

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ



ЖАС ҒАЛЫМДАР КЕҢЕСІ



Студенттер мен жас ғалымдардың
«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ - 2016» атты
XI Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XI Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ - 2016»

PROCEEDINGS
of the XI International Scientific Conference
for students and young scholars
«SCIENCE AND EDUCATION - 2016»

2016 жыл 14 сәуір
Астана

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2016»
атты XI Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XI Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2016»**

**PROCEEDINGS
of the XI International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2016»**

2016 жыл 14 сәуір

Астана

ӘӨЖ 001:37(063)

КБЖ 72:74

Ғ 96

Ғ96 «Ғылым және білім – 2016» атты студенттер мен жас ғалымдардың XI Халық. ғыл. конф. = XI Межд. науч. конф. студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2016» = The XI International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2016» . – Астана: [http://www.enu.kz/ru/nauka/ nauka-i-obrazovanie/](http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/), 2016. – б. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-764-4

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

ӘӨЖ 001:37(063)

КБЖ 72:74

ISBN 978-9965-31-764-4

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2016

ЗАМАНАУИ «АЛТЫН ШАҢЫРАҚ» ҚОНАҚ ҮЙІНІҢ ЖОБАСЫ

Абылғазы Ә.Н., Кузербай Н.

aiko-10.96@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Экономика факультеті, Туризм кафедрасының
студенттері, Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Абдраманова Г.К.

Қазіргі кездегі халықаралық қонақ үй ісінің дамуы, яғни жаһандану кезіндегі халықаралық нарықтық қатынастың негізі ретінде Қазақстандағы қонақ үй ісінің дамуы мен халықаралық дәрежедегі қонақ үйлер бүгінгі таңда ең өзекті тақырыптардың бірі.

Қонақжайлық, немесе қонақ үй және мейрамханалық бизнес өрісі – бұл саланы «Алтын жұмыртқа табатын» сала деп те атайды. Ол мынамен түсіндіріледі, қонақжайлық өрісі туризмнің базалық және жетекші ықпалы болып табылады. Қонақжай шаруашылығының дамуына көптеген факторлар әсер етеді. Саяхатқа шығу, туризмнің дамуы, клиенттің төлеу қабілеттерінің өсуі, бәсекелестік, табыс алуына ұмтылыс.

Қонақ үй ісі немесе қонақ үй индустриясы қонақжайлық саласының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Ол органикалық және табиғи түрде туристік – экскурсиялық қызмет көрсетудің біртұтас тізбегіне мейрамханаларды, кафе, көлік және экскурсияны байланыстырады. Қонақ үй ісі қызмет сферасының секторы ретінде барлық мінездемелер тән. Қазақстанда халықаралық туризмді белсендіру мақсатында, қонақ үй шаруашылығында заманауи әлемдік нарықты зерттеу қажет. Қазақстанның қонақүй индустриясындағы жағдайда әлемдік стандарттармен салыстырып, туристік өнім өндіріс көлемін ұлғайтудағы мүмкіндіктерді анықтау қажет.

Қазақстан Республикасы-ның Статистика агенттігінің деректеріне сәйкес, 2013 жылы Астана қаласында барлығы 141 қонақүй тіркелген және бұл көрсеткіш соңғы он жыл ішінде шамамен 5%-ға көтерілді. [1].

Қазіргі кезде қонақ үйлерге заманауи құрылғыларды орнату дами бастаған. Мысал ретінде қонақ үй есіктеріне заманауи-инновациялық SPG Keyless мобильдік жүйесінің орнатылуы. Бұл жүйе арқылы қонақ үй қонақтары өз ұялы телефондарын кілт ретінде пайдалана алады, яғни Starwood программасы арқылы қонақ үй жайлы мәлімет алып, номерлерді брондап, қонақ үй қабылдауында кезекте тұрмай-ақ, бөлмелерге кіруге жедел мүмкіндік алады. Бұл жүйенің жұмыс істеу принципі: тұтынушылар өз ұялы телефондарын SPG қосымшасына тіркеу арқылы қонақ үй қызметін пайдаланады [2].

Бұл мақала Елбасы Нұрсұлтан Назарбаев «Астанадағы қонақ үйлер мен мейрамханалар негізінен халықтың тұрмыс деңгейі орташа тобына да қол жетімді болуы тиіс [3]» - деп айтып өткендей «Алтын шаңырақ» қонақ үйінің қызметтері табысы жоғары клиенттерге ғана емес, орташа табысы бар тұтынушыларға да бағдарланған. Қонақ үй кәсіпорнының негізгі функциясы клиенттерге уақытша тұратын орын ұсыну болып табылады. Қонақ үйде бизнесі жұмысындағы тәжірибесі мол, қазақы салт-дәстүрді ұсына алатын білікті құрамның болуы, қонақ үй кешенінің оңтайлы орналасқан жері, қонақ үй қызметімен қатар тамақтану қызметтері де (кафе) көрсетіледі. Бұл қонақ үйді ашу себебіміз, Астана қаласында қазақ халқының салт-дәстүрін өзге халықтарға дәріптейтін қонақ үйлердің аздығынан. Яғни, қонақ үйдің сырттын және ішін қазақи ою-өрнектермен, қазақ халқының батыр, жазушы, ақындардың суретімен, қазақ халқының тарихын көрсететін мүсін, кейіпкерлермен әрлеу және қазақ тіліндегі әндер, күйлерді қою, мамандардың қазақи киіммен қонақтарды күтіп алуы, тамақтану қызметінде (кафе) қазақ халқының тағамдарының мәзірде болуы. Қонақ үйді аша отырып, тек қана қазақ халқының салт-дәстүрін өзге халықтарға таныта білуден басқа, өз мемлекетіміздегі шағын және орта бизнесті дамыту.

Қонақтарға қызмет көрсетудің технологиялық циклдің жүзеге асыруына қонақ үйде негізгі қызметтер қарастырылған: брондау, қонақтарды қабылдау, тіркеу орналастыру, қонақжайлық және тамақтану қызметін ұйымдастыру, өткізу, есеп айыру, шығарып салу.

Қонақпен қатынасуына байланысты қонақ үй қызметі екі сатыда орналасады. Бірінші сатыда қонақпен тікелей қатынаста болатын персоналдар қызметі, екінші сатыда – қонақпен қатынасы жоқ персоналдар қызметі. Қызметке шектеу қою қонақ үй индустриясында маңызды орын алады, себебі, персоналдарға қойылған талаптар үлкен әсер көрсетеді.

«Алтын шаңырақ» қонақ үйінің негізгі қызметтері: туристерді қабылдау және орналастыру, номерлердің эксплуатациясы және қызметтерді көрсету, инженерлік - техникалық, электр энергия, санитарлық- техникалық жүйені қадағалау, жөндеу құрылыс жұмыстарын ұйымдастыру, байланыс жұмыстары, коммерциялық, әкімшілік (кадр бөлімі және хатшы қызметі қонақ үй кешенінің құжаттық және ақпараттық қамтамасыз ету) және жанама мен қосымша қызметтерден тұрады. Жанама қызметтер - тамақтандыру- банкетинг және сауда қызметі, қосымша қызметтер - автотұрақ, спорттық қызметтер, кір жуатын орын, қойма.

Әкімшілік қызмет міндеттеріне қонақ үй кешеніндегі барлық бөлім қызметіне жауапты. Қаржы мамандармен қамтамасыз ету, жұмысшылар мен қызметкерлерге жұмыс істеуге жағдай жасау, еңбек ережесін сақтау, қауіпсіздікті сақтау, өрттен сақтану және экологиялық қауіпсіздікті сақтауды қамтамасыз етеді.

Қабылдау және орналастыру қызметі жататын орынды брондау қонақтарды қабылдау, тіркеу, бөлмелерге орналастыру, жатын орындарында, бөлмелерде қызмет ету, сонымен қатар қонақтарға үйлеріне шығарып салумен айналысады.

Тамақтану қызмет орны мейрамхана, кафе, барларда презентация, банкет, тамақтануды ұйымдастырады. Бұл жерлерде менеджерлерден басқа асхана қызметкерлері, даяшылар, зал администраторы жұмыс істейді. Коммерциялық қызмет қонақ үйдің оперативті стратегиялық жоспарлау мәселелерімен және қызмет көрсету түрін оңтайландырумен қонақ үй сұранысы сараптап үнемі жүзеге асырып отырады.

Қонақ үйдің келесі қызмет түріне заманауи-инновациялық SPG Keyless мобильдік жүйесі қолданылады. Бұл жүйе арқылы қонақ үй қонақтары өз ұялы телефондарын кілт ретінде пайдалана алады, яғни Starwood программасы арқылы қонақ үй жайлы мәлімет алып, номерлерді брондап, қонақ үй қабылдауында кезекте тұрмай-ақ, бөлмелерге кіруге жедел мүмкіндік алады. Бұл жүйенің жұмыс істеу принципі: тұтынушылар өз ұялы телефондарын SPG қосымшасына тіркеу арқылы қонақ үй қызметін пайдаланады. Бұл жүйе 2014 жылы іске асырылды, яғни әлем бойынша Aloft, Element және W қонақ үй брендтерінде қолданылады. 2015 жылы 150 қонақ үйлерді жабдықтау жоспарланған [4].

«Алтын шаңырақ» қонақ үйі осы аталған қызметтерді көрсете отырып, өз мақсаттары мен міндеттерін жүзеге асырады.

Жобаны зерттеудегі маркетингтік мақсат – тауар және қызмет көрсетудің сапасын арттыру, оларды сатып алу жағдайларын жақсарту.

Маркетинг қызметіне келесілер жатады:

- әртүрлі тұтынушылар топтарының қажеттіліктерін, сұранысын анықтау;
- тұтынушыға керекті және қажеттілігін қанағаттандыратын тауар шығару;
- тауардың құндылығына сәйкес тұтынушыға қолайлы және өндірушіге пайданы жеткілікті деңгейде қамтамасыз ететін баға қою;
- қызметті тұтынушыға ең пайдалы және ыңғайлы арнамен жеткізуді анықтау;
- нарыққа, сұранысты қалыптастыруға және өтімді ынталандыруға белсенді әсер ету жолдарын табу [5]

Кесте 1 - SWOT – талдау

STRENGTHS - Артықшылықтары - Қазақ халқының салт-дәстүрін, ұлттық тағамдарын білуі; - Қонақ үй бизнесі жұмысындағы тәжірибесі мол, қазақы салт-дәстүрді ұсына алатын білікті құрам (қосымша-5); - Қонақ үй кешенінің оңтайлы орналасқан жері; - Қонақ үйдің қызметтері табысы жоғары клиенттерге ғана емес, орташа табысы бар тұтынушыларға да бағдарлануы; - Қазақстанда SPG Keyless жүйесін қолданатын алғашқы қонақ үй; - Қазақтардың ұлттық құндылықтарын нақыштау.	WAEKNESSES – Кемшіліктері - Жеткіліті бастапқы капиталдың жоқтығы; - Өз ісімізді жүргізудегі тәжірибенің жоқтығы; - Қызметкерлерді қызметке алудағы қиыншылықтар; - Қызметкерлердің білім деңгейінің төмендігі.
OPPORTUNITIES - Мүмкіндіктер - Өз қызметімізді Астанаға келіп отыратын туристерге көрсету; - Қазақ халқының салт-дәстүрін өзге халықтарға дәріптеу; - Туристерді көбейту арқылы қаражат табу мүмкіндігі; - Қызметкерлерді арнайы дайындықтан өткізу.	THREATS – Қауіптер - Басекелестер санының артуы; - Дағдарыс; - Саяси себептер; - Банкротқа ұшырау.

Қонақ үй маркетингінің ерекшелігі қонақ үй өнімінің, оның уақыт және кеңістік аралығында тұрақтау ерекшелігіне байланысты болады. Қысқа уақыт ішінде номерлер санын барынша ауыстыру, оларды сату үшін сақтау және оларды тұтынушыларға ұсыну мүмкін емес.

Қонақ үй қызметтеріне деген сұраныс тұрақты емес, ол уақыт мерзіміне байланысты болады, маусымдық ауытқулар болып тұрады. Қонақ үй өндірісі өнімі барынша аз ауыспалы шығындарға қарамастан жоғары материалдық шығындарды талап етеді. Тұрақты болып тұратын шығындар қызмет көрсетілетін клиенттер (қонақтар) санына тәуелсіз ал ауыспалы шығындар тәуелді болады [6].

Бұл бір маусымда қосымша үлкен құрамды тартуды талап етеді, бұл көпшілік жағдайда қонақ үй патриоты бола алмайды. Ол қалыпты деңгейде уақтылы және сапалы қызмет көрсетуге мүдделі емес. Бұдан басқа, тұрақты шығындарға қаражаттың жетіспеу қонақ үй өнімінің сапасын төмендетеді.

Кәсіпорында өндірісті ұйымдастыру мен қызмет көрсетуді мынадай принциптерді ескере отырып жүзеге асыру ұсынылады:

1. Қызметтер бәсекелестігінің тұрақты мониторингі және оларды жетілдіру жұмысы.

2. Сұранысты қалыптастыру, имиджді қалыптастыру және тұрақты клиенттерді бекіту бойынша шаралар кешенін пайдалану.

Маркетинг сегментациясы табыстары әр түрлі (орташа, жоғары) клиенттердің сұранысын қанағаттандыруға бағдарланған.

Жарнама науқаны әр түрлі бағыттарда қалыптасады:

- интернетте сайт орналастыру;
- қызметтер түрлерін, бағаларын көрсете отырып баспасөзге ақпарат беру;
- қалқандар, көрсеткіштер;
- желілік жарнама;
- кітапшалар, күнтізбелер, буклеттер және т.б..

Жобаның идеясы қонақ үйді ашу кезінде қоршаған ортаға қандай да бір түбірлі өзгеріс жасамайды. Қатты және сұйық тұрмыстық қалдықтарды үнемі және уақтылы шығарып тұрған кезде қоршаған орта ластанбайды [7].

Осы жоба шеңберінде жүргізілген зерттеулер Астана қаласындағы ұлттық нақыштағы қонақ үйдің ұсынатын қызмет түрлері, қызмет құны келуші тұтынушылар үшін өте тиімді екендігін көрсетеді. Қонақ үйдің бизнес-жоспарын дайындау барысында бірнеше бөлімдерге

жеке-жеке тоқталып, зерттеу жұмыстары жүргізілді. Ең алғашқы кіріспе бөлімінде жобаланып отырған қонақ үйдің атауы, мекен-жайы мен құрылтайшыларға толық сипаттамалар берілді. Жобаның негізгі ережелері, оның мәні мен мақсаты - қонақ үйді аша отырып, тек қана қазақ халқының салт-дәстүрін өзге халықтарға таныта білуден басқа, өз мемлекетіміздегі шағын және орта бизнесті дамыту екендігі айқындалды. Қызмет түрлеріне нақты анықтамалар мен сипаттамалар беріліп, қызметті одан әрі жетілдірудің мүмкіндігін көрсетті.

Жалпы ұсынылған жоба қонақ үй алдында тұрған бағдарламалық стратегиялық жоспарды, әр бөлімде көрсетілген мақсаттар мен міндеттерді орындауға бағытталуы керек.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі:

1. Қазақстан Республикасының статистикалық агенттігі stat.gov.kz
2. <https://www.spgpromos.com/keyless/>
3. «Қазақпарат» халықаралық ақпараттық агенттігі
4. <http://onemileatatime.boardingarea.com/2015/07/26/spg-keyless-work/>Көкебаева, А.М.
5. Халықаралық маркетинг, оқу құралы - Алматы: Нұр-Пресс, 2006.
6. Амстронг, Г. Введение в маркетинг 8-е изд.- Москва: Вильямс, 2007.
7. «Шағын бизнеске арналған 100 жоба» анықтамалық кітабы, Астана 2014ж.

ӘОЖ: 069.9:338.48(100)(574-25)

ЕЛ ТУРИЗМІН ДАМУДАҒЫ «ЭКСПО-17» КӨРМЕСІНІҢ РӨЛІ

Асанбай Томирис Асанбайқызы

assanbay.t@mail.ru

Түскен Құндыз Алпысбайқызы

kunya-tusken@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ экономика факультетінің, туризм
мамандығының 1 курс студенттері, Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Рустемова Сабира Мұратқызы

Кезекті «Экспо-2017» халықаралық көрмесін өткізетін ел мәртебесі Қазақстанның елордасы Астана қаласына бұйырғандығы 2012 жылдың 22 қарашасында Францияның астанасы Париж қаласында өткен ХКБ-нің ЕХРО халықаралық бюросы Бас ассамблеясының 152-ші сессиясы барысында белгілі болды[1].

Қазақстан тарапынан барған ұйымдастырушылар Астанада өткізілетін «ЭКСПО-2017» көрмесінің басты тақырыбы ретінде «Болашақтың энергиясы» атты тақырыпты ұсыну себебі, ол ең алдымен, баламалы энергия көздерін дамытуды қоса алғанда, энергетикадағы сапалы өзгерістер жолы мен оны тасымалдау тәсілдерін іздестіруге бағытталғандығы болып табылады. Екіншіден, орнықты энергиямен жабдықтау осы күнде жаһандық көлемдегі негізгі мәселе болып саналады және оны шешу экономикалық өсімді қамтамасыз ету және қоршаған ортаға келер зиянды төмендетуге септігін тигізеді. Үшіншіден, Қазақстанның бұл тақырыпты таңдауының басты негізі — еліміздің дәстүрлі энергиялық ресурстардың елеулі қорына ие бола отырып, баламалы энергия көздерін пайдалану жөніндегі шараларды дәйекті түрде қабылдауда және «жасыл» экономика құру бағытын ұстанғандығы. ЭКСПО дегеніміз не? Оның бізге берер пайдасы қандай? Ол не туралы болмақ? ЭКСПО — индустриализацияның символы. Техникалық жетістіктер мен техниканың өзін назарға салатын халықаралық көрме. «ЭКСПО» көрмелерінде әлемнің барлық мемлекеті өздерінің ең үздік технологиялық, ғылыми, мәдени жетістіктерін көрсетеді. Олар жаһандық дамудың жаңа күн тәртібін қалыптастырады. Мұндай іс-шараға барлық құрлықтың ондаған елінен миллиондаған адам қатысады. Бәсі биік бәсекеде