

**МЕЙМАНХАНА КЕШЕНІ ҚЫЗМЕТІНІҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ТИІМДІЛІГІНЕ ТАЛДАУ
АНАЛИЗ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСТОРАННОГО
КОМПЛЕКСА**

ANALYSIS OF ECONOMIC EFFICIENCY OF ACTIVITY OF A RESTAURANT COMPLEX

А.М. САРСЕБАЕВА, У.С. ЕСАЙДАР
A.M. SARSEBAYEVA, U.S. YESSAIDAR

(Алматы технологиялық университеті)
(Алматинский технологический университет)
(Almaty Technological University)
E-mail: ajgulya.81@mail.ru

Бұл мақалада еліміздегі қонақүй қызметін арттыру мәселесінің үлкен орынға ие болуы және қонақжайлылық индустриясында қонақ үй саласында персоналдың стилін құру, квалификациялы білікті жұмыскерлерді дайындау – халықаралық қатынас пен байланыстағы, республика аумағындағы өзекті мәселелер қарастырылған. Қазақстан деңгейін қолдаудағы қонақ үйлік туристік индустриясын дамытуға бағытталған барлық мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыруда тәжірибелік ұсыныстар берілген.

Өткен XX ғасыр мен XXI ғасырдың бірінші онжылдығы туризмнің даму жолында көптеген оқиғалар мен құбылыстарға толы болды. Бүгінгі туризм әлем экономикасындағы маңызды әлеуметтік-экономикалық тармақтарын басқарып, халықаралық деңгейдегі экономикалық байланысын дамуына зор ықпал етуде.

В статье рассмотрен ряд вопросов, посвященных гостиничному сервису в нашей стране. Это связано с актуальностью таких вопросов как: гостиничная индустрия в РК, развитие международных связей, повышение квалификации персонала и создание собственного стиля. В статье приведены примеры реализации Государственных программ для развития индустрии туризма на практике.

За прошедшее десятилетие в индустрии туризма произошли глобальные изменения на основе проведенного анализа, авторы приводят рекомендации по улучшению развития гостиничного бизнеса в стране.

In article discussed a number of issues which devoted to the hotel service in our country. It is due to the urgency of such issues as hotel industry in Republic of Kazakhstan, development of International relations, to improve staff qualification and create their own style. In this article are given examples of state programmer realization for developing the industry of tourism in practice.

Over the past decade occurred in the analysis, the author carried out recommendations for improving the development of hotel business in the country.

Негізгі сөздер: қонақ үй индустриясы, туристік индустрия, инфрақұрылым, кәсіпкерлік, қонақ үй бизнесі, мейманхананың фирмалық стилі.

Ключевые слова: индустрия гостепреимства, туристическая индустрия, инфраструктура, предпринимательство, гостиничный бизнес, фирменный стиль гостиницы.

Key words: industry hospitals, tourist industry, infrastructure, enterprise, hotel business, company stile hotel.

Кіріспе
Қазақстан Республикасының Президенти Н.А.Назарбаевтің «Қазақстан-2030»

халқына жолдауында туризмнің дамуы туристік-рекреациялық тарихи-мәдени және табиғи қорларды игеру мақсатымен қатар

экономикалық шешімдерді қабылдауда басты бағыттарының бірі болып есептеді.

Қазақстан Республикада халықаралық және ішкі туризмнің дамуы осы қонақүй қызмет саласында сәйкесінше ұйымдастырушылық-құқықтық заңнамаларды құруды талап етті. 1992 жылдан 1998 жылға дейінгі кезең аралығында қонақүй қызметі мен туризмнің ұйымдастырушылық-құқықтық негізін анықтайтын нормативті-құқықтық құжаттардың қатарлары жасалып қабылданды.

Қазақстан Республика территориясында туризм және қонақүй қызметінің құқықтық, экономикалық, әлеуметтік және ұйымдастырушылық негіздерін анықтайтын құжаттарға:

- Қазақстан Республикасында 1992 жылы қабылданған «Туризмде қонақ үй қызметі туралы» Заңы;

- Қазақстан Республикасының Президенттік Қаулылары негізінде 1992 жылғы 15 шілде мен 15 тамызда сала концепциясы және қонақжай индустриясын дамытуының ұлттық бағдарламасы жасалды;

- ҚР Президентінің 1995 жылғы 2 мамырдан «Шаруашылық серіктестігі туралы» Қаулысы күшіне енді;

- 1996 жылдан 18 шілдеде «ҚР-да кәсіпкерлікті лицензиялау туралы» ереже;

- ҚР 1997 жылдан 7 тамызда Үкіметтің Қаулысымен бекітілген «1997-1998 жылға тұтынушылар құқықтарын мемлекеттік қорғауды жетілдіру» бағдарламасы;

- Президенттің 1998 жылдан 27 сәуірдегі «Кәсіпкерлік қызметтің еркіндігіне азаматтар мен заңды тұлғалардың құқықтарын қорғау туралы» Қаулысы.

Сонымен бірге, мемлекет құқықтық және нормативтік негізді құруда белсенді ролін сақтап қалу үшін экономикаға өз қатысын саналы түрде шектеді, жеке меншік құқықты қалыптастыруды қамтамасыздандырды, бәсекелестік нарықты және мықты экономикалық саясаты құруға көмектесті.

Елдің Президенті халыққа «Қазақстан 2030» жолдауында тікелей мынаны көрсетіп отыр: «мемлекеттің жаңа ролі адамдардың атынан шешім қабылдау емес, меншікті даму-да тиімді шараларды қолдану үшін еркіндік жағдайын қалыптастыру болып табылады» (Н.А.Назарбаев «Қазақстан 2030» барлық қазақстандықтардың гүлденуі, қауіпсіздігі және әл-ауқатының жақсаруы. Казахстанская правда – 11.10.1997 жылдан.) [1].

Қонақ үйлік индустриясы қоғамдағы экономикалық мәселелерін шешуде маңызды

әсер етуде. Дамыған елдерде туризмнен түскен табыс қара және түсті металдардың халықаралық саудасынан түскен табыстан екі есе жоғары екені белгілі. Туризмнен түскен табыс сол аумақтың экономикасын көтеруге қабілетті.

Қонақүй индустриясы дамып жатқан аумақтың инфрақұрылымына, тұтынушылық нарығына және басқа да кәсіпкерлік қызметтердің дамуына экономикалық ықпалын тигізеді.

Әлемде туризмнің дамуына көп көңіл бөлуде, себебі бұл салалар жоғары табысты және тез өтуші. Валюталы түсіміне қарай туризм әлемде үшінші орынға ие. ДТҰ сарапшыларың болжамы бойынша туризм ХХІ ғасырда да ілгері дамиды және әлем экономикасының қозғалтқышы болады.

Қонақүй индустриясы Қазақстан Республикасындағы іскерлік шеңберде қызығушылықтарды арттырады. Демек, ішкі нарықтағы мемлекеттік емес экономикалық және өндірістік құрылымдардың жаңа бастау алған кәсіпкерлердің табыс көзі болып табылады. Сондықтан, Қазақстандағы қонақүй индустриясы мен туризм нарығындағы персонал имиджін қалыптастыруды ішкі туристік саудасы мен халықаралық байланысын күшейту мәселесі тұр.

Туризм инфрақұрылымы мен қонақүй индустриясының бастапқы бағыттарының арасында Республикамыздың «Қазақстан 2030» әлеуметтік-экономикалық стратегиясында маңызды мәселелер бөлініп отыр. Бұл мәселелер тез арада өз шешімін табу керек.

Зерттеудің нысаны, әдісі

Қонақ үй кешенінің тиімділігі түрлі қырынан зерттелуі мүмкін: шығын қалыптастыру, қызмет, кіріс көлемін жоспарлау, инвестициялық жобаларды іске асыру және т.б. тұрғысынан. Сонымен бірге, шығындары, оларды бөлу әдістерін сараптау, сметалар есептеуді құрастыру мен бақылау, түрдің немесе қонақ үй шығынын өзіндік құнын шығару, туристік және қонақүй өнімінің сатылу және рентабельділігін анықтау мұның барлығы туристік қызметтер нарығында қызмет көрсетуші мекеме қызметінің жалпы тиімділігін сараптаудың бастапқы кезеңіне ғана қажет мәселелер.

Сараптау нәтижелері қонақүй немесе туристік мекеме әкімшілігіне және басқа қолданушыларға сараптама субъектілеріне сарапталған объектінің жағдайы туралы қажетті ақпаратты береді. Сараптама субъектілерінің мақсаты әр түрлі болуы мүмкін, бірақ олардың барлығы бір нәрседі ұқсайды

– объектінің ағымдық жағдайы секілді, оның даму келешегінен күтілетін нәрселерді дәл бағалауға мүмкіндік беретін шешу өлшемдер алуда. Егер мекеме мүддесі бұрын тек қонақ-үйді жүктеу мәселелерімен ғана анықталса, онда шаруашылықтың жаңа жағдайында қонақ үй кешенін ұйымдастыру жұмысына қызыққан сараптама субъектілерінің мақсаты мен мүддесін есепке алу қажет.

Қонақ үй кешенін шынайы басқару тәжірибесінде басқару жүйесінің элементтерінің түрлі жиыны мен олардың іштей өзара байланыстары нәтижесінде сондай-ақ басқару тиімділігіне ықпал ететін сыртқы орта ықпалының нәтижесінде пайда болатын көптеген факторлар, құбылыстар мен оқиғалар бар. Әдебиеттерде аталған факторларды мынадай топтарға бөлуге болады: саяси, құқықтық, ұйымдық, экономикалық, техникалық, әлеуметтік және психологиялық. Негізінде бұл факторлар бір-бірімен тығыз байланыста әрекет етеді.

Өзгермелі факторлардың тұтас қатарына тәуелді қонақ үй кешенін басқару тиімділігінің деректі тұрақты емес осыған байланысты осы мәселені шешуде әдетте мекемені дамытудың негізгі тенденциялары мен оның экономикалық көрсеткіштерінің өзара байланысын зерттейді.

Қонақ үй-туристік саласындағы мекеме қызметінің тиімділігін бағалау мәселелері тұтас қоғам тиімділігін бағалау мәселелеріне ұқсас. Осы сұрақ мына ұсынылған қызмет тиімділігін арттыру ісінде ықпал етпейтінін көрсетеді.

Нарықтық қатынастарға тән белгілердің бірі – қатысушылардың прагматизмі материалдық және материалды емес сипаты кез келген құндылық осы шешуші қандай да бір мақсатқа жетуге ықпал еткен жағдайда ғана қызығушылық тудырады. Алға қойылған мақсатқа жету табысты басқару белгісі деп есептеледі. Қонақ үй кешеніндегі кез келген мекеме қызметі міндетті компоненттер ретінде әрекетке жетелеуші мотивтен, қызметтің болашақ нәтижесі туралы түсінік-мақсаттан және мақсатқа жету құралынан тұрады. Қонақ үй кешені мекеме мақсатын, оқу басқа барлық өлшемдерін анықтайды, оған мысал ретінде тиімділік түрлерінің ірілендірілген топтамасын келтіруге болады Қонақ үй кешенінің мекеме мақсатына тәуелді тиімділік түрлерін топтастыру.

Мекеме мақсаты шешулі ресурстардың бағалық жүйесіне сәйкес олардың жарлықтыларымен қалыптасады. Жоғары басшылық

шешімі ресурстардың бірі болып табылады, сондықтан жоғары басшылықтың құндылық жүйесі мақсат құрылымына ықпал етеді. Ғылыми әдебиеттерде қонақ үй кешені ұйымының мақсаттарының келесі жалпыланған түрлерін көрсетеді:

- бәсекелестік күрес жағдайында тірілу;
- банкроттық пен ірі қаржы сәтсіздіктерінен қашу;
- бәсекелестермен күрестегі көшбасшылық;
- «бағаны» жоғарылату немесе имидж жасау;
- экономикалық потенциалдың өсуі;
- өндіру мен тарату көлемінің өсуі;
- кірісті жоғарылату;
- шығынды азайту;
- рентабельділік және т.б.

Қол жеткізілген нәтижелердің қойылған мақсатқа қатынасы (мақсаттың тиімділігі) мен ресурстардың осы нәтижелерге қатынасы (шығындандудың ресурстық тиімділігі) бас-қару үдерістерінің кез келген тиімділігін тауысады деген пікір жиі айтылады. Оның үстіне тиімділікті нәтижелілік және эконо-микалық деп бөлу аз. Қонақ үй кешенінің мекемелері қызметінің мақсаттық негізділігін сараптау да қажет.

Бір сөзбен айтқанда, соңғы көзқарас тұрғысынан тиімділікті оның мақсаттарын нормативті идеалдар мен бағалы нормаларға сәйкес сараптау қажет.

Осы негізде тиімділіктің келесі үш түрін көрсетеді:

- тұтанушылық (мақсаттың қажеттілікке, идеалдар мен нормаларға қатынасы);
- нәтижелілік (қол жеткізілген нәтиженің мақсатқа қатынасы);
- шығындық (шығынның қол жеткізілген нәтижеге қатынасы).

Тиімділіктің бұл түрлері бүтін желіні құрайды тұтынушылық тиімділік нәтижеліктің мазмұны ал ол болса шығындықты анықтайды.

Қонақ үй – туристік бизнесінің мекемесін басқару тиімділігін ерекше көрсету керек. Қонақ үй кешенінің мекемесін басқару тиімділігі-күрделі және көп қырлы категория. Бас-қару тиімділігінің көп қырлылығы бірқатар ұғымдық сызбаларды қамтамасыз етеді. Мұндай сызбалардың ішінде:

- басқарма жұмысшысының еңбегінің тиімділігі;
- басқару аппаратының еңбегін, оның жекелеген органдары мен бөлімшелерінің тиімділігі;
- басқару үдерісінің тиімділігі;

- басқару жүйесінің тиімділігі бар.

Қазіргі кезде басқару тиімділігін анықтау келесі негізгі бағыттар бойынша жүргізіледі:

- басқаларды жетілдірудің ұйымдық-техникалық шараларын сараптау мен бағалау;

- ортақ тиімділікті анықтау;

- ҚТК мекемесінің жалпы эффектісіндегі басқару жүйесі эффектісінің үлесіне анықтау;

- функционалды бөлімшелер қызметінің нәтижесін анықтау;

- Басқару тиімділігін анықтау өзара байланысты кезеңдерден тұратын үдеріс ретінде қарастыруды ұсынады.

- бағалаудың әрбір келесі кезеңді алдыңғы кезеңді толықтыра отырып, оны нақтылайды.

Бірінші кезеңде басқару тиімділігі шарттарының сапалық және сандық анықтылығы айқындалады. Мақсатқа жету қонақ үй кешенінің мекемесін басқару тиімділігін шамасы-сандық сипаттамасы болады.

Екінші кезеңде басқару шығынының тиімділігі анықталады.

Үшінші кезеңде қолда бар потенциалды басқару тиімділігі анықталады. Көрсеткіштер өндірістік және басқару ресурстарын пайдаланудың тиімділігінің жалпылаушы көрсеткіштерінің базасында қалыптасады.

Басқару үдерістері мен қатынастарының көп деңгейлі және көп аспектілі сипатына сәйкес басқару тиімділігінің шарттары мен көрсеткіштерін құрастыру ерекше маңызды.

Қонақ үй туристік саласы мекемелерінің ішкі тиімділігі (өнімділігі) ресурстардың (шығындардың) турлар таратудың көлемімен, сатылған номерлердің санымен арақатынасы негізінде анықталады, сыртқы тиімділік оны ҚТК мекемелерімен қанағаттандыру қажеттілігі мен деңгейін есепке алады. Фирма тиімділігін басқаруда нарықты қанағаттандыру шарасы бойынша негізгі міндеттердің бірі ресурстарды қолдану тиімділігі мен турөнімдер ерекшелігін белгілеу болады [2].

Басқару өнімі аталған нұсқамен сәйкес үнемденеді. Біріншіден, ол басқару объектілері мен басқару жүйесінің қызмет көрсету нәтижесі ретінде көрінеді. Екіншіден, аралық-басқару жүйесі қызметінің сапасы түрленеді. Үшіншіден, ол қызмет пен басқарумен операцияларды атқарудың бастапқы сапасы, басқару күштері мен құралдарын пайдалану сипаты.

Қонақүй секілді, туристік қызметтердің өндірістік және басқару факторларын таңдау

және топтастыру үшін статистикалық әдістер-ді, заманауи кибернетика басқару тиімділігін анықтау үшін өндірістік қызметтер аппаратын пайдаланған жөн. Сондай-ақ, кластерін сараптама-оның таңдау үшін де, факторларды топтастыру үшін де қолданылу мүмкін жетістігі. Бұл жерде факторларды сандық бір атаулы бағаларда беру міндетті емес, оның үстіне бір мезгілде сандық және сапалық сипаттамаларды пайдалануға болады. Алынған топтама түрі зерттеуші берген топтама-ның тиімділігін шартына, немесе мақсатты қызметіне тәуелді. Мұндай шарт ретінде ауытқу шаршыларының ішкі топтық қосын-дысын төмендетуді атауға болады.

Тиімділіктің заманауи стратегиялары ресурстармен басқаруды қызмет масштабын кеңейтуге ұмтылумен ұштастырады. Ресурс пен нәтиже арасында күрделі өзара әрекет тиімділік құрылымында статистикалық және динамикалық аспектілердің бөлініп шығуын талап етеді. Тиімділіктің мұндай топтамасын алғаш рет американдық экономист Йозеф Шумпер кәсіпкерлік қызметін зерттегенде қолданды. Егер статистикалық тиімділік қалыптасқан экономикалық жағдайға қосымша өсуге есептелмеген компанияларды қолдану үдерісін сипаттаса онда динамикалық тиімділік дамуға тенденцияны сипаттайды. Динамикалық тиімділік ұғымы стратегиялық басқаруға қажет. Кейінірек топтастырудың бұл идеясын көптеген экономисттер мен басқарушылар ұстанды.

Статистикалық тиімділік пен оны бақылау тәсілдері қысқа уақыт ішінде ҚТК мекемелерінің қызметін ағымдық үдерістерінен басқаруда негізгі болып табылады. Ол кезде тиімділіктің динамикалық аспектілерін зерттемей стратегиялық басқару мүмкін емес. Динамикалық тиімділік - бұл ұзақ уақыт кезеңінде ҚТК мекемелерінің жоғары бәсекелестікке қабілеттілігін қолдаудың негізгі тәсілі. Тиімділіктің бұл екі аспектісінің мекемелер үшін бірдей құндылығын айту қажет. Тек статистикалық тиімділікті басқару тәсілдерін ғана пайдалану ҚТК мекемелерінің болашақта дамуына кері әсерін тигізуі мүмкін. Ол кезеңде үлкен тәуекелмен байланысты тиімділіктің динамикалық аспектілерін арттыру ақталмаған шығынға, оның тиімділіктің жаза сапасына өту қорқынын жоғалтуына әкелуі мүмкін.

Тиімділік көрсеткіштері жүйесінің қарастырылған нұсқаларының барлығы жабық емес, олардың мазмұны бірдей.

Тиімділік көрсеткіштерінің жүйесі сараптау мақсатына, бөлектеу деңгейі мен

тереңдігіне байланысты басқа да сипаттармен толығады. Акционерлік қоғамдарда акциялар-дың кірістілігі қосымша бақыланады, бұл акционерлер мен болашақ инвесторлар мүддесін көрсетеді. Ағымдық және стратегия-лық тиімділікті сараптағанда ресурстардың ішкі құрылымын бейнелейтін және мекеме тиімділігі туралы қосымша ақпарат беретін көрсеткіштер қолданылады. ҚТК ұйымы жо-ғары кірісті қамтамасыз етуі тиіс деген кеңес кең таралған. Мұндай қадамның бастапқы шарты: кез келген фирма кірісті арттыру үшін әрекет етеді, бірақ практикада мұндай макси-мумға жету мүмкін болғандықтан қалыпты кіріс ұғымы қолданылады. Түрлі қызмет түр-лерінің кірістігі тікелей ерекшелігіне алады, бұл барлық бизнесмендердің бір мезгілде өз бизнесін одан да пайдалыға ауыстыруға ұмталдырмайды. Мұндай қадамның негізінде өндірілген өнімге баға түзу жүйесі - өзіндік құн қосу үстеме жүйесі жатыр.

Фирма мен басшылық қызметінің келесі бағытына өндіріс көлемі мен қызмет тұтынысын дамытуға ұмтылу жатады. Бұл үлкен деңгейдегі фирма көлемі менеджердің лауазымы мен жағдайын анықтайтынына негізделеді. Аталған теорема шеңберлерінде басқа да формальда шарттар қолданылады, атап айтқанда, тұтас фирма тиімділігін бағалау үшін акцияға кіріс көрсеткіштері таралған, инвестиция тиімділігін бағалау үшін инвестицияланған капитал рентабельділігін көрсеткіші қолданыла алады.

Қорытынды және талдау

Ашық жүйелер моделімен сәйкес мекемелер гомостатикалық болады, яғни стационарлық жағдайы (тұрақтылықты) қолдауда үздіксіз қызметке ұмтылады. Тұрақтылық – бұл жүйелердің өзгеріссіз қалуға, заттар ретін қайталауға үнемі жаңғыруға ұмтылуы. Даму, керісінше - өзгеруге ұмтылу. Тұрақтылық пен даму бір-біріне қарама-қарсы, бірақ олар шектеулі, импоненті қозғаушы күштер бол-ғандықтан бір жүйеде тіршілік етуге мәжбүр.

Тұрақтылықты қолдау керек, арттыруға және төмендетуге болады. Егер қолдау негізінен ағымдық шығынды талап етсе, онда арттыру көбіне ірі шығынды қажет етеді.

Даму – бұл қонақ үй—туристік бизнесі мекемелерінің мүлдем басқа мақсаты, және оған жасалатын қадам басқа болуы тиіс. Дамуды да, тұрақтылықты да қамтамасыз ету үшін бірдей құрамдастар: адамдар, түрлі қорлар қажет болғанымен, олар жүйеде түрліше

жасалады. Даму аталған жүйенің ішімен және сыртымен бағытталуы мүмкін, оған эволюция-лық және революциялық белгілер тән болуы мүмкін, ал деңгей бойынша ол элементтен жүйеге дейін дами алады. Оның объективті көзі-ішкі және сыртқы факторлар.

Іштей бағытталған турфирманы дамыту тур жасау технологиясымен берілген. Оны жетілдіру фирма қызметінің тиімділігін арттыруда және ұсынылған турларға шығынды азайтуды қажет етеді. Сырттай бағытталған дамыту бұл бәрінен бұрын ұсынылған маршруттарды жетілдіру. Оның нәтижесі клиент сұранысын қанағаттандыру деңгейін арттыру болуы тиіс.

Көрсеткіштер сапасы екі негізгі фактормен анықталады. Біріншісі – көрсеткіштердің теориялық негізіне, екіншісі – фактілік базаға жатады. Бірінші фактор көрсеткіштер тереңнен сараптау негізінде, екіншісі – фактілік базаға жатады. Бірінші фактор көрсеткіштер тереңнен сараптау негізінде түзілуіне сүйенеді. Ол көрсеткіштердің мәнімен, сапалық ерекшеліктерімен байланысты. Екінші фактор олар толық, сенімді, салыстырмалы және заманауі ақпарат базасында түзілуін қамтамасыз етеді. Фирма мен басшылық қызметінің келесі бағытына өндіріс көлемі мен қызмет тұтынысын дамытуға ұмтылу жатады. Бұл үлкен деңгейдегі фирма көлемі менеджердің лауазымы мен жағдайын анықтайтынына негізделеді. Аталған теорема шеңберлерінде басқа да формальда шарттар қолданылады, атап айтқанда, тұтас фирма тиімділігін бағалау үшін акцияға кіріс көрсеткіштері таралған, инвестиция тиімділігін бағалау үшін инвестицияланған капитал рен-табельділігін көрсеткіші қолданыла алады [3].

Соңғы жылдары қосымша құнды арттыру теориясы қарқынды түрде жасалуда.

Кез келген деңгейдегі фирмаға иелені қызметі мен басқару және бақылау қызметі арасындағы үзіліс тән, бұл бірқатар жаңа басқару теорияларының пайда болуына әкеледі. Негізінде фирма иелері мен басқарушы тұлға мүддесінің қайшылығы жататын өкіметтіктің беру теориясы өте танымал. Мұнда фирмаға тікелей қатысы бар жеке тұлғалардың екі үлкен тобының-иеленушілер (акционерлер, қатысушылар) мен басқару тұлғасының оңалмалануы жүреді. Олардың мүддесі барлық уақытта сәйкес келе бермеуі мүмкін бұл әсіресе болашақтық шешімдерді сараптаумен байланысты, олардың кейбірі ағымдық кірісті қамтамасыз етеді, ал келесілері-келешекке есептелген.

Қызығушы топтар теориясы аталған теорияның бір түрі болып табылады. Кез келген фирманың қызмет көрсетудегі мақсаты фирмаға тікелей не жанама қатысы бар заңды және жеке тұлғаларды шиеленісті мақсатын үйлестіру. Сондықтан турфирма кірісті арттыруға ұмтылып қана қоймай, өз жұмысшыларының әлеуметтік жағдаймен, қоршаған ортаны қорғаумен және т.б. айналасуы керек. Ұйымды өте тиімді ету үшін көптеген қатысушылардың бір-біріне қайшы мүдделерін есепке алу керек. Сондықтан ұйымдастыру тиімділігінің шарт-тары қатысушылар құрамы мен олардың мүдделеріндегі өзгерісті бейнелей отырып, үнемі өзгереді. Сонымен, жеке мешіктер салынған кірісті бағалайды және көбейтуге ұмтылады. Несие берушілерді оқшаулық, салым келешегі, қаржы тәуелші қызықтырады. Кәсіподақтар еңбек келісімінің шарттарын анықтау үшін фирма қызметінің тиімділігін бағалайды. Бизнеске қатысушылармен қатар, мекеме қызметінің тиімділігіне сыртқы ұйымдар мен тұлғалар («аутсайдерлер») тікелей және жанама бақылау жүргізеді. Олай болса, нарықтық экономика жағдайында тиімділікке бизнеске қатысушылар, аутсайдерлер, мемлекет жасаған көпқырлы бақалау ғана мекеме үшін экономикалық орта жасайды, мұндағы тиімді қызмет-мекеменің өмір сүруі мен қызмет көрсетуіне қажетті жағдай, менеджерлердің міндеті-акционерлердің, жұмысшылардың, несие берушілер мүддесінің арасында, статистикалық және динамикалық, ішкі және сыртқы тиімділік арасындағы теңдікті қамтамасыз ету. Олай болса, менеджерлер ұйым тиімділігіне динамикалық категория ретінде қарау керек және үнемі өзгерістерге дайын болуы тиіс ҚТК мекемесінің тиімділігіне қадамдардың бірі жалпы жүйелі модельге негізделген. Оның шеңберінде ұйымдасқан әрекет жүйесіне түсетін негізгі құрамдас элементтер сыртқы ортамен байланысты: шектеу, талап пен мүмкіндіктер; ұйым ресурстары; оның тарихы. Басты кіріспе элемент болып мекеме стратегиясы табылады. Жүйенің шығысында мекеменің стретегиялық міндетімен үйлескен қызмет тиімділігі бар. Негізгі сызбамен сәйкес мекеме кіріспе элементтерді алатын және оларды шығушы элементтерге таситын механизм ретінде қарастырылады. Мекеме сараптамасындағы негізгі объекті болып түрлену үдерісі табылар. Бұл модельде мекеме төрт компоненттің құрамында қарастырылады:

- орындау қажет міндет не жұмыс және олардың негізгі сипаттамалары;

- тапсырманы орындау міндетімен жұмысшылар;

- мотивация жасайтын және тапсырманың орындалуына ықпал ететін формалды ұйымдастыруды қамтамасыз ету;

- мекеме қызметінің шынайы жағдайынан көрініс беретін формальды емес ұйымдық құрылымдар.

Қорытынды

Мейманханалық бизнестің ұйымдастырушылық стратегиясы жаңа клиенттерді тартуға және толық қанағаттандыруға, мейманхана желісін кеңейтуге, бәсекелестік жағдайын беріктендіруге және бизнес нарығында оң бейне жасауға бағытталуы керек.

Әйтсе де, ғаламдық даму үдерімінің қазіргі кезеңінде қолда бар жетістіктерге қанағаттану жеткіліксіз. Тынымсыз ізденіс пен нәтижелі іс-әрекетті арқау еткен әлемдік нарық өндірушілері барынша жаңа нарықтарды игеруге, ондағы тұтынушыларды жаулауға белсене кірісуде. Нарықтың бұл қатал шарты отандық өнім өндірушілердің бәсекелік қауқарын нығайтуды, кәсіпорындардың бәсекелік қыспақтарға төтеп берерлік қабілетін арттыруды, ішкі және сыртқы нарықтарда сұранысы жоғары өнім өндіруге тиімді әсері бар тегіктерді айқындауды қажет етеді. Бұл жағдай Республика Президентінің Қазақстан халқына Жолдауында айтылғандай: «Экономика біздің дамуымыздың басты басымдығы, ал экономикалық өсімнің барынша жоғары қарқынына қол жеткізу - негізгі міндетіміз болып қала береді. Біз бұған өз экономикамыздың бәсекелік қабілетін арттыру арқылы, ...қол жеткіземіз».

Дегенмен тиімді басқару жүйесі мейманхана иесіне келесі екі шарт орындалғанда ғана пайда келтіреді: нарықтың өзіндік ерекшелігін есептеу және тиімді басқарудың барлық элементтерін кешенді пайдалану [4].

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Послание Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана. 17 января 2014г. «Казахстанский путь -2050: Единая цель, единые интересы, единое будущее» [Интернет ресурс]. Режим доступа: <http://www.akorda.kz/ru/category/konstituciya>.

2. Ковалева Н.И. Никльская Ю.И. Международный опыт подготовки кадров для индустрии туризма/ Профессиональное образование в сфере туризма как условие повышения качества туристских услуг. Темат. Сб.мат.межд.научно-прак.конф.-М., 2012.-С.273-279.

3. Квартальнов В.А. Туризм: история и современность: Избр. Произведения: В4-х т. Т.1У.

Кн. Седьмая: Система подготовки туристских кадров.-М.: Финансы и статистика, 2002.-400 с.

4. Алиев М. Показатели ликвидности предприятий: оценки и пути улучшения. / Современное развитие: источники, движущие силы и формы разрешения противоречий: материалы междунар.науч.конф. в 2-х частях, Алматы: Университет «Туран», 2001.-ч.1.-С.263-269.