

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

атайды . Бүгінгі таңда қонақ үй-мейрамханалық кәсіптің дамуы өзекті мәселеге айналды. Себебі, Қазақстанда қоғамдық тамақтандыру саласы, оның ішінде қонақ үй-мейрамхана саласы өте жоғары қарқынмен дамып келеді.

Қазіргі кезде мейрамхана бизнесі елімізде қарқынды түрде дамып келеді. Әрі табысты, әрі пайдалы кәсіп түрі саналады. Бұрынғы кеңестік кезеңдегі қоғамдық тамақтандыру орталықтары деңгейінен әлдеқайда өскен. Халықаралық тәжірибеде қонақ үй индустриясы және мейрамхана бизнесі барынша дамыған салалардың бірінші сатысында тұр.

“Бәсекелесі көп сала болып саналғанымен табысы да айтарлықтай. Мейрамхана шаруашылығын жүргізушілердің тақырға отырғаны жоқ. Істің көзін таба білсе, келушілерге бармағын жалап жейтін дәмді асын ұсынса болғаны.

Әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының статистика агенттігінің ресми сайты www.stat.gov.kz
2. Шеденов У.К., Ильясов Д.К. Теория маркетинга и менеджмента в сфере услуг. — А.: Қазақ университеті , 2002. – 320с.
3. Особенности менеджмента туризма в Казахстане // Сборник материалов международной научно-практической конференции «Казахстан на пути к новой модели развития: тенденции, потенциал и императивы роста»/ Под ред. проф. Н.К. Мамырова.– Алматы: Экономика, 2001. – Ч.8. – 0,5 п.л. (в соавт.).
4. Астана қаласының әкімдігінің ресми сайты // www.astana.kz
5. Standard & Poor’s зерттеу агенттігінің ресми сайты // www.globalcreditportal.com

МЕХАНИЗМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СЕРВИСА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Балгабаева В.Т., Жакия М.Р.

Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева,
г.Нур-Султан, Республика Казахстан
e-mail: vtbal@list.ru, Roha_1998@mail.ru

Аннотация

В статье показаны пути улучшения сервиса в гостиничных компаниях. Установлена роль современных технологий в развитии индустрии гостеприимства. Описано общее состояние развития туристской отрасли. Приведены статистические данные по росту показателей мирового туризма по регионам. Рассмотрены программы по совершенствованию обслуживания в туризме, сфере гостиничного хозяйства.

Ключевые слова: туризм, индустрия гостеприимства, гостиничное хозяйство, инновация, гаджет, программа, технология.

На сегодняшний день одной из самых популярных и очень быстрорастущих отраслей индустрии является гостиничное хозяйство. Уже сейчас эта индустрия достигла многих экономических и социальных уровней, тем не менее не остановила темпов развития.

Согласно исследованиям аудиторно-консалтинговой компании Deloitte, входящей в международную «большую четверку», основным способом достижения успеха в гостиничной индустрии является метод предоставления услуг и мышление клиента [1].

В настоящее время отели предлагают автоматизированные виды предоставления услуг. В сфере услуг обеспечиваются технологическая поддержка, тренинги и высшее образование в отрасли. Сегодня технологии играют ключевую роль в социальном мире и поэтому тесно связаны с маркетинговыми стратегиями. Все это является ключевым аспектом успеха гостиничного бизнеса.

Когда речь заходит о быстрорастущей гостиничной индустрии, первое, что приходит на ум, это, конечно же, постоянно расширяющаяся и развивающаяся индустрия туризма. Следовательно, чем динамично развивается индустрия туризма, тем интенсивнее будет развиваться в области размещения туристов. На следующей диаграмме представлены статистические данные по количеству международных посетителей.

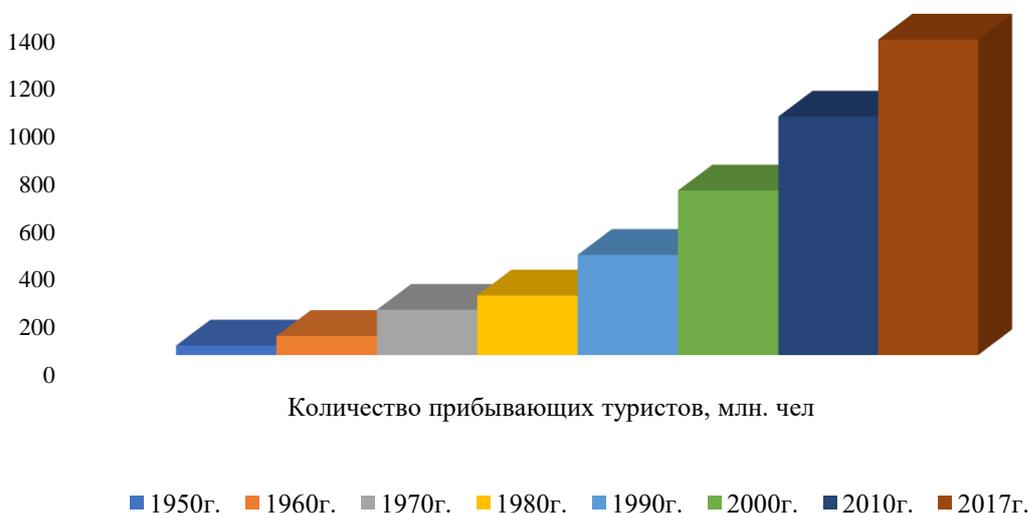


Рисунок 1. Увеличение количества туристов, прибывающих по всему миру [2]

Теперь давайте подробнее раскроем показатели 2017 года и более детально рассмотрим количество посетителей по материкам.

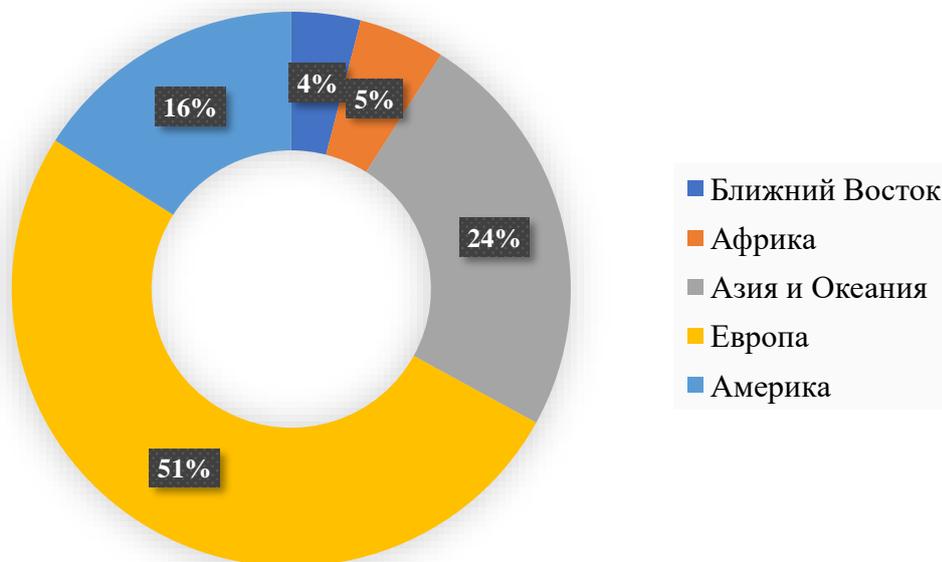


Рисунок 2. Доля международного туризма по географическим регионам [2]

Еще одним доказательством динамичного развития туризма являются иллюстрации объема затраченных средств по данным 2017 года.

Образ жизни людей во всем мире меняется, это воздействует появлению новых волн, способствующих дальнейшему развитию туризма. Увеличение внутреннего дохода, новые тенденции, лучший баланс между работой и жизнью, экологически чистые путешествия, занятость женщин и многое другое являются движущими силами развития отрасли. Люди каждый год с нетерпением ждут, чтобы увидеть новые города, земли и исторические места. Развивающиеся страны, такие как Индия, ожидают не менее 7 процентов развития туризма ежегодно, аналогичные результаты и в других странах. Согласно отчету, Travel and Tourism Impact 2017, мы видим, что ВВП вырос с 3,1% в 2016 году до 3,8% в 2017 году.

Общая сумма затрат - 1, 237 млрд долларов США

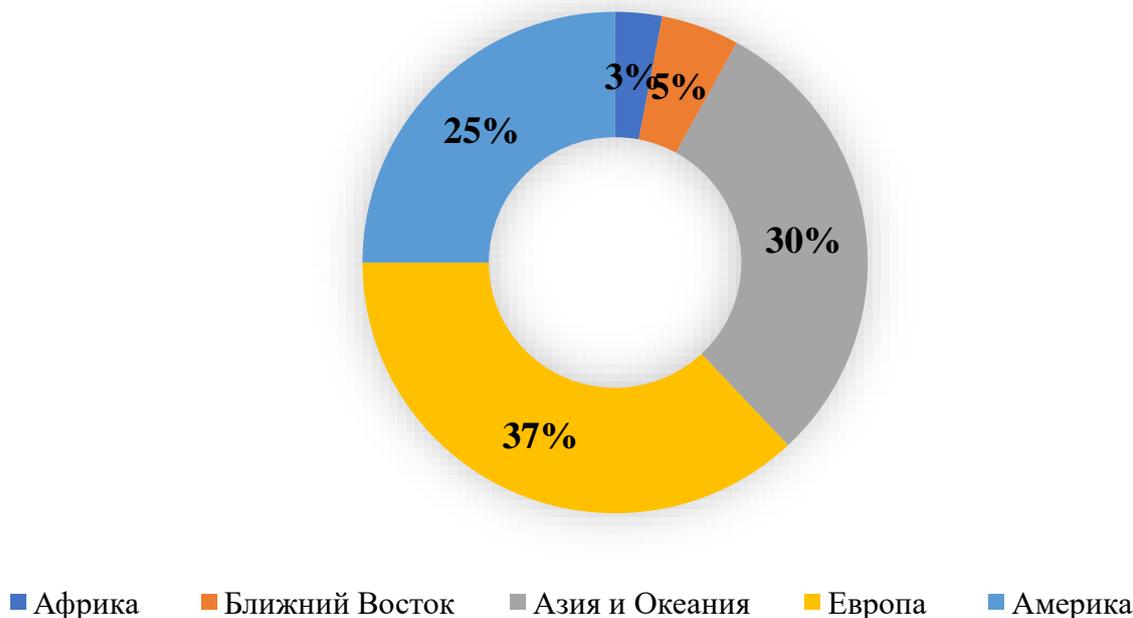


Рисунок 3. Доля затраченных средств туристами по всему миру в 2017 году по регионам [3]

Анализ потребностей потребителя и возможность выхода в интернет. Обслуживание является одной из главных опор гостиничного бизнеса. Потребители должны чувствовать себя королем. С этой целью огромное влияние оказывают онлайн-сайты, специальные демонстрационные веб-страницы, сайты для путешественников, туристские реквизиты и другие технологические вспомогательные средства.

Гаджеты и программы. Это является главным двигателем беспрецедентных темпов развития гостиничного бизнеса. В настоящее время у нас есть программы в гаджетах, которые поддерживают каждый элемент или действие. Все программы делают нас еще ближе к нашим любимым отелям и ресторанам. Таким образом, современная индустрия гостеприимства изменилась по-новому. Чтобы более подробно ознакомиться с этим, приведем несколько примеров.

- Snappii – эта программа позволяет создавать приложения на основе ваших потребностей. Это идеальная программа, особенно для гостиничного бизнеса, поскольку она помогает сотрудникам экономить время при принятии многогранных заказов. Заказчик всегда доволен оперативным и корректным обслуживанием.

- Chef's journal – с помощью этой программы шеф-повары и гурманы мира смогут поделиться своими собственными рецептами, а новые повара пройти тренинги.

Также можно упомянуть такие веб-страницы, как Booking, TripAdvisor и Expedia. На этих веб-страницах есть вся необходимая информация. Они могут найти отель, который ищут,

забронировать номер и сравнить цены с другими отелями на рынке. Кроме того, они смогут узнать мнение бывших отдыхающих и поделиться своим опытом [4].

Инновации и технологии в индустрии. В ближайшее время в гостиничных номерах вполне возможно наличие SIRI или виртуальных батлеров. На данный момент бренд Hilton вводит роботизированные услуги консьержа в своих отелях.

В компьютеризированном мире количество человеческих ошибок также уменьшилось, что способствовало дальнейшему развитию любой отрасли, не оставалась в стороне и индустрия гостеприимства.

В современном рыночном мире большое значение имеет цифровая технология. В частности, гостиничная индустрия, которая стремится удовлетворить потребности каждого потребителя и зависит от мнения потребителя, наиболее увлечена этой проблемой.

Цифровые технологии – ключ к современному. Это означает, что на сегодняшний день, если вы являетесь владельцем гостиницы, в интернете недостаточно просто веб-страницы вашей гостиницы. В настоящее время для вас важно сделать полноценный сайт для своего отеля и даже ввести возможность путешествовать в гостинице в формате 3D. И практически все отели теперь внедряют услуги онлайн-бронирования на своих сайтах [5].

Высококвалифицированный и разнообразный персонал. Да, люди являются основным фактором в этом развитии. Причина в том, что гостиница и гостеприимство зависят от рабочей силы. Для развития этой рабочей силы в настоящее время существует множество специализированных курсов гостеприимства, сертификационных центров и университетов, которые предлагают образование только в этой области. Если говорить о преимуществах этой отрасли, то в целом, по прогнозам, к 2023 году в индустрии гостеприимства будет работать примерно каждый десятый человек в мире. И в ближайшее время будет создано около 73 миллионов новых рабочих мест по всему миру [6].

Сейчас время, когда все меняется и обновляется. Гостиничный бизнес является одним из самых быстрорастущих секторов. В настоящее время гостиничные сети не только разрабатывают программное обеспечение для гаджетов, но и позволяют гостям управлять своим номером с помощью гаджета. Теперь посетители могут контролировать температуру и свет в своей комнате, используя гаджеты в качестве ключа. Причина, по которой эти технологии работают так хорошо, заключается в том, что люди, родившиеся в 1980-х и 1990-х, технологически подкованы. Почти у всех есть гаджеты. Вот почему использование инновационного программного обеспечения с помощью гаджетов сейчас очень эффективно в гостиничной индустрии. Кроме того, в настоящее время широко используется технология маяков, которая отправляет потенциальному клиенту возле отеля уведомления о различных скидках или предложениях. На сегодняшний день потенциальный потребитель может даже виртуально изучить все номера в отеле или SPA-центр.

Таким образом, мировая отельная индустрия развивается очень стремительно. Этому в большей мере способствует развитие туристского сектора в целом – увеличивается количество путешественников, частота их поездок, авиакомпании запускают новые направления и т.д.

Отельная индустрия в Казахстане развивается параллельно с мировой. Столица принимает большое количество мероприятий самых различных масштабов – конференции, форумы, выставки и т.д., что позволило городу Нур-Султану в 2018 году удостоиться звания «Лучший город делового и событийного туризма России и СНГ» на премии Business Traveller CIS & Russia.

Литература:

1 David Meerman Scott. The New Rules of Marketing & PR: How to Use Social Media, Online Video, Mobile Applications, Blogs, News Releases, & Viral Marketing to Reach Buyers Directly. – 2017. – P. 448.

2 Процентная доля посетителей по всему миру [Электронный ресурс]. – <https://www2.unwto.org/>

3 Доля затраченных средств путешественниками по всему миру [Электронный ресурс]. – [https:// http://www2.unwto.org/members/states](https://http://www2.unwto.org/members/states)

4 Suresh Kumar, Ashish Dahiya, Mohinder Chand Dhiman, International Tourism and Hospitality in the Digital Age. – 2015. – P. 327.

5 Jiuguang Feng, Wei Wang, Sacha Stocklin, Educational Strategies for the Next Generation of Leaders in Hotel Management. – 2015. – P. 399.

6 Pérez A. & del Bosque I. «Sustainable Development and Stakeholders: A Renew Proposal for the Implementation and Measurement of Sustainability in Hospitality Companies» // Knowledge & Process Management, Business Source Corporate, EBSCOhost. – № 21-3, – 198-205 p.

TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE RESTAURANT BUSINESS IN KAZAKHSTAN

Armanova S.B.

L.N. Gumilyov Eurasian National University, Nur-Sultan,
Republic of Kazakhstan
E-mail: sabinocka98@mail.ru

The modern restaurant business in Kazakhstan is represented by a wide variety of types of establishments: these are classic fast food, fast-food restaurants; restaurants of free flow ("free movement"), where they themselves choose different types of dishes; "Replicated" restaurants are middle-class establishments with high quality traditional cuisine that use fresh semi-finished products and freshly baked pastries of their own preparation. They are distinguished by a good level of service by waiters, various additional services, for example, free parking, landline phone, fresh press, take-away food; author's restaurants, where a high level of cuisine, service and prices is focused on regular customers.

But, despite such a great variety, today one of the main trends is the trend of interaction between elite restaurants and democratic cafes with a cozy atmosphere and low prices. These institutions are ultimately designed for the middle class [1]. Especially popular are national cuisines.

Italian cuisine today occupies a leading position in the world. In Astana, oriental cuisine comes first, followed by Italian, Korean, French and Chinese. The president of the association noted that many other Kazakhstan cities, unfortunately, cannot boast restaurants with pronounced national traditions. As a rule, these are restaurants with mixed cuisine.

Particular attention is paid to the development of service in the restaurant business, management. Service and atmosphere are the most important factor that is decisive for the visitor. The atmosphere determines everything, and if it is not in a particular institution, the client will no longer return there. Every little thing in the restaurant should be thought out, there should be coherence in the entire work of the institution.

Table setting also plays a very important role in the restaurant service. But today its minimization is observed, but this is a temporary trend. As for the dishes, then there is its own fashion. Now special preference is given to white dishes. This is due to the fact that it is on it that the chef can give scope to his imagination and creativity in the form of various dish decorations. Styling dishes for the general surroundings of the institution is another important detail that makes the restaurant unique, unlike any other.

In general, today in the development of the restaurant business in Kazakhstan there are also traced trends such as a commitment to healthy eating, an expansion of the assortment, the development of the concept of quick service, convenience for family visits, and the development of "replicated" restaurants. The advantages of working in a network format are also obvious [2].