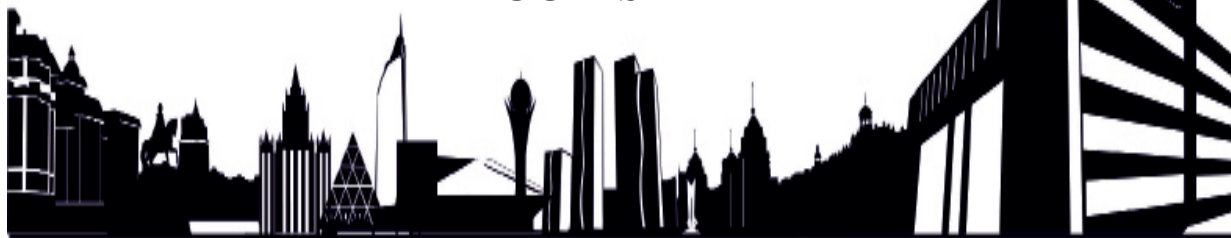


# ТУРИЗМ TOURISM



XFTAP 06.71.57

**А.А. Дуйсембаев<sup>1</sup>, Д.М. Усенова<sup>2</sup>, Н.Б. Хасенханов<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан, Қазақстан,*

<sup>2</sup>*Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті,*

*Қарағанды, Қазақстан*

*(E-mail: azeke-78@mail.ru, magdina9@mail.ru, nurshuak.mail.ru@mail.ru)*

## **Қонақ үй қызметтерін тұрақты дамыту саласындағы экономикалық-экологиялық аспектілерінің мәселелері**

**Аңдатпа.** Соңғы онжылдықта әлемдік экономикада туризм және қонақжайлылық индустриясының тұрақты дамуының жаңа үрдістері байқала бастады. Бірінші кезекте бұл жасыл экономика және жасыл туризм жағдайында экологиялық жауапты қонақ үйлерді ғылыми тұрғыдан практикаға енгізу және зерттеу тұжырымдамаларын қалыптастыруға жатады. Мақалада туризмнің тұрақты дамуының өзекті мәселелері, тұтас менеджменттің қазіргі заманғы бағыттарының бірі ретінде экологиялық жауапкершілік мәселелері қарастырылады. Проблеманы әзірлеу дәрежесіне библиографиялық шолу жүргізу нәтижесінде, аталмыш тақырып сараптамасының шетелдік тәжірибесі зерттелді, атап айтқанда, қонақжайлылық индустриясындағы «жасыл қонақ үйлерді» дамыту мәселелері, «жасыл қонақ үйлердегі» экологиялық ортаны жақсарту мақсатында қолданылатын әдістер, қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының тұрақты дамуына әсер ететін факторлар зерттелді.

Мақалада туризм және қонақжайлылық саласындағы экологиялық аспектілері мен экологиялық жауапкершілік ерекшеліктеріне көңіл бөлінген.

**Түйін сөздер:** туризм, туризмнің тұрақты дамуы, қонақ үй индустриясы, жасыл туризм, жасыл қонақ үйлер, экологиялық жауапкершілік.

**DOI: <https://doi.org/10.32523/2079-620X-2020-2-170-179>**

Қонақ үй индустриясы туризм индустриясының ажырамас және іргелі бөлігі болып табылады, қазіргі жағдайда бұл әлемдік экономиканың тез дамып келе жатқан секторы және валюталық түсімдердің тиімді көзі.

Жаппай қонақ үй кәсібіннің пайда болуы, тұрақтау аулалары мен таверналардың тармақталған желісінің дамуы Рим империясында б.з.д. VI ғасырдан б.з. I ғ. дейінгі саяхаттардың дамуымен байланысты болды. Содан бері орналастыру құралдары туризм және қонақжайлылық индустриясының ажырамас бөлігі болып табылады. Аса сапалы қонақ үй қызметтері XVIII ғасырдың соңы мен XXI ғасырдың басында пайда болды, мысалы, «Сити Отель» бірінші 70-бөлмелі қонақ үй 1794 жылы Нью-Йоркте салынды, кейін сол жерде 1859 жылы «Эверест» лифті және электр жарығы бар бірінші қонақ үй пайда болды. Туризмнің қарқынды дамуы саяхатты жағымды және жеңіл ететін құралдар мен ыңғайлықтарға деген қажеттілікті тудырды. Шетелдік зерттеуші Т. Локьер қонақ үй индустриясындағы

маңызды өзгерістердің кейбірі, соның ішінде қонақ үйлерде кілттерсіз құлыптардың пайда болуы (1970-ші жылдар), түрлі-түсті теледидар (1970-ші жылдар), қонақтарды нөмірде тексеру (1980-ші жылдар), интернетте нөмірлерді брондау (1990-ші жылдар) немесе нөмірде сатып алу (1990-ші жылдар) туралы тарихи мысалдар келтіреді [1]. Қазіргі таңда аталған қызметтер түрі қонақ үй саласының мол табысқа жеткізер құралына айналууда.

Қонақжайлық индустриясы мейрамхана және қонақ үй кәсібін үйлестіретін сала ретінде қарастырылады. Дегенмен, оның едәуір үлкен үлесін туризм саласының негізгі материалды-техникалық базасы болып саналатын қонақ үй индустриясы қамтиды. Көптеген зерттеулерде қонақ үй саласының туристік бағыттың құрылымдық элементтеріне тиістілігі мен маңыздылығы атап көрсетіледі. Сонымен қатар, П. Сверак пен З. Джуригова саланың бәсекеге қабілеттілік мәселелеріне назар аудара келе, келесі мәселені атап көрсетеді: «нақты орналастыру секторына, сұраныстың жоғары стандарттарына, ұсыныс және өсіп келе жатқан бәсекелестік саласындағы жаңа үрдістерге шоғырлана отырып, қонақ үй саласының туристік бағыттағы құрылымдық элементтеріне орналастыру құралдарын жаңғырту жүргізілді» [2, б.313-318 бб.].

Қонақ үй бизнесін басқарудағы инновациялық мүмкіндіктерінің кеңінен дамуы қонақ үйдің бәсеке қабілеттілігін арттыруда. Әсіресе, соңғы уақытта жаңа ақпараттық технологиялардың қолжетімді орындар мен брондау ауқымының артуына жағымды әсерін айтуға болады.

Б. Орфила-Синтес және Дж. Матсон авторлары қонақ үйлердің оңтайлы жұмыс атқаруына инновациялардың жағымды әсерін, атап айтқанда, көрсетілетін қосымша қызметтер түрлерін кеңейтуді, туроператорлардың көмегімен брондауда, қонақ үй желісіне қонақ үйлердің тартылуын зерттейді [3, б.380-394 бб.].

Сонг Х. И. және басқа да шетелдік зерттеушілердің пікірінше қонақ үй бизнесі мен туристік саланың жалпы тиімді дамуына әсер ететін жекелеген факторлар арасындағы өзара байланысты анықтау және қонақ үй индустриясының негізгі көрсеткіштері арасындағы өзара байланыс әлі күнге дейін зерттелмеген мәселелер болып қала береді [4, б.63-81 б.].

Соңғы онжылдықтағы ғылыми еңбектерде қонақ үй индустриясы мен туризмдегі тұрақтылық мәселелеріне көп көңіл бөле бастады. Туризмдегі тұрақтылық пен оның ғылыми әдебиеттегі өлшемінің маңыздылығы З. Джуригова, П. Сверак сияқты авторлармен және қонақ үй индустриясындағы тұрақты даму стратегиясын дамыту қажеттілігіне сілтеме жасайтын басқа да зерттеушілермен атап өтіледі. К. Манактола және В. Джаухари сияқты шетелдік зерттеушілер қонақ үй индустриясын су, электр қуаты сияқты сарқылатын табиғи ресурстарды едәуір тұтынудан экологиялық проблемалардың негізгі көзі ретінде анықтайды [5, б.364-365 бб.].

Қазіргі таңда әлемдік тәжірибеде экологиялық таза әдістерді олардың күнделікті қызметіне интеграциялауды жүзеге асыру үшін түрлі бизнес-ұйымдарға айтарлықтай қысым байқалады және қонақжайлылық индустриясы бұл тізімнен тысқары емес. Сол себепті қоршаған ортаны қорғау мақсатында қонақжайлылық индустриясында қызмет етуші менеджменттері су қорын, энергия көздерін үнемдеуге, сонымен қатар, зиянды қалдықтар мен шығындарды азайтуға негізделген бағдарламаларды әзірлеуге және жүзеге асыруға тырысады. Көптеген шетелдік қонақ үйлер аталмыш үрдістерді ескере келе, инновациялық тәсілдерді қарқынды енгізіп және өз отельдерін экологиялық таза болуы үшін экологиялық бағдарламалар қалыптастырады, соның нәтижесінде, тұтынушыларға тартымды және нарықта бәсекелестік позицияларды иеленетін ерекше «жасыл қонақ үйлер» деп аталатын мейманханалар пайда болады. Бұл бағытта қонақжайлылық индустриясындағы тұрақты дамудың зерттеушілері М. Миллар және С. Балоглу «жасыл қонақ үйлер» тұжырымдамасын дамытуды ұсынады және оны «экологиялық тиімді операция» деп анықтайды, ол қонақ үй қонақтарын экологиялық таза, гигиеналық және сау азық-түлікпен қамтамасыз етеді және

сонымен бірге энергия үнемдеу мен қайта өңдеуді қамтамасыз етеді» [6, б.302-305 бб.].

Зерттеулердің соңғы нәтижелері көрсеткендей, қоршаған ортаға әсерін жақсарту үшін жасыл отельдерде қолданылатын ең көп таралған әдістерге суды үнемдеуді, рециркуляцияны, энергияны үнемдеуді және қатты қалдықтарды қысқартуды жатқызуға болады. Көптеген зерттеулерде қонақжайлылық индустриясын экологияландыру қоршаған ортаға теріс әсердің алдын алып, зиянды қалдықтарды өңдеуге әсерін тигізетін кәсіп жүргізудің тың ойларын әзірлеу үдерісі ретінде қарастырылады. «Жасыл қонақ үйді» анықтау үдерісі оңай шаруа емес, себебі «экологиялық таза қонақ үйді нақ осы деп басып айту қиын», оған әсерін тигізетін көптеген факторлар бар. Бір қонақ үйде төсек-орынды қайта пайдаланудың жалпыға танылған бағдарламалары, сондай-ақ, қалдықтарды басқарудың тиімді жүйелері болуы мүмкін, ал басқа қонақ үйлерде жарық диодты шамдар мен қозғалыс датчиктері, сондай-ақ, қонақ үй нөмірлері мен лоббидегі күн жарығы сияқты энергия үнемдейтін жабдықтарды орнату арқылы энергия үнемдеу бағдарламалары іске асырылады. Сондықтан қонақжайлылық индустриясының менеджерлері үшін клиент «жасыл қонақ үйді» қалай қабылдайтынын түсіну өте маңызды.

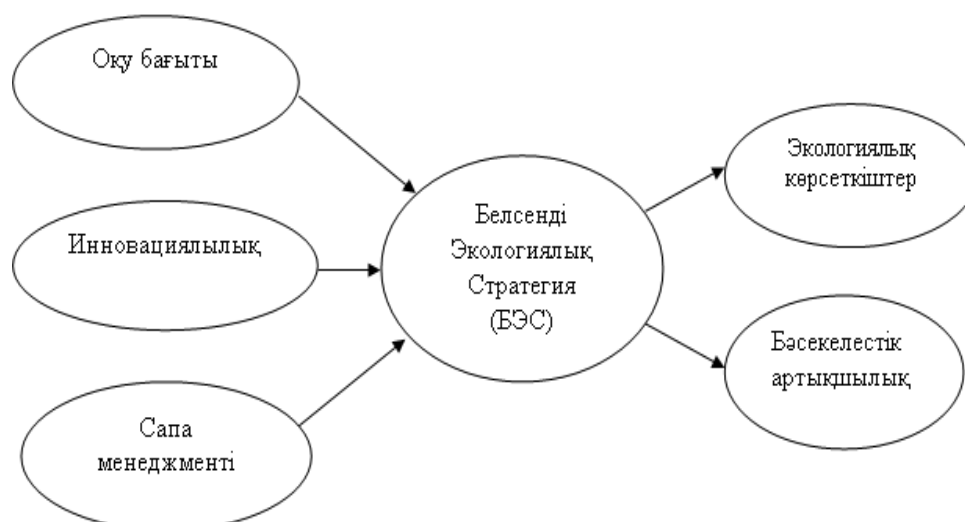
Ұзақ мерзімді перспективадағы мәселе экономикалық және экологиялық тұрақты даму мәселесі, экономиканың қарқынды дамуы табиғи байлықтарды үлкен мөлшерде қажет етеді, табиғатқа теріс әсерін тигізеді. Қонақ үй индустриясының кәсіпорындарында экологиялық технологияларды енгізу отандық қонақ үйлердің туристік қызметтердің ішкі және халықаралық нарығында бәсекеге қабілеттілігін және имиджін арттыруға мүмкіндік береді.

Шетелдік авторлар Г.С. Кушуаха, Н.К. Шарма экологиялық жауапты қонақ үйлер қоршаған ортаны қорғау мақсатында суды және энергияны үнемдеу, қатты қалдықтар санын қысқарту, қызмет көрсету заттарын қайта өңдеу және пайдалану үшін экологиялық этикеткаларды пайдалану мәселелеріне назар аударады [7, 121 б.].

А.К. Сити-Набиха, Р.А. Джорж және басқа да ғалымдардың ойынша, «жасыл қонақ үйлер» туризм және қонақ үй бизнесі саласындағы ластаушы заттардың көлемін азайтып, болашақта тұтынушылар тарапынан айтарлықтай сұранысқа ие болады [8]. Алайда, барлық тұтынушылар жасыл отельдердің артықшылықтары мен механизмдерімен таныс емес. Бүгінгі таңда туристер кейбір қонақ үйлерде «жасыл нөмірлер» бар екендігін ғана біледі.

Х. Чой және басқа авторлардың зерттеулерінде дәстүрлі қонақ үйлер сапарлар мен саяхаттар кезінде туристердің негізгі таңдауы болып табылады, себебі қонақ үй қызметтерін тұтынушылардың көпшілігі жасыл қонақ үйлермен әлі таныс емес [9, 51 б.]. Осылайша, жоғарыда айтылған стратегиялар болашақта жасыл қонақ үйлердің дамуына және қонақ үй менеджменті саласындағы экологиялық жауапкершілікті қолдайтын орналастыру құралдарына сұраныстың артуына ықпал ете алады.

К. Синжай, Л. Уинага, Тайге-Ф. Куммер сияқты ғалымдар экология саласындағы көрсеткіштер деңгейі мен аталмыш саладағы бәсекелестік артықшылықтың арасындағы байланыстың бар немесе жоғын анықтау үшін дамушы елдердегі қонақ үй саласына зейін қоя отырып, алдыңғы зерттеулердің өрісін кеңейте келе, жаңашылдық пен сапаны басқарудағы стратегияның экологиялық белсенділігін ұсынды (сур. 1) [10, 135 б.].



Сурет 1 –Экологиялық көрсеткіштердің қонақ үй саласының бәсекелестік артықшылықтарына оң әсер ету концептуалды үлгісі

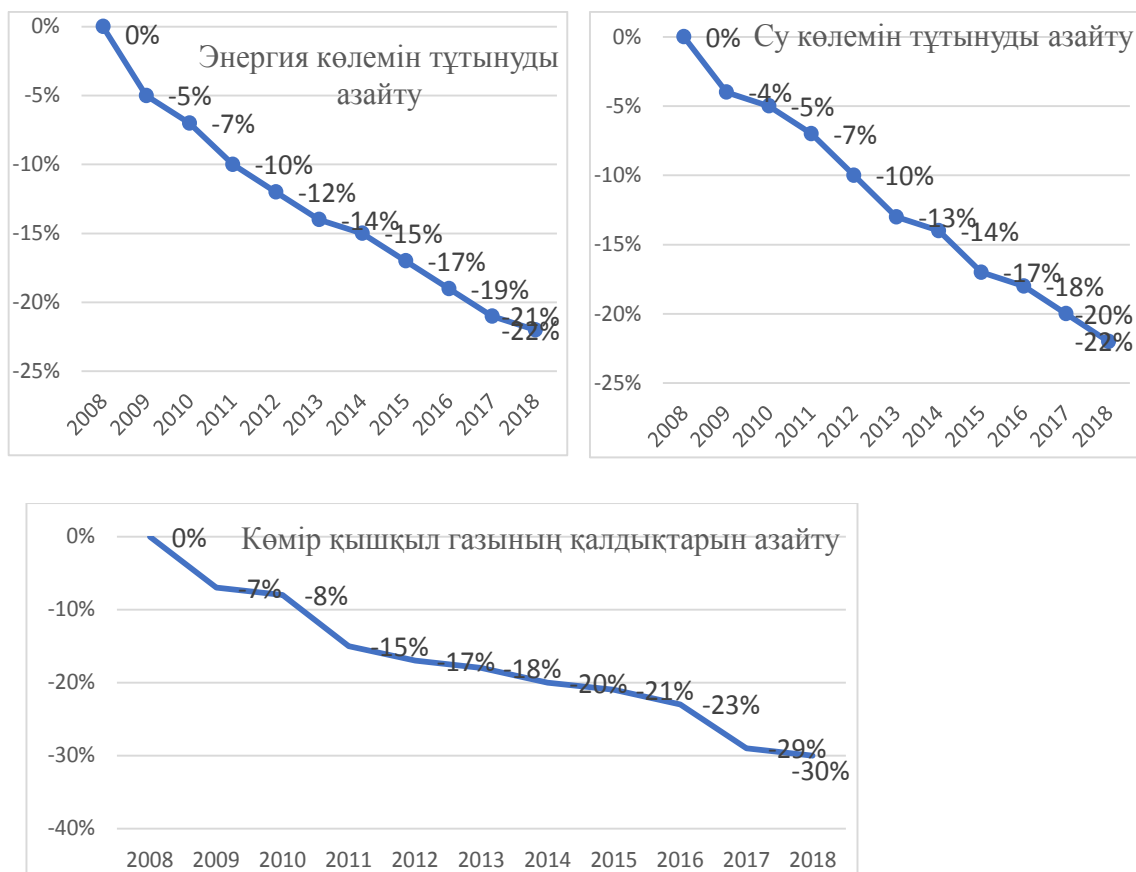
Атап айтар мәселе, қонақ үй индустриясы басқа салаларға қарағанда көп жағдайда клиенттердің санын көптеп тартуға ықпал ететін шешімдер қабылдауға және стратегиялық ойлауға байланысты. Жоғарыда қарастырылған зерттеудің мақсаты дамушы елдерде табиғи ресурстарға негізделген теорияны БЭС қабылдауды толықтыратын ұйымдық мүмкіндіктерді анықтау жолымен дамушы елдердегі қонақ үй кәсіпорындарға тарату болып табылады, бұл өз кезегінде қонақ үй нарығында қызмет көрсететін кәсіпорындарының бәсекелестік артықшылықтарына әкеледі. Зерттеушілер қонақ үй саласында белсенді экологиялық стратегияны қалыптастыру үдерісінде инновациялық бағытын, оқу бағытын және сапаны тиімді басқаруды ұстануды ұсынады.

Сонымен қатар, қонақ үй индустриясын тұрақты дамыту мәселелері қонақжайлылық индустриясының жалпы менеджменттегі экологиялық жауапкершіліктің ажырамас бөлігі болып табылады.

Осылайша, У.Ф. Кристофер өзінің тұтас менеджмент мәселелеріне арналған еңбектерінде мәдени және табиғи факторлардың кәсіпорынның тұрақтылығына әсерін атап өтеді. Зерттеу нәтижесінде, автор мәдени ортаны коммерциялық, техникалық, экономикалық, саяси, әлеуметтік және білім беру; табиғатты экосфераға және жер бетіндегі тіршілікке қуат беріп тұрған биосфераға бөлуді ұсынады [11].

Экологиялық жауапкершілік тақырыбы әлемнің көптеген зерттеушілерін уақыт өткен сайын тартуда. Сондықтан Ж. Порвазник қоршаған ортаның шекарасын кеңейтіп, жоғарыда аталғандарға келесілерді қосады: экологиялық білім, тауарлар мен қызметтер; табиғи ресурстарды қорғау; экологиялық технологияларға инвестициялар; кәсіпорындардың экологиялық мәдениеті [12].

Экологиялық жауапкершілік мәселелерін пайымдай келе, біріншіден, сапардың жауапты екенін, табиғатты аялап, қоршаған ортаны сақтаудың маңызды екенін түсіну. Табиғатқа зияны жоғары барлық коммерциялық ғимараттар болып табылады, оларға барлық ұжымдық және жеке орналастыру орындарын жатқызуға болады. Қонақ үй индустриясындағы өндірістік тұтыну деңгейі қандай және оның қоршаған ортаға әсері қандай екенін көрсету үшін Hilton Worldwide желісі тұрақтылығын қамтамасыз ету мәселелері бойынша «Корпоративтік жауапкершілік» есебінің деректеріне назар аудару қажет (сур. 2) [13].



Сурет 2 – Hilton желісінің барлық франшиза берілген және басқарылатын қонақ үйлерінде тұрақты даму мақсатындағы шаралар

Сонымен, зерттеу нәтижелері көрсеткендей, Hilton Worldwide желісінің қонақ үйлерінде 2018 жылы 2008 жылмен салыстырғанда тұрақты дамыту саласында келесі нәтижелерді көрсетті:

- суды тұтыну 25%-ға қысқартылған (литр м<sup>2</sup>-ге шаққанда);
- энергия көлемін тұтыну 25%-ға азайған (кВт м<sup>2</sup>-ге шаққанда);
- көмір қышқыл қалдықтар 30% - ға қысқарды.

Біздің ойымызша, қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарында адам ресурстарын басқарудың тиімді жүйесін әзірлеуде экологиялық жауапкершілікті критерийлердің бірі ретінде қарастыру керек. Экологиялық жауапкершілік тақырыбы бүкіл әлемдегі зерттеушілерді тартады, сондықтан Дж. Порвазник қоршаған ортаның шекарасын кеңейте отырып, келесілерді көрсетеді:

- экологиялық білім беру, тауарлар мен қызметтер;
- қорғауды, табиғи ресурстарды;
- экологиялық технологияларға инвестициялар;
- кәсіпорындардың экологиялық мәдениеті.

К.А. Голдстейн, Р.В. Примлани қонақ үй секторына бағытталған экологиялық сертификаттау бағдарламалары маңыздылығын ескертіп, бұл бағдарламаларды бірнеше келесі санаттарға бөлуді ұсынған: 1) қонақ үй индустриясына бағдарланған экологиялық бағдарламалар; 2) жасыл ғимараттарды жобалау мен пайдалануға бағытталған бағдарламалар; және 3) жасыл өнімді сертификаттау мен стандарттау бағдарламалары (1 кесте) [14, 5 б.].

Голдстейн К.А., Примлани Р.В. бойынша қонақ үй секторына қатысы бар жеке-леген экологиялық бағдарламалар

Бағдарлама түрі	Атауы	Ұйым	Қысқаша сипаттамасы	Вебсайт
Қонақ үй бизнесі үшін мамандырылған экологиялық сертификаттау бағдарламалары	Green Key Global	Green Key Global, Hotel Association of Canada, LRA Worldwide, Inc.	Қонақ үйлерді экологиялық сертификаттау бағдарламасы. Техникалық басшылықты қамтамасыз етеді. Қатысушы объектілерге 1-ден 5-ке дейін өлшемдерді сақтауға байланысты жасыл кілттерді тағайындайды.	www.greenkeyglobal.com
	Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP)	Sustainable Travel International	Туроператорлар, қонақ үйлер, аттракциондар, көлік және круиз индустриясы үшін экологиялық сертификаттау бағдарламасы. 2-ден 5 жұлдызға дейін ЭКО-логотиптің басқаруын, өзін-өзі бағалау құралын және бағалау жүйесін қамтамасыз етеді. Элиталық қонақ үйлер үшін жеке сертификаттау ұсынады.	www.sustainabletravelinternational.org
	Green Globe Certification Standards	Green Globe International	Қонақжайлылық және туризм индустриясының барлық аспектілеріне арналған экологиялық сертификаттау бағдарламасы. Стандарттарға кіру үшін мүшелік қажет етіледі. Стандарттар 41 жеке тұрақты даму критерийлерді қолданатын 337 сәйкестік көрсеткіштерін қамтиды. Сертификаттау үшін қажетті стандарттарды сақтау үлесі >51%-дан асу керек. Сырттан тексеру сертификаттауға дейін талап етіледі.	www.greenglobe.com
	Earthcheck Assessed and Earthcheck Certified	Earthcheck	Туризм және саяхат саласындағы клиенттерге кеңес беру. Бенчмаркинг, есептілік, техникалық қолдауды қамтамасыз етеді экологиялық сертификаттау бойынша басшылық және қызмет көрсету.	www.earthcheck.org
	Ecotel	HVS	Қонақ үйлер үшін арнайы жасалған экологиялық сертификаттау бағдарламасы. Бенчмаркинг, аудит, техникалық басшылық және персоналды оқытуды қамтамасыз етеді. Ұсынымдар қаржылық әл-ауқаттылық дәрежесі бойынша жіктеледі. Сертификаттауға орнында тексеруды алдын ала талап етіледі.	www.ecotelhotels.com

**Қонақ үй қызметтерін тұрақты дамыту саласындағы  
экономикалық-экологиялық аспектілерінің мәселелері**

Жасыл ғимараттарды сертификаттау бағдарламалары	Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)	U.S. Green Building Council	Жасыл құрылысты сертификаттаудың халықаралық танылған жүйесі. Ғимараттың тұрғындардың денсаулығы мен табиғатты тиімді пайдалануға бағытталған стратегияларды пайдалана отырып жобаланғанын және салынғанын сырттай тексереді	www.usgbc.org
	B R E Environmental Assessment Method	Building Research Establishment (BRE)	BRE-тәуелсіз ғылыми-зерттеу кеңес беру, тексеру және дәріс беру мекемесі. Сертификаттау (экологиялық және қауіпсіздік), F3TKЖ, сондай-ақ салынған табиғатқа арналған кеңес беру қызметтер.	www.bre.co.uk
	Green Globes	Green Buildings Initiative (U.S.) and BOMA BESt / ECD Jones Lang Lasalle (Canada)	Экологиялық жобалау және ғимаратты басқару құралы. Жасыл ғимаратты жобалау, пайдалану және басқару бойынша онлайн-баға хаттамасын, рейтингтік жүйені және басшылықты қамтамасыз етеді.	www.greenglobes.com
Өнімге бағытталған стандарттар мен сертификаттау бағдарламалары	Energy Star	U.S. Environmental Protection Agency	Әр түрлі ғимараттар үшін бенчмаркинг қызметтерін тегін ұсынатын ерікті үкіметтік бағдарлама. Сондай-ақ қонақ үйде тұрмыстық техниканы бағалайды және жабдықтаумен көмек көрсете алады.	www.energystar.gov
	Green Seal	Green Seal	Өнімдер мен қызметтердің өмірлік цикл негізінде сертификаттау жүйесін әзірлейді. Мемлекеттік тұрғын үй объектілері мен қоршаған орта үшін экологиялық құрылыс бойынша басшылықты қамтамасыз етеді және қонақ үйлер мен орналастыру объектілеріне сертификаттау рәсімдерін жүргізеді.	www.greenseal.org
	Green Tag	Ecospecifier	Инфрақұрылымдағы тұрғын, коммерциялық, өнеркәсіптік және басқа салалардағы тексерілген өнімдердің дерекқорын қалыптастыру. Жазылым негізінде қызмет.	www.ecospecifier.com.au

Талданып отырған тақырыпқа байланысты қазақстандық заңнаманы зерттеу қонақ үй бизнесі саласындағы экологиялық нормаларды бұзғаны үшін жеке баптың жоқтығын анықтауға мүмкіндік берді.

Қонақ үй бизнесі индустриясы саласындағы экологиялық құқық бұзушылықтардың ерекшелігі оларды жасаған кезде экологиялық және экономикалық құндылығы бар нысандарға зиян келтірілетіндігі болып табылады. Экономикалық зиян табиғи ресурстардың - ормандардың (тауарлық орман өнімдерінің), балықтардың (балық өнімдерінің), жердің (ауыл шаруашылығы дақылдарының түсімін, мал басының төмендеуі және т.б.) өлуінен едәуір елеулі болуы мүмкін.

Әлем бойынша қонақ үй саласында жасыл технологияны кеңінен қолданысқа енгізуде. Заман талабына айналған аталмыш үдеріс жай ғана сән емес экономика тұрғысынан пайдалы құбылыс. Түрлі экологиялық шараны халықаралық деңгейдегі айтулы қонақ үйлер

ғана емес сонымен қатар қарапайым қонақ үйлер де қолдануда. Электр қуатына шығынды азайту, қоқыс қалдықтарын сұрыптау, сонымен қатар, абаттандыру жұмыстары қоршаған ортаға оң әсерін тигізбей қоймайды. Осындай экологиялық іс-шараларды қолдау қонақүй имиджіне де жағымды әсер етеді. Цифрлы технологияның дамыған заманында қонақ үйлер әлеуметтік желілерінің өз парақшаларында «экологиялық мәселелер» қоршаған ортаны қорғауға қатысты ақпаратты жүктеп отырады. Себебі уақыт өткен сайын экология мәселесі халықты алаңдатуда және келетін қонақтар үшін бұл ақпарат маңызды, шешімдеріне тура және жанама түрде әсерін тигізеді.

Өкінішке орай, бүгінгі күні қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының практикалық қызметіндегі экологиялық жауапкершілік мәселелері зерттелмеген күйінде қалып отыр. Қонақ үй қызметтерін тұтынушылар тиімді экологиялық менеджментке байланысты шығындарды төлеуді қалағандықтан, біздің ойымызша, отельерлер негізінен қаржылық (энергия тұтынуды басқару және қалдықтарды кәдеге жарату) талаптарды әзірлеуге назар аударуы және заңнамалық базаға ұсыныстар енгізуі қажет, тек осылайша ғана қызметкерлерді және тұтынушыларды экологиялық жауапкершілік мәселелерін шешуге тартуға болады.

### Әдебиет тізімі

- 1 Lockyer T. The International Hotel Industry: Sustainable Management. Binghamton: The Haworth Hospitality & Tourism Press, 2007.
- 2 Sverak P, Jurigova Z. Analysis of regional Impacts with an Emphasis on Investment Decisions in the Hotel Industry in the Czech Republic. Case Study: Procedia Economics and Finance. -2016.- P. 313 – 318.
- 3 Orfila-Sintes F., Mattsson J. Innovation behavior in the hotel industry // The International Journal of Management Science. - 2009. – № 37. – P. 380-394.
- 4 Song H.Y., Li G., Witt S.F., Fei B.G. Tourism Demand Modeling and Forecasting: How should Demand be Measured // Tourism Economics. – 2010. – №16. – P. 63–81.
- 5 Manaktola K., Jauhari V. Exploring customer attitude and behavior towards green practices in the lodging industry in India International // Journal of Contemporary Hospitality Management. – 2007. –№19(5). – P.364–377.
- 6 Millar M., Baloglu S. Hotel guests' preferences for green guest room attributes // Cornell Hospitality Quarterly. –2011. – №52. – P. 302–311.
- 7 Kushwaha G.S., Sharma N.K. Green initiatives: a step towards sustainable development and firm's performance in the automobile industry//Journal of Cleaner Production. – 2016. – № 121. – P.116-129.
- 8 Siti-Nabiha A.K., Geoge R.A., Wahid N.A., Amran A., Mahadi R., Abustan I. The development of a green practice index for the Malaysian hotel industry. 2014. Iss. Soc. Environ.
- 9 Choi H., Jang J., Kandampully J. Application of the extended VBN theory to understand consumers' decisions about green hotels. Int. J.Hospit. Manag. 2015. – 51 p.
- 10 Komkrit Singjai, Lanita Winata, Tyge-F. Kummer. Green initiatives and their competitive advantage for the hotel industry in developing countries // International Journal of Hospitality Management. – 2018. – №75. – P.131-148.
- 11 Christopher W.F. Holistic Management: Managing What Matters for Company Success, 2007. – 526 p.
- 12 Porvazník J. Holistic management. 2007. IRIS Bratislava
- 13 2018 Hilton Worldwide Corporate Responsibility Report [Электр.ресурс]. – URL: <http://www.cr.hilton.com> (Дата обращения: 03.03.2020).
- 14 Kevin A. Goldstein, Ritu V. Primlani. Current Trends and Opportunities in Hotel



Sustainability. – 2012. – 5p. [Электр.ресурс]. – URL: [http:// www.hospitalitynet.org/file/152004802.pdf](http://www.hospitalitynet.org/file/152004802.pdf) (Дата обращения: 09.01.2020).

**А.А. Дүйсембаев<sup>1</sup>, Д.М. Усенова<sup>2</sup>, Н.Б. Хасенханов<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>*Евразийский национальный университет Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан,*

<sup>3</sup>*Карагандинский государственный университет им.Е.А.Букетова,  
Караганда, Казахстан*

### **Проблемы экономико-экологических аспектов в области устойчивого развития гостиничных услуг**

**Аннотация.** За последнее десятилетие в мировой экономике стали наблюдаться новые тенденции устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства. В первую очередь это относится к формированию концепций исследования и внедрения в научную практику экологически ответственных гостиниц в условиях «зеленой» экономики и «зеленого» туризма. В результате библиографического обзора степени разработки проблемы был изучен зарубежный опыт анализа данной темы, а именно: исследованы вопросы развития «зеленых» гостиниц в индустрии гостеприимства, методы, применяемые в целях улучшения экологической среды в «зеленых» гостиницах, факторы, влияющие на устойчивое развитие предприятий индустрии гостеприимства.

Особое внимание в статье уделено экологическим аспектам и специфике экологической ответственности в области туризма и гостеприимства.

**Ключевые слова:** туризм, устойчивое развитие туризма, гостиничная индустрия, «зеленый» туризм, «зеленые» гостиницы, экологическая ответственность.

**A.A. Duissembayev<sup>1</sup>, D.M. Ussenova<sup>2</sup>, N.B. Khasenkhanov<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>*L. N. Gumilyov Eurasian National University, Nur-Sultan, Kazakhstan,*

<sup>3</sup>*Y.A.Buketov Karaganda State University, Karaganda, Kazakhstan*

### **Problems of economic and environmental aspects in the field of sustainable development of hotel services**

**Abstract.** Over the past decade, the global economy has seen new trends in the sustainable development of the tourism and hospitality industry. First of all, this applies to the formation of research concepts and implementation in scientific practice of environmentally responsible hotels in a green economy and green tourism. The article deals with topical issues of sustainable tourism development, problems of environmental responsibility as one of the modern directions of holistic management. As a result of the bibliographic review of the degree of development of the problem, the foreign experience of the analysis of this topic was studied, namely, the issues of development of «green hotels» in the hospitality industry, methods used to improve the environmental environment in «green hotels», factors affecting the sustainable development of enterprises in the hospitality industry.

The article focuses on environmental aspects and features of environmental responsibility in the field of tourism and hospitality.

**Key words:** tourism, sustainable tourism development, hotel industry, green tourism, green hotels, environmental responsibility.

## References

- 1 Lockyer T. The International Hotel Industry: Sustainable Management. Binghamton: The Haworth Hospitality & Tourism Press, 2007.
- 2 Sverak P, Jurigova Z. (2016). Analysis of regional Impacts with an Emphasis on Investment Decisions in the Hotel Industry in the Czech Republic. Case Study: Procedia Economics and Finance, 313 – 318(2016).
- 3 Orfila-Sintes F., Mattsson J. Innovation behavior in the hotel industry. The International Journal of Management Science, 37, 380—394(2009).
- 4 Song H.Y., Li G., Witt S.F., Fei B.G. Tourism Demand Modeling and Forecasting: How should Demand be Measured . Tourism Economics, 16, 63–81 (2010).
- 5 Manaktola K., Jauhari V. Exploring customer attitude and behavior towards green practices in the lodging industry in India International. Journal of Contemporary Hospitality Management, 19(5), 364–377(2007).
- 6 Millar M., Baloglu S. Hotel guests' preferences for green guest room attributes Cornell Hospitality Quarterly, 52, 302–311(2011).
- 7 Kushwaha G.S., Sharma N.K. Green initiatives: a step towards sustainable development and firm's performance in the automobile industry. Journal of Cleaner Production, 121, 116-129 (2016).
- 8 Siti-Nabiha A.K., Geoge R.A., Wahid N.A., Amran A., Mahadi R., Abustan I. The development of a green practice index for the Malaysian hotel industry. 2014. Iss. Soc. Environ.
- 9 Choi H., Jang J., Kandampully J. Application of the extended VBN theory to understand consumers' decisions about green hotels. Int. J. Hospit. Manag. 2015, 51 p.
- 10 Komkrit Singjai, Lanita Winata, Tyge-F. Kummer. Green initiatives and their competitive advantage for the hotel industry in developing countries. International Journal of Hospitality Management, 75, 131-148 (2018).
- 11 Christopher W.F. Holistic Management: Managing What Matters for Company Success, 2007, 526 p.
- 12 Porvaznik J. Holistic management. IRIS Bratislava, 2007
- 13 2018 Corporate Responsibility Report [Electr. resours.]. Available at: <http://www.cr.hilton.com> (Accessed: 03.03.2020 y).
- 14 Kevin A. Goldstein, Ritu V. Primlani. Current Trends and Opportunities in Hotel Sustainability. 2012, p.5. Available at: <http://www.hospitalitynet.org/file/152004802.pdf>(Accessed: 09.01.2020 y).

### Авторлар туралы мәлімет:

**Дүйсембаев А.А.** – экономика ғылымдарының кандидаты, доцент, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан, Қазақстан.

**Усенова Д.М.** – Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті «Туризм» кафедрасының 1 курс докторанты. Қажымұқан көшесі, 11, Нұр-Сұлтан, Қазақстан, Нұр-Сұлтан, Қазақстан.

**Хасенханов Н.Б.** – магистр, аға оқытушы, Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті, Қарағанды, Қазақстан.

**Duissembayev A.A.** – Candidate of Economical Sciences, Associated Professor, L. N. Gumilyov Eurasian National University, Nur-Sultan, Kazakhstan.

**Ussenova D.M.** – 1<sup>st</sup> year PhD student, Department of «Tourism», L. N. Gumilyov Eurasian National University, Nur-Sultan, Kazakhstan.

**Khasenkhanov N.B.** – Sc.M, Senior Lecturer, Y.A. Buketov Karaganda State University, Karaganda, Kazakhstan.