



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ТҰҢҒЫШ ПРЕЗИДЕНТІ - ЕЛБАСЫНЫҢ ҚОРЫ

«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ – 2017»

студенттер мен жас ғалымдардың
XII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

XII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ – 2017»

PROCEEDINGS

of the XII International Scientific Conference
for students and young scholars
«SCIENCE AND EDUCATION - 2017»



14th April 2017, Astana



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

**«Ғылым және білім - 2017»
студенттер мен жас ғалымдардың
XII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2017»**

**PROCEEDINGS
of the XII International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2017»**

2017 жыл 14 сәуір

Астана

УДК 378

ББК 74.58

Ғ 96

Ғ 96

«Ғылым және білім – 2017» студенттер мен жас ғалымдардың XII Халықаралық ғылыми конференциясы = The XII International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2017» = XII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2017». – Астана: <http://www.eni.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2017. – 7466 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-827-6

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 978-9965-31-827-6

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2017

for individual is static or even decreasing.

Last but not least major problem is probably that the implementing Industry 4.0 requires a large amount of investment. In addition, the expenses might be spent on the reasons shown in preparation. Notably from previous sections, it is known that one of the advantages of Industry 4.0 is it decreases labour cost through changing manual work to machine work.

Conclusion

According to Koch (2015), only 37% of German companies preferred combined system, whereas all the others were in favour of moving to Industry 4.0. Therefore it means that earlier or later many companies are likely to work with the aid of Cyber-Physical Systems. Thus, HI should implement Industry 4.0 as soon as possible in order to be one of the first in German market and to succeed in long term plan. In addition, while considering the challenges and advantages of Industry 4.0, it can be concluded that benefits outweigh the problems in terms of long term plan. However, also it is worth remembering that, the company would need capital.

References

1. Banda Aurelio. (2015). Industry 4.0 and Internet of Things tools help streamline factory automation. *Inside machines*. 1 (1), M7-M10. Available at: www.controleng.com/archives
2. Mittermair Markus. (2015). Industry 4.0 Initiatives. *SMT magazine*. 3 (3), 59-63.
3. Hirsch-Kreinsen, H. (2014). Smart production systems: a new type of industrial process innovation. Paper to be presented at the DRUID Society Conference, 2014, CBS, Copenhagen, June 16-18
4. Brettel, Malte, Niklas Friederichsen, Michael Keller, Marius Rosenberg . (2014). How Virtualization, Decentralization and Network Building Change the Manufacturing Landscape: An Industry 4.0 Perspective .*World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Mechanical, Aerospace, Industrial and Mechatronics Engineering*. 8 (1), 37-44.
5. Koch V., Industry 4.0 PwS.Oportunities and challenges of Industrial internet. Available at:www.strategyand.pwc.com
6. Lasi, H. (2014). Industry 4.0. *BISE – CATCHWORD*. 4 (3), 239-242. Available at: <http://www.wirtschaftsinformatik.de>
7. Dawson Tim (2015). *Industry 4.0 — Opportunities and challenges for smart manufacturing*. Available: <https://www.ihs.com/articles/videos/opportunities-challenges.html>.

УДК 338. 48:658

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Айдарұлы Азамат
aidaruli.a@mail.ru

Магистрант Евразийского национального университета им Л.Н. Гумилева,
Астана, Казахстан

Научный руководитель –Б.У.Байхожаева

Туризм является одной из динамичных отраслей экономики, интенсивно развивается, приносит доход в бюджет страны. Эта отрасль является одним из мощных факторов усиления престижа страны. Туризм занимает важное место мировой экономике: на его долю приходится 20-25 % мировой торговли услугами. Экономика многих стран зависит от туристических услуг. Для многих стран они являются основным источником валютных поступлений.

В Концепции развития туристической отрасли Республики Казахстан до 2020 года отмечается: «Анализируя изменение основных экономических показателей развития туризма, можно сделать вывод, что потенциал казахстанского туризма не реализуется полностью, поскольку развитие туристской отрасли напрямую зависит от создания современного туристского комплекса....

К основным причинам, затрудняющим ускоренное развитие туризма в республике, относятся: недостаточный уровень нормативного регулирования индустрии туризма и гостиничного бизнеса в части отсутствия определения мест размещения, а также стандартов, применяемых к определенным типам мест размещения»./1/

Для успешной деятельности любой туристской фирмы необходимо качество предоставляемых услуг. Под туристской услугой понимается комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение соответствующих потребностей туристов. Туристским услугам, как и любым услугам, присущи отличительные черты:

- неотделимость;
- невозможность хранения;
- неосвязаемость;
- сезонность колебания спроса;
- взаимозависимость;
- высокие постоянные затраты.

Под качеством туристической услуги понимают совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов во время их отдыха, путешествий и других составляющих туристского потребления.

Какие показатели качества характерны для туристической услуги? Это надежность, доступность информации, достоверность информации о правилах пребывания в другой стране, персонал, перевозки (трансфер), характеристика материального обеспечения. /2/

На практике качество туристической услуги определяется следующими факторами:

- насколько оперативно ведется подбор и организация туров по запросам клиентов;
- скорость получения справочной информации;
- соответствием предлагаемого тура реальному содержанию;

Качество обслуживания населения определяется степенью соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности. Для потребителя важно получение услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания. Тут можно выделить три основных аспекта:

1. соблюдение принципов современного сервиса (максимальное соответствие запросам потребителей, маркетинг, направленность сервиса);
2. создание условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис (эргономика рабочих мест, четкие должностные инструкции, мотивация персонала, повышение квалификации персонала);
3. оптимизация организационной структуры управления. /3/

Качество услуги в значительной степени зависит от качества нормативной документации.

В настоящее время имеется достаточно большое количество нормативно-правовых актов и иных документов, регулирующих и регламентирующих вопросы качества в сфере туризма. Стандарты туристского обслуживания являются частью государственной системы стандартизации РК. Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления турпродукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

Среди этих нормативных документов - СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 «Туристские услуги. Общие требования». Он устанавливает общие требования к туристским услугам,

требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. В нем отражены требования к определениям терминов, классификация туристских услуг, общие требования. Согласно данному стандарту, существуют такие понятия, как договор с туристом, туристский ваучер, аннуляция, экскурсовод, гид, самостоятельный туризм. /4/

СТ РК БС ЕН 13809-2010 «Туристское обслуживание. Туристские агентства и туристские операторы. Терминология» является идентичным Британскому стандарту BS EN 13809:2003 «Tourism services. Travel agencies and tour operators. Terminology». /5/

Другой стандарт - СТ РК 3.7-2015 «Порядок подтверждения соответствия туристско-экскурсионных услуг и услуг по предоставлению мест размещения туристов» - устанавливает правила и порядок подтверждения соответствия туристско-экскурсионных услуг и услуг по предоставлению мест размещения туристов (далее - услуг) в Государственной системе технического регулирования РК. /6/

Межгосударственный стандарт ГОСТ 32613-2014 «Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями. Цель стандарта - создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг. /7/

СТ РК ЕН 15565-2011 «Услуги туристские. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программ повышения квалификации» устанавливает минимальные требования по предоставлению профессиональному туристскому гиду программ подготовки и повышения квалификации. /8/

Межгосударственный стандарт ГОСТ 32611-2014 «Требования по обеспечению безопасности туристов» устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий. /9/

Подытоживая рассмотрение существующих в Казахстане стандартов туристской услуги, необходимо отметить, что они способствуют повышению качества в этой сфере. Они создают благоприятные условия для повышения конкурентоспособности отечественной индустрии туризма. Для дальнейшего развития стандартизации в области туризма РК необходимо провести работу по установлению номенклатуры показателей качества туристической услуги, установление передовых требований к технологическим процессам оказания туристских услуг, уточнение терминологии с учетом международных требований, экологии туристской услуги.

Список использованных источников:

1. Концепция развития туристической отрасли Республики Казахстан до 2020 года
2. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 297 с
3. http://dw6.ru/standartizatsiya_gostinichnyh_uslug.html
4. СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 «Туристские услуги. Общие требования».
5. СТ РК БС ЕН 13809-2010 «Туристское обслуживание. Туристские агентства и туристские операторы. Терминология»
6. СТ РК 3.7-2015 «Порядок подтверждения соответствия туристско-экскурсионных услуг и услуг по предоставлению мест размещения туристов»
7. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32613-2014 «Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
8. СТ РК ЕН 15565-2011 «Услуги туристские. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программ повышения квалификации»
9. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32611-2014 «Требования по обеспечению безопасности туристов»