



Студенттер мен жас ғалымдардың
«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ - 2018»
XIII Халықаралық ғылыми конференциясы

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

XIII Международная научная конференция
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ - 2018»

The XIII International Scientific Conference
for Students and Young Scientists
«SCIENCE AND EDUCATION - 2018»



12th April 2018, Astana

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

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2018»
атты XIII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XIII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2018»**

**PROCEEDINGS
of the XIII International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2018»**

2018 жыл 12 сәуір

Астана

УДК 378

ББК 74.58

Ғ 96

Ғ 96

«Ғылым және білім – 2018» атты студенттер мен жас ғалымдардың XIII Халықаралық ғылыми конференциясы = XIII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2018» = The XIII International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2018». – Астана: <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2018. – 7513 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-997-6

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.

УДК 378

ББК 74.58

ISBN 978-9965-31-997-6

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2018

ҚОНАҚ ҮЙ КӘСІПОРЫНДАРЫНДАҒЫ СЕРВИСТІК ҚЫЗМЕТТІ ЖЕТІЛДІРУ

Ахметова Елдана Канатовна

eldanka_19@mail.ru

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ экономика факультетінің, туризм кафедрасының 2 курс студенті, Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Шарапаева Б.Ж.

Қонақ үй шаруашылығы әлемдегі ең жылдам дамып келе жатқан салалардың бірі. Қонақ үй шаруашылығы қонақжайлылық үрдісінен бастау алса, қонақ үй шаруашылығы ірі индустрия – туризмге жатады. Қонақ үй шаруашылығы ежелден адамдар ұстанып келе жатқан дәстүрлерді ұстану мен көрсетудің арқасында ілгері жылжып дамыды, яғни қонақжайлылықпен қонақтарды қарсы алып, шығарып салу, оларға құрметпен қарау және сапалы қызмет көрсету. Қонақ үй шаруашылығы қызмет көрсетудің бір саласы болғандықтан, қызметкерлердің мәдениетті, тәрбиелі болуы, кәсіби түрде қызмет көрсетуі өте маңызды болып табылады.

Сервистік қызмет – бұл біздің қажеттіліктерімізді қанағаттандыруындағы реабилитациялы альтруистік стилі құрылып, әрі қарай жетілдірілетін адамзат қарым-қатынасының саласы.

Қонақ үй сервисін дұрыс ұйымдастырып, дамыту үшін сервис мәдениетін дамыту керек. Қызмет көрсетудің жоғары мәдениеті қызметкерлерге қонақтардың мәселелерін шешуге мүмкіндік береді. Қонақ үй қызметтерінің маркетингі саласында жұмыс істейтін адамдар, өз тауарының төрт спецификалық белгілерін ұмытпауы керек. Бірінші, материалды тауарларға қарағанда қызметтерді, оларды тікелей көрсету сәтіне дейін, дәмін татып, ұстап көріп, көруге және естуге болмайды. Екінші, қонақ үй индустриясында қызмет көрсету қызмет көрсететін адамды да, қызмет көрсетілетін адамды да қажет етеді, яғни қызметтер көзі мен объектісінен ажырамайды. Үшінші, қонақ үй саласының қызметтері құбылмалы, оның сапасы қызмет қандай жағдайда және кіммен көрсетіліп жатқандығына байланысты болады. Және төртінші, қызметтер сақтауға келмейді. Қонақ үй қызметтерінің сапасы өндірістік фирмалардың сапасынан шұғыл ерекшелінеді. Оның ерекшелігі қонақ үй кәсіпорынның өнімі бір уақытта өндіріліп – тұтынылатынында деп есептелінеді.

Барлық категориялы қонақ үйде қонақтарға қызмет көрсету процесін келесі кезеңдер түрінде көрсетуге болады:

- ✓ қонақүйге алдын ала тапсырыс беру «брондау»;
- ✓ қонақтарды қабылдау, тіркеу және орналастыру;
- ✓ тамақтану және орналастыру барысында көрсетілетін қызметтер;
- ✓ соңғы есеп беру және қонақты шығарып салу [1].

Тарихты артқа тастаған Қазақстанда қазір 1559-қа жуық қонақ үй жұмыс істесе, оның басым көпшілігі Астанада, Алматыда, Қарағандыда, Шығыс Қазақстан және Оңтүстік Қазақстан облыстары аумағында орналасқан. Бүгінгі күні жаңа қонақ үйлер пайда болып, ескілері жаңартылып немесе қайта күрделі жөндеуден өткізілді. Айта кетерлік жайт, Қазақстандағы бірдей жұлдызды қонақ үйлердің сапа деңгейінің әр түрлі екендігі ешкімге жұмбақ емес. Тіпті арнайы маман емес, қарапайым турист көзімен-ақ кейбір жұлдызы төмен қонақ үйлердің қолайлығымен қызмет көрсету деңгейі, оның жоғары жұлдызды «ағайындарына» қарағанда әлдеқайда биік екендігін көруге болады. Дәлірек айтсақ, сол сияқты, бірақ төмен деңгейлі бағамен қолайлы, европалық деңгеймен салынған 3 жұлдызды қонақ үй, тек бизнес туристерге ғана емес, сонымен қатар Қазақстанның табиғат кереметін тамашалауға келген қарапайым шетел қонақтарына да ұнайтыны сөзсіз. Сондықтан да Қазақстан қонақ үйлері ең алдымен елге келетін туристер ағымының 86 % құрайтын алыс

шетел адамдарының, содан кейін тек 14 % құрайтын ТМД туристерінің қалауынан шығуға жұмыс істеуі қажет деп айта аламыз [5].

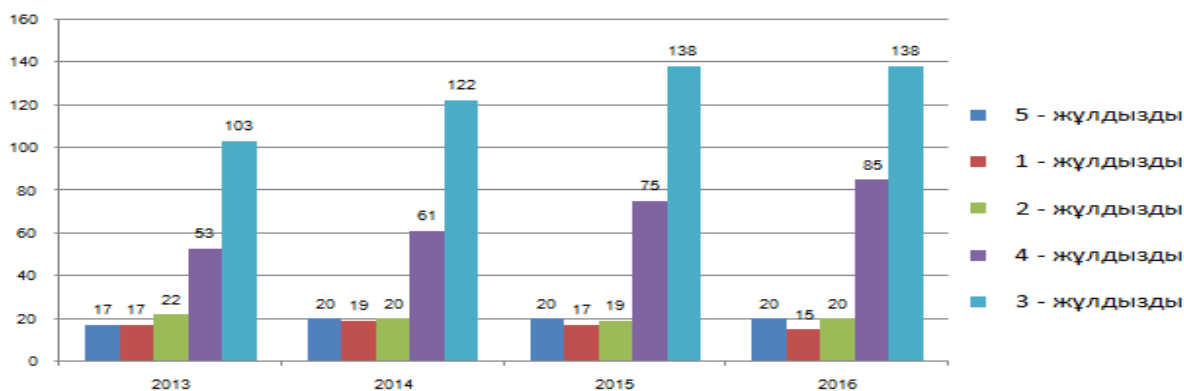
Ең алғашқы халықаралық бренд желісімен ашылған қонақ үйлер 2005- 2008 жылдар аралығында Батыс Қазақстанда ашыла бастады. Ақтауда, Атырауда Renaissance және Атырауда Marriott Executive Apartments. Тек 2011 жылы ғана ешқандай халықаралық бренд желісі ашылмады. Оның орнына Алматы қаласында осыған дейін Hyatt америкалық қонақ үй желісінің құрамында болған Rakhat Palace қонақ үйі ашылды. 2012 жылы Бурабайда Rixos және Шымкентте Canvas қонақ үйлері ашылды [3].

Қазақстандық инвесторлар халықаралық қонақ үй желілерін Қазақстан нарығына енгізу жалғасуда. 2005 жылдан бастап халықаралық қонақ үй брендтері айтарлықтай көбейді.

2014 жылы халықаралық брендтер арасында ашылған қонақ үйлерден ең рекордтық жалпы нөмірлік қор 589 құрады. 2013 жылы 3 халықаралық брендтік қонақ үй желісі қолдануға берілді: Астанада 248 нөмірлі Park Inn желісі Rezidor Hotel Group, Алматыда 196 нөмірлі Best Western Atakent Park Hotel және Алматыда 145 нөмірлі Marriott International компаниясындағы халықаралық бренд The Ritz-Carlton.

Қонақ үй саласындағы ең басты оқиғалар 2015 жылға сәйкес келеді. Олар: Астанада қаласында орналасқан 283 номерге арналған Marriott, 229 нөмірлі Hilton Garden Inn, Ақтөбеде ашылған 177 нөмірлі Sheraton, 135 нөмірлі Өскеменде Dedeman және Шымкент қаласында ашылған 186 нөмірлі Rixos қонақ үйі [3].

Санаттары бойынша орналастыру орындарының саны



Сурет-1. ҚР-дағы санаттары бойынша орналастыру орындарының саны.

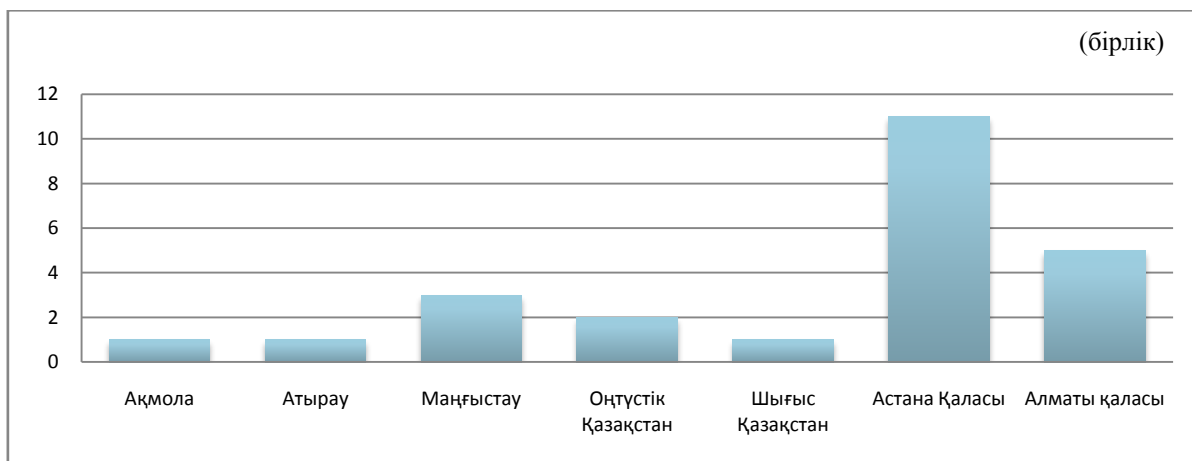
Қазіргі таңда жалпы қонақ үй номерлерінің саны бойынша халықаралық қонақ үйлердің 75% Астана және Алматы қалаларында орналасса, қалған 25% басқа аймақтарда орналасқан. Осыған сәйкес осы жылы ашылатын қонақ үйлердің 40% жуығы Қазақстанның басқа қалаларында ашылады деп жоспарлануда [3].

EXPO-2017 көрмесіне орай Астана қаласында халықаралық қонақ үй желілері көбеген болатын. Көрме өткізілетін кезеңге дейін Астанада 12 482 орынға арналған 164 қонақ үй бар болатын. Көрме өткізілетін кезеңде 2 829 орынға есептелген тағы 23 қонақ үй кешенін пайдалануға берілді.

Қазақстан Республикасында 2017 жылғы қаңтар-қыркүйекте орналастыру орындарын зерттеу деректері бойынша 2997 орналастыру орындарының әр түрлі типтері жұмыс істеген, ол өткен жылғы тиісті кезеңнен 10,7% өскен.

Бұл ретте Қазақстанның 7 өңірінде (Ақмола, Атырау, Маңғыстау, Оңтүстік Қазақстан, Шығыс Қазақстан, Астана және Алматы қалалары) бүкіл әлемге белгілі 24 қонақүй орналасқан - Rixos, Marriott, Hilton, Radisson, Ibis және де басқа.

2017 жылы Астана қаласында 3 сондай қонақүй - Hilton Astana, The Ritz-Carlton, The St. Regis Astana (бренд – Marriott) жұмысқа кірісті.



Сурет-2. 2017 жылғы қазанға дейінгі Қазақстан Республикасының әлемдік бренд қонақ үйлер саны [4].

2017 жылғы қаңтар-қыркүйекте орналастыру орындары 84,8 млрд. теңге көлемінде қызмет көрсетті немесе 2016 жылғы тиісті кезеңге қарағанда 1,3 есе көп.

Көрсетілген кезеңге орналастыру орындары 4107,9 мың келушілерге қызмет көрсеткен, ол

2016 жылғы қаңтар-қыркүйектен 1,2 есеге көп.

Астана қаласы бойынша орналастыру орындары 30,1 млрд. теңгеге қызмет көрсетті немесе 1,7 есеге артық, 790,9 мың келушілерге қызмет көрсетілді немесе 1,5 есе көп деп есептелген болатын [6].

Қазіргі таңда туризм саласы көптеген дамыған және дамушы елдердің экономикасында басыңқы рөлдерін бірін атқарады. Қазақстан Республикасы туризм саласын дамыту да өзінің қолайлы климаттық жағдайына, қайталанбас мәдени ескерткіштеріне және т.б. факторларына байланысты ерекше мүмкіндіктерге ие. Бірақ, өкінішке қарай, бұл мүмкіндіктер көбіне өз деңгейінде қолданылмай жататындығын байқаймыз. Сондықтан да, елімізде заман талабына сай жасалған инфрақұрылымдық кешендер мен халықаралық стандарттарға сай туристік нысандардың орналастыру секторларын ұйымдастыра білу өте қажет. Әсіресе, қонақ үй бизнесі туризм саласының ең маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Себебі, қонақ үй саласы туристің демалыс кезеңіндегі баспана, тамақтану, жеке бастың қауіпсіздігі, денсаулық сақтау сияқты бірінші кезектегі қажеттіліктерін толықтай қамтиды.

Бүгінде Қазақстанда қонақ үй бизнесінің дамуына соның ішінде сервистік қызметті жетілдіру мақсатында барлық жол ашылып, мемлекет тарапынан қолдау көрсетіліп отыр.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Барлықов Е.К., Онаева Б.Т. Сервистік қызмет көрсету: оқу құралы // Алматы, Экономика. 2013 ж., 61 бет.
2. Браймер Р.А. «Основы управления в индустрии гостеприимства». М.: 2000 – 176 с.
3. <http://forbes.kz/search/?page=http%3A%2F%2Fforbes.kz%2Fsearch&q=%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%82%D1%86%D0%B0>
4. <http://www.stat.gov.kz/>
5. <http://group-global.org/ru/publication/62658-kr-konak-uy-biznesi-kazirgi-zhagdayy-mseleri-men-damu-bolashagy>
6. stat.gov.kz