

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ  
МИНИСТРЛІГІ МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**



**Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТИ  
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н.  
ГУМИЛЕВА**

**"ТӘУЕЛСІЗ ҚАЗАҚСТАННЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ  
ДАМУЫ: ШЫНДЫҒЫ МЕН БОЛАШАҒЫ"  
атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының  
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК ТРУДОВ  
международной научно-практической конференции  
"СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ НЕЗАВИСИМОГО  
КАЗАХСТАНА: РЕАЛИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ"**



**9 желтоқсан, 2021  
Нұр – Сұлтан**

**ӘОЖ 338.2 (574) (075.8)**

**ҚБЖ 65.9 (5Қаз) я73**

**T29**

**Редакция алқасы**

*МАЙДЫРОВА А.Б.* - төрайым, э.ғ.д., профессор, кафедра меңгерушісі,

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*БАЙЖОЛОВА Р.А.* - э.ғ.д., профессор, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*ЕГЕМБЕРДИЕВА С.М.* - э.ғ.д., профессор, Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия

ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*ТЛЕСОВА Э.Б.* - э.ғ.к., доцент, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*БЕРЖАНОВА А.М.* - э.ғ.к., қауымдастырылған профессор, Л.Н. Гумилев

атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*ЖАНАБАЕВА Ж.К.* - э.ғ.к., доцент, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*АУЕЛБЕКОВА А.К.* - э.ғ.к., доцент Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*ДОСМАҒАНБЕТОВ Н.С.* - э.ғ.м., Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*КАЗБЕКОВА З.К.* - магистрант, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

*НҰРЛАНҰЛЫ А* - магистрант, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық

университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

**ISBN 978-601-337-610-3**

**T29** "Тәуелсіз Қазақстанның әлеуметтік-экономикалық дамуы: шындығы мен болашағы" атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының еңбектер жинағы. –Нұр-Сұлтан: Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, 2021. – 361 б.

Сборник трудов международной научно-практической конференции "Социально-экономическое развитие независимого Казахстана: реалии и перспективы". – Нур-Султан: ЕНУ им.Л.Н.Гумилева, 2021. – 361 с.

Works of the International scientific - practical conference "Socio-economic development of independent Kazakhstan: realities and prospects". - Nur-Sultan: L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2021. – 361 p.

ӘОЖ 338.2 (574) (075.8)

ҚБЖ 65.9 (5Қаз) я73

**ISBN 978-601-337-610-3**

© Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2021

© Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2021

Присматривается столица и к опыту проекта в Акколе, начав внедрение платформы Интернета вещей. В 2019 году Нур-Султан попал в международный рейтинг «умных городов» по версии IDC, получив рейтинг зрелости в 2,48 балла. Для сравнения, у Сингапура в этом рейтинге 4,4 балла, у Нью-Йорка - 3,7, у Дубая - 3,6, у Барселоны - 3,2, у Москвы - 3,1 [4]. Таким образом, Казахстан постепенно встраивается в глобальный тренд «умных городов», что и отметили участники панельной сессии «Умные города как основа цифровой экономики». Среди всех стран СНГ республика занимает уверенное второе место после России по развитию цифровизации. Уже сейчас создана необходимая инфраструктура для полноценной работы Умных городов в Нур-Султане, Алматы и Шымкенте. В ближайшее время планируется подготовить инфраструктуру еще 16 городов РК.

Концепт «умный регион» – эволюционная идея, основным содержанием которой является создание и развитие региона как конкурентоспособной в национальном и глобальном аспекте экономической системы, безопасной и комфортной для человека социально-территориальной общности, определяемой совокупностью экономических, социальных, экологических факторов на основе внедрения современных информационно-коммуникационных и других технологий. Он не ограничивается рамками электронизации и информатизации инфраструктуры и управления связями и отношениями в регионе, но предполагает также широкое внедрение принципов «умной специализации». ИКТ действуют в качестве катализаторов в достижении трех ключевых компонентов устойчивого развития – экономического роста, социальной интеграции и экологического баланса и могут обеспечить комплексный стратегический подход к устойчивости, что и делает их ключевым компонентом инновационного и пространственного развития региона.

### **Список использованной литературы**

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/model-umnogo-goroda-kak-proyavlenie-novogo-tehnologicheskogo-uklada>.
2. Интеллектуальные города. Умные город // TAdviser : портал. – 2019. – 18 марта. – [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интеллектуальные\\_города\\_\(Умные\\_города,\\_Smart\\_cities\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интеллектуальные_города_(Умные_города,_Smart_cities)).
3. [www.unssc.org > sites > unssc.org > files > 2030\\_agend](http://www.unssc.org/sites/unssc.org/files/2030_agend). Повестка дня в области устойчивого развития на период ...
4. [forbes.kz > news > 2019/01/29 > newsid\\_191710](http://forbes.kz/news/2019/01/29/newsid_191710). Астана включена в международный рейтинг IDC «умных ...

## **ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ҚОНАҚ ҮЙЛЕРДЕГІ СЕРВИС ЕРЕКШЕЛІГІНІҢ ЭКОНОМИКАҒА ӘСЕРІ**

**Оразбек А.А.**

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия Ұлттық университеті  
Қазақстан, Нұр-Сұлтан қ.

Заманның талабы да, адамның қалауы да күн санап сан құбылып жатыр. ХХІ ғасырдағы қонақ үй – туризмнің күретаымыры, комфорттың ғана емес, сонымен қатар интеллектуалдық демалыстың қайнар көзі, экономиканың өркендеу жолындағы басты нысананың бірі.

Қонақ үйдің сырты қанша жылтырап тұрса да, іші, келушілерге ұсынатын қызметтері дәл мұндай болмауы мүмкін. Яғни, сервисі ақсаңдап тұрады. Қазақстандағы қонақ үй қызметі – отандық экономиканың маңызды секторларының бірі. Ол жыл сайын 15-20%-ға өсетін экономиканың ең қарқынды және ауқымды дамып келе жатқан салалары төрінен орын алады. Қазақстан туризм қауымдастығының директоры Р.Шайкенова: «Қонақүй бизнесі өз бағытын өзгертті. Ендегі кезекте басты көздегеніміз – жергілікті тұтынушыларға қызмет көрсету» [1] деп атап көрсеткен еді. Демек, қазіргі таңда еліміздегі қонақ үйлер сервисі бойынша бәсекелеске түседі. Осының нәтижесінде еліміздің әр түкіпіріндегі қонақ үйлер сервисі де сан түрлі дәрежеде экономиканың жандануына әсер етіп жатыр. Мәселен, астанамыздың әкімшілік-іскерлік ауданының орталығында орналасқан «Rixos President Astana» қонақ үйін алайық. Негізінен, бизнес және т.б. іс-шараларға қолайлы залдары мен офистері сұранысқа ие. 2010 жылы Астанада ЕҚЫҰ саммиті өткен кезде «Rixos President» қонақ үйі қатысушылардың негізгі тұрғылықты жерінің біріне айналды. Онда әртүрлі елдердің 11 президенті (форумға келген 30 президенттің ішінде) тұрақтады. Яғни, белгілі бір дәрежеде экономиканың шетелдік қонақтар тарапынан өркендеуіне әсері тиіп жүр. Маңызды шаралар, екі жаққа да тиімді келісімшарттардан соң демалыс, жақсы көңіл күй сыйлайтын қызметтері де жоқ емес. Мұнда «Anjana Spa» орталығы өзінің жоғары дәрежедегі қызметі арқылы келген жанды баурап әкетеді. Дәстүрлі түрік моншалары – жұмыс күнінен кейін таптырмас демалыс орындары. Батыстық әдістер шығыстық тәсілдермен ұштасып, әртүрлі техникалар мен жеңілдету процедуралары, арнайы таңдалған массаж әдістерінің көмегімен сауықтыру шараларын ұсынады. Тазалық сақталады, сүлгілерді жиі-жиі ауыстырып, бассейн мен сауналар еденіндегі суды уақтылы сүртіп отырады. Бұндай детальдар бір келген қонақты тұрақты түрде келіп тұруға ықпал жасайды. Яғни, экономиканың дамуы қонақ үй сапасына да иек артады.

Talan Towers кешенінде бой көтерген «RitzCarlton Astana» – Қазақстан астанасындағы алғашқы люкс қонақүйі. Қонақ үйдің басты ерекшелігі – «жасыл» технологияларға иек артуы. Қонақүй LEED стандарты бойынша сертификатталған. Демек, қонақ үйді жобалаушылар тұтынушыларға әлемдік трендтерді, экологиялық жаңалықтар мен детальдарды ұсына білген. Қонақ үйдің бас менеджері Денис Курт Юнг: «Біздің қызметкерлер өте жоғары деңгейде қызмет көрсетеді. Біз тұтынушының бірдеңені сұрауын күтпей-ақ, қонақтардың қажеті мен көңіл күйін алдын ала болжаймыз» деп атап көрсетеді. Әрине, егер қызметкер қызметті дәлдікпен ұсына алса, нұр үстіне нұр. Тұтынушы мен қызметкер арасында көпір қаланып, келген қонақ үшін ыңғайлы, еркін атмосфера қалыптасады.

Сонымен қатар, қонақ үйдің бас менеджері Джан Гокташ карантиндік шаралардың әсері туралы: «Біз жағдайдың экономикаға әсерін 2020 жылдың наурыз айының басында айтарлықтай сезіне бастадық. Дегенмен біз жағдайды 2019 жылдың желтоқсанындағы алғашқы белгілерден бастап бақылап отырдық. Дағдарысқа қарсы профилактикалық шараларды қаңтар айынан бастап қолға алдық, сондықтан наурыз айында одан әрі іс-шаралар жоспары дайындалды» дейді. Осылайша «Ritz Carlton Astana» қонақ үйі әлемдік экономикадағы мәселелерді бақылай отыра, алдын ала дайындалып, қонақтар қауіпсіздігі үшін жасалған шараларымен оқ бойы алға шыққан.

Алматыдағы «Rahat Palace» қонақүйінің директоры Нұрлан Әлімжанов жыл тұрақты басталғанын, қонақүйдің негізгі жұмыс көрсеткіштері іс жүзінде 2019 жылдың осы кезеңіндегі деңгейде болғанын айтты. 2020 жылдың ақпанында іскерлік белсенділік, демек, қонақүйлердің толтырылуы бір жыл бұрынғыдан 8%-ға жоғары болғанын алға тартты [5].

Қонақ үй «St. Regis Astana» Есіл өзенінің жағасында Қазақстан астанасының Орталық саябағында орналасқан. «2020 жылдың сәуір айында бізде белгілі бір бөлмелер іс жүзінде «бос» болды. 2020 жылдың сәуірімен 2021 жылдың сәуірін салыстыратын болсақ, биыл келушілер саны 200%-ға өсті» деп түсіндірді Любовь Степанова, «The Ritz-Carlton Астананың» маркетинг және сату жөніндегі директоры [4]. Бұл қонақ үй дәстүрлі қабылдау бөлімінің жоғымен ерекшеленеді. Қонақ үй директоры Лучано Соццо: «Иә, біз әлемде алғашқылардың бірі болып бұл ұғымнан құтылдык. Қонақтарды қабылдау бөлімі немесе бірсарынды жымыған қызметкерлер емес, арнайы күтушілер күтіп алады». Яғни, бұл қонақ үй сервисі өзінің кәсіби күтушілері арқылы қонақ үй бизнесінде ойып тұрып орын алады.

Нұр-Сұлтандағы Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайының T1 терминалында Қазақстандағы ең футуристік капсулалық «Caps Lock» қонақ үйі орналасқан. Жолаушылар рейс күту кезінде душ қабылдап, демала алады. Ұйқыға арналған капсулалар жапон технологиясы бойынша жасалған. Қонақтарға қажеттінің бәрі бар: смарт-теледидар, жеке сейф, әртүрлі жарықдиодты шамдар, розеткалар, USB заряды, оқу үстелі, желдеткіш, кондиционер, өртке қарсы жүйе, оятқыш және, ең бастысы, таза әрі жеке гигиена құралдары бар ыңғайлы ортопедиялық төсек. Қонақ үйдегі барлық нәрсе келушінің магниттік SMART картасы арқылы басқарылады. Онлайн режимінде қонақтар кірістірілген планшеттерде өздерінің рейстерінің уақытын бақылай алады. Шағын қонақүйден душ пен дәретхана да табылады. Демек, осындай қонақ үйлер іс сапармен жүрген кеңсе қызметкерлері үшін өте тиімді. Қаланың мына шетінен басқа бір шетінен қонақ үй іздемей-ақ, жол жүруге қолайлы осындай қонақ үйлердің бары қуантады.

Экономиканың өсуі қонақ үй кірісіне тікелей тәуелді. Пандемиялық жағдай салдарынан еліміздегі қонақ үй қызметінің жұмысы бәсеңдеп қалғаны белгілі. Бір жыл ішінде қонақ үйге келушілер саны 42,9%-ға азайды. 2019 жылы қазақстандық қонақүйлерде, хостелдерде, демалыс үйлерінде және басқа да осыған ұқсас мекемелерде шамамен 6,27 миллион адамға қызмет көрсетілген.

2020 жылдың аяғында – 3,5 миллионнан аз. Осылайша, бір жылдың ішінде клиенттік база 2,7 миллион адамға қысқарды [6]. Бұған қарамастан қазіргі таңда қонақ үйлер аяққа тұрып, қызметтерін жандандырып жатыр. Мысалы, төтенше жағдай енгізілгенге дейін «Almaty» қонақ үйін қонақтармен толтыру дәрежесі 50 %-дан асты. Өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда кірістер 35 %-ға өскенін көрсетті [5]. Яғни, алға жылжу, қонақтарға қызмет көрсету саласында айтарлық өзгерістер бар.

Қонақүй қызметтеріне тұтынушылардың қанағаттануын үнемі талдап, бақылап отыру қажет. Оған қоса тұтынушыларға қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстар енгізуге мүмкіндік берген абзал. Өйткені тұтынушы көрген мәселелерді басшылық аңғармай қалуы мүмкін. Бұл ретте бәсекелестерді де ұмытпау керек. Бәсекелестердің қызметтерінің сапасын зерттеу олардың қызметтерінің жаңашылдықтарын жақсартуға және ілесуге мүмкіндік береді [2]. Әлбетте, кез келген қонақүйдің басты байлығы – оның қызметкерлері. «Қонақ үй индустриясы» деп аталатын орасан зор механизм кілті жұмысшыларда. Мәселен, «Rixos President Astana» қонақ үйінің даяшысы Наурыз Байқадамов: «Қонақ үй персоналды ротациялауды жүзеге асырады, бұл кезде даяшы бір күндік бариста немесе бармен бола алады, ал олар, керісінше, залда қонақтарға қызмет көрсетеді. Бірақ сіз кім болсаңыз да, даяшы немесе бармен болсаңыз да, басты міндет – қонақтарды қуанту» [3] дейді. Яғни, бұл – қонақ үйдің ерекшелігі. Осылай жұмыс түрін алмастырып отыру арқылы қызметкер арасында байланыс нығайып, жұмыс өнімді болады.

Карантиндік шаралар қонақ үй бизнесіне әсер етпей қоймады. Көптеген қонақ үйлер кірістен қол үзіп, нарықтан шығып қалды. Соған қарамастан тұтынушылардың жағдайы мен денсаулығына мән беріп, жаңа шаралар қабылдаған қонақ үйлер де бар. Мәселен, «Marriott International» компаниясының бақылауындағы алматылық «The Ritz-Carlton» қонақ үйі ECOLAB-пен (жуғыш заттар мен кәсіби химия өндірушісі) бірлесіп қонақтар арналған аймақтарды тазалау мен дезинфекциялаудың жаңа хаттамасын әзірлеген. Бұл да сервистің жауапкершіліктен қашпай, тұтынушылар үшін қауіпсіз жағдай жасауға ден қойғанының белгісі.

«Novotel Almaty City Centre» пандемия кезінде бөлмелердің кірісі 57%-ға, толтыру 29%-ға төмендеді. Қазақстанның түкпір-түкпірінен демалушыларды тарту үшін қонақ үй жұма, сенбі және жексенбі күндеріне арнайы тарифі бар «Weekend» пакетін, сондай-ақ «Novotel» қонақүйлеріндегі отбасыларға арналған ұсынысты жасады - бір бөлмені брондау кезінде қонақтарға екінші бөлмеге 50% жеңілдік беріледі. Одан бөлек карантин жарияланған кезде Алматыдағы «Novotel» қонақ үйінің тоғыз бөлмесінде отанына орала алмай қалған шетел азаматтары мен басқа қалалардан келген қазақстандықтар болған. Қонақтардың қонақүйден шығуына рұқсат етілмеді. «Novotel» қызметкерлері жабық қонақүйде қонақтармен бірге болған жеті еріктіден тұратын «жедел жәрдем тобын» құрды. Карантинге жабылғандардың арасында Алматы облысынан келген отбасы да бар. Күйеуі жас келіншекті жүктілігі туралы кеңес алу үшін әкелген, бірақ ерлі-зайыптылар кері қайтып үлгермей қалған. Нәтижесінде сәби

Алматыда дүниеге келді, ал «Novotel» «карантин командасы» отбасыға әдемі көрінісі бар жақсартылған бөлмені, жұмсақ ойыншық сыйға тартты [4]. Жаңа туған нәресте өзінің алғашқы күндерін қонақ үй қызметкерлермен өткізген. Осылайша қонақ үй қызметкерлері қысылтаяң шақта өз қонақтарының қасынан табылып, қонақ үй қызметінің сервисін жақсы жағынан таныта алған.

Қорытындылай келе, Қазақстандағы қонақ үйлер сервисі бір-бірінен екшеленіп, өз даму жолын қалыптастыра алған әрі экономикалық кризиске қарамастан жағдайдан шығу жолдарын қарастырып, өз бетінше қонақтарды тарта білген. Жұмыс бабымен ел кезушіге де, отбасымен демалушыға да, достармен көңіл көтеруге де лайық арнайы қызмет түрлері өркендеп келеді. Пандемия жағдайында да қол қусырып отырмай, тұтынушылар үшін қауіпсіз қызмет ұсына білген қонақ үйлер сервисі мақтауға тұрарлық. Отандық қонақ үй бизнесі әлемдік жаңалықтардан қалысар емес. Шетелге жүгірмей-ақ, отандық қонақ үйлер қызметін пайдалануға дағдылану керек. Сонда ғана қонақ үй сервисіне деген талап күшейіп, сұраныс артады.

### **Пайдаланылған әдебиеттер тізімі**

1. Годовой отчет ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация Гостиниц и ресторанов в форме объединения юридических лиц». Алматы, 2018.
2. Кудербаева М.К. Инновационное развитие гостиничного бизнеса Казахстана: Вестник КазНУ. Алматы, 2010.
3. Альбекова А. Лучано Соццо: «Наш отель – это не какой-то коробочный концепт» // [inbusiness.kz](http://inbusiness.kz), 2017.
4. Качалова Н. Как брендовые отели Казахстана возвращаются к обычной жизни // [kursiv.kz](http://kursiv.kz), 2020.
5. Мир финансов. Выживание без гостей. Грозит ли банкротство казахстанским отелям // [wfin.kz](http://wfin.kz), 2020.
6. А. Никоноров. Итоги 2020 года на гостиничном рынке Казахстана // [hoteliernews.ru](http://hoteliernews.ru), 2021.

### **ҚАЗАҚСТАН МЕН РЕСЕЙДІҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ РЕЙТИНГТЕРДЕГІ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ДАМУДЫ СИПАТТАЙТЫН КӨРСЕТКІШТЕРІ БОЙЫНША ПОЗИЦИЯЛАРЫ**

**Рахметулина Ж.Б., Сулейменова А.О.**

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті

Қазақстан, Нұр-сұлтан қ.

[rahmetulina\\_zh@mail.ru](mailto:rahmetulina_zh@mail.ru)

С.Аманжолов атындағы Шығыс Қазақстан университеті

Қазақстан, Өскемен қ.

[Asel\\_1982\\_17@mail.ru](mailto:Asel_1982_17@mail.ru)