



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN



Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ
ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н. ГУМИЛЕВА
GUMILYOV EURASIAN
NATIONAL UNIVERSITY



Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2015»
атты X Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
X Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2015»

PROCEEDINGS
of the X International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2015»

УДК 001:37.0
ББК72+74.04
Ғ 96

Ғ96

«Ғылым және білім – 2015» атты студенттер мен жас ғалымдардың X Халық. ғыл. конф. = X Межд. науч. конф. студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2015» = The X International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2015». – Астана: <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie-2015/>, 2015. – 7419 стр. қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-9965-31-695-1

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 001:37.0
ББК 72+74.04

ISBN 978-9965-31-695-1

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2015

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ: ПРОБЛЕМЫ И УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА

Байгабулова Марияш Ахметкалыевна, Кудайбергенова Акмарал Кайратовна.

mariash_21@mail.ru kudaibergenovaa@list.ru

Студенты ЕНУ им Л.Н.Гумилева

Научный руководитель: Женсхан Д.Ж.

С одной стороны гостиница – предприятие, предназначенное для временного проживания. С другой стороны гостиница – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг. Размещение и питание занимают центральное место в комплексе услуг, предоставляемых гостям во время путешествия, и является неотъемлемой частью каждого тура.

В гостиницах кроме услуг размещения и питания необходимы дополнительные услуги: бассейн, сауна, массажный кабинет, ресторан, бар и т.д. Развитие ресторанного бизнеса очень актуально. Среди проблем, выдвигаемых туризмом, наиболее важной является проблема обслуживания и гостеприимства.

Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно. Высокий уровень сервиса помогает гостинице зарекомендовать себя на рынке туристских услуг с лучшей стороны и привлечь больше клиентов. Кроме того, оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса, но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Гостиничный бизнес – одна из самых эффективных сфер деятельности в мире. В системе гостиничного бизнеса тесно переплетены интересы экономики и культуры безопасности и международных отношений экологии и занятости населения. Развитие туризма и гостиничного сектора имеет большое значение как для государства в целом, так и для отдельной личности в частности.

Индустрия гостеприимства, одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается. Во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу за последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент – гостиничный сектор. Отели стремятся получить свою долю бизнеса и всячески пытаются убедить туристов истратить деньги на приобретение предоставляемых ими гостиничных услуг.

В Казахстане гостиничный бизнес только набирает обороты. С каждым годом увеличивается количество предоставляемых услуг и улучшается качество сервисного обслуживания. Поэтому среди проблем, выдвигаемых сферой отдыха и досуга в Казахстане, наиболее важной является проблема сервисного обслуживания и гостеприимства. В последнее время требования к качеству услуг и сервису, предъявляемых потребителями услуг, резко возросли. Все это подчеркивает актуальность изучения мирового опыта сервисного обслуживания в гостиничной отрасли.

В гостиничной сфере имеются функции подразделений гостиниц. Например, гостиница предназначенный для приема и ночевки гостей, которые могут посещать ее по одной из следующих целей: деловая, конгрессная, развлечение, познание, учеба, торговая миссия, этническая, религиозная, оздоровительная и спортивная.

Основным признаком гостиницы является наличие номеров и предоставление дополнительных сопутствующих услуг. Гостиничный бизнес имеет несколько функций:



Рисунок 1. Функции гостиничного бизнеса

По международным стандартам гостиница должна удовлетворять следующим требованиям: обслуживание приезжих только номерной системой; обязательное наличие ресторана-столовой, буфета, парикмахерской, электросигнализацией, сберкассы, радио, центрального отопления, водопровода, канализации, горячего водоснабжения, ванн и душевых индивидуального и общего пользования, телефона общего пользования в каждом номере; обеспечение номеров постельными принадлежностями высокого качества и содержание гостиницы в безукоризненной чистоте; обеспечение приезжающих ремонтом и чисткой одежды и обуви, стиркой белья. На сегодняшний день проблемы в гостиничном бизнесе в Казахстане являются: это несоответствие материально-технической базы требованиям спроса; отсутствие государственной поддержки отрасли; рост расходов на коммунальные услуги, а соответственно снижение прибыли; подверженность гостиничного рынка резким сезонным колебаниям спроса на туристические услуги; не соответствие цен на предоставляемые услуги; организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника.

Эффективность работы гостиниц главный аспект в гостиничном бизнесе. Эффективность работы гостиниц отражает их успешность в различных сферах. Высокая эффективность необходима для выживания и процветания любой гостиницы, часто находящейся в условиях постоянно растущей конкуренции. Успех позволяет гостинице получить доход. Как в любом современном бизнесе, здесь существует постоянная необходимость улучшать свою работу, чтобы клиенты были довольны обслуживанием и захотели снова остановиться в этой гостинице. А так же, источники спроса гостиниц играют большую роль. Для большинства людей пользование гостиницами представляет собой то, что известно под названием «производная спроса» потому что лишь немногие останавливаются или едят в гостинице ради нее самой. Основные причины пользования услугами гостиниц кроются в причинах посещения ими этой местности или проведения там времени каким-то особым образом. При описании рынков размещения и общественного питания в гостинице мы увидели, что клиенты гостиниц имеют разные степени свободы и выбора в отношении того, будут ли они покупать гостиничные услуги или нет. У некоторых мало или вообще нет альтернатив; для них только гостиницы предоставляют удобства и услуги, которые им требуются в конкретной местности для занятия своим делом, отпуска и других интересов. Для многих других использование гостиниц - это вопрос выбора; для них

использование гостиниц подразумевает использование свободного времени и денег по собственному усмотрению. Это отличие помогает нам определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа- связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом. Связанные с профессиональной деятельностью источники спроса включает производственные и коммерческие предприятия, обязательные учреждения, государственные учреждения, и другие организации частного и государственного сектора. Эти организации порождают спрос на гостиницы благодаря сотрудникам, приехавшим по служебным делам и их потребностям в гостиничных удобствах и услугах. Связанные с отдыхом источники спроса включают исторические, пейзажные и другие достопримечательности данного места и вызванные этими факторами события, порождающие спрос со стороны клубов, обществ и других организаций, события, имеющие значения для отдельных людей и семей. Третий источник спроса происходит от отдельных людей и групп, не имеющих существенной причины для проведения времени в конкретном населенном пункте кроме той, что они находятся в пути куда-то еще им на время прервать поездку. Этот источник спроса тесно связан с конкретным видом транспорта и может быть описан как транзит [2]. Вышеперечисленные источники спроса должны быть учтены при подготовке персонала в сфере обслуживания. Легко будет понять, что эти порождения спроса на гостиницы тесно связаны с сервисом. Эти аспекты помогут улучшить сервис гостиниц в Казахстане. К Expo-2017 как известно, прибудет большой поток гостей из разных стран, можем отметить, что краткий анализ потребности в гостиничных номерах показывает острую нехватку существующего номерного фонда международных гостиниц. Ожидаемое количество посетителей выставки составляло изначально от 2 до 3 млн, а ныне прогнозы достигают и 8 млн человек в течение трех месяцев проведения выставки - с 10 июня по 10 сентября 2017. По минимальным расчетам, которые составляют 2 млн посетителей с длительностью пребывания 1 сутки в течение 92 дней при 2-местном размещении, нужно 10 870 номеров, и при максимальных, которые составляют 8 млн посетителей с длительностью пребывания 7 суток в течение 92 дней при 1-местном размещении, требуется 608 696 номеров. Эта цифра недостижима: весь номерной фонд Великобритании - около 500 тыс. номеров.

На сегодняшний день предложение брендовых гостиничных номеров в Астане составляет 992 номера, а с учетом подтвержденных проектов до 2016 составит 1944 номера. Несомненно, эта цифра увеличится за счет объявления о тех проектах, которые сейчас находятся на стадии планирования и проектирования. По официальным данным департамента статистики Астаны, количество номеров всех гостиниц в городе составило в 2012 3600 номеров [3]. Размещение посетителей EXPO-2017 является необходимостью, и гостиницы строить надо, но в то же время важным вопросом является дальнейшая судьба построенных гостиниц после завершения выставки и предоставляем сервис. Нужно понимать что на такое количество отелей нужен персонал, обучившийся на международном уровне, так как это лицо страны и дальнейший статус. Для обучения персонала обслуживания в гостиницах Казахстана, в первую очередь нужно перенять мировой опыт и внедрить его в нашу гостиничную систему. Развить рекламу гостиничного бизнеса, с целью агитации народу повышения спроса на гостиничные услуги так же сервиса.

На сегодняшний день в Казахстане есть большое количество гостиниц. Но сервисное обслуживание и предоставляемые услуги не соответствуют звездам гостиниц. Эта проблема приводит к тому что спрос на гостиницы уменьшается, а номера в гостиницах остаются пустыми. Для того чтобы повысить спрос и создать большой поток клиентов, нужно повышать уровень сервисного обслуживания. Решить эту проблему следует таким образом: перенять мировой опыт и открыть обучающие школы для обслуживающего персонала гостиниц. Отели стремятся получить свою долю бизнеса и всячески пытаются убедить туристов истратить деньги на приобретение предоставляемых ими гостиничных услуг. Но услуги не соответствуют ценам которые они запрашивают.

Известно, что гостиничный бизнес – неотъемлемая часть индустрии гостеприимства-

напрямую зависит от уровня расходов своих клиентов. Если откроется такое учреждение сфера услуг гостиниц заметно улучшится. Одновременно с ростом общего числа туристов, развитие получило бы и инфраструктура туризма и её основной компонент-гостиничный сектор. Изучение концептуальных положений организации гостиничного сектора должно предусматривать постоянный учет изменений, происходящих в общей и специальной нормативно-правовой базе гостиничного бизнеса.

Список источников:

- 1) О.Ж. Устенова, М.Р. Смыкова, «Основы гостиничного хозяйства»// учебное пособие – Алматы: Нур-пресс, 2006, С220.
- 2) Интернет ресурс, www.forbes.kz
- 3) Медлик С., Х. Инграм, «Гостиничный бизнес», зарубежный учебник–2005 г., С 224.

ОӘЖ 338.48

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИЗМДІ ДАМУ ЖОЛДАРЫ

Байдосова Анель Абилгазиевна

aneka.baidosova@mail.ru

Қарағанды мемлекеттік техникалық университетінің
Инженерлік экономика және менеджмент факультетінің студенті, Қарағанды,
Қазақстан
Ғылыми жетекші — Ж.Хишаева

Қазақстан Республикасының үдемелі индустриялық-инновациялық даму бағдарламасында туризмді дамыту мәселесіне арнайы назар бөлінген. Бағдарламада қойылған мақсаттарға сәйкес, мемлекет іскер топтармен бірігіп, еліміздің барлық облыстарында туристік инфрақұрылымды белсенді қалыптастыруда. Туризмнің дамуы, әсіресе, халықаралық туризмнің дамуы, шетел валютасы көлемінің көбеюіне, бюджеттік қаражаттың өсуіне, жұмыссыздықтың азаюына, бос жұмыс орындары нарығының кеңеюіне, тұрғындардың табысының және өмір деңгейінің жоғарылауына мүмкіндік туғызатыны сөзсіз. Қазіргі таңда Қазақстандық туризмге шетелдік саяхаттанушылардың тарапынан қызығушылық деңгейі өсуде, бірақ мемлекетіміз бүкіләлемдік туризм нарығының 1,5%-ына ғана ие.

Мемлекетіміздегі туризм индустриясының дамуына үлес қосқан әлеуметтік-экономикалық, саяси жобалардың бірі Қазақстан республикасы Президенті Н.Ә.Назарбаевтың жарлығымен күшіне енген Қазақстан республикасының «Мәдени мұра» бағдарламасы. Бағдарламаны іске асыру мақсатында бюджеттен 2728,8 млн теңге қаржы бөлінді және ол 2-3 еселене түсті.

Еліміздегі туризмнің дамыған аймақтарын Алматы, Шығыс Қазақстан, Қарағанды, Павлодар, Оңтүстік Қазақстан облыстары, сондай-ақ Алматы және Астана қалалары құрайды. Осы облыстардың және қалалардың туристік фирмалары қызмет көрсетудің 88%-ін құрайды. Қазақстаннан туристердің көп баратын елдері: Ресей, Қытай, Германия, Корея, Польша, Түркия, БАЭ. Ал біздің елге келетін туристер келесі елдердің азаматтары: Ресей, Қытай, Германия, Пәкістан, Польша және Түркия. Туристерді тасымалдауда авиакомпаниялардың рөлі зор. Көптеген туристердің шетелдік авиакомпанияларға қызығушылығы артық болып тұр, ал ұлттық компаниялардың рөлі төмен. «Әйр-Қазақстан» авиакомпаниясының акциясы мемлекеттік меншікке өтуі болашақта ұлттық авиатасымалдаудың маңызының артуына үлес қосады деген үміт бар.