық ортаны және бизнестің кемшіліктерін анықтау үшін ақпараттық зерттеулер жүргізу керек. Бұған қоса, менеджерлер қызметкерлердің қажеттіліктері мен тілектерін білу үшін өзара қарым-қатынасқа уақыт бөлуге тиіс. Осылайша, қызметкерлердің сәтсіздіктерін барынша азайтуға және қонақ үй жұмыскерлерінің басқа мекемеге ауысуының алдын алуға болады. Кәсіптік айналым мөлшерлемесін төменгі деңгейге дейін төмендетуге болады. Бұл мәселелердің оң шешілуі сектордағы қонақ үйлерге бәсекелестік артықшылық береді.

Пайдаланылған әдебиеттер

1. Kader Kızıl Erol. Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Otel İşletmelerinde Üst Yönetimin Toplam Kalite Anlayışı. (İstanbul Örneği). Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. 1998. ss. 101-110.
2. İrfan Mısırlı. Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları, 1. Baskı, Detay Yayınları, Ankara. 2001s. 173.
3. Hakan Turgut. Otel İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. 1998. ss. 108-109.

4. Güven Murat, Nermin Çelik. Analitik Hiyerarşi Süreci Yönetimi ile Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi. İİBF İşletme Bölümü. ZKU Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 3. Sayı 6. 2007. ss. 1-20. s. 2.

5. Bulut, Y. Otellerde müşteri memnuniyeti ve bir uygulama (Samsun örneği)”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2011, Cilt. 4, Sayı: 18, 390-403.

6. Özer, Ö., ve Günaydın, Y. Otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati ilişkisi: dört yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama”, İşletme Fakültesi Dergisi, 2010, Cilt. 11, Sayı: 2, 128-153.

7. Mustafa Boz. Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi. Ş. Gümüşoğlu, İğne Pınar, Perran Aakan, A. Akbaba. (Ed). Hizmet Kalitesi. Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar. İçinde (100-123). Ankara. Detay yayıncılık. 2007. ss. 101-102.

8. Oparanma, A.O., Hamilton, D.I., Jaja, S.A., 2009. Strategies for managing hospitality in a turbulent environment: Nigerian experience. International Journal of Management and Innovation 1 (1).

9. Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., & Patton, M. (1991). Lodgserv: A service quality index for the lodging industry. Hospitality Research Journal, 14(7), 277-284.

10. Aziz, N.A., Yassin, N.M.. How will market orientation and external environment influence the performance among SMEs in the agro-food sector in Malaysia? , 2010. International Business Research 3 (3).

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы совершенствования системы управления качеством в повышении эффективности управления отелем. Было проведено специальное анкетирование для определения эффективности управления, которая напрямую связана с обслуживающим персоналом. Основной целью работы является изучение опыта совершенствования системы управления качеством в гостиничном бизнесе и разработка конкретных рекомендаций для развития персонала отеля на основе зарубежного опыта. В ходе исследования использовались статистические и эмпирические методы. Ответы на анкеты проанализированы в соответствии с программой SPSS 22 и результаты были анализированы на основе методов регрессии и дисперсии. Результаты исследования показали, что система управления качеством обеспечивает гостиницам высокую степень организованности. Таким образом, рабочие продемонстрировали, что они ориентированы на потребителя, всегда совершенствуя качество образования, повышению эффективности управления и участие в процессе принятия решений.

ты на анкеты проанализированы в соответствии с программой SPSS 22 и результаты были анализированы на основе методов регрессии и дисперсии. Результаты исследования показали, что система управления качеством обеспечивает гостиницам высокую степень организованности. Таким образом, рабочие продемонстрировали, что они ориентированы на потребителя, всегда совершенствуя качество образование, повышению эффективности управления и участие в процессе принятия решений.

Ключевые слова: отель, система управления качества, гостиничная индустрия, профессиональное удовлетворение, лидерство.

Abstract

The article discusses the issues of improving the total quality of management in improving the efficiency of hotel management. A special questionnaire was conducted to determine the effectiveness of management, which is directly related to the staff. The main goal of the work is to study the experience of improving the quality management system in the hotel business and to develop specific recommendations for the development of hotel staff based on foreign experience. The study used statistical and empirical methods. The responses to the questionnaires were analyzed in accordance with the SPSS 22 program and the results were analyzed on the basis of regression and dispersion methods. The results of the research showed that the total quality of management provides hotels with a high degree of organization. Thus, the workers demonstrated that they are customer-oriented, always improving the quality of education, improving management effectiveness and participating in the decision-making process.

Key words: hotel, the total quality of management, hospitality industry, professional of satisfaction, leadership.