

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**«ҚОНАҚ ҮЙ-МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНІҢ ҚАЗІРГІ ДАМУ
ТЕНДЕНЦИЯЛАРЫ»**

халықаралық онлайн-конференциясының

ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ

12 наурыз 2020 ж.

СБОРНИК ТРУДОВ

международной онлайн-конференции

**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»**

12 марта 2020 г.

PROCEEDINGS

of the international online-conference

**«MODERN TRENDS OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS
DEVELOPMENT»**

12 March 2020

Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Нур-Султан, Казахстан
Nur-Sultan, Kazakhstan

УДК 005(063)
ББК 65.050.2
Қ 64

Редакционная коллегия:

Декан Экономического факультета д.э.н., профессор Макыш С.Б.,
Заведующий кафедрой «Туризм» к.э.н., доцент Дуйсембаев А.А.
к.э.н., доцент кафедры «Туризм» Муталиева Л.М.

Ответственная за НИР кафедры «Туризм» к.э.н., доцент Мусина К.П.

Старший преподаватель кафедры «Туризм», Магистр международного бизнеса в гостиничном, курортном и спа управлении Асемжар Н.Д.

Қ 64 Қонақ үй-мейрамхана бизнесінің қазіргі даму тенденциялары: халықаралық онлайн-конф.еңбектер жинағы. – Нұр-Сұлтан: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2020.

Современные тенденции развития гостинично-ресторанного бизнеса Сб. материалов межд. онлайн-конф. – Нур-Султан: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2020.

Proceedings of the international online-conference «**Modern trends of hotel and restaurant business developmen**» Nur-Sultan, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2020.

ISBN 978-601-337-310-2

Халықаралық онлайн конференцияның еңбек жинағында Қазақстан Республикасында және шетелде қонақ үй және мейрамхана бизнесінің дамуының өзекті тенденциялары қарастырылған.

В сборнике материалов международной онлайн конференции рассмотрены актуальные тенденции развития гостиничного и ресторанного бизнеса в Республике Казахстан и зарубежом.

The proceedings of the international online conference discuss current trends in the development of hotel and restaurant business in the Republic of Kazakhstan and abroad.

УДК 005(063)
ББК 65.050.2
Қ 64

ISBN 978-601-337-310-2

© Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2020

© Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2020

© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2020

5. Concept note: Towards the Development of the 10YFP Sustainable Tourism Programme, p.6.
6. Website of forbes www.forbes.com

ҚОНАҚ ҮЙ КӘСІПОРЫНДАРЫНЫҢ ЖІКТЕЛУІ

Нұрмұхан З.Б.

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,
Нұр-Сұлтан қаласы, Қазақстан Республикасы
E-mail: nzarina23@mail.ru

Қонақүйлердің жіктелуі халықаралық және ұлттық деңгейлерде, сонымен қатар қонақ үйлер желілері, қауымдастықтар, одақтар аясында реттеледі. Әлемде қонақүйлердің бірыңғай жіктелуіне ұлттық дәстүрлер, мемлекеттер арасындағы мәдени және тарихи айырмашылықтар, сапа өлшемдері және т.б. кедергі келтіруде. ДСҰ, Еуропалық Одақтың Қонақ үй және мейрамхана индустриясы жөніндегі комитеті, Халықаралық қонақ үйлер қауымдастығы қонақүйлердің бірыңғай жіктеуі үшін енгізу әрекеттері оң нәтижеге әкелген жоқ.

Міндеттер мейлінше қиын, өйткені қонақ үйлерден басқа көптеген басқа орналастыру орындары бар (мотельдер, кемпингтер, ротелалар, ботельдер, лагерь алаңдары және т.б.).

ДСҰ қонақүйлер мен ұқсас кәсіпорындар төрт үлкен топтың біреуін құрайтын орналастыру объектілерінің стандартты жіктемесін жасады (1-сурет).



1-сурет. ДСҰ ұсынатын орналастыру құралдарын жіктеу

Қонақ үй - бұл тәулік бойы күрделі технологиялық процессі бар ғимарат (немесе ғимараттар кешені), онда клиенттерге бөлмелерді (немесе бөлмелердегі орындарды), сонымен қатар қонақ үй өнімін ыңғайлы және қауіпсіз тұтынуға бағытталған қосымша қызметтер ұсынылады. Қазіргі заманғы қонақ үй - бұл жай тұратын жер емес; бөлмелер санының бір бөлігі кеңселер, фирмалар мен мекемелердің уақытша өкілдіктері үшін пайдаланылады. [1]

ДСҰ анықтамасы бойынша қонақүйлер келесі ерекшеліктерге ие:

- белгілі бір минимумнан асатын бөлмелер саны;
- міндетті қызметтер жиынтығы (бөлмелер мен жуынатын бөлмелерді тазарту, күнделікті төсек-орын жабдықтау, бөлмеде қызмет көрсету)

- қосымша қызметтердің белгілі бір спектрі.

Қазіргі уақытта 30 түрлі жіктелімдер бар, оның ішінде ең көп таралған:

Қонақ үй орналасқан жері бойынша:

1) қала шегінде орналасқан (ішінде, сыртында). Іс жүзінде барлық іс жүзінде іскерлік қонақ үйлер, люкс қонақ үйлер, орта класты қонақ үйлер;

2) теңіз жағалауында орналасқан. Бұл жағдайда теңізге дейінгі қашықтық өте маңызды (50 метр, 100, 150, 200, 250, 300);

3) тауда орналасқан. Әдетте бұл ең ыңғайлы демалыс орнында туристік бағыттағы көркем таулы жерлерде шағын қонақ үйлер. Тау қонақ үйінде, әдетте, оның қонақтарының жазғы және қысқы демалысы үшін қажетті жабдықтар, мысалы, альпинистік және тау шаңғысы құралдары, көтергіштер және т. б. бар.

Баға деңгейі бойынша:

- бюджеттік (25-35 АҚШ доллары));
- үнемді (35-55 АҚШ доллары);
- орташа (55-95 АҚШ доллары));
- бірінші сыныпты (95-195 АҚШ доллары));
- апартаменттік (65-125 АҚШ доллары);
- фешенебель (125-425 АҚШ доллары)

Жайлылық деңгейі бойынша жіктеу:

Қонақ үй кәсіпорындарының жайлылық деңгейі бойынша жіктелуі қонақ үй қызметтерінің сапасын басқару мәселелерін шешуде үлкен рөл атқарады.

Негізгі өлшемдер:

- нөмірлік қордың жағдайы: бөлмелер ауданы (м²), бір орындық (бір бөлмелі), көп бөлмелі нөмірлер, Апартаменттер нөмірлері, коммуналдық қолайлылықтың болуы және т. б . ;

- жиһаздың, санитарлық-гигиеналық мақсаттағы заттардың жағдайы және т. б.;

- тамақтану кәсіпорындарының болуы және жағдайы: мейрамханалар, дәмханалар, барлар және т. б.;

- ғимараттың, кірме жолдардың жай-күйі, қонақ үйге іргелес аумақты жайластыру;

- ақпараттық қамтамасыз ету және техникалық жабдықтау, оның ішінде телефон, спутниктік байланыс, теледидар, тоназытқыштар, шағын-барлар, шағын-сейфтер және т. б.;

- бірқатар қосымша қызметтерді ұсыну мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Көрсетілген параметрлер іс жүзінде бүгінгі күні бар қонақүйлерді жіктеу жүйесінде бағаланады. Сонымен қатар, бірқатар талаптар персоналға және оның дайындығына: білімі, жіктелуі, жасы, денсаулық жағдайы, тілдерді білуі, сыртқы түрі мен мінез-құлқына қойылады.

Нөмірлік Қордың сыйымдылығы бойынша жіктеу

Нөмірлік Қордың сыйымдылығы деп клиенттерге бір уақытта ұсынылуы мүмкін орындар (нөмірлер) саны түсініледі.

Көптеген елдер сыйымдылығы бойынша Қонақ үйлерді жіктеуге келесі тәсілді қолданады:

- шағын-100-150 нөмірге дейін;
- орташа-100 ден 300-400 нөмірге дейін;
- үлкен - 300-ден 600-1000 нөмірге дейін;

- алыптар-1000 нөмірден астам.

Қазір Қазақстанда сыйымдылығы 10-нан 100-ге дейінгі қонақ үй шағын болып саналады (10 нөмірі жоқ орналастыру құралы, бізде қонақ үй болып саналмайды).

Сондай-ақ ұлттық стандарттар мен қонақ үй қызметтерін сертификаттаудың заңға тәуелді ережелері жолымен мемлекет немесе ұлттық қонақ үй қауымдастықтары қолдайтын ұлттық жіктеу жүйесі бар, негізінен материалдық базаның сандық сипаттамаларына, сервистің толықтығына, қонақ үй қызметтерінің деңгейі мен сапасына қатысты.

Ең көп таралған деп еуропалық деп аталатын француз ұлттық классификациясы саналады, ол белгілі бір жұлдыздардың санына сәйкес келетін санатты қонақ үйлер үшін орнатады (1*, 2*, 3*, 4* немесе 5*). Мұндай жүйе қонақ үй қызметтерінің нарығын барынша толық қамтуға мүмкіндік береді.

Бірде-бір қонақ үй кәсіпорны, егер ол келесі топтарға біріктірілген ең төменгі талаптар-критерийлерге сай келмесе, санат беруге үміткер бола алмайды:

- А-бөлмелер саны;
- В-жалпы үй-жайлар;
- С-қонақ үй жабдықтары;
- Д-қонақ үйдің жайлылығы;
- Е-қызмет көрсету;
- F-мүмкіндігі шектеулі адамдар мен мүгедектерге қол жетімділік.

Неміс жіктемесіне сәйкес, қонақ үй кәсіпорындары бес сыныпқа бөлінеді.

- туристік класс - *;
- стандартты сынып - **;
- жайлы сынып - ***;
- бірінші сынып - ****;
- люкс -*****.

1994 жылы "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы стандарттау" 28681-90 ГОСТ - ке сәйкес "Қонақ үйлерді жіктеу өлшемдері туралы Ереже" әзірленді, оған сәйкес жұлдыздар бойынша - Француз сыныптау жүйесін енгізу ұсынылды (қонақ үйлер үшін бірден беске дейін, мотельдер үшін бірден төртке дейін).

Қонақ үй кәсіпорнының ұйымдық құрылымы қонақ үйдің тағайындалуымен, оның орналасуымен, қонақтардың ерекшелігімен және басқа да факторлармен анықталады. Ол әрбір қызметкерге жүктелген өкілеттіктер мен міндеттердің көрінісі болып табылады. Қонақ үйде келесі негізгі қызметтер қарастырылған (2-сурет) [5]:

- қабылдау және орналастыру қызметі;
- нөмірлік қорды пайдалану қызметі;
- коммерциялық қызмет;
- техникалық қызмет;
- әкімшілік қызмет;
- дирекция.



Ескерту-деректер негізінде жасалды[2],[3],[4]

2-сурет. Қонақ үй-мейрамхана кәсіпорнының негізгі қызметтері

Әдебиетгер:

1. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ. - М.: ЮНИТИ, 2015. – 463 с.
2. Организация и управление гостиничным бизнесом/ Под ред. А. Л.Лесника. – М., 2002. – 512 с.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник / Под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. – М.: Издательский Дом «Альпина», 2001. – 576 с.
4. Классификация средств размещения туристов, рекомендуемая ВТО // <http://social-culture.ru/index.php?request=full&id=213>
5. Яковлев Г. А. Экономика гостиничного хозяйства: Учебное пособие. – Москва, 2006. – 224 с.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Абдрказакова Л.С., Ким П.Г.

Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика
Казахстан

E-mail: abdrkazakova.leila@gmail.com, lanasexams@mail.ru

Индустрия туризма и отдыха характеризуется высоким уровнем динамичных изменений. В настоящее время весь сектор сталкивается с еще большими проблемами, связанными с огромными сложностями, глобальной конкуренцией, быстрым изменением структуры, процессов и продуктов, изменением ценностей и стандартов среди клиентов, социальными изменениями и многими другими факторами. Этот рыночный динамизм еще более ускоряется благодаря большой доле информационных и коммуникационных технологий, используемых в этом секторе. фактор, который также ответственен за создание совершенно нового баланса власти между клиентами и поставщиками. Добавьте к этому, что растущие ожидания со стороны спроса в сочетании с новым уполномоченным представлением о себе клиентов, которые могут или хотят принять новое и более активное правило в цепочке создания стоимости в будущем, призыв к инновационному подходу, который будет принят всей отраслью[1].

На сегодняшний день в мире полном инноваций, сложно удивить людей чем-то новым. Новые технологии захватили все сферы человеческой жизнедеятельности. Каждый день мы сталкиваемся с теми или иными видами инноваций или гаджетов: в школе используются электронные журналы или интерактивные доски; в офисах – устройства для видео- и телеконференций; в торговых центрах – информационно-справочные стенды и т.п. В частности, в данной статье мы рассмотрим влияние инноваций на спрос на товары и услуги и функционирование гостиничных предприятий.

Актуальность данной темы заключается в том, что при глобальной цифровизации общества, внедрение новых технологий должно спровоцировать проведение эффективной инновационной политики, что в свою очередь активизирует распространение новых видов товаров, услуг и технологий на уровне предприятия и улучшит сервис.

Целью написания данной статьи является рассмотрение новых технологий как способа модернизации гостиничных предприятий, на основе зарубежного опыта, а также изучение результатов внедрения инновационных проектов в процесс реализации услуг зарубежных гостиничных сетей и предприятий, и последующее выявление преимуществ и недостатков их использования. Инновационная политика на самом деле уже давно взяла бразды правления в свои руки, правда пока эта практика нашла своё место лишь за границей. В качестве наиболее распространённых примеров можно отметить: