

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

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҚОНАҚ ҮЙ НАРЫҒЫ ЖӘНЕ ОНЫҢ ДАМУ БОЛАШАҒЫ

Мырзахан И.Ө

*Ғылыми жетекшілер э.ғ.к.доцент м.а. Шоханқызы Роза,
э.ғ.к. м.а. Сабатаева Б.О*

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан қ.,
Қазақстан Республикасы
E-mail: ina.9816@gmail.com

Біздің еліміз қонақ үй нарығын табысты дамыту үшін барлық мүмкіндіктерге ие. Республиканың бай тарихы, сирек кездесетін тарихи ескерткіштер, өзіндік мәдениет, саяси тұрақтылық, салыстырмалы ашықтық және оның ынтымақтастыққа әзірлігі-осының барлығы туристік және қонақ үй саласының қарқынды дамуына ие. Қазақстан Республикасының Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауында: "Біз бәсекеге қабілеттілікті арттырудың экономикалық әлеуеті бар, бәсекеге қабілетті экономика моделін таңдап алдық, сол арқылы қазақстандық кластерлер жүйесін дамытуды бастадық" [1].

Қонақ үй туризм саласында алатын орны екерше. Себебі келген туристер қонақ үй индустриясын пайдаланады. Халықаралық экономикада туристік индустрияның жалпы ұлттық өнімге қосқан үлесі 3,8%, ал жанама әсер ететін функциясы 10%-ды құрайды. Қазақстан Республикасындағы қонақ үй кешенін ұйымдастыру, қонақ үй кешенінің қызмет шаруашылығын заманға сай бәсекеге қабілетті етіп жетілдіру жолдарын айқындау, оны ел экономикасының жоғары табысты секторына айналдыру, қазіргі жағдайда Қазақстанның қонақ үй кешені имиджін тартымды туробъект ретінде қалыптастыру қажет [2].

Әлемдік тәжірибе көрсетіп отырғандай қызметтің басым салалары қатарына, қонақ үй бизнесі жатады. Қонақ үй бизнесі халықаралық туризмдегі негізгі сектор болып табылады және туристер ағыны туризм индустриясының осы секторының көлемі мен сапасына тікелей байланысты. Қазақстан, бай туристік ресурстарға қарамастан, әлемдік туристік ағында аз ғана үлес алады. Қонақ үй бизнесі экономикалық қызмет түрлерінің бірі бола отырып, тікелей немесе жанама жұмыс орындарын құрады және қазынаны шетел валютасымен толтырудың маңызды құралы болып табылады. Әлемде қонақ үй бизнесінің жаңа концепцияларын игеру және ескілерін жаңғырту үрдісі үнемі жүреді. Халықаралық туристік қонақ үй бизнесінің одан әрі дамуы, атап айтқанда, туристерді орналастырудың барлық жаңа құралдарының пайда болуына себепші болады. Ғылыми-техникалық прогрестің көптеген жетістіктері қонақ үй кешендерінде брондау жүйесінің жылдам дамуына ықпал етеді, сондай-ақ қонақтардың орналастыру құралдарында безендіру жүйесін жеңілдетеді.

Қазақстан Республикасында қонақ үй кәсіпорындарының тиімді дамуын тежейтін проблемаларға бірқатар кәсіпорындардың өте төмен рентабельділігі жатады. Бұл, мысалы, тұтыну сұранысына, әкімшілік кедергілерге және т.б. байланысты кедергілерді жояды және қонақ үй бизнесін мемлекеттік басқару тиімсіз. Қонақ үй қызметтері нарығының бәсекеге қабілеттілігі төмендейді, шетелдік инвестициялар деңгейі төмендейді, нәтижесінде нарық тартымдылығын жоғалтады. Бүгінгі таңда еліміздің қонақ үй қызметтерінің нарығы даму сатысында және бұл тұрақты урбанизациялауға тікелей байланысты ең ірі қалаларға тән. Көптеген жағдайларда қонақ үй кәсіпорындарының тиімді дамуына экономикалық және психологиялық факторлар ғана емес, сонымен қатар басқару сипатындағы факторлар да әсер етеді:

- ұсыныстарды мамандандыру;
- көрсетілетін қызметтерді әртараптандыру;
- сервисті тұжырымдау;
- қызмет көрсетуді дараландыру;
- маркетинг саласындағы кооперациялар.

Қонақ үй кәсіпорындарының ұсыныстарының мамандану серпінін айқындайтын негізгі факторлар мыналарды қамтиды: туристік сұраныстың әлеуметтік базасын нығайту және туристердің қажеттіліктерін дараландыру. Егер қосымша орналастыру құралдары секторын қарастырсақ, онда ол қызмет көрсету сапасының стандартын арттыру бағытында дамиды және келешекте қызмет көрсетудің төменгі санаттағы қонақ үйлерді ығыстырып, ауыстыратын болады. Осылайша, қонақжайлылық саласына, оның ішінде қонақ үй бизнесін дамытуға әлемдік стандарттарды енгізу үрдісі Қазақстан үшін тұрақты сипатқа ие болады. Әлемдік тәжірибені тану және елдің туристік ағындармен өзара іс-қимылындағы қонақ үй шаруашылығының өзіндік ерекшеліктері мен жағдайын білу:

- Қазақстан практикасына стандарттарды енгізудің бағыттары мен жолдарын нақты ұсыну;
- халықаралық және Қазақстандық қонақ үй-туристік кешендер желісін құру жүйесіне қаражатты ішкі және аралас инвестициялаудың қаражаты мен көздерін анықтау;
- елдің қонақ үй-туристік кешенін қонақжайлылық пен туризм қызметтерінің нарығын қалыптастырудың әлемдік үрдістерімен теңестіру үшін шығындардың параметрлерін, көлемі мен кезеңдерін анықтау[3].

Қонақ үй сервисі туристерге арналған қызметтердің тұтас кешенін қамтиды және қонақ үй бизнесінің әлемдік жүйесінде бәсекеге қабілетті Қазақстанда туризмді дамыту перспективаларын айқындайтын негізгі фактор болып табылады. Бүгінгі күні қонақжайлылық индустриясы аймақтың немесе туристік орталықтың қуатты шаруашылық жүйесі және туризм экономикасының маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Қонақжайлылық индустриясын ұжымдық және жеке орналастырудың түрлі құралдары құрайды: қонақ үйлер, қонақ үйлер, мотельдер, жастар үйлері, Апартаменттер, туристік баспаналар, сондай-ақ туристерді орналастыруға қатысатын жеке сектор. Қонақ үй индустриясы экономикалық қызмет түрі ретінде қонақ үйлерде, мотельдерде, кемпингтерде және сыйақыға арналған басқа да орналастыру құралдарында қысқа мерзімді тұруды ұйымдастыру мен қызмет көрсетуді қамтиды [3].

Қонақ үй қызметтері нарығын дамыту Қазақстанның әлемдегі бәсекеге барынша қабілетті елу елдің қатарына кіру стратегиясын іске асыруға негізделген, онда туризм саласы қонақ үй секторымен бірге басым сала ретінде айқындалған. Қазақстанның қонақ үй шаруашылығын табысты дамыту үшін барлық мүмкіндіктері бар. Республиканың бай тарихы, сирек кездесетін тарихи ескерткіштер, өзіндік мәдениет, саяси тұрақтылық, салыстырмалы ашықтық және оның ынтымақтастыққа әзірлігі-осының барлығы туристік және қонақ үй саласының қарқынды дамуына ие. Қонақ үй бизнесі-әлемдік жалпы ұлттық өнімнің 6% - ға жуығын және барлық салық түсімдерінің 5% - ға жуығын, сонымен қатар, басқа бағыттарды дамытуға ынталандыратын: құрылыс, сауда, ауыл шаруашылығы, халық тұтынатын тауарлар өндірісі және т.б. орташа алғанда, қонақ үйде тұратын әрбір 10 туристерге қызмет көрсету үшін тікелей үш жұмыс орны және қызмет көрсетумен жанама байланысты екі жұмыс орны қажет [4].

Қонақ үй бизнесі-бұл әр түрлі деңгейдегі талдау үшін қолжетімді экономикалық санат, мұндай бизнес бір шатырдың астында өндіріс пен сатуды біріктіреді. Қонақ үй бизнесі – бүкіл әлем бойынша миллиондаған табыс әкелетін қызметтердің неғұрлым перспективалы және жылдам дамып келе жатқан түрлерінің бірі. Сонымен қатар, әлемдік экономикадағы қонақ үй бизнесі ұлттық туризмнің өсуі үшін базаны құрайтын, халықаралық қоғамдастықтың алдында елдің белгілі бір брендін қалыптастыратын, мемлекеттік бюджетке тұрақты табыс үшін үлкен әлеуетке ие және интеграциялық байланыстар жүйесі мен қонақ үй шаруашылығын басқару жүйелерін құру ерекшелігі арқылы мемлекеттің сыртқы экономикалық қызметін кеңейтуге ықпал ететін кәсіпкерлік қызметтің ерекше түрі ретінде қарастырылады.

Қонақ үйлер-бұл өз өнімдерімен, нарықтарымен, технологияларымен, көптеген процестерді ұйымдастыру әдістерімен және басқару жүйелерімен бизнес, оларды зерттеу қоғам мен мемлекет үшін олардың жұмыс істеуінен жалпы әсердің өсу перспективасын анықтауға мүмкіндік береді.

Өкінішке орай, Қазақстанда қонақ үй нарығының қызмет көрсету саласының элементі ретінде және кәсіпкерлік қызметтің ерекше түрі ретінде іс жүзінде аз зерттелген. Қазіргі отандық ғылыми зерттеулерде қонақ үй қызметтері нарығының жұмыс істеуінің көптеген нақты проблемаларын пысықтаудың, Қазақстанда қонақ үй индустриясын дамыту тұжырымдамасы мен стратегиясын қалыптастыру ерекшелігін есепке алудың жеткіліксіздігі макро - және микродеңгейде ғана емес, сондай-ақ сыртқы нарықтарда және бәсекеге қабілеттіліктің өсуінің тиімділігін арттыру шарттарын іздеу тәсілі ретінде. Басқаша айтқанда, келген адамдарды тұрғын үймен, тамақ пен тамақпен қамтамасыз етуге, сондай-ақ олардың бос уақытын ұйымдастыруға бағытталған бизнес. Соңғы онжылдықтағы саяхаттар санының өсу себептерін әлемдегі жалпы жағдайдың өзгеруін іздеген жөн. Жалпы, бар екі жиынтығы себептерін саласын дамыту: себептері тудыратын "туризм үшін рахат" мен себептері, шартты белгілері іскерлік туризмді дамыту. "Рахат үшін туризмнің" ең айқын себептері:

- саяхаттар - бұл зейнеткерлердің негізгі сабақтарының бірі, экономикалық дамыған елдерде байқалатын өмір сүру ұзақтығының өсуі; - зейнеткерлікке ерте шығу;
- қысқа демалыс алу үрдісі, бірақ жылына бірнеше рет;
- икемді жұмыс күні.

Заманауи компьютерлік технологиялар Қонақ үй өнімін жылжытуға үлкен әсер етеді. Осылайша, жарнама саласында кеңінен жолдасының қонақ үй ақпаратты электрондық пошта және жасау өзінің Интернеттегі сайттарды. Қонақ үй бизнесіндегі инновациялық технологиялардың негізгі бағыттарының бірі мультимедиялық технологияларды, атап айтқанда анықтамалықтарды, буклеттерді, каталогтарды енгізу болып табылады. Мультимедиялық технологияларды қолдану әлеуетті қонаққа қонақ үй туралы ақпаратты жедел ұсынуға мүмкіндік береді, сол арқылы қонақты қажет ететін қонақ үй өнімін тез және қатесіз таңдауға мүмкіндік береді. Қонақ үй, мейрамханалар және қонақ үй кәсіпорнының басқа да бөлімшелерінің қызметін автоматтандыру бағдарламасын әзірлеу менеджменттегі елеулі өзгерістерге алып келеді, сондай-ақ Қызмет көрсету сапасын арттырады. Қонақ үй кәсіпорнының қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселесі инновациялық технологиялардың көмегімен шешіледі [5].

Қорытындылай келе, жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, қонақ үй нарығы белсенді қалыптасу кезеңінде және одан әрі дамытудың кең келешегі бар екенін атап өтуге болады. Қонақ үй бизнесіндегі жұмыстың қаралған нәтижелері Қазақстан Республикасының қонақ үй шаруашылығындағы менеджмент деңгейі әлі де тұрақтана бастағанын және шығындарды төмендету және тиімділікті арттыру проблемалары қонақ үй кәсіпорындарының меншік және шаруашылықты жүргізудің барлық нысандары үшін іс жүзінде ортақ болып табылатынын көрсетеді.

Әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының Президенті Н. Ә. Назарбаевтың "Әлеуметтік – экономикалық жаңғырту - Қазақстан дамуының басты бағыты" атты Қазақстан халқына Жолдауы.
2. Бисеков Ә.Т., Сұрағанова С.К., Сабатаева Б.О., «Қонақ үй шаруашылығы» // Оқулық. – Астана, 2013. – 5б
3. Рахимбекова Ж. С. Қазақстан Республикасындағы қонақ үй шаруашылығын дамытудың қазіргі бағыттары // Экономика және статистика. Алматы, 2004. № 4. 88-94б.
4. Балашова Е. А. қонақ үй бизнесі. М.: Вершина, 2015. 200б.
5. Шатерникова А. қонақ үй инфраструктурасының дамуында ауытқулар Қазақстанды жаңа туристік бағыт ретінде жайғастыру талпынысына кері әсерін тигізуі мүмкін // Панорама, 2012. № 17.