

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

### 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](mailto:abdrkazakova.leila@gmail.com), [lanasexams@mail.ru](mailto: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:

## **1. Биометрические технологии для повышения безопасности и эффективности в гостиничных предприятиях.**

В последние годы биометрические технологии сделали существенный скачок в направлении повышения безопасности и эффективности, и в настоящее время они постепенно становятся неотъемлемой частью индустрии гостеприимства на всех фронтах. Внутренне биометрия может помочь менеджерам отелей и ресторанов улучшить процессы безопасности с помощью идентификации отпечатков пальцев и распознавания лиц, а также внедрить сложные системы обработки платежей, которые требуют повышенного уровня защиты от мошенничества.

На потребительском конце спектра инновации в биометрических технологиях позволят гостям приобретать продукты и услуги посредством биометрической аутентификации, такой как распознавание лиц или отпечатки пальцев. Этот вид бесшовной эффективности имеет множество применений в отрасли, например, возможность покинуть ресторан или выйти из комнаты, не дожидаясь счета или проводя операции с вашими сотрудниками[2].

## **2. Keyless Entries - Управляемый смартфоном номер.**

С бесплатными сопутствующими приложениями на рынке теперь можно удаленно управлять своей комнатой через телефон или планшет, чтобы включить телевизор, просматривать и заказывать еду и тому подобное. Это одна из лучших технологий гостеприимства, которая уже используется во многих отелях.

Смартфоны могут легко выступать в качестве ключей, пульта дистанционного управления и устройства управления голосовыми командами. Это не только улучшает пользовательский опыт, но и снижает стоимость гостиничного бизнеса в долгосрочной перспективе. Это также помогает получить ключевую информацию о клиенте, которую можно использовать для персонализированных маркетинговых предложений и услуг.

Многие отели сейчас позволяют управлять всем через приложения. Прямо от регистрации заезда до управления вашим освещением. Прямо от охлаждения / обогрева до заказа еды. Теперь все это возможно с помощью одного приложения. Самым известным примером в создании подобных технологий является проектирование «умных номеров», учитывающих предпочтения каждого гостя, в компании «Hilton». Это воплотилось в платформе «Connected Room», которая позволит гостям настраивать различные параметры в номере (освещение, температура в номере, положение штор или жалюзи, управление телевизором с помощью телефона или планшета) и управлять умной техникой. Для реализации данной идеи были созданы специальное мобильное приложение и сервис Hilton Honors, имеющий 4 уровня доступа: member, silver, gold, diamond[3].

## **3. Использование виртуальной реальности в гостиничных номерах.**

Гости могут заказать виртуальное путешествие через обслуживание в номерах. Эти услуги впервые разработаны Marriott и находятся на стадии бета-тестирования для многих гостиничных сетей. Так нужно отметить, установку стеклянных кабин, оснащенных специальной гарнитурой Oculus Rift DK2 и сенсорными 4D элементами, благодаря которым желающие «телепортироваться» могут переместиться в любую точку мира, услышать шелест листьев, увидеть жизнь животных и так далее.

## **4. Использование «умных зеркал» в гостиничных номерах**

«Умные зеркала» - технологии, с которыми клиенты могут взаимодействовать с помощью жестов и голосовых команд и получать динамические ответы в зависимости от времени суток или от человека, который стоит перед зеркалом и сделал запрос[4].

## **5. Использование технологий Big Data для сравнения различных параметров и критериев при выборе средств размещения, питания и т.д.**

Теперь проще, чем когда-либо, отследить лучшие предложения с помощью Big Data и инновационных сайтов, которые помогают потребителям принимать решения. Такие сайты позволяют гостям фильтровать отели по местоположению, цене и близости к аэропорту. Лучшие туристические сайты по всему миру делают все возможное из этой концепции,

которая сделала путешественников настоящими победителями благодаря потоку инноваций[3].

## **6. Общая экономика**

Из-за совместного использования экономики люди теперь арендуют напрямую у других. Одноранговые сети изменили индустрию гостеприимства, поскольку оказали большее давление на гостиницы и пансионаты. Такие компании, как Airbnb, меняют подходы к обслуживанию путешественников в индустрии гостеприимства[3].

Подводя итог хотелось бы отметить, что у использования новых технологий в гостиничной индустрии, как и у монеты, есть две стороны. С одной стороны, инновации и новые технологии в большинстве случаев действительно облегчают работу гостиничных предприятий, решая проблему коммуникации и связи между службами и департаментами отеля. Модернизация гостиниц способствует повышению интереса у туристов, тем самым увеличивая спрос на услуги предприятия. А также она делает отдых туриста более привлекательным и комфортабельным.

А с другой стороны, человечеству давно известно о негативном воздействии радиоволн исходящих от используемых нами гаджетов. Тем самым каждый день увеличивается риск появления у людей различных заболеваний. Люди приезжают в отели с одной неизменной целью – отдохнуть и восстановить свои силы, однако под впечатлением от удивительных устройств и роботов, наводняющих отель, люди забывают тот факт, что всё это те же самые электронные устройства, от которых они так стремились отдохнуть.

### **Литература:**

1. Egger R., Gula I., Walcher D. Open Tourism. – Berlin.: Springer, 2016. – 3p.
2. <https://innovationmanagement.se/2019/01/24/5-innovations-that-are-reshaping-the-hospitality-industry/>
3. <https://www.soegjobs.com/top-10-innovation-hospitality-industry/>

## **DEVELOPMENT OF MARALDY LAKE AS A TOURIST ZONE AND ECONOMIC PROJECT**

*Ахметжанова А.А.*

Евразийский Национальный Университет имени Л.Н. Гумилева г. Нур-Султан  
[aakhmetzhanova98@gmail.com](mailto:aakhmetzhanova98@gmail.com)

**Abstract:** The relevance of this topic lies in its combining in itself a tourist place with therapeutic procedures. As we know, many of us often try to rest in hot countries only because of the sea or the ocean. Since in Kazakhstan we do not have either, we decided to open such a unique place that could replace this factor.

*Key words:* Maraldy lake, tourism, competitive advantages and disadvantages, swot analysis, recreation, silt mud and salt brine

Today, many developed countries are developing tourism in various fields, in different ways. Not only at the level of financing, but also in the minds and hearts of the people. Based on these types of assessments, Kazakhstan is also developing its tourism industry. And for this we have enough tourist places in which it is possible to develop a different kind of tourism. The one of them is Maraldy lake, which is located in the Pavlodar region in the Shcherbakty district. This lake is salty and curative for the human body. The lake contains highly mineralized silt mud and salt brine, which gives a powerful healing effect for diseases of the musculoskeletal system, peripheral nervous system, urological diseases and many other related diseases, gastrointestinal diseases, respiratory diseases,