

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**«ҚОНАҚ ҮЙ-МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНІҢ ҚАЗІРГІ ДАМУ
ТЕНДЕНЦИЯЛАРЫ»**

халықаралық онлайн-конференциясының

ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ

12 наурыз 2020 ж.

СБОРНИК ТРУДОВ

международной онлайн-конференции

**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»**

12 марта 2020 г.

PROCEEDINGS

of the international online-conference

**«MODERN TRENDS OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS
DEVELOPMENT»**

12 March 2020

Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Нур-Султан, Казахстан
Nur-Sultan, Kazakhstan

УДК 005(063)
ББК 65.050.2
Қ 64

Редакционная коллегия:

Декан Экономического факультета д.э.н., профессор Макыш С.Б.,
Заведующий кафедрой «Туризм» к.э.н., доцент Дуйсембаев А.А.
к.э.н., доцент кафедры «Туризм» Муталиева Л.М.

Ответственная за НИР кафедры «Туризм» к.э.н., доцент Мусина К.П.

Старший преподаватель кафедры «Туризм», Магистр международного бизнеса в гостиничном, курортном и спа управлении Асемжар Н.Д.

Қ 64 Қонақ үй-мейрамхана бизнесінің қазіргі даму тенденциялары: халықаралық онлайн-конф.еңбектер жинағы. – Нұр-Сұлтан: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2020.

Современные тенденции развития гостинично-ресторанного бизнеса Сб. материалов межд. онлайн-конф. – Нур-Султан: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2020.

Proceedings of the international online-conference «**Modern trends of hotel and restaurant business developmen**» Nur-Sultan, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2020.

ISBN 978-601-337-310-2

Халықаралық онлайн конференцияның еңбек жинағында Қазақстан Республикасында және шетелде қонақ үй және мейрамхана бизнесінің дамуының өзекті тенденциялары қарастырылған.

В сборнике материалов международной онлайн конференции рассмотрены актуальные тенденции развития гостиничного и ресторанного бизнеса в Республике Казахстан и зарубежом.

The proceedings of the international online conference discuss current trends in the development of hotel and restaurant business in the Republic of Kazakhstan and abroad.

УДК 005(063)
ББК 65.050.2
Қ 64

ISBN 978-601-337-310-2

© Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2020

© Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2020

© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2020

АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНАХ КАЗАХСТАНА

А.А. Дуйсембаев¹, Д.Н. Кайрбекова²

*¹Кандидат экономических наук, ассоциированный профессор,
Зав. кафедрой «Туризм» Евразийского национального
университета имени Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан*

*²Экономический факультет Евразийского национального
университета имени Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан
(E-mail: duiseimbayev_aa@enu.kz¹, dina-kd@mail.ru²)*

Аннотация: В данной статье проведен анализ развития гостиничных услуг в регионах Республики Казахстан. Особенности их развития-тенденции, их недостатки и перспективы. Рассмотрены вопросы занятости гостиниц и качества гостиничных услуг, а также факторы, влияющие на их качество. Рассмотрен состав посетителей гостиничных предприятий Казахстана по целям поездок. Проведен анализ увеличения числа гостиниц и обслуживаемых посетителей, сделан вывод о перспективах конкурентной борьбы на гостиничном рынке Казахстана. Рассмотрены вопросы международных гостиничных брендов в Казахстане и применения франчайзинга.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, индустрия гостеприимства, сервис, туризм, регионы Казахстана, Туркестан.

Гостиничные услуги являются одним из важнейших факторов в развитии туризма в любой стране. Мировой сектор гостиничных услуг развивается быстрыми темпами [1]. Значительная часть стоимости тура приходится на услуги по размещению. Туристы проводят как минимум треть туристического времени в отелях и гостиницах. И поэтому конкурентоспособность туристического продукта страны зависит от качества и стоимости услуг размещения.

Если рассматривать состояние гостиничных услуг в Республике Казахстан, то в Казахстане стоимость гостиничных услуг очень высока. Стоимость проживания в 5-звездочной гостинице в Казахстане равна стоимости проживания в гостинице в Нью-Йорке или Париже. Из-за этих высоких затрат заполняемость отеля в среднем составляет около 32%. Именно поэтому наиболее стратегическими направлениями для гостиничного бизнеса в Казахстане являются строительство сравнительно дешевых трехзвездочных отелей. Также наблюдается резкое сезонное неравенство заполняемости гостиниц. Летом заполняемость отеля очень высокая, а зимой загруженность отеля очень низкая. Иногда в некоторых отелях заполняемость отеля составляет всего 4-5% при одинаково высоких затратах.

Низкая загруженность гостиниц в зимнее время в основном зависит от политики, проводимой правительством в сфере туризма. Правительству требуется незамедлительно принять меры для помощи зимнему туризму. В противном случае основные меры, предпринимаемые правительством с целью привлечения туристов в зимнее время, будут неэффективными.

Таким образом, заполняемость отелей сильно зависит от развития туризма, в основном от делового туризма, так как деловой туризм широко распространен среди въездного туризма в Казахстане. Для делового и образовательного туризма больше подходят четырехзвездочные и пятизвездочные отели, потому что эти отели предлагают услуги размещения высокого качества.

Для развития гостиничного сектора необходимо знать конъюнктуру и тенденции развития, иными словами, необходимо проводить маркетинговые исследования [2].

Рассмотрим тенденции развития гостиничных услуг в Республике Казахстан. Развитие гостиничной индустрии характеризуется интенсивным прогрессом. Если в 2014 году работало

2 056 отелей, то в 2018 году количество гостиниц увеличилось до 3 322. Увеличение количества гостиниц и увеличение количества обслуживаемых посетителей почти в два раза с 2014 по 2018 год зависит от роста темпов развития туризма, увеличения инвестиций в сферу туризма, обновления и реконструкции материально-технической базы (рис. 1).

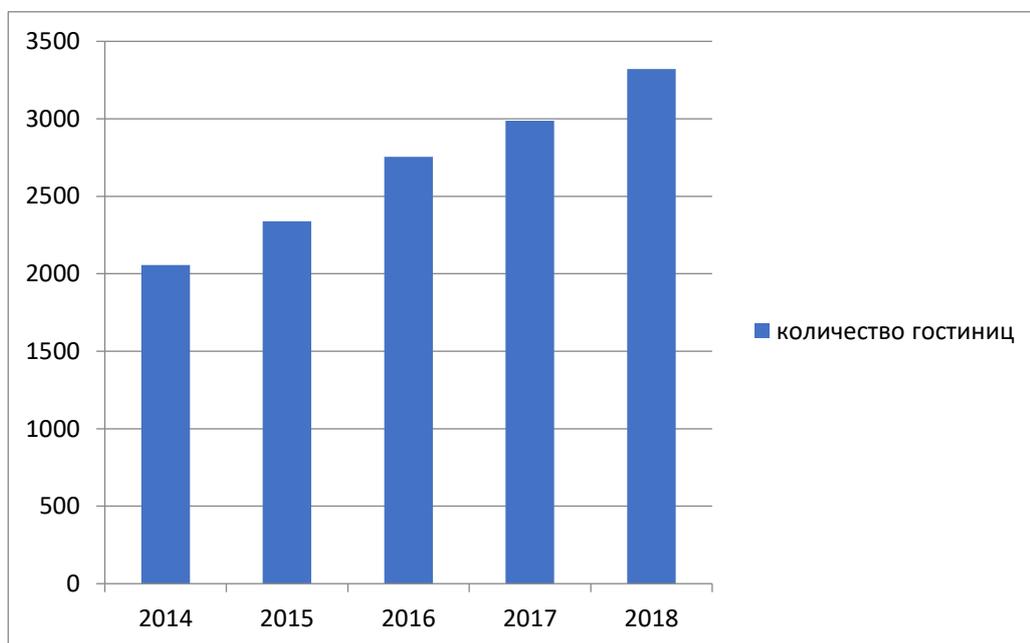


Рис. 1 Динамика количества гостиничных объектов в Республике Казахстан на период с 2014 по 2018 год [3]

На 2018 год из 3 322 отелей 77 принадлежат государству, 41 отель являются совместным предприятием с иностранным участием, оставшиеся 3204 гостиницы находятся в частной собственности.

В гостиничных объектах используется пятиступенчатая форма качества обслуживания, которая регулируется с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента.

На качество гостиничных услуг влияют следующие факторы: безопасность, защита, надежность, качество обслуживания, доступность, репутация гостиницы, поведение обслуживающего лица, соблюдение стандартов, понимание потребностей, компетентность человека и соответствие предлагаемых услуг.

Концепция контроля качества гостиничных услуг ориентирована на технические и функциональные особенности, в том числе интерьер гостиницы, спектр базовых и дополнительных услуг, анализ претензий, комментарии, предложения клиентов.

В Казахстане принята система менеджмента качества ISO 9000 и общий контроль качества. Управление качеством на казахстанских гостиничных объектах осуществляется, ограничиваясь аспектами контроля и учета. В нынешних условиях многие гостиничные объекты производят и получают корпоративные, профессиональные стандарты, не осознавая важность качества обслуживания.

Эксперты считают, что Казахстан хорош в развитии франчайзинговых гостиничных сетей и в производстве собственных. Строительство отелей требует больших финансовых вложений, например, для отеля Marriott в городе Актау. По данным казахстанской ассоциации гостиниц и ресторанов, было инвестировано 20 миллионов долларов, а минимальный срок окупаемости - 7–10 лет [4]. В последние три года интересы к гостиничному бизнесу были продемонстрированы в Алматы, Астане, Актау, Атырау, Шымкенте и Туркестане.

В регионах Казахстана ощущается низкий уровень сервиса, а также низкий уровень заработной платы сотрудников сферы услуг. Чтобы повысить качество гостиничных услуг,

необходимо использовать франшизу и другие известные гостиничные сети. Если говорить о регионах Казахстана, можно отметить город Туркестан. Так как Туркестан с 2018 года обрел статус областного центра, проводятся крупномасштабные работы связанные с улучшением инфраструктуры города, строится новый аэропорт, и даже несколько 5ти звездочных отелей мировых гостиничных сетей, таких как RIXOS и Hampton. На сегодняшний день в Туркестане нет ни одного звездного отеля, только гостиницы без категорий. В большинстве город посещают обычные граждане с целью паломничества и поэтому городу также необходимы 3х звездочные гостиницы. В ближайшие годы прослеживается тенденция к улучшению этой ситуации. Также стоит отметить низкий уровень заработной платы специалистов, занятых в сфере туризма (рис.2). Можно наблюдать, что наименьшую заработную плату получают сотрудники гостиниц



Но наблюдается перспектива развития гостиничного бизнеса в городе Туркестан, в связи с увеличением числа гостиниц в городе, сотрудники сферы гостиничного бизнеса будут более востребованными. В городе Туркестан наблюдается тенденция улучшения качества сервиса в гостиницах и рост туристов в регионе.

Литература

- 1 Тлеубердинова А.Т., Усенова Д.М. Вестник Карагандинского государственного университета. Серия экономики, 2015, 3 (79), с. 24-30.
- 2 Муталиева Л. М. Вестник Карагандинского государственного университета. Серия экономики, 2013, 4 (72), с. 27-33.
- 3 Комитет по статистике Республики Казахстан, [ЭР]. Режим доступа: <http://www.stat.gov.kz/>
- 4 Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов, [ЭР]. Режим доступа: <http://kagir.kz/>