

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

**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/>, 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

обеспечит высокий уровень успеха на рынке туристских услуг.

Список использованных источников:

1. Цымбалист О.Ю. Роль международных гостиничных цепей в современной индустрии гостеприимства. - Тула: Тульский государственный университет, 2013. - С.191-193.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело. - М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с.
3. World Ranking 2015 Of Hotel Groups And Brands. -Режимдоступа: <http://www.hospitalitynet.org/news/4060119.html>
4. Hotel advisor journal - <http://hoteladvisor.livejournal.com/13242.html>

ӘОЖ 338.46

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНІҢ ДАМУЫНЫҢ ҚАЗІРГІ ДЕҢГЕЙІ

Амангельдиева Қалықыз

kalek2110@gmail.com

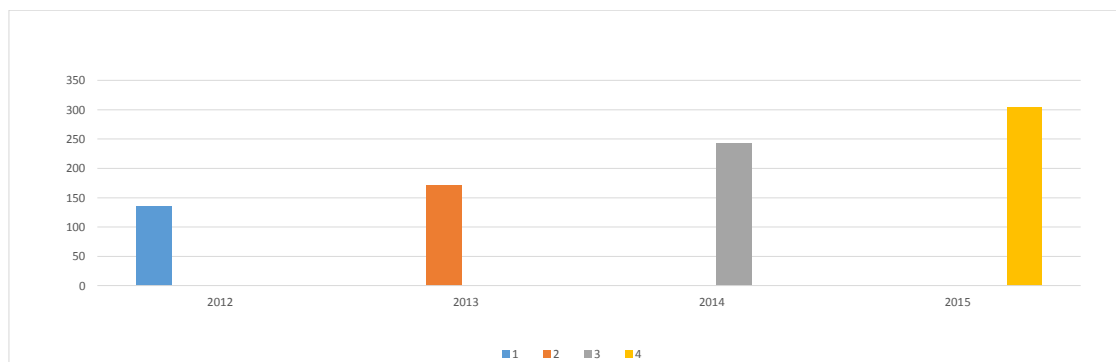
Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Туризм кафедрасының студенті, Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Баймбетова А.Б.

Қонақ үйлер көптеген елдердің экономикасында маңызды рөлді алады. Олар әр түрлі іскерлік кездесулер, жиналыстар мен конференцияларды ұйымдастырып өткізуге, сонымен қоса демалыс пен көңіл көтеруге көп септігін тигізеді. Қонақ үйлерді экономика қажет еткендей ол әр түрлі қызметтерді қамти отырып, қоғамға өз пайда үлесін қосады. Қазақстандағы қонақ үй секторы ұзақ уақыт бойы кеңсе және сауда секторының көлеңкесінде болды. Қонақ үй бизнесінің спецификасы мен жоба өтемділігінің ұзақтығы инвесторларды қызықтырмады. Бірақ соңғы жылдары шетел қонақтарының ағыны елімізге жылдан-жылға көптеп келе бастады. Сондықтан қазіргі уақытта Қазақстандағы қонақ үй кешенінің секторы дамып жатыр.

Шетелдік және отандық инвестиция салынуда, яғни Қазақстанның қонақ үй бизнесі өрлеу үстінде, бұған дәлел – елімізге халықаралық қонақ үй желілерінің көптеп келуі. Бұл нарық халықаралық қонақ үй желісінің дамуына зор мүмкіндік береді. 90-шы жылдары отельдердің жұмыс істеуі өте қиын жағдайда болды, сол жылдармен салыстырғанда қазіргі кезде жоғары деңгейде, 45%-ды көрсеткішін көрсетіп отыр (жылдық орташа мөлшер бойынша). Мұндай жағдай отельдер үшін ең тиімді кезең. Қонақ үйлердің ең жоғары дәрежелі маусымы – бұл көрмелер кезеңі. Ол кезеңде қонақ үйлерде бос бөлме табу қиынға түседі. Бұл қонақ үй бизнесін одан әрі дамытудың маңызды алғышартының бірі болып табылады. 2017 жылғы Астана қаласында өтетін көрме кезінде де қонақ үйлердің үлкен пайда түсіретініне сенеміз.

Елімізге келіп жатырған туристер санының көбі іскерлік және конгрестік туризмге тиесілі. Іскерлік және әкімшілік орталықтың Қазақстандағы өсіңкілік дамуы бұл бағытты одан әрі ынталандырады. Келетін туристердің 82%-ы іскерлік туризм үлесінде және олар бизнес мақсатында көбінесе Астана және Алматы қалаларына келеді. Ал 18%-ы экотуризм, спорттық, ішкі және т.б. туризм түрлеріне кіреді [1].

Қазақстан Республикасының Статистика агенттігінің мәліметі бойынша, Алматыда 2015 жылдың 3-тоқсанында 304 қонақ үй тіркелген. Бұдан, көрсеткен қызметтен түскен пайда көлемі 2596753,1 мың теңге. Орналастыру орындарының толтырымдылығы 25,2%-ды құрады, 198335 адамға қызмет көрсетілді, бөлмелер саны – 4626, сыйымдылығы – 10554 төсек-орын [4] (сурет 1).



*Сурет 1 - Алматыдағы қонақ үйлер саны
Ескерту – сурет автормен [4] әдебиет негізінде құрастырылған*

- 2012 жылы – 135
- 2013 жылы – 172
- 2014 жылы – 243
- 2015 жылы – 304

Қазіргі кезеңде қызмет сапасы өте маңызды сұрақ. Бұл бүгінгі күні негізгі мәселе болып қалады. Қазақстан Республикасындағы қонақ үй бизнесінің дамуы және тұрақтандырылуын зерттеу мен талдау барысында келесі қорытындылар мен ұсыныстарды келтірді:

- Қонақ үй бизнесі кәсіпкерлік қызмет түрі ретінде сұраныс пен ұсыныстың нарықтағы тербелісіне жақынырақ болып шықты. Қонақ үй қызметтерін көрсететін дербес кәсіпорындар үшін нарықтағы сервистің бағалық жүйесін өндіру мүмкіндігі туады.

- Функцияланған қонақ үй кешендерінің орын алған жағдайының талдауы «жүзу үстіндегі» және «жоғары шарықтау» жайын негіздей отырып, қонақ үй бизнесінің тиімділігі бірінші кезекте менеджмент дәрежесінің тиімділігімен байланысты екенін дәлелдеді [1].

Қазақстанда қазіргі кезге дейінгі қонақ үй желісінің дамымау себебі көшпенді кезеңнен бастау алады. Кеңес үкіметі кезінде де қонақ үй саны шектеулі болды және олардың арасында бәсекелестік болған жоқ. Бір қонақ үйдің қаржылық жағдайы жоғары деңгейде болса, екіншісі қаржылық жағынан қиын жағдайларда болды. Қонақ үйлердің қызметтеріне сұраныс, ұсыныс зерттеулері жүргізілмегендіктен, ғылыми тұрғыдан дамымай, тежеліп қалды.

Негізінен қонақ үй бизнесінде басты міндет бәсекелестік артықшылықтарды дамыту болып табылады.

Қонақ үй бизнесі саласының негізгі міндеттеріне бәсекелестік артықшылықтарды жасау мен бәсеке қабілеттілігін жоғарылату, өз клиенттерін тауып, тұрақты клиенттер санын көбейту, дамудың жаңа жолдарын іздеп табу және қарастыру, қарқынды дамушы қонақ үй қызметтері нарығын есепке ала отырып, өзіндік саясатты үнемі жаңарту және т.б. жатқызуға болады.

Қазіргі уақытта қонақ үй кәсіпорындарының басты бәсекелестері жалға берілетін үй шаруашылығы секторлары болып тұр (жиһаздандырылған пәтерлер, коттедждер).

Қазақстанның қонақ үй шаруашылығының дамуы динамикалы және тұрақты болуына қарамастан, олардың даму болашағы қонақ үй қызметінің сапасына байланысты. Қонақ үй қызметінің қажетті сапасын жасау мен ұстап тұру, сапаны басқару мәселелеріне жүйелі түрде қарауды талап етеді.

Қонақ үй қызметінің сапасын басқару концепциясы қонақ үй интерьерін, ұсынылатын негізгі және қосымша қызметтердің көлемін, клиенттің шағымдарын, ескертулерін, ұсыныстарын талдауды және клиенттерге үнемі сұрау жүргізуді өзіне қосатын техникалық және функционалдық сипаттағы сапаға бағытталған. Қонақ үй қызметінің сапасын қабылдауға келесі факторлар әсер етеді: қауіпсіздігі, қызмет көрсету сапасының сенімділігі, беделі, қызмет көрсетуші персоналдардың мінез-құлқы, қажеттіліктерді түсіну,

қолжетімділігі, персоналдың хабардарлығы және барлық ұсынылған қызметтердің алынған қызметтерге сәйкес келуі [5].

Қонақ үй қызметінің табыстылығы қонақ үй қызметі нарығындағы бәсекелестікті нығайтуына байланысты.

Қонақ үй нарығы мен өніміне деген сұраныс әрқашанда жоғары болады. Қонақ үй бір орында тұрмайды, ол күннен күнге өрлеу үстінде. Әр түрлі жаңа идеялармен және жаңа жоспарлармен өзгеріп отырады. Әр бір қонақ үйдің өзіне тән орны, өз тарихы, өз стилі болады.

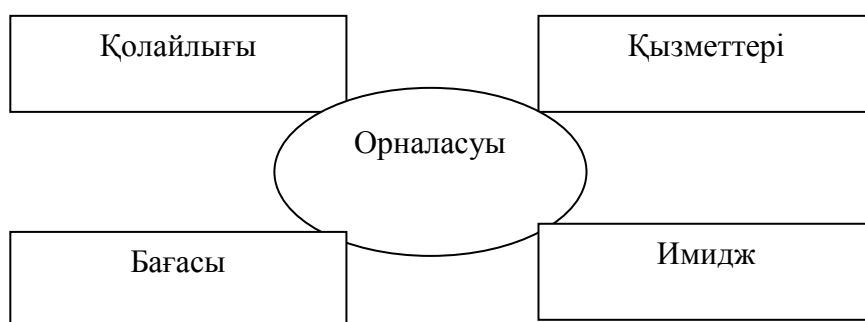
1. Қонақ үйдің *орналасуы* – оның қала аумағында немесе белгілі бір елді мекенде қолжетімді және ыңғайлы территорияда салынуы.

2. Орналасу орнының, қабылдау бөлімінің, мейрамхана, барлардың, демалу орындары мен жиындар өткізетін орындарының және т.б. типтеріне, өлшемдеріне, басқа да түрлеріне қарай *қолайлығы*.

3. *Қызмет көрсету* қонақ үйлік қызмет сапасын, персоналдың клиент талабына сай көңіл бөлу сатысын, іскерлігін көрсетеді.

4. Қонақ үй *имиджі* қонақ үйдің адамдарға өзінің қандай қалыпта көрсетуінде және оның сипаттауын, стилін, сыртқы түрін адамдар қалай қабылдайтынында. Көп клиенттер оның имджіне, оның қолайлығы мен қызметіне көп көңіл бөледі.

5. Қонақ үй *бағасы* клиенттермен анықталатын оның белгілі бір орнын, қызмет сапасын, имиджі мен қанағаттандырылуының құнын көрсетеді [2] (сурет 2).



Сурет 2 - Қонақ үй нарығы
Ескерту – сурет автормен [2] әдебиет негізінде құрастырылған

Қонақ үй бизнесін дамытуда қонақ үй бөлмелеріне деген жоғары баға, сервис сапасының бағасына сай келмеуі, Қазақстан территориясы бойынша қонақ үйлердің дұрыс орналаспауы, арзан қонақ үй санының аз болуы, қызмет көрсетудің, сервистің төмен деңгейі сияқты бірқатар мәселелер бар. Қонақ үй қызметінің сапасына ықпал ететін факторлар:

- қызмет көрсететін персоналдың біліктілігі мен құзыреттілігі;
- қызмет көрсететін озық технологиялар;
- материалдық техникалық база [3].

Соған байланысты бағалық талдауы бойынша SWOT-анализ (кесте 1).

Кесте 1 - Қазақстандағы қонақ үй индустриясының бағалық талдауы бойынша SWOT-анализ

Әлсіз жақтары	Күшті жақтары
Шағын және орташа қонақ үйлердегі менеджмент тиімділігінің жеткіліксіздігі;	Ірі кәсіпорындардағы тиімді менеджмент үлгісінің болуы;
Қонақ үйлердің төмен толтырымдылығы;	Тұрақты орналасу орындарының болуы;
Кішігірім қонақ үйлердегі қосымша қызмет ассортименті негізіндегі компьютерлік базаның жеткіліксіздігі;	Үздік қонақ үйлердегі логистикалық операциялар тәжірибесінің болуы;

Логистик-мамандардың жетіспеуі;	Еліміздің көптеген қонақ үйлеріндегі маркетингтік даму стратегиясының болуы;
Жергілікті халық үшін қымбат баға;	Қонақ үй шаруашылығындағы менеджменттің тұрақты дамуының тиімді жолдарының ізденісі;
Шығынды, зиянды кәсіпорындардың көп саны;	Ең үздік әлемдік жетістіктерді талдаудағы көмек пен оны қазақстандық қонақ үй индустриясына енгізу (КАГиР тұрғысынан);
Категориясыз қонақ үйлердің көп саны;	Елдегі тұрақты жағдай;
Ауылдық жерлердегі қонақ үй шаруашылығының әлсіз дамуы;	Сақтандыру нарығының тез даму қарқыны;
Жастарды орналастыру орындары мен автокемпингтердің дамымауы;	Қонақ үйлердің қызмет көрсетуіндегі нарық бәсекелестерінің көбеюі;
Маркетингтік зерттеулер мен аз жарнаманың тиімсіздігі;	Елдегі қонақ үй ғимараттарының реконструкциясы мен тұрақты жөнделу екпіні.
Толық статистикалық ақпараттың болмауы;	
Қонақ үй шаруашылығына инвестициялар ағыны мен реконструкцияның қажеттілігі;	
Көптеген қонақ үйлердегі толыққанды қауіпсіздіктің жоқтығы;	
Көптеген қонақ үйлердегі толыққанды кластерлік қызметтің жоқтығы; (қоғамдық тамақтандыру, көңіл көтеру және т.б).	
Қауіп-қатерлері	Мүмкіндіктері
Шығындалу саласының өсуі;	Шағын және орта кәсіпорындардың өсуіне негіз беретін заңнамалық және салықтық базаны жетілдіру;
Елдің кейбір территориясындағы қонақ үй индустриясындағы монополизм тудыратын қонақ үйлердің бірігуі;	Қызметкерлердің тұтынушылармен жұмыс істеу барысындағы қызықтырушылық пен халыққа тәрбиелік ықпал жасауға жағдай туғызушы менеджментті жетілдіру;
Ішкі территориялық жағдайды банкроттыққа ұшырататын және қонақ үйден түсетін мемлекеттік бюджетке зақым келтіретін шығу туризмінің ішкі туризмінен басымдылығы;	Қызмет көрсету саласын жетілдірудегі қонақ үйдегі құрушы тізбек базасын күшейту;
Әлсіз заңнамалық база, салада белгіленген айқын басымдылықтың жоқтылығы;	Ұлттық қонақ үйлік қызметтің бәсекеге қабілеттілігі мен қызықтырушылығын көтеретін маркетингтің дамуы;
Мемлекеттік қолдаудың арнайы бағдарламалары мен құралдарының болмауы;	Қонақ үй имджін көтеретін клиенттердің толық қауіпсіздігін қамтамасыздандыру;
Шетелде және ел ішінде жарнаманың жеткіліксіздігі, тұтынушылардың ақпараттандырылуын ұлғайтады.	Қонақ үйлердің бәсекелестік сферасындағы бренд жүйесін жасау және ұйымдастырылу мәдениетін құру;
	Кластерлік қызмет сапасын жоғарылату арқылы бәсекеге қабілеттілігін күшейту; Ұлттық қонақ үйлердің деңгейін халықаралық деңгейге дейін көтеретін соғистикалық қағидаларды енгізу.

Қазақстандық қонақ үйлердің қызметтерін жақсартуға негізгі әсер ететін факторларды атап өтетін болсақ, оларға: көрсетілетін қызметтің сапасын жақсарту, қызметтің баға-сапа қатынасын жоғарылату бойынша шараларды жүргізу, көрсетілген қызметтің тізімін кеңейту және оларды диверсификациялау. Аталған мәселелерді кешенді түрде шешу қонақ үйлердің бәсекеге қабілеттілігін арттыра алады.

Қонақ үйлік бизнесті басқару кезінде көрсетілетін қызметтердің негізгі құрамын ескеру қажет:

- өндіріс пен тұтыну процесінің бір уақытқа сәйкес келуі;
- қызметті сақтаудың шектеулігі;
- қонақ үйлік қызметтердің сипатының жылдамдығы және жеделдігі;
- персоналдардың өндірістік қатысуы;
- қонақ үйлік қызметтерге сұраныстың маусымдық сипатта болуы;
- саяхат жасау мақсатымен қонақ үйлік қызметтің өзара байланысы.

Қонақжайлық индустриясының әлем экономикасы мен мәдениетіндегі рөлі тұрақты әрі тиімді жолмен жылдам өсуде, бұл қонақ үй менеджерлерінің кәсіби рөлінің өсуін де көрсетеді.

Сонымен, қонақ үй саласының одан әрі дамып, жетістіктерге жетуі үшін осы салада қызмет ететін мамандардың білім сапасын, қызмет түрлерін арттыру қажет. Қызмет етушілердің ең басты күш жігері демалушыларға арналып, қонақтардың ойын жаулап, көңіл күйлеріне қарай ауқымды дәрежеде қызмет көрсету. Сондықтан, кадрларды кәсіби түрде дайындау туризм саласының әлеуметтік-экономикалық өсуіне қарай тұрақты дамыту керек. Қонақ үй қызметкерлерін кәсіби жоғары деңгейде дайындау қонақ үй қызметінің имиджін көтерумен қатар, қонақ үйді дәрежелі қызмет сапасы жоғары деңгейге көтереді.

Қазір қонақ үй бизнесі жоғары дамудағы өзекті саласы болып тұр. Бұл индустрия дамып жатқан аумақтың инфрақұрылымына, тұтынушылық нарығына және басқа да кәсіпкерлік қызметтердің дамуына өзінің экономикалық ықпалын тигізеді. Өткен 2015 жылы ең көп табысқа ие болған сала – қонақүймен мейрамхана бизнесі болды. Бұл саланың таза кірісі (рентабельдігі) 24 пайыздан асқан. Сол себепті қазіргі уақытта қонақ үй бизнесі өте тиімді, әрі көп кіріс, пайда алып келетін бизнес болып саналады [6].

Жалпы алғанда, қонақ үй сервисінің дамуы қарқынды. Оны келешегі бар қызмет қатарына жатқызуға болады.

Қолданылған әдебиет:

1. УП М.Р.Смыкова, О.Ж.Устенова «Маркетинг индустрии гостеприимства». Алматы – 2011 – 240 б.
2. С.Медлик, Х.Инграм «The Business of Hotels». М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 б. (Шетелдік жинақтан)
3. Барлықов Е.К., Онаева Б.Т. «Сервистік қызмет» – оқу құралы//Алматы: Экономика, 2013 – 226 б.
4. Қазақстан Республикасының статистика туралы агенттігі [электронды ресурс]. – Кіру режимі: <http://www.stat.gov.kz>;
5. Бесекей Е. «Қонақ үй бизнесі» – оқу құралы//Алматы: Экономика, 2012 – 240 б.
6. Іскерлік ақпарат орталығының сайты [электронды ресурс]. – Кіру режимі: <http://www.kapital.kz>