



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ФЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҮЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ



СОВЕТ МОЛОДЫХ УЧЕНЫХ
Еуразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«ФЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ - 2014» атты
IX қалықаралық ғылыми конференциясы**

**IX Международная научная конференция
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ - 2014»**

**The IX International Scientific Conference for
students and young scholars
«SCIENCE AND EDUCATION-2014»**

2014 жыл 11 сәуір
11 апреля 2014 года
April 11, 2014



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

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2014»
атты IX Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
IX Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2014»**

**PROCEEDINGS
of the IX International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2014»**

2014 жыл 11 сәуір

Астана

УДК 001(063)
ББК 72
F 96

F 96

«Ғылым және білім – 2014» атты студенттер мен жас ғалымдардың IX Халықаралық ғылыми конференциясы = IX Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2014» = The IX International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2014». – Астана: <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2014. – 5831 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-610-4

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.

УДК 001(063)
ББК 72

ISBN 978-9965-31-610-4

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2014

времени от 1000 до 1500 человек. 6 июля 2012 года в 12:30 состоялось открытие соборной мечети «Хазрет Султан», которая пополнила список уникальных объектов столицы. Здание

построено в классическом исламском стиле с применением традиционных казахских орнаментов. Расположенная на правом берегу реки Есиль мечеть соседствует с Дворцом мира и согласия и монументом «Қазақ Елі». Она может вместить пять тысяч молящихся, а в праздничные дни — до 10 тысяч человек. Площадь всей мечети более 11 гектаров, а площадь сооружений составляет 17 700 квадратных метров. «Хазрет Султан» обладает самым большим куполом в [Казахстане](#) высотой 51 метр и диаметром в



основании купола 28,1 метров. В мечете также имеется восемь малых куполов диаметрами — 10,45 и 7,6 метров, и вершинами — 33,46 и 25, 25 метров. В углах мечети размещено 4 минарета высотой 77 м. По архитектурному замыслу, храм должен увенчать 80-метровый шпиль с полумесяцем, направленным строго в сторону Мекки. Что касается функциональности данного объекта, можно отметить, что в здании предусмотрены помещения для омовения и ритуала венчания, залы для чтения Корана и занятий учебно-просветительских групп. Одним словом, это грандиозное сооружение отвечает всем современным требованиям.

Сегодня храмы, мечети представляют собой не только помещения для молитвы и богослужений. Они являются историческими достопримечательностями нашего города, украшают город, привлекая своей удивительной архитектурой. Астана, как и в целом Казахстан многонациональна. Архитектуру города формируют традиции Европы и Азии. Культовые здания занимают ведущую роль в формировании облика города и влияют на городскую среду. Они отражают влияние определенной религии и является общественной единицей городской застройки. А территория вокруг зданий имеет хорошую организацию ландшафта и благоустройства, что создает комфортные условия для посетителей.

Список использованной литературы.

1. Переселение в Степной край в 1906 г. (области Акмолинская и Семипалатинская) выпуск XXVII. С-П . 1906 (материалы Государственного архива Омской области)
- 2 А.Ф.Дубицкий, «Город на Ишиме», Казахстан, 1986. «Где течет Ишим», Казахстан, Алма-Ата,1965г.С.29

УДК: 338.486(574)

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СЕРВИСА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Муртазин М. М.

m.murtazin89@mail.ru

Магистрант Архитектурно-строительного факультета, ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, Астана,
Казахстан

Научный руководитель – К.К. Арынов

В данной статье затронута актуальная на данный момент вопрос: рассмотрение и изучение проблем качества услуг в туристической отрасли. Так как даже при развитой инфраструктуры и коммуникаций, а также туристического потенциала, без качественного должного сервиса на высочайшем уровне, отвечающие по всем мировым стандартам достижение “максимума” и прибыли маловероятно.

This article touched upon the current issue: consideration and study of the problems of quality of services in the tourism industry. As even with a developed infrastructure and communications and tourism potential, without proper quality of service at the highest level that meets all international standards, the achievement of maximum profit and unlikely.

Переход к рыночной экономике и появление в Республике Казахстан высокодоходных слоев населения обусловило интерес к повышению качества туристических услуг, так как туризм является одной из самых динамичных отраслей экономики. Высокие темпы его развития, большие объемы валютных поступлений активно влияют на различные сектора экономики, что способствует формированию собственной туристской индустрии. Важным преимуществом туристической отрасли является то, что при относительно небольших инвестициях позволяет сразу же получать доход, при этом обеспечивается быстрая оборачиваемость средств. Кроме того, туризм во многих развивающихся странах играет большую роль в формировании вавого внутреннего продукта, в обеспечении занятости населения и активизации внешнеторгового баланса. Туризм оказывает также огромное влияние на развитие различных ключевых отраслей экономики и является одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире. Поэтому так необходимо в нашей стране развитие данной отрасли ускоренными темпами.

Проблема качества обслуживания в туризме - одна из самых актуальных в развитии этой отрасли народного хозяйства. На международном туристическом рынке качество обслуживания – самое сильное оружие в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристических комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристическим районам. Качество обслуживания в конечном счете способствует повышению экономической эффективности туризма [2, с. 68].

Комплексный характер туристической деятельности затрудняет установление единого показателя оценки качества обслуживания. Кроме того, влияние ряда факторов экономического, организационного, технического и т.д. характера не позволяет измерить качество обслуживания в различных видах туристической деятельности по одному и тому же показателю. Понятия «качество услуг» и «качество обслуживания» тесно связаны друг с другом, так как и то и другое зависит от производственных возможностей туристических объектов, будь то отель, пансионат либо санаторий.

Необходимо отметить, что среди отечественных ученых проблемами повышения качества услуг и обслуживания в нашей стране занимались: Орлов А.И., Саак А.Э., Пшеничных Ю.А., Кибанов А.Я., Мазур И.И., Шапиро В.Д.

Однако, в рассматриваемой области все еще остается большое количество малоизученных проблем. В частности проблем связанных с оценкой качества и эффективности туристических услуг и формированием на этой основе эффективных систем управления туристической фирмой. Слабоизученными являются так же проблемы, связанные с факторами внешней среды предприятия, которые прямо и косвенно относятся к качеству предоставляемых услуг. Основными характеристиками внешней среды являются ее сложность, динамизм и неопределенность. Внешние факторы в условиях рыночных отношений способствуют формированию качества услуг. К ним в первую очередь относятся: требования рынка, т.е. покупателей; конкуренция; нормативные документы в области качества продукции; необходимость завоевания достойного места, как на внутреннем, так и на внешнем рынке; обеспечение имиджа фирмы в среде покупателей, деловых людей и др.

Целью статьи является рассмотрение и изучение проблем качества услуг в туристической отрасли. Основной материал исследования. Качество услуг – это совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека.

Качество услуг зависит от ряда факторов. Факторы качества – качественные или количественные характеристики одного или нескольких свойств услуги.

Классификация факторов качества услуг достаточно обширная:

- показатели функционального назначения;
- показатели социального назначения;
- эргономические показатели;
- эстетические показатели;
- показатели безопасности;
- экологические показатели;
- патентно-правовые показатели;
- показатели стандартизованности [3, с. 111-112].

Кроме того, есть еще некоторые специфичные для сферы туризма факторы, в значительной степени, влияющие на создание качественного туристического продукта:

- 1) дискретность (непрерывность) производства туристических услуг и целостность их потребления. Профессионалы турбизнеса часто говорят: «Гостеприимство – искусство мелочей». В обеспечении качества туристического продукта все службы должны работать одинаково четко, слаженно и качественно;
- 2) возможность повторного производства туристических услуг на одинаково высоком уровне или продолжительности качества. Решение данной проблемы для многих производителей туристического продукта оказывается непосильной задачей, что, в свою очередь, часто становится причиной резкого снижения конкурентоспособности всего предприятия;
- 3) сфера туризма относится к такому виду деятельности, где производимый продукт, являясь неосязаемым, потребляется одновременно с его производством. У персонала предприятия нет шанса на исправление брака, а также на возврат гостя. Это очень важный момент, так как качество работы персонала существенно влияет на качественные характеристики самого туристического продукта. [1, с.56-57].

На практике качество услуги определяется:

- 1) оперативностью работы по подбору и организации туров по запросам клиентов - скорость обслуживания в комплексе определяет степень удовлетворения каждого клиента;
- 2) сроками получения справочной информации;
- 3) вежливостью обслуживания, которое выражается в радушии сотрудников туристической фирмы, их внимании к запросам каждого клиента, терпении при обсуждении маршрута;
- 4) соответствием предлагаемого тура реальному содержанию;
- 5) наличием согласования всех составных частей комплексного обслуживания [3, с. 55].

Качество услуг имеет специфические возможности и складывается из следующих составляющих:

1. Качество исполнения услуг – степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения.

Качество обслуживания населения – степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания.[1, с. 45-46]

2. Необходимым требованием повышения качества услуг в туристических предприятиях является соблюдение следующих условий:

Первое – это соблюдение основных и наиболее важных для сферы туризма принципов современного сервиса:

- 1) максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям потребителей и характеру потребления;
- 2) неразрывная связь сервиса с маркетингом, его основными принципами и задачами;

3) гибкость сервиса, его направленность на учет меняющихся требований рынка, предпочтений потребителей туристических услуг.

Второе - создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис. К ним относятся:

- 1) эргономичность рабочих мест;
- 2) внедрение новых технологий в обслуживании туристов;
- 3) четкая формулировка правил, обязательных для исполнения каждым сотрудником;
- 4) четкая система оценки качества работы каждого сотрудника, позволяющая объективно измерять количественно и качественно эффективность сервиса, особенно таких слабо поддающихся учету элементов, как доброжелательность и вежливость;
- 5) мотивация персонала, его искренняя заинтересованность в процветании всего предприятия, желание и умение делать всю работу максимально эффективно, настрой на самосовершенствование;
- 6) система повышения квалификации персонала.

Третье - оптимизация организационной структуры управления предприятия, предоставляющего туристические услуги. Оптимальной является такая организационная структура управления, где число элементов предельно мало (но без ущерба для качества обслуживания), то есть чем длиннее цепочка прохождения заказа, тем больше вероятность совершения ошибки.

Необходимым условием обеспечения непрерывности технологического процесса с одинаковым уровнем качества обслуживания является также эффективность взаимодействия всех элементов структуры, позволяющей немедленно исправлять случившиеся ошибки и исключать возможность их повторения.

Четвертое - всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса, предполагающий:

- 1) участие гостя в оценке качества и контроле за ним;
- 2) создание методик и критериев, позволяющих соотнести требования стандартов с фактическим положением дел;
- 3) создание систем самоконтроля персонала;
- 4) постоянная работа с группами качества;
- 5) применение четко сформулированных количественных критериев оценки качества предоставляемых услуг;
- 6) участие персонала в создании систем и критериев качества;
- 7) применение технических средств контроля за качеством;
- 8) создание служб контроля, куда бы входили представители различных служб: дирекции, финансового отдела, отдела безопасности, кадровой службы, руководители или сотрудники всех функциональных служб [1, с. 287-288].

Неотъемлемой частью достижения высокого качества услуг является наличие системы контроля. При создании системы контроля необходимо также соблюдать принцип непрерывности. Система контроля за качеством услуг должна обеспечивать в буквальном смысле ежесекундный контроль на всех этапах технологического цикла и по всем параметрам. Кроме того, функция контроля, являясь возвратной, должна напрямую обеспечивать гибкость и корректировку всех других действий по обеспечению качества услуг.

Таким образом, можно выделить два основных критерия системы качества: она должна обеспечивать высокий уровень качества услуг, его соответствие стандартам и потребностям туриста, а также служить инструментом для создания специальных технологий по рациональному управлению предприятием.

Выводы. Важной ответственной задачей для туристических предприятий является создание репутации высокого качества обслуживания гостей, которое обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб предприятия, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и

методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Представляемые туристические услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга, а так же требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг. К рекомендуемым требованиям к туристическим услугам и условиям обслуживания относятся: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; комплексность; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность. Необходимо, чтобы предоставление туристических услуг обеспечивало возможности получения не только основных, но и дополнительных услуг (бытовых, связи, торговых), создающих нормальные условия жизнеобеспечения потребителей [2, 118].

Список использованных источников

1. Кибанов А.Я. Оценка экономической эффективности совершенствования управления предприятием / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра, 2009. – 342 с.
2. Мазур И.И. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2007; Орлов А. И. Менеджмент : учеб. / А.И. Орлов. – М.: Изумруд, 2010. – 298 с.
3. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 188 с.

УДК: 338.483(574)

ПЕРСПЕКТИВА РАЗВИТИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА НА БАЗЕ Г. ТУРКЕСТАН

Муртазин М. М.

m.murtazin89@mail.ru

Магистрант Архитектурно-строительного факультета, ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, Астана,
Республика Казахстан

Научный руководитель – доктор архитектуры Арынов К.К.

В качестве исследовательской задачи автором была определена попытка оценить перспективу создания туристического центра на базе памятника истории и архитектуры г.Туркестан (Яссы) Для достижения поставленной задачи были проведены анализы, были определены туристический потенциал данного региона. По результатам проведенной работы были определены основные туристические маршруты, планы и цели для дальнейшего развития инфраструктуры региона.

As the research tasks of the author was a determined attempt to evaluate the prospect of creation of a tourist center on the base of the monument of history and architecture of Turkestan (Yassy) To achieve the objectives were conducted analyses were defined tourist potential of the region. By results of the conducted work were defined main tourist routes, plans and objectives for further development of the infrastructure of the region.

Туркестан (Яссы) был известен как духовный и политический центр тюркско-язычных людей и был столицей Казахского ханства. Туркестану 1 500 лет. Здесь на границе XIV-XV вв., после того, как по заказу эмира Тимура, известного в истории как Тамерлан, был установлен огромный мавзолей на могиле святого суфия шейха Ходжи Ахмеда Яссави, выдающегося поэта и гуманиста Средней Азии, духовного лидера тюрков, называемого также Хазрет (Азрет)-султаном.

Весь городской центр - является историческо-культурной резервацией Азрет-султана. Помимо мавзолея Ходжи Ахмеда Яссави, он включает в себя средневековую ванну, хилвет,