

А.А. Пестова^{1*}
Т.В. Имангулова²
А.В. Губаренко¹

¹Казахская академия спорта и туризма, Алматы, Казахстан

²Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, Москва, Российская Федерация

*Автор для корреспонденции: gerseda@mail.ru

Современный подход к системе поиска и подбора персонала в туристической индустрии Казахстана

Аннотация. В настоящее время, когда международный туризм претерпевает не самый лучший период своей истории, на первое место выходят проблемы, связанные с оптимизацией процессов подготовки специалистов, их квалификации, поиска, подбора персонала в системе управления человеческим капиталом как основой для оказания качественных туристических услуг. В данной статье авторами приводится анализ системы управления человеческими ресурсами с выявлением структурных подсистем и формированием четких направлений в современных исследованиях данной области, а также определены специфические направления развития управления персоналом в индустрии туризма. В процессе исследования авторами изучены и систематизированы характерные для туристической индустрии способы поиска и подбора персонала в условиях современных ресурсов и тенденций. На основе проведенного опроса среди специалистов индустрии туризма определены приоритетные направления в развитии системы поиска и подбора персонала. В результате полученных данных, а также в процессе профессиональной деятельности в области туризма и образования, авторами разработана современная модель поиска и подбора персонала, которая представляет комплексный, качественный и системный подход. Данная модель позволила определить направления дальнейших исследований и разработок в структуре управления человеческими ресурсами по оптимизации комплексного подхода поиска и подбора персонала с учетом наиболее важных элементов, таких как образование, квалификация, опыт работы и пр., что позволит повысить качество кадров и упростить сам процесс поиска персонала для предприятий индустрии туризма.

Ключевые слова: управление, человеческие ресурсы, туризм, индустрия туризма, система управления человеческими ресурсами.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2789-4320-2021-4-242-253>

Введение

Управление человеческими ресурсами сегодня представляет собой многоступенчатый процесс, состоящий из различных компонентов формирующих единую систему HRM, которая может быть классифицирована по нескольким направлениям. Важность пони-

мания результативности этого процесса дает возможность специалистам по управлению персоналом модифицировать и совершенствовать его на разном уровне. Так, для сложности системы управления человеческими ресурсами важно идентифицировать сам термин, который состоит из важнейших базовых понятий: «управление» и «ресурсы». Управление

ние - это сложный и многоплановый процесс, протекающий в технических, биологических и социальных системах, обеспечивающий сохранение их структуры и определенный режим, специфический вид деятельности, который определяет успех или неудачу в достижении тех или иных целей, также управление рассматривается как целенаправленная деятельность, позволяющая выполнять им конкретные функции [1]. А ресурс – это средства, запасы, возможности чего-либо, ресурсом может быть как произведенное человеком благо, так и он сам как результат образовательного процесса и профессионального становления [4]. Человеческие ресурсы – это все, что может «дать» человек, его потенциал, физические, умственные, интеллектуальные возможности, его опыт и профессиональные навыки, а также все знания и умения, которыми он обладает, при этом специфика формирования человеческих ресурсов может отличаться в зависимости от его вида деятельности [3].

Многие из существующих теорий основываются на том, что система управления человеческими ресурсами как самостоятельное направление изначально развивалось в контексте менеджмента, т.е. управления, эффективность развития которого определяет множество специфических направлений, подсистем менеджмента, представляющих собой особую сферу экономических отношений с собственной логикой развития [2].

В настоящее время система управления человеческими ресурсами в Республике Казахстан носит системный и динамично-развивающийся характер. Если в начале 2000-х годов мы могли наблюдать стихийный принцип управления, то сегодня активно формируется «национальный вектор развития» HRM, представляющий своеобразный симбиоз различных стратегий, оптимизированный для туристского рынка Казахстана.

Анализ публикаций по проблематике исследования. Развитие системы управления человеческими ресурсами происходит в системе менеджмента, когда работы ведущих управленцев стали носить личностный характер, а именно, основываться на человеке как основ-

ном ресурсе, требующем особого внимания. Так, в конце XIX - начале XX века происходит формирование концептуальных основ HRM в работах Роберта Оуэна, Фредерика Тейлора, Фрэнка и Уильяма Гилбертов, Элтона Мэйо и других ученых [7]. В основу исследования легли труды классиков менеджмента и современных специалистов в области управления человеческими ресурсами. Особенности управления человеческими ресурсами в туризме и гостеприимстве были определены в работах таких ученых, как: В.А. Квартальнов «Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления», Т.С. Жданова, Д.Л. Бикташева и Л.П. Гиевая «Менеджмент в туризме», Ю.В. Журавлев и Л.И. Балабанова «Управление персоналом» и др. Современные исследования в области оптимизации процессов управления человеческими ресурсами можно проследить в работах отечественных и международных специалистов: Армстронга М. «Практика управления человеческими ресурсами», Ардито Л. и Мессени [14], Андерсона Н., Поточника П., Джоу Ж. [13], Шапиро М. [11], Чеглакова А., Числина И. [10], Ермавлетов С., Хамдамов, С.И. [9].

Методы исследования

В основе данного исследования лежит тематический метод, при котором происходят выявление определенного тематического вектора, углубленное изучение определенной «единицы», результаты которых дают широкий обзор и глубокое понимание изучаемой социальной единицы. Данное исследование проводилось в рамках профессиональной деятельности авторов как специалистов индустрии туризма, был проведен опрос среди субъектов туристической индустрии, включающий вопросы, ответы на которые позволили проанализировать современное состояние и потребность в оптимизации процесса поиска и подбора персонала в системе управления человеческими ресурсами в туризме. В профессиональном опросе приняли участие представители туристической индустрии в Казахстане, Литве, Украине и России. Опрос в интерактивной

форме в форме Google позволяет респондентам независимо от места жительства принять участие в опросе, а авторам-исследователям сделать точный выбор, кому направить анкету. Таким образом, основная методология исследования включала в себя: 1) проведение анализа имеющихся тенденций развития системы управления человеческими ресурсами; 2) проведение опроса среди профессионалов индустрии туризма; 3) анализ полученных в процессе опроса ответов, с выявлением доминирующих позиций; 4) моделирование перспективного и оптимизированного подхода к поиску и подбору персонала.

Обсуждение

Любая организация – это в первую очередь система, основанная на принципах управления ресурсами с целью формирования готового или промежуточного продукта, поступающего на рынок потребления. Человек воспринимается как и любой другой ресурс, при этом обладающий уникальным свойством, в процессе успешного использования он трансформируется в капитал [8].

Менеджмент – это в первую очередь управление, сегодня как минимум пять сфер организации должны быть управляемыми, а именно: производство, маркетинг, финансовая бухгалтерия, учетная бухгалтерия и персонал. Детализированный подход к каждому из выявленных направлений позволяет сформировать систему управления: управление производством, маркетинг, управление персоналом; управление качеством; логистика; управление проектами и затратами, управление сервисом и пр., что позволяет детализировано подойти к процессу управления персоналом как самостоятельной единице менеджмента [16].

Основными направлениями работы менеджера в области управления человеческими ресурсами (HRM) организации (персоналом) являются как организация, планирование, передвижение, профессиональный отбор, так и обучение, развитие, кадровая политика и система вознаграждений (Рис. 1).

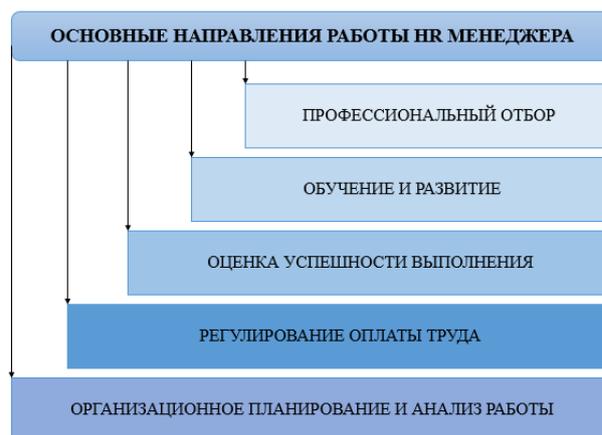


Рисунок 1 – Основные направления работы специалиста в области управления персоналом

Так, представленные на рисунке 1 направления HR менеджмента являются основными, при этом существует множество подходов к регламентации данного процесса, а понимание его специфичности заключается в самом ресурсе – человеке, который имеет различные психологические, физические, социальные и др. особенности, учет которых и лежит в основе успешного им управления [6].

Человеческими ресурсами принято называть все трудоспособное население, которое является материальной основой человеческого потенциала, характеризующего степень развития физических и духовных способностей человека, выраженной в уровне его образования, интеллектуального развития, компетентности, способностей к самосовершенствованию и пр. [5]. Синонимичными понятиями принято считать такие термины, как «управление людьми» и «управление персоналом», при этом рассмотрение человеческих ресурсов с точки зрения только их трудовой деятельности, на наш взгляд, не совсем точно, так как население, не задействованное в трудовой деятельности, осуществляет ряд функций, способных оказать качественное влияние на трудовые ресурсы, при этом оставаясь «резервным», т.е. наименее активным в производственной и непроизводственной сферах деятельности страны.

Термин «управление человеческие ресурсы» и/или «управление персоналом» встре-

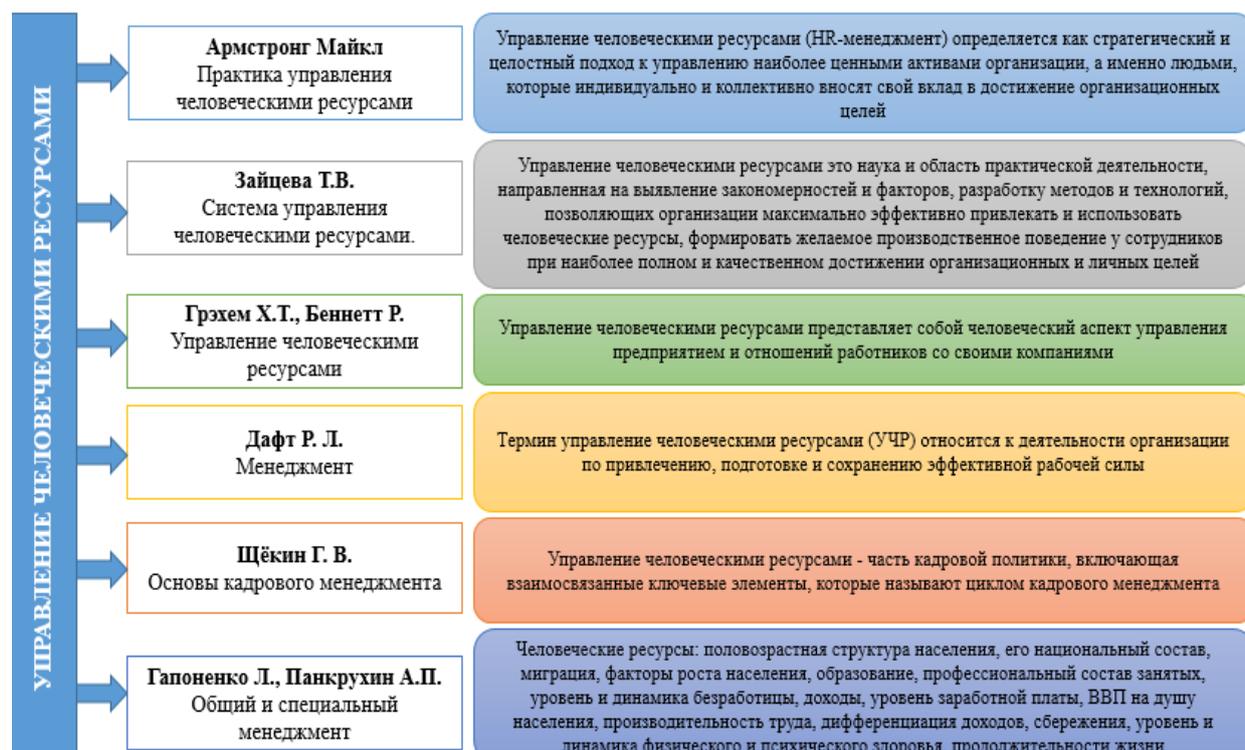


Рисунок 2 – Определение термина «Управление человеческими ресурсами»

чается во многих работах по менеджменту ведущих специалистов отечественного и зарубежного рынка управления. Так, в процессе исследовательской деятельности, для понимания всей специфики данной дефиниции, был проведен их сравнительный анализ и уточнена его смысловая составляющая на рисунке 2.

В современной научной литературе термин «управление человеческими ресурсами» считается тождественным понятию «управление персоналом», но многие ученые все же придерживаются мнения о их принципиальном отличие. Так, управление человеческими ресурсами считается наиболее глобальной дефиницией, раскрывающей специфику не только профессиональной деятельности в перспективном и стратегическом планировании, но и включает в себя «до-профессиональную» фазу. Управление персоналом – это непосредственная координация трудовых функций в рамках профессиональной деятельности как конкретного специалиста, так и коллектива в целом.

Эволюцию понятия «управление человеческими ресурсами» можно условно разделить

на несколько основных концепций, которые в историческом своем развитии раскрывают специфику современного подхода к формированию терминологического аппарата. Его протоформа -использование трудовых ресурсов как основного «производителя» рабочей силы в соответствии с затратами рабочего времени и величиной оплаты труда. Изменение подхода к самому человеку позволило говорить об управлении персоналом, трансформированном в управление человеческими ресурсами, когда человек становится главенствующим звеном и полноценным капиталом, управление которым, как и иным активом, стало сегодня приоритетным направлением в деятельности не только предприятия, но и страны в целом.

Человеческий капитал как основная ценность формируется из суммы его способностей превращать информацию в знания, а знания воплощать в практическую деятельность [12]. Путь формирования данного капитала достаточно сложен, он носит инвестиционный характер долгосрочных вложений, когда основные затраты направлены на обучение,

формирование необходимых компетенций, охрану здоровья, улучшение всех элементов «социального пакета», необходимого для комфортной трудовой деятельности [15]. Таким образом, человек выступает основным инвестором, наиболее заинтересованным в формировании своего капитала, но достаточно часто государство и сами организации могут оказывать полное или частичное инвестирование в развитие качественного человеческого капитала. При этом человек предоставляет во временное или постоянное пользование результаты своей деятельности, но сохраняет право владения, это уникальный феномен предоставления своих знаний умений и навыков во временное пользование.

Современная система управления человеческими ресурсами основывается на качественном подходе к формированию человеческого капитала путем воздействия именно на ресурсы конкретного человека или группы людей различными приемами и техниками, совокупность которых и раскрываться в понятии HRM.

Эффективной считается система управления человеческими ресурсами, отвечающая определенным условиям, например, наличие гибкой системы организации работы, делегирование полномочий, разветвленная форма коммуникации и прочее. Основной задачей же становится поиск путей наиболее эффективного применения результатов формирования и развития человеческого капитала.

Результаты

Компоненты единой системы управления человеческими ресурсами. Система управления человеческими ресурсами - это совокупность как взаимосвязанных, так и взаимообусловленных элементов, объекта и субъекта управления, систематизированных и сознательно объединенных людей, осуществляющих определенный алгоритм действий для достижения поставленных целей. Данная система состоит из ряда подсистем, каждая из которых выполняет свои функции. Характеристика подсистем управления человеческими ресурсами представлена на рисунке 3 [7, с.18].



Рисунок 3 - Состав системы управления человеческими ресурсами

На рисунке 3 представлена система управления человеческими ресурсами, которая состоит из девяти основных подсистем, каждая из которых имеет свои основные функции, раскрывающие их сущность и сферу деятельности. Каждая подсистема отвечает за качественное функционирование единой системы управления человеческими ресурсами. Данное разделение на подсистемы является достаточно условным, так как имеются различные подходы к классификации и систематизации основных функций общей системы управления человеческими ресурсами, обусловленного характером, спецификой и масштабами стратегического плана развития организации. Количество подсистем, существующих в конкретной организации, не определяет качество работы всей системы HRM. Более важное значение имеет комплексность, т.е. охват всех направлений деятельности и обеспечивающих подсистем.

Детальное совершенствование каждой подсистемы позволит планомерно модернизировать всю систему управления человеческими ресурсами во всех областях и сферах деятельности. Для данного исследования была выделена именно подсистема поиска и подбора персонала. Так, при проведении опроса среди субъектов туристского рынка, разработанного в рамках масштабного исследования, были выявлены проблемные и приоритетные направления в данной области HRM.

Международный опрос субъектов индустрии туризма, проведенный в первом квартале 2021 года, позволил сформировать не только проблематику исследования, но и разработать модель ее решения. В опросе приняли участие специалисты Казахстана, России, Литвы, Украины. Наиболее важными в рамках данного исследования можно считать вопросы о процессе поиска персонала, ключевых компетенциях и методах, способах отбора. На один из ключевых вопросов «Каким способом вы обычно ищете сотрудников для предприятий индустрии туризма?» 53% ответили, что работа ведется непосредственно с вузами, которые ведут работу в рамках образовательной программы (ОП) «Туризм», 33% в настоящее время используют широкий спектр сайтов по поиску сотрудников, остальные 14% предложили свои варианты, в которые входили личные контакты, социальные сети, прямая рассылка резюме и прочее (Рис. 4).

Каким способом Вы обычно ищете сотрудников для предприятий индустрии туризма?

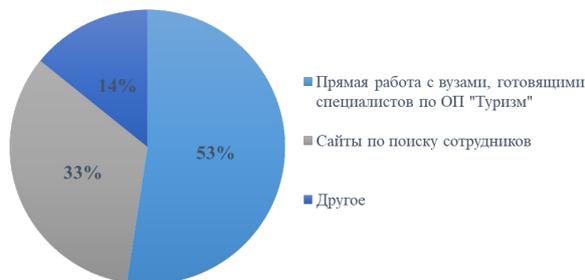


Рисунок 4 – Ответ на вопрос «Каким способом Вы обычно ищете сотрудников для предприятий индустрии туризма?»

Данный вопрос формирует представление о настоящем подходе к источникам поиска персонала для предприятий индустрии туризма, а именно: сегодня возникла необходимость поиска и подбора персонала на основе компетентностного подхода, реализуемого симбиозом высших учебных заведений, предприятий индустрии туризма и единой платформы в формате онлайн (Рис. 5).

Таким образом, современный процесс поиска персонала включает в себя несколько каналов, по которым субъекты туристической индустрии ищут будущих сотрудников, а именно:

Какой способ поиска сотрудников был бы для Вас удобнее?



Рисунок 5 – Ответ на вопрос «Какой способ поиска сотрудников был бы для Вас удобнее?»

- специализированные сайты, позволяющие осуществлять поиск по резюме, с возможностью устанавливать определенные параметры;

- организации и компании по поиску и подбору персонала, когда специалисты HRM предоставляют свои услуги компаниям, в которых возникает необходимость поиска сотрудников;

- прямая работа с вузами, осуществляющими деятельность по подготовке специалистов в рамках ОП «Туризм», когда потенциально заинтересованные субъекты индустрии туризма принимают активное или опосредованное участие в образовательном процессе, «выбирая» своих будущих сотрудников;

- профессиональные ассоциации и организации, осуществляющие деятельность по консолидации и сотрудничеству компаний индустрии туризма, владеющие информацией о квалификации специалистов, являющихся членами организации или ассоциации.

Таким образом, обозначенные выше тенденции современной системы поиска и подбора персонала в Казахстане отражают потребности туристического рынка труда в системном подходе, сочетающем все существующие каналы поиска, в том числе и личные рекомендации внутри туристической индустрии. Создание модели поиска и подбора персонала обусловлено тремя факторами:

- 1) **Связь.** Наличие адекватной связи между всеми заинтересованными сторонами, а именно, высшими учебными заведениями, туристическими компаниями, профессиональными ассоциациями, центрами сертификации.

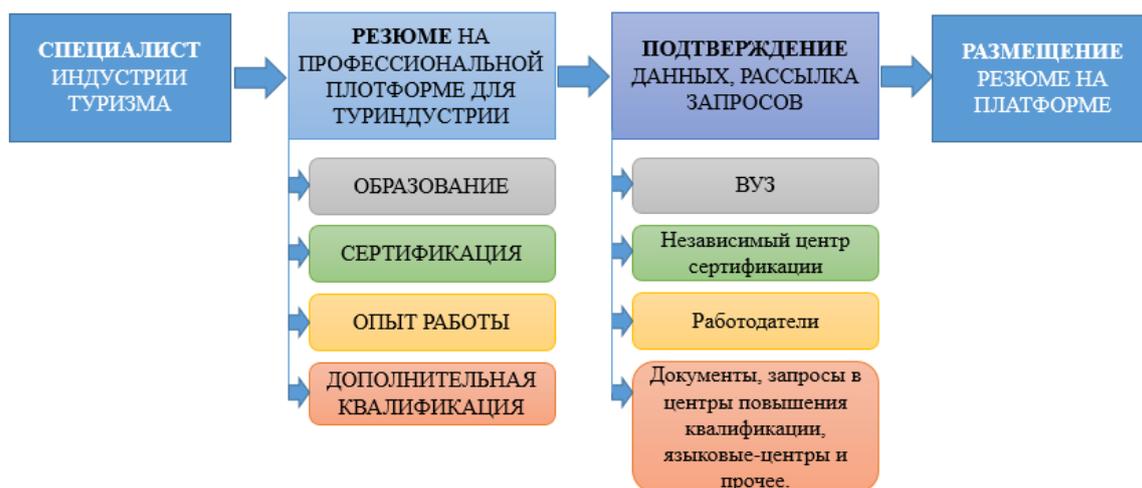


Рисунок 6 – Эталонный процесс размещения резюме

2) Место. Разработка единого сайта или платформы по поиску и подбору персонала, на которой выпускник вуза по ОП «Туризм» или специалист с опытом мог бы разместить унифицированное резюме, подкрепив его официальными документами о квалификации и опыте работы, которые в свою очередь должны быть подтверждены соответствующими организациями, ассоциациями, учебными заведениями, сертификационными центрами и центрами повышения квалификации.

3) Реакция. Возможность рейтингового подхода к оцениванию специалиста, с учетом ключевых факторов, наличия и качества образования, опыта работы, дополнительных квалификаций и прочее, для которой необходимо провести масштабный опрос в рамках исследовательской деятельности с выявлением ключевых факторов.

Проведенный в первом квартале 2021 года опрос также включал в себя вопросы о важности профессионального туристского образования, ключевых компетенциях, которыми должен обладать сотрудник и прочее. Стоит отметить, что в результате полученных ответов большая часть респондентов, профессионалов и работодателей в сфере туризма отметила необходимость высшего образования по ОП «Туризм», знание языков, навыки создания и продвижения продукта, наличие дополнительной квалификации «Экскурсовод», «Инструктор туризма» и др., при наличии

этих компетенций опыт работы респонденты считают не важным.

Функциональная модель поиска и подбора персонала должна состоять из основных этапов:

Первый этап включает в себя формирование резюме, проверку ключевых данных (образование, квалификация, опыт работы) через запрос в соответствующие организации или официальные документы, далее после обработки (полной или частичной) напротив каждой позиции устанавливается статус «на проверке», «подтверждено» или «не подтверждено», резюме размещается на сайте (Рис. 6).

Таким образом, не только размещается резюме, но и проверяются ключевые позиции, все это возможно лишь при четкой консолидации субъектов, задействованных в индустрии туризма, а именно: вуз гарантирует качество подготовки специалиста по образовательной программе «Туризм», выпуская обучающегося со степенью бакалавра, магистра или доктора, учебное заведение выступает инициатором размещения резюме и подтверждает наличие диплома. Следующей ступенью можно назвать прохождение дополнительной сертификации в независимых центрах. Так, выпускники Казахской академии спорта и туризма в 2021 году прошли подобную сертификацию в Независимом сертификацион-



Рисунок 7. Системный подход к поиску и подбору персонала

ном центре при Казахстанской туристской ассоциации практически 100-процентным составом. Эта и подобная сертификация дает возможность оценить независимым способом уровень выпускника и присвоить ему дополнительную квалификацию, о чем и будет свидетельствовать документ и подтверждение от центра. Наличие опыта работы подтверждается соответствующим запросом к работодателю и соответствующим документом. Дополнительная квалификация является важным элементом общей подготовленности специалиста, заинтересованного в своей трудовой деятельности, так, выпускники Казахской академии спорта и туризма при выпуске могут иметь дополнительную квалификацию экскурсовода, инструктора туризма, бариста и прочее. Подобная модель даст возможность качественно предоставлять резюме, подтверждая наиболее важные позиции и тем самым влияя на уровень кадрового обеспечения туристского рынка труда в целом.

Эффективная система поиска и подбора персонала представлена на рисунке 6 и может быть реализована в следующих этапах: 1) возникновение плановой потребности в персонале с учетом временных рамок, экстренном или прогнозируемом запросе на кадры; 2) формирование запроса в единый портал поиска персонала для выявления наиболее подходящих кандидатов; 3) проведение «отсеива-

ния» кандидатов путем оптимизированных подходов к активным методам разноуровневого анализа качества потенциальных работников; 4) назначение на вакантную должность. Таким образом, будет реализован качественный и системный подход к поиску и подбору персонала для индустрии туризма.

Выводы

В настоящее время все большее значение уделяется процессам оптимизации менеджмента в различных сферах экономики стран. Туризм представляет собой одну из наиболее контактных сфер деятельности, когда профессиональная работа строится в рамках «человек-человек», что и повышает уровень требований к специалистам данной индустрии. Возникающие вопросы совершенствования и оптимизации различных аспектов системы управления человеческими ресурсами в индустрии туризма должны быть решены максимально качественно. В процессе исследования в области поиска и подбора персонала были сформированы следующие выводы:

1. Сегодня происходят развитие качественных характеристик человеческого капитала, его преобразование и трансформация из ресурсов в стратегический капитал, когда все стороны заинтересованы в профессионализме специалистов туристической индустрии, а именно:

государство, учебные организации, субъекты туризма и, конечно, сам человек. Это связано в первую очередь с устранением проблемы количества кадров для индустрии туризма и появления проблемы качества их подготовки и профессиональной деятельности.

2. Процесс совершенствования системы управления человеческими ресурсами должен носить детальный характер, с выявлением всех структурных подсистем. Разработка инновационных подходов к решению выявленных проблем – это приоритетная задача для индустрии туризма Казахстана.

3. Оптимизация многих процессов поиска и подбора персонала позволит повысить качество «предоставляемых» вузом специалистов, формируя авторитетный механизм проверки ключевых навыков главенствующими субъектами.

Таким образом, разработки в области развития системы управления человеческими ресурсами для туристической индустрии дадут возможность мобилизовать и оптимизировать многие процессы, оказывая влияние на формирование и предоставление туристических услуг для всех видов туризма.

Список литературы

1. Вершигора Е.Е. Менеджмент: учеб. пособие. 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФА-М, 2001. - 283 с.
2. Ермаков С.Р. География туризма: история, теория, методы, практика. – Алматы: Атамұра, 2000. – 336 с.
3. Кафидов В.В. Управление человеческими ресурсами. Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2012. – 208 с.
4. Кондаков А.М. Образование как ресурс развития личности, общества и государства / Дисс. докт. пед. наук. – М.: Ин-т содержания и методов обучения РАО, 2005. – 322 с.
5. Максимцева И.А. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавров. – Москва: Юрайт, 2012. – 18 с.
6. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – 3-е изд., перераб и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2011. – 561 с.
7. Руденко А.М. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 350 с.
8. Травин В.В. Основы кадрового менеджмента. – Москва: Дело, 1995. – 331 с.
9. Хамдамов С.И. Методы управления инновационным потенциалом региона с учетом ключевой роли человеческого капитала в трансформации ресурсов в инновации // Капитал науки. – 2020. - Т. 27. - № 10. – С. 40-45.
10. Чеглакова А., Числина И. Важность современных HRM-систем в управлении предприятием // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2019. – Т. 40. - № 6. – С. 139-145.
11. Шапиро М.Г. Классификация методов опроса в социологии // Социальные исследования. - 2017. - № 2. - С. 51-59.
12. Щедровицкий П.Г. Человеческий капитал в контексте процессов разделения труда // Материалы стенограммы лекций. 26 ноября 2012. - Москва, РАНХиГС, 2012. – С.17.
13. Anderson N., Potočník P., & Zhou J. Innovation and creativity in organizations: a state-of-the-science review // Journal of Management Studies. – 2014. – Т. 40. - № 5. – P. 1297-1333. <https://doi.org/10.1177/0149206314527128>
14. Ardito L., & Messeni P.A. Breadth of external knowledge sourcing and product innovation: The moderating role of strategic human resource practices // European Management Journal. – 2017. – Т. 35. - № 2. – P. 261-272. <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2017.01.005>
15. Becker Gary S. Human Capital. – New York: Columbia University Press, 1964. – 187 p.
16. Hussey D.E. Strategic management: Theory and practice. – Pergamon: Oxford, 1994. – 729 p.

А.А. Пестова¹, Т.В. Имангулова², А.В. Губаренко¹

¹Қазақ спорт және туризм академиясы, Алматы, Қазақстан

²Ресей мемлекеттік дене шынықтыру, спорт, жастар және туризм университеті, Мәскеу, Ресей

Қазақстанның туризм индустриясында қызметкерлерді іздеу және іріктеу жүйесіндегі заманауи тәсіл

Аннотация. Қазіргі уақытта халықаралық туризм өз тарихында ең қиын кезеңді басынан өткеруде, сапалы туристік қызметтерді ұсынудың негізі ретінде адами капиталды басқару жүйесіне мамандарды даярлау, олардың біліктілігі, ізденісі, қызметкерлерді іріктеу процестерін оңтайландырумен байланысты мәселелер бірінші орынға шығады. Бұл мақалада авторлар құрылымдық ішкі жүйелерді анықтай отырып және осы саладағы заманауи зерттеулерде нақты бағыттарды қалыптастыра отырып, адами ресурстарды басқару жүйесін талдайды, сондайақ туризм индустриясындағы қызметкерлерді басқаруды дамытудың нақты бағыттарын анықтайды. Зерттеу барысында авторлар қазіргі ресурстар мен тенденциялар жағдайында туристік индустрияға тән қызметкерлерді іздеу және іріктеу әдістерін зерттеді және жүйеледі. Туризм индустриясы мамандары арасында жүргізілген сауалнама негізінде алынған деректер нәтижесінде туризм және білім беру саласындағы кәсіби қызмет процесінде қызметкерлерді іздеу және іріктеу жүйесін дамытудағы басым бағыттар айқындалды, авторлар кешенді, сапалы және жүйелі тәсілді ұсынатын қызметкерлерді іздеу және іріктеудің заманауи моделін даярлады. Бұл модель білім беру, біліктілік, жұмыс тәжірибесі және т.б. сияқты маңызды элементтерді ескере отырып, қызметкерді іздеу мен іріктеудің кешенді тәсілін оңтайландыру бойынша адами ресурстарды басқару құрылымында одан әрі зерттеулер мен әзірлемелердің бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді, бұл қызметкерлердің сапасын арттыруға және туризм индустриясының кәсіпорындары үшін қызметкерлерді іздеу процесін жеңілдетуге мүмкіндік береді.

Түйін сөздер: Басқару, адам ресурстары, туризм, туризм индустриясы, адам ресурстарын басқару жүйесі.

A.A. Pestova¹, T.V. Imangulova², A.V. Gubarenko¹

¹Kazakh Academy of Sports and Tourism, Almaty, Kazakhstan

²Russian State University of Physical Culture, Sports, Youth and Tourism, Moscow, Russia

The modern approach to the system of search and selection of personnel in the tourism industry of Kazakhstan

Abstract. At present, when international tourism is undergoing not the best period of its history, problems related to the optimization of the processes of training specialists, their qualifications, search, recruitment in the human capital management system, as the basis for the provision of high-quality tourist services, come to the fore. In this article, the authors provide an analysis of the human resource management system with the identification of structural subsystems and the formation of clear directions in modern research in this area, as well as identify specific directions for the development of personnel management in the tourism industry. In the course of the research, the authors studied and systematized the methods of search and selection of personnel characteristic of the tourism industry in the conditions of modern resources and trends. Based on the survey conducted among specialists of the tourism industry, priority directions in the development of the search and recruitment system were identified, as a result of the data obtained, as well as in the process of professional activity in the field of tourism and education, the authors developed a modern model of search and recruitment, which represents a comprehensive, qualitative and systematic approach. This model allowed us to determine the directions of further research and development in the human resource management structure to optimize the integrated approach of personnel search and selection, considering the most important elements, such as education, qualifications, work experience, etc., which will improve the quality of personnel and simplify the process of personnel search for tourism industry enterprises.

Keywords: management, human resources, tourism, tourism industry, human resource management system.

References

1. Vershigora E.E. Menedzhment: ucheb.posobie. 2-e izd., pererab [Management: studies.manual - 2nd ed., reprint. And additional] (Moscow: INFA-M, 2001, 283 p.). [in Russian]
2. Yerdavletov S.R. Geografiya turizma: istoriya, teoriya, metody, praktika [Geography of tourism: history, theory, methods, practice] (Almaty: Atamura, 2000, 336 p.). [in Russian]
3. Kafidov V.V. Upravlenie chelovecheskimi resursami. Uchebnoe posobie [Human resource management. Study guide] (St. Petersburg: Peter, 2012, 208 p.). [in Russian]
4. Kondakov A.M. Obrazovanie kak resurs razvitiya lichnosti, obshchestva i gosudarstva. Diss. dokt ped. nauk [Education as a resource for the development of personality, society and the state. Diss. Doctor of Pedagogical Sciences], Moscow: Institute of content and methods of teaching RAO, 322 (2005). [in Russian]
5. Maksimtseva I.A. Upravlenie chelovecheskimi resursami: uchebnyk dlya bakalavrov [Human resource management: textbook for bachelors] (Moscow: Yurayt, 2012, 18 p.). [in Russian]
6. Morgunov E.B. Upravlenie personalom: issledovanie, ocenka, obuchenie. 3-e izd., pererab i dop. [Personnel management: research, evaluation, training. 3rd ed., revision and supplement] (Moscow: Yurayt Publishing House, 2011, 561 p.). [in Russian]
7. Rudenko A.M. Upravlenie chelovecheskimi resursami: uchebnoe posobie [Human resource management: a textbook] (Rostov n/A: Phoenix, 2015, 350 p.). [in Russian]
8. Travin V.V. Osnovy kadrovogo menedzhmenta [Fundamentals of personnel management] (Moscow: Delo, 1995, 331 p.). [in Russian]
9. Khamdamov S.I. Metody upravleniya innovacionnym potencialom regiona s uchetom klyuchevoj roli chelovecheskogo kapitala v transformacii resursov v innovacii, Kapital nauki [Methods of managing the innovative potential of the region, taking into account the key role of human capital in the transformation of resources into innovations, Capital of Science], 10 (27), 40-45 (2020). [in Russian]
10. Cheglakova A., Chislina I. Vazhnost' sovremennyh HRM-sistem v upravlenii predpriatiem, Innovacionnaya ekonomika: perspektivy razvitiya i sovershenstvovaniya [The importance of modern HRM systems in enterprise management. Innovative economy: prospects for development and improvement], 6(40), 139-145 (2019). [in Russian]
11. Shapiro M.G. Klassifikaciya metodov oprosa v sociologii, Social'nye issledovaniya [Classification of survey methods in sociology, Social research], 2, 51-59 (2017). [in Russian]
12. Shchedrovitsky P.G. Chelovecheskij kapital v kontekste processov razdeleniya truda, Materialy stenogrammy lekcij [Human capital in the context of the processes of division of labor, Materials of the transcript of lectures. November 26], Moscow, RANEPА, 17 (2012).
13. Anderson N., Potočník P., & Zhou J. Innovation and creativity in organizations: a state-of-the-science review, Journal of Management Studies, 5(40), 1297-1333 (2014). <https://doi.org/10.1177/0149206314527128>
14. Ardito L., & Messeni P.A. Breadth of external knowledge sourcing and product innovation: The moderating role of strategic human resource practices, European Management Journal, 2(35), 261-272 (2017). <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2017.01.005>
15. Becker Gary S. Human Capital (New York: Columbia University Press, 1964, 187 p.). [in Russian]
16. Hussey D.E. Strategic management: Theory and practice (Pergamon, Oxford, 1994, 729 p.).

Сведения об авторах:

Пестова А.А. – основной автор, магистр, Казахская академия спорта и туризма, пр.Абая, 85, Алматы, Казахстан.

Имангулова Т.В. – кандидат педагогических наук, ассоциированный профессор, Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, Сиреневый бульвар, 4, Москва, Российская Федерация

Губаренко А.В. – PhD, старший преподаватель кафедры туризма и сервиса, Казахская академия спорта и туризма, пр.Абая, 85, Алматы, Казахстан.

Pestova A.A. – **The main author**, Master, Kazakh Academy of Sports and Tourism, 85 Abaya str., Almaty, Kazakhstan.

Imangulova T.V. – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor. Russian State University of Physical Culture, Sports, Youth and Tourism, 4 Lilac Boulevard, Moscow, Russia.

Gubarenko A.V. – Ph.D., Senior Lecturer of the Department of Tourism and Service. Kazakh Academy of Sports and Tourism, 85 Abaya str., Almaty, Kazakhstan.

Редактор: **С.Б. Мақыш**
Компьютерде беттеген: **Д.А. Елешева**

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ хабаршысының экономика сериясы
-2021. - №4. - Нұр-Сұлтан: ЕҰУ. -254 б.
Шартты б.т. - 15,8 Таралымы - 11 дана. Басуға 01.12.2021 қол қойылды

Ашық қолданыстағы электронды нұсқа: <http://bulecon.enu.kz>
Авторларға арналған нұсқаулықтар, жарияланым этикасы
журнал сайтында берілген: <http://bulecon.enu.kz/>

Мәтін мазмұнына типография жауап бермейді.

Редакция мекенжайы: 010008, Қазақстан Республикасы,
Нұр-Сұлтан қаласы, Сәтбаев көшесі, 2.
Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті
Тел.: +7(7172) 709-500 (ішкі 31-457)

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің баспасында басылды