



Студенттер мен жас ғалымдардың
«ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ БІЛІМ - 2018»
XIII Халықаралық ғылыми конференциясы

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

XIII Международная научная конференция
студентов и молодых ученых
«НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ - 2018»

The XIII International Scientific Conference
for Students and Young Scientists
«SCIENCE AND EDUCATION - 2018»



12th April 2018, Astana

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2018»
атты XIII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XIII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2018»**

**PROCEEDINGS
of the XIII International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2018»**

2018 жыл 12 сәуір

Астана

УДК 378

ББК 74.58

Ғ 96

Ғ 96

«Ғылым және білім – 2018» атты студенттер мен жас ғалымдардың XIII Халықаралық ғылыми конференциясы = XIII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2018» = The XIII International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2018». – Астана: <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2018. – 7513 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

ISBN 978-9965-31-997-6

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 378

ББК 74.58

ISBN 978-9965-31-997-6

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2018

ЗАМАНАУИ ҚОНАҚЖАЙЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ СТАНДАРТТАРЫ МЕН ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫ

Абылғазы Әйгерім Нүркенқызы

aiko-10.96@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Экономика факультеті, Туризм кафедрасының 4 курс
студенті, Астана, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі – Г.К.Абдраманова

Қонақжайлық – адамдарды тұрғын үй, аспен қатамасыз ететін, сондай-ақ олардың демалысын ұйымдастыруға бағытталған туризм индустриясы сегментінің бөлігі болып табылатын индустрия. Сонымен қатар, бұл прогресс пен уақыттың арқасында миллиондаған мамандар жұмыс істейтін қуатты индустрияға айналған өркениеттің ұғымдарының бірі. «Қонақжайлық индустриясы» ұғымы «туризм индустриясы» ұғымынан кеңірек. Бұл екі ұғымның негізінде «қонақжайлық» тұжырымы жатыр.

Экономиканың кез-келген саласы сияқты қонақжайлық индустриясы белгілі-бір құрылым мен тұтастықты қажет етеді. Диттмер мен Гриффин ғалымдарының көзқарастары бойынша қонақжайлық индустриясының құрылымына қонақжайлықтың өзі, саяхат және туризм кіреді. Қонақжайлықтың өзі (қонақжайлық тар мағынада) тамақтандыру секторы және орналастыру секторынан тұрады. Саяхат пен туризм, өз кезегінде, ойын-сауық, транспорт, агенттіктер мен тuroпeраторлық фирмаларды қарастырады.

Қонақжайлық саласында клиенттерге қызмет көрсетудің барлық дерлік түрлері тоғысқан. Белгілі бір сипаттамаларымен құрамдастырылған бұл кәсіпорындар тұтастай алғанда қонақжайлық индустрияны қалыптастырады. Яғни, қонақжайлық саласы орналастыру, көлік, қоғамдық тамақтандыру, ойын-сауық, білім беру, бизнес, денсаулық сақтау, спорт салаларының кешенді жиынтығы болып табылады [1].

Орналастыру объектілері туристерге түнеу орнын, сонымен қатар, тамақтардыру, шаруашылық сипаттағы ойын-сауық қызметтерін ұсынатын кез-келген объект болып табылады. Дүниежүзілік туристік ұйымының ұсынымдарына сәйкес, барлық орналастыру объектілірі екі топқа бөлінеді - ұжымдық және жеке.

Кесте 1 Орналастыру орындарының классификациясы

Орналастыру объектілері	Разрядтар
Ұжымдық	1. Қонақ үйлер мен оған ұқсас орналастыру орындары: кең профильді қонақ үйлер, мамандандырылған қонақ үйлер, мотельдер, курорттық қонақ үйлер, пансиондар, жабдықталған бөлмелер, туристік жатақханалар. 2. Мамандандырылған мекемелер: шипажайлар, курорттар, санаторийлер. 3. Басқа да ұжымдық мекемелер: тұрғын үй типті қонақ үйлер, үй кешендері немесе бунгало, кемпингтер.
Жеке	Меншікті тұрғын үйлер (тұрғын үйлер, коттеждер, жеке тұлғалар мен агенттіктерден жалға алынған бөлмелер т.б.)

Қонақүй кәсіпорындары ойын-сауық, демалыс және спорт қызметтерін ұсынатын кәсіпорындармен экономикалық және іскерлік байланыстар орнатады; қонақ үйлерде қонақтар үшін демалысты ұйымдастыратын анимациялық қызметтер қалыптасады, сонымен қатар көптеген қонақ үй кәсіпорындарында өздерінің спорттық нысандары (бассейндер, теннис корттары, гольф алаңдары, аквапарк, су аттракциондары және т.б.), сондай-ақ концерт және конференц залдары, ойын мекемелері бар.

Қонақжайлылық индустриясының құрамдас бөлігі болып табылатын тағы бір сала – қоғамдық тамақтандыру. Соңғы уақытта тамақтандыру секторы жоғары қарқындылықпен даму процесінде, бұл тамақтану кәсіпорындарының қызметтеріне тек туристердің ғана емес, сонымен қатар басқа да тұтынушылар тарапынан сұраныстың болуымен түсіндіріледі. Тамақтандыру кәсіпорындары үш белгі негізде классификацияланады:

- белгілі бір қызмет түріне тиесілілігі;
- негізгі қызметке қатысу формасы;
- аспаздық өнімдерді өндірудегі рөлі.

Тамақтандыру кәсіпорындарының негізгі қызметі тамақ өнімдерін дайындау және сату болып табылады. Олардың ассортиментіне байланысты кешенді, әмбебап және мамандандырылған түрлерін бөліп көрсетуге болады. Тұтынушылар контингентіне байланысты тұрақты контингенті бар (қонақ үйлерде, пансионаттарда, санаторийлерде) және ауыспалы контингентпен (қалалық мейрамханалар, кафелер, барлар және т.б.) жұмыс істейтін кәсіпорындар бар. Сонымен қатар, тамақтандыру кәсіпорындары қызмет көрсету әдістеріне, технологиялық циклдің толықтығына, қызметтердің көлемі мен сипатына, тамақ түріне (әлем асханалары), жұмыс тәртібіне байланысты топтастырылады [2].

Қазіргі уақытта жоғары дәрежеде дамыған экономикалық және әлеуметтік базасы бар тасымалдау секторы мемлекеттік экономиканың қозғаушы тетіктерінің бірі болып табылады. Туристер мен тұрғындарға көліктік қызмет көрсету секторы қонақжайлылық индустриясында айрықша маңызға ие. Көлік - бүкіл әлем бойынша туризмді дамытудың қозғалтқышы. Ол экономиканың қалыпты жұмысын қамтамасыз етеді. Туризмдегі көліктік қызметтердің рөлі туристік және мәдени сапарларды ұйымдастыру, мәдени алмасу, әлеуметтік мәселелерді шешуде көрініс табады. Сонымен қатар, көлік түрлерінің барлығы дерлік туризм индустриясында қолданысқа ие.

Туризмнің дамуы және саяхатқа деген сұраныстың артуымен көлік жол тораптары үнемі кеңейіп, бұл өз кезегінде көлік инфрақұрылымын дамытуға жағымды әсерін тигізеді.

Ойын-сауық, демалыс және спорт секторы қонақжайлылық индустриясының жалпы инфрақұрылымында маңызды рөл атқарады және әр түрлі міндеттерді (ең алдымен, тәрбиелеу, оптимистік көңіл-күйді қалыптастыру, білім беру, демалыс, халықтық мәдениетті дамыту) атқарады.

Бос уақытын демалыс және спорт арқылы өткізіп адам демалды және күшін қалпына келтіреді. Ойын-сауық секторының мекемелері мен ұйымдарына цирк, аттракциондар, тематикалық парктер, демалыс саябақтары, сондай-ақ көптеген көңіл көтеру ұйымдары - театрлар, кинотеатрлар, концерттік залдар, филармония және т.б. кіреді. Мәдениет пен мәдени құндылықтарға деген сұранысты мұражайлар, кітапханалар, көрмелер, клубтық мекемелер және т.б., ал дене шынықтыру мен спортқа қатысты сұраныстарды бассейндер, мұз айдындары, тренажер залдары, ойын павильондары, фитнес-клубтар және т.б. мекемелер қамтамасыз етеді.

Қонақжайлылық индустриясы қонақтардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған және әрқайсысы өзіне қатысты функцияларды орындайтын бір-бірімен тығыз ынтымақтасатын фирмалар мен ұйымдардың бірлестігі болып табылады. Қонақжайлылық индустриясының бірқатар салаларды біріктіретіндігіне қарамастан, оны кешенді түрде - барлық тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған толыққанды индустрия ретінде қарастыру керек.

Қонақжайлылық индустриясы қаншалықты әртүрлілікке ие болса, көп адамдармен байланыста бола отырып, тауар мен қызметтердің кең ассортиментін ұсынғандықтан соншалықты динамикалы және күшті.

Жоғарыда көрсетілген тұжырымдамаларға сәйкес қонақжайлылық индустриясының шетелдік әдістемесі орналастыру, тамақтандыру, көлік және мәдени ойын-сауық салаларын қамтитындығын көруге болады.

Қонақжайлылық ортасы көбінесе сыртқы факторлармен (экономикалық, саяси, мәдени және әлеуметтік) және өзара әрекеттесуші мамандандырылған факторлармен (қонақжайлық ресурстар, қонақжайлылық индустриясы, қонақжайлылық мамандықтары) анықталады.

Экономикалық және саяси факторлар қонақжайлылық ортасына үлкен әсерін тигізуші факторлар болып табылады. Экономикалық факторлар (инфляциялық үдерістер, тауарлар мен қызметтер нарығының жағдайы, айырбас бағамы және т.б.) қонақжайлылық ортасындағы тұтынушыларға да, өндірушілерге де өз әсерін тигізеді. Ал саяси факторлар мемлекеттің заңдары мен нормативтік актілерін қабылдауы арқылы ықпал етеді.

Мәдени факторлар тұтынушылар мен өндірушілерге тікелей әсер етеді, бұл олардың өз мінез-құлықтарына тікелей әсер ететін қоғамда өмір сүруі және жұмыс істеуімен түсіндіріледі. Мәдениет тұтастай алғанда қоғамның құндылықтарын анықтайды және әртүрлі белгілерге сәйкес жіктелуі мүмкін субкультуралардан тұрады.

Әлеуметтік факторлар қонақжайлық ортасына тұтынушының қоғамдағы әлеуметтік рөлі және мәртебесімен анықталатын позициясын білдіретін, қандай да бір анықтамалық топқа жататын, қоғамдағы әлеуметтік жағдайы арқылы әсер етеді. Өз мәртебесіне сәйкес, тұтынушы қонақжайлық жағдайына белгілі бір талаптарды қояды. Қоғамның әлеуметтік жағдайға байланысты дифференциациясы бұл фактордың қонақжайлылық ортасының тұтынушысының мінез-құлқына әсерін анықтауға мүмкіндік береді. Бұл факторлардың өзара байланысы қонақжайлылық ортасындағы өнімдерге сұранысты қамтамасыз етуге бағытталған [3].

Ресурстар қонақжайлық ортасының негізі болып есептеледі. Қонақжайлылық ресурстары келесілерге байланысты табиғи ресурстарды бағалауды қамтиды:

- функционалдық аспектілер, яғни, қызмет көрсету саласының нақты түріне деген жарамдылық;

- экологиялық аспектілер - аумақты психофизиологиялық жайлылықпен таңдаудың негізділігін ескере отырып (шудың, желдің және басқа дасыртқы ортаның теріс әсерінің болмауына байланысты);

- эстетикалық аспектілер, яғни, ландшафтардың тұтынушыларға тигізетін эмоционалдық әсері.

Антропогендік ресурстар аумақты жетілдіру тұрғысынан мәдени, тарихи және биоәлеуметтік аспектілер негізінде (қызмет көрсету объектілерінің жүйелері, мәдени нысандар, жабдықтар мен коммуникацияның болуы) және тұтынушылардың да, қызмет көрсетушілердің де қажеттіліктерін қанағаттандыру арқылы бағаланады.

Қонақжайлылықтың тұтынушылық ортасы сұраныстың болуымен, қызмет көрсету қажеттілігімен анықталады. Ал қонақжайлылықтың қызмет көрсету (өндіруші) ортасы: мәні - адам факторына тиісті назар аудару болып табылатын еңбек ресурстарын (адам ресурстары) бөліп көрсету арқылы анықталады. Қонақжайлылық ортасында адам факторы кірістілікке ғана емес, сонымен қатар, қызмет көрсету мәнімен, технологиялық үдерістерді механикаландыру және автоматтандырудың төмен деңгейімен, қонақжайлық ортасының кадрлық саясатында персоналды оқыту мен біліктілігін арттыру қажеттілігімен айқындалатын қызмет көрсету саласының шаруашылық механизміне әсер ету арқылы маңызды рөл атқарады.

Қонақжайлылық ортасын дамыту деңгейі - қажеттілігі қызмет көрсету саласының кадрлық саясатымен анықталатын көптеген мамандық түрлеріне тәуелді. Қонақжайлықтың мамандықтары тұтынушының қызмет көрсетушімен тікелей қарым-қатынасы орын алатын қызмет көрсету саласының (материалдық және әлеуметтік-мәдени сипаттағы) әртүрлілігімен анықталады.

Қонақжайлылық индустриясы - бұл қонақтарды қабылдау және оларға қызмет көрсету бойынша қызмет көрсету саласындағы қызметтің әртүрлі түрлерін қамтитын жиынтық тұжырымдама. Қонақжайлылық индустриясы - пайда табу мақсатында қызмет көрсету. Ол қонақ үй және мейрамхана бизнесі, туристік және көлік бизнесі, ойын-сауық индустриясы,

конгресс іскерлік және коммерциялық шоу, құмар ойындарды қоса алғандағы қызметтердің барлық спектрін қамтиды.

Қонақжайлық қызметтері қонақтардың қажеттіліктері мен өтініштеріне қатысты оңай өзгеріп (бейімделіп) отыруы керек. Қонақжайлықтың тұжырымдамасының детерминанты - клиенттердің қызметтерді қайта тұтыну мақсатында оралуы. Осы клиенттердің қажеттіліктерін талдай отырып, кәсіпорын философиясын қалыптастыру арқылы қонақжайлық стратегиясын анықтауға болады: оның тұжырымдалуы, мамандануы және әртараптандырылуы [4].

Қонақжайлық шарттарының қызмет көрсету өндірісінің бірыңғай технологиялық процесте бірлескен әрекеттестігі «қонақ-қызмет көрсету-орта» құраушылары қонақжайлық тұжырымдамасын қалыптастыру негізіне алынған "қонақжайлық моделін" қалыптастыру арқылы үйлестірілуі мүмкін:

Қонақжайлық қызметтерін көрсетудің қазіргі заманғы стратегиясы олардың ауқымын кеңейтуге мүмкіндік береді және өмір сүрудің де, жаңа «нарықтық тауашаларды» іздеудің құралы болып табылады. Нарықта өз позициясын сақтау үшін, қонақжайлық кәсіпорындары озық технологияларды енгізіп, сонымен қатар, үнемі өзгеріске ұшырап отыратын сыртқы ортада жаңа нысандарды іздей алады.

Сонымен, қонақжайлық индустриясының негізгі іргетасы қонақжайлық кәсіпорындарының әр сегментін бөлетін, клиенттерге қызмет көрсетуден қалыптасады. Шынында да, әрбір сегмент кәсіпкерлерге әртүрлі кәсіпорындарда пайда алу мүмкіндігін беретін қызмет көрсетудің кейбір немесе барлық аспектілерін ұсынуға бағытталған.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Дж. Р. Уокер. Введение в гостеприимство. 4-е изд. Пер. с англ. Учеб. пособие. Гриф УМЦ "Профессиональный учебник", 2012г.
2. А. Д. Чудновский. Менеджмент гостеприимства.. - М.: Равновесие, 2006
3. <http://www.uniface.kz/index.php?post=article§ion=4&id=119>
4. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М., 1995

УДК 338.48

РАЗВИТИЕ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА В КАЗАХСТАНЕ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Алтынбек Шұғыла Батырбекқызы

altynbekshb@icloud.com

Студент 3-го курса экономического факультета специальности туризм ЕНУ им.

Л.Н.Гумилева, Астана, Казашка

Научный руководитель – Подсухина О. В.

Актуальность этой темы объясняется тем, что в 2017 году была введена программа «Цифровой Казахстан», которая станет предпосылкой для преобразования традиционных методов ведения всей отрасли и повлияет на конкурентоспособность страны. В такой быстро меняющейся реальности казахстанский рынок нуждается в стратегии, которая приведет к конкурентоспособному международному уровню, что также позволит войти в 30 развитых стран мира.

Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, создании дополнительных рабочих мест и обеспечении занятости населения, а также в укреплении баланса внешней торговли. Туризм оказывает огромное влияние на ключевые сектора экономики, такие как транспорт и связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и другие, то есть действует как катализатор для оцифровки.