

ISSN 2304-5681

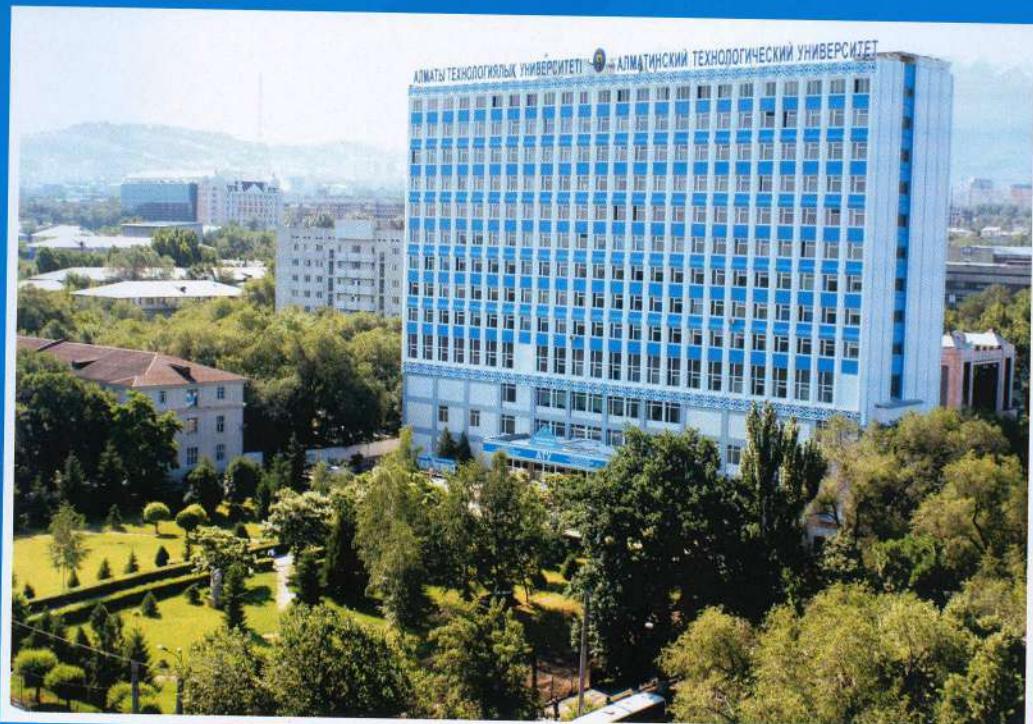


АЛМАТЫ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІНІҢ  
ХАБАРШЫСЫ  
Рындық журнал

1, 2019

ВЕСТНИК  
АЛМАТИНСКОГО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО  
УНИВЕРСИТЕТА  
Научный журнал

THE JOURNAL  
OF ALMATY TECHNOLOGICAL  
UNIVERSITY  
Scientific journal



ISSN 2304-5681

АЛМАТЫ  
ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІНІҢ  
**ХАБАРШЫСЫ**

Басылым 1 (122)



**ВЕСТНИК  
АЛМАТИНСКОГО  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО  
УНИВЕРСИТЕТА**

Выпуск 1 (122)

**THE JOURNAL  
OF ALMATY  
TECHNOLOGICAL  
UNIVERSITY**

Issue 1 (122)

АЛМАТЫ, 2019



2019

УДК 64.012.3  
МРНТИ 71.35.13

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ЯПОНСКОЙ ФИЛОСОФИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЙДЗЕН НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАЗАХСТАНА

Ш.М. НАДЫРОВ<sup>1</sup>, Д.Ж. ЕНСЕГЕНОВА<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>Алматинский технологический университет, Республика Казахстан, Алматы)  
E-mail: endana@mail.ru

В статье рассматриваются психологические аспекты внедрения инновационного менеджмента в бизнесе индустрии гостеприимства на территории Республики Казахстан. Релевантность данной темы - необходимость анализа эффективного управления гостиницами в Казахстане и возможностей применения инновационных методов управления на предприятиях индустрии гостеприимства в контексте с Кайдзен. Сравнение психологических портретов работников Японии и Казахстана, а также интервью, взятое у управляющей из ведущих отелей города Алматы «Гранд Вояж», позволяют более эффективно внедрить инновации в управление на предприятия индустрии гостеприимства Казахстана.

**Ключевые слова:** менеджмент, философия Кайдзен, инновация, эффективность, совершенствование.

## ҚАЗАҚСТАНЫҢ ҚОНАҚ ЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫ КӘСПОРЫНДАРЫНДА КАЙДЗЕН МЕНЕДЖМЕНТТІҢ ЖАПОН ФИЛОСОФИЯСЫН ЕҢГІЗУДІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТИЛЕРІ

Ш.М. НАДЫРОВ<sup>1</sup>, Д.Ж. ЕНСЕГЕНОВА<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>Алматы технологиялық университеті, Қазақстан Республикасы, Алматы)  
E-mail: endana@mail.ru

Мақалада Қазақстан Республикасының аумағында қонақжайлыштық индустриясына инновациялық менеджменттің еңгізуіндегі психологиялық аспекттері қарастырылады. Тақырыптың өзекілігі Қазақстандагы қонақ үйлерді тиімді басқаруды талдау және Кайзен мен Кайдзендең текстінде қонақжайлыштық индустриясында инновациялық басқару тәжірибесін қолдану мүмкіндігі. Жапония мен Қазақстандагы жұмысшылардың психологиялық портреттерін салыстыру, сондай-ақ, Алматыдагы жетекші қонақ үйлердің бірі «Grand Voyage» менеджерін алынған сұхбат, Қазақстандагы қонақжайлыштық индустриясында басқарудағы инновациялардың тиімділік іске асыруға мүмкіндік береді.

**Негізгі сөздер:** менеджмент, Кайзен философиясы, инновациялар, тиімділігі, жақсарту.

## PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF IMPLEMENTATION JAPANESE PHILOSOPHY OF MANAGEMENT KAIZEN TO ENTERPRISES OF HOSPITALITY INDUSTRY OF KAZAKHSTAN

Sh.M. NADYROV<sup>1</sup>, D.Zh. ENSEGENOVA<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>Almaty Technological University, Kazakhstan, Almaty)  
E-mail: endana@mail.ru

The article deals with the psychological aspects of implementation of innovation management in business hospitality industry in the Republic of Kazakhstan. The relevance of this topic - the need to analyze effective management of hotels in Kazakhstan and opportunities to apply innovative

*management practices in hospitality industry in the context of Kaizen. Comparison of psychological portraits of Japan and Kazakhstan workers, as well as the following interview with the management of one of the leading hotels in the city of Almaty "Grand Voyage", allows more effective implementation of innovation in management at the hospitality industry of Kazakhstan.*

**Key words:** management, Kaizen philosophy, innovation, efficiency, improvement.

### **Введение**

Целью данного исследования является разработка и углубление теоретических и методических положений для совершенствования менеджмента предприятий индустрии гостеприимства, служащих повышению эффективности деятельности хозяйствующих субъектов, представленной сферы экономики на основе адаптации особенностей японского менеджмента – Кайдзен в условиях Казахстана.

Согласно цели исследования были определены следующие задачи:

- выявление основных проблем теории и практики менеджмента предприятий индустрии гостеприимства на данном этапе хозяйствования на основе адаптации особенностей японского менеджмента – Кайдзен;
- анализ базовых направлений стратегии инновационных преобразований в системе менеджмента предприятия индустрии гостеприимства на основе адаптации особенностей японского менеджмента – Кайдзен
- обоснование методических подходов, для подготовки внедрения инноваций в систему менеджмента предприятия индустрии гостеприимства и методов их реализации на основе адаптации особенностей японского менеджмента – Кайдзен;
- разработка теоретических и методических положений по совершенствованию менеджмента на базе использования информационно-технологических инноваций на основе адаптации особенностей японского менеджмента – Кайдзен.

### **Объект и методы исследования**

Объектом исследования являются предприятия индустрии гостеприимства, функционирующие в условиях инновационных преобразований.

Предметом исследования являются закономерности функционирования совокупности инновационных методов и технологий управления предприятиями индустрии гостеприимства, соответствующих тенденциям и закономерностям развития рыночной экономики.

### **Результаты и их обсуждение**

Буквально все стороны жизни японского общества своеобразны и неповторимы: философские взгляды, религия, длительная изолированность от всего мира, высокая эстетическая культура, симбиоз средневекового рыцарства с современной деловитостью; удивительное трудолюбие и хорошо организованный отдых, верность семейным традициям, глубокое чувство патриотизма и любовь к родине. Японцам есть чем гордиться: занимая всего 0,2 % земной территории с населением, составляющим только 2 % всего населения планеты, имея весьма ограниченные природные и энергетические ресурсы, страна производит около шестой части мирового национального продукта и вышла на первые места в мире во многих отраслях промышленного производства. Эти успехи достигнуты в результате движения к прогрессу по собственному, оригинальному пути. Это национальное своеобразие нашло отражение и в организации управления производством, в тонком искусстве воздействия на коллектив и личность.

Ключевую роль при этом выполняет сама психология персонала компании, которая заключается в определении значимости каждого сотрудника в процессе формирования и реализации системы кадрового менеджмента.

Как уже упоминалось, определение психологии, сущности персонала организации и его соответствие целям и задачам компании является одной из граней методологии управления персоналом и относится к концепции управления персоналом.

Концепция управления персоналом на всех без исключения японских предприятиях основывается в первую очередь на философии компании. В связи с этим, первоочередной акцент в особенностях японского менеджмента необходимо сделать именно на характеристике японской философии управления персоналом. Исследование психологии японского работника с последующим сравнением с психологией казахстанского работника даст нам возможность оценить реаль-



19

недрения Кайдзен на предприятия и гостеприимства Казахстана. Ведь из ключевых факторов возможности применения философии японского менеджмента психология, сущность и ментальность народа [1].

Сколько реально внедрение японской философии менеджмента Кайдзен на предприятиях индустрии гостеприимства РК? Одним из ключевых факторов здесь является ментальность населения. Тема казахского народа является острой и актуальной на протяжении многих лет. Сегодня эта проблема находится на уровне государства. Здесь впервые встает Послание президента РК о необходимости общественного сознания».

Однако, несмотря на мнение о неизменности менталитета населения, в научной литературе широко обсуждаются такие исторические факты, как любовь казахов к заимствованию у южно-уральского. В XIX веке, например, колониальные чиновники и миссионеры отмечали интерес казахов к русскому образу жизни, их способность и готовность принять этот образ. То же самое можно

сказать о казахах, соседствующих с узбеками и пр. А сейчас казахские студенты увлеченно празднуют Хэллоуин и День святого Валентина. Еще одна причина - полное разрушение в XX веке кочевого уклада жизни. Например, узбеки традиционно жили махаллями - соседской общиной и сейчас в массе своей продолжают жить подобным образом. Махалля оказывает решающее влияние на образ жизни и стиль поведения. Тогда как абсолютное большинство казахов живут вне кочевого уклада, в городе разрушена и родовая община. Ясно, что при таком коренном изменении уклада, к тому же в колониальных условиях, нация должна была искать новые формы жизни, в том числе заимствуя их у других народов [2].

Для более подробного изучения возможностей внедрения Кайдзен на предприятия Казахстана, авторами была составлена табл. 1 различий психологических портретов работников двух стран. Табл. 1 составлена на основе трудов зарубежных ученых и интервью казахстанских политологов, культурологов.

#### I - Различия в психологических портретах между работниками Японии и Казахстана

Психологический портрет японского работника	Психологический портрет казахстанского работника
Уверены, что непрерывное обучение ведет к постоянному совершенствованию	Самосовершенствованием занимается лишь определенная часть казахстанцев
Ищут какой-либо материальной выгоды, неение мастерства само по себе может дать человеку огромное удовлетворение)	Для большинства казахстанцев любой рабочий момент связан с материальной выгодой
Любят учиться на чужих ошибках и получать выгоду из чужого опыта	Осуждают чужие ошибки и считают, что опыт других стран угрожает искоренению традиций (с опасением перенимают чужой опыт и только при острой необходимости)
Задают и быстро усваивают новые технологические методы и процессы.	Заимствование и усваивание новых технологических методов и процессов занимает длительное время.

Задание - таблица составлена автором на основе источников [3], [4]

Однако, несмотря на то, что казахи и японцы отличаются разную культуру, экономику и несходный уклад жизни, все же существуют различия между этими народами. Далее мы будем говорить о технических сходствах, а сконцентрируемся на социальных.

Вежливость и тактичность.

Примером здесь является то, как японцы и казахи относятся к друг к другу. Японцы уважительно обращаются друг к другу. Японцы совершают поклон, казахи кланяются руку, но так или иначе такое

уважительное приветствие/отношение как в Японии и Казахстане может привести к теплым и длительным дружеским отношениям.

Почитание старшего поколения.

В Японии при обращении к старшим добавляется суффикс «сан» - приравнивается к обращению по имени и отчеству. В Казахстане тоже развито уважение старших, поэтому довольно часто в речи по негласному закону этикета используется традиционное казахское обращение по имени со специфи-

ческим «ке» в конце. Казахам не свойственно называть друг друга по имени и отчеству, отсюда и зародилось уменьшительно-ласкальное обращение, вроде «Саке», «Баке».

Семейные отношения в Японии и Казахстане.

Патриархальные семейные отношения не редкость в обеих странах. Как правило, женщина подчиняется мужчине. В семьях придерживаются иерархии, младшие дети подчиняются старшим братьям и сестрам, а вместе они находятся под покровительством родителей, бабушек и дедушек.

Огромное количество нескончаемых японских правил приличия и поведения в обществе [5].

По описанным сравнениям выше можно сделать вывод, что психологические различия доказывают сложность для внедрения философии менеджмента Кайдзен в большей степени, нежели традиционное сходство. Как сходство в традициях может оказаться большее влияние, чем психологические данные чело-

века. Все очень просто - традиционный уклад жизни народа связан в первую очередь с психологией человека. Ведь именно психологические аспекты оказывают непосредственное влияние на жизненный уклад, жизненный стиль. Поэтому схожий традиционный подход к жизни делает внедрение Кайдзен на предприятия индустрии гостеприимства Казахстана возможным.

Однако психология и традиции – это не основополагающие факторы в перенятии чужого опыта. Человечность, лояльность со стороны менеджмента способна внедрить на предприятие любую систему управления. Доказательство тому – принципы управления гостиницы «Гранд Сапфир» г. Алматы. При прохождении научной стажировки мы провели интервью с участием управляющей Бахытгуль Ермуратовой, изучили опыт управленца со стажем более 15 лет. Также в процессе интервью была проведена ознакомительная презентация с Кайдзен (табл. 2).

Таблица 2 – Интервью с управляющей гостиницы «Гранд Сапфир»

Возможно ли внедрение принципов данной философии менеджмента на предприятия индустрии гостеприимства Казахстана?
Внедрение принципов Кайдзен реально на предприятиях индустрии гостеприимства, потому что они, прежде всего, подразумевают заботу о клиенте, ориентируются на его потребности, что в нашем деле является первостепенным приоритетом. Работа – это дом, работники – семья. В гостинице или ресторане персонал обязан работать по этим принципам, на то мы и называемся индустрией гостеприимства. Гости должны приходить к нам и чувствовать себя как дома. Однако главный вопрос заключается в возможности внедрения. Скажу так, все зависит от менеджера, у каждого менеджера свой подход. Управляющие бывают разные, кто-то работает по старым принципам, его все устраивает и он не станет ничего менять, а есть наоборот такие управляющие, которые не стоят на месте и всегда стараются совершенствоваться во всем! Поэтому, я считаю внедрение Кайдзен возможным и даже нужным, но все зависит от руководства, от того, насколько они открыты и готовы к нововведениям.
Какие проблемы могут возникнуть при внедрении Кайдзен на производство?
Например: владелец гостиницы может препятствовать внедрению Кайдзен. Он может не принять инновации в управлении и отдать предпочтение традиционным методам.
Смогут ли люди с казахским менталитетом работать по принципам Кайдзен?
Смогут! Прежде всего – это человеческий фактор. Уважительное отношение, внимательность, умение вести за собой сыграют ключевую роль в изменениях. Да, о нашем менталитете нам много известно, но в мире все непостоянно – менталитет не исключение. На своем примере я видела, как человеческое отношение меняет людей. Не каждый сотрудник был идеален в психологическом плане, но каждый подходил для работы в отеле. Но я работала с ними, проводила беседы, объясняла, давала шанс работать. Это принесло свои плоды, сейчас я руковожу коллективом, о котором мечтала.
Каково Ваше мнение о воспитании «самостоятельных» сотрудников?
Воспитание самостоятельного сотрудника возможно, но не сразу. У меня коллектив самостоятельный. На протяжении нескольких лет я смогла воспитать самостоятельный коллектив и набрать подходящих сотрудников, уже год я спокойна за свой коллектив. В субботу, воскресенье и по праздникам на работу не выхожу, а раньше, когда только выстраивала коллектив – выходила. Персонал прекрасно справляется и в мое отсутствие. Это как подтверждение тому, что самостоятельный коллектив на нашем примере возможен.
Сотрудник в традиционном подходе управления включен в статью расходов, Кайдзен рассматривает каждого сотрудника как актив. Какой подход по Вашему мнению более верный?
Я согласна с тем, что сотрудник это не статья расходов, а актив предприятия. Сотрудники должны

T.Y. Тогатаев, С.П. Тастанова, А.А. Турганбаева, А.Н. Кенжебаева, Ш.К. Бейсенбаева Способы исследования электропроводности нитей и тканей.....	97
---	----

### Экономика и сервис

B.B. Великороссов, Д.К. Балаханова, Г.О. Жангуттина, А.Д. Хасенов Государственное регулирование экономической концентрации крупных корпоративных образований: зарубежный опыт.....	105
Б. Даuletбеков, Да. Сабетбеков Управление собственным капиталом компаний.....	113
Ш.М. Надыров, Д.Ж. Енсегенова Психологические аспекты внедрения японской философии менеджмента Кайдзен на предприятиях индустрии гостеприимства Казахстана.....	119

### Иновации в образовании

L.V. Бессчетнова, М.Н. Низамова Развитие лингвистической компетенции посредством обогащения словаря студентов- химиков интернациональными терминами.....	124
Н.С. Заурбеков, С.Н. Исабаева, А. Катыраш Анализ системы услуги интернет-провайдеров в Казахстане.....	128

### Социально – гуманитарные науки

Ж.М. Утесбаева, З.Ж. Аухадиева, М.Н. Низамова Концепт питания в русскоязычной картине мира.....	133
--	-----