



Т. РЫСҚҰЛОВ АТЫНДАҒЫ ЖАҢА ЭКОНОМИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
НОВЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т. РЫСКУЛОВА  
TURAR RYSKULOV NEW ECONOMIC UNIVERSITY

Республикалық ғылыми-практикалық конференция

**Туризм және сервистік қызмет: ЕАЭК құру  
аясында Қазақстан Республикасындағы даму  
мәселелері мен мүмкіндіктері**

14-15 сәуір 2015 жыл

Республиканская научно-практическая конференция

**Туризм и сервисная деятельность: проблемы и  
перспективы развития в Республике Казахстан в  
рамках создания ЕАЭС**

14-15 апреля 2015 года

Republic Scientific and Practical Conference

**Tourism and service activities: Problems and  
Prospects in the Republic of Kazakhstan  
as a part of EAEUNION**

14-15 april 2015

Алматы, 2015

УДК 338.48 (063)

ББК 65.433

Т 81

Редакционная коллегия: Абеннова Е.А., Устенова О.Ж., Ақтымбаева Б.И., Изеев С.Н.

Т 81 Туризм және сервистік қызмет: ЕАЭЖ құру аясында Қазақстан Республикасындағы даму мәселелері мен мүмкіндіктері. 14-15 сәуір 2015 жыл: *Республикалық ғылыми-практикалық конференция*. Алматы: Экономика. – 368 б.

Туризм и сервисная деятельность: проблемы и перспективы развития в Республике Казахстан в рамках создания ЕАЭС. 14-15 апреля 2015 года: *республиканская научно-практическая конференция*. – Алматы: Экономика. – 368 с.

Tourism and service activities: Problems and Prospects in the Republic of Kazakhstan as a part of EAEUNION. 14-15 april 2015: *Republic Scientific and Practical Conference*. – Almaty: Economy, 2014. – 368.

ISBN 978-601-225-772-4

На конференции были обсуждены актуальные вопросы развития туризма и сервисной деятельности, их место в современной системе наук, изучающих туризм. Особое внимание уделено проблемам, связанным с внедрением инновационных технологий в туристский бизнес и использованием новейших стратегий освоения рекреационных ресурсов Республики Казахстан, в том числе в рамках трансграничного сотрудничества с сопредельными странами в сфере туризма.

УДК 338.48(063)

ББК 65.433

ISBN 978-601-225-772-4

© ТОО «Издательство «Экономика», 2015.

© НЭУ им. Т. Рыскулова, кафедра

«Туризм», 2015

Распространение данной работы или ее части без согласия автора и другие действия, нарушающие нормы по авторскому праву, запрещаются и караются по закону.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	6
<b>ЕРДАВЛЕТОВ С.Р.</b>	
О предмете исследования и месте географии туризма среди наук .....	9
<b>ЕСИМЖАНОВА С.Р., ДОЩАН К., ЕРНАЗАРОВА Э.</b>	
Развитие гостиничного бизнеса в Республике Казахстан .....	17
<b>КАЛЕНОВА С.А.</b>	
Диверсификация казахстанской экономики через развитие туризма .....	24
<b>АБЕНОВА Е.А.</b>	
Тенденции и перспективы развития туризма в рамках взаимообмена между странами ЕАЭС .....	29
<b>АБЛЕЕВА А.Г., АКТЫМБАЕВА Б.И., БЕЙСЕМБИНОВА А.С.</b>	
Природно-ориентированный туризм в Республике Казахстан .....	37
<b>АДБАНОВА А.А., АБДРАСИЛОВА Г.А.</b>	
Туризмнің еуропалық үлгісіне талдау .....	50
<b>АЗБЕРГЕНОВА Р.Б., ИЗЕЕВ С.Н.</b>	
Особенности маркетинга в сфере услуг .....	58
<b>АЙТЕНОВА Г.У.</b>	
Қазақстандағы шипажайлық қызмет нарығының ерекшеліктері және оны жетілдіру жолдары .....	65
<b>АКБАРОВА А.А., ИДРЕСОВА Г.С.</b>	
Корпоративная культура как инструмент гостиничного менеджмента .....	76
<b>АҚТЫМБАЕВА А.С., САПИЕВА А.Ж.</b>	
«Бұйратау» мемлекеттік ұлттық табиғи саябағындағы туризмнің болашағы .....	82
<b>АЛДАБЕРГЕН А.Б.</b>	
Қазіргі замандағы санаторийді дамытудың негізгі мәселелері және жақсарту жолдары .....	89
<b>АЛИБАЕВА А.Н.</b>	
Инновациялық кәсіпорындарды венчурлік қаражаттандырудың шетелдік тәжірибесі .....	97
<b>АЛИЕВА Ж.Н., МОЛДАБАЕВА Б-Ф.М.</b>	
Туризм дамуында SPA-туризмнің рөлі .....	105
<b>ARTEMUEV A., ALIYEVVAZH., BALGYN.</b>	
Tourism in China .....	112
<b>ӘЛИЕВА Д.М.</b>	
К вопросу о развитии культурного туризма в Республике Казахстан .....	119

<b>АРТЕМЬЕВ А.М.</b>	
К вопросу качества подготовки туристских кадров .....	127
<b>БАЙБУРИЕВ Р.М.</b>	
Основы теоретического определения экологического туризма в Казахстане .....	134
<b>БАЙКЕНОВА Д.Х., ТАЖИБЕКОВА А.</b>	
Индустрия туризма: ее место и роль в экономике Казахстана .....	142
<b>БЕЙСЕМБИНОВА А.С., БИЖИГИТОВА А.С.</b>	
Инфотурларды ұйымдастырудағы шетел тәжірибесі .....	146
<b>БОРАНБАЕВА А. Б.</b>	
Әлемдік туризмнің мемлекеттік реттеу үлгілерінің негізгі бағыттары .....	152
<b>ДАБЫЛТАЕВА Н.Е., НУРЖАНОВА А.М.</b>	
Қазақстан республикасының қонақ үй шаруашылығының даму тенденциялары .....	160
<b>ДЖАКИШЕВА У.К.</b>	
Перспективы развития телекоммуникационных услуг и пути их совершенствования .....	167
<b>ДЖУБАЛИЕВА З.У.</b>	
Направления и особенности развития маркетинга в сфере туризма Республики Казахстан .....	174
<b>ЖАМАНКУЛОВА К.С.</b>	
Қазақстандағы ішкі туризм дамуының болашағы және негізгі бағыттары .....	183
<b>ИВЛЕВА Н.В., МАМОЕВ Б.Ш.</b>	
Кадровое обеспечение туристской отрасли в контексте перехода на дуальное обучение .....	190
<b>ИЗМАХУНОВА З.Р.</b>	
Әлеуметтік-мәдени сервис кәсіпорындарының экономикалық тиімділігін есептеу әдістемесі .....	197
<b>ИЛАШЕВА Г.К.</b>	
Туристско-рекреационный потенциал Жетысуского Алатау .....	204
<b>ИСАЕВА А.М.</b>	
ҚР ЖОО-дағы білім беру қызметінің сапасын басқарудың қалыптасу ерекшеліктері .....	211
<b>ИСАТАЕВА Ф.М., СУББОТИН В., ЕРМЕКОВА К., ЯЦЕНКО В.</b>	
Позиционирование Казахстана на мировом рынке туризма .....	217
<b>КАБДЫРОВА К.К., КЛЫШБАЕВА А.</b>	
Новые принципы управления качеством услуг в современных условиях .....	225
<b>КАСЫМ Д.Б.</b>	
Региональное развитие туризма на примере Бурабайского района .....	231
<b>КӨШКІМБАЕВА Ү.Т., ТОЙЫМБАЕВА Ж.Қ.</b>	
Агротуризм түсінігі мен оның атқаратын қызметі .....	237

<b>КОШМАГАНБЕТОВА Ж.Б., АМИРКУЛОВА М., БАЛТАБАЕВА Б.</b> Перспективы развития индустрии туризма в Казахстане .....	243
<b>КҮЗЕМБАЙҚЫЗЫ Ә.</b> «ЕХРО - 2017» өткізу аясында Қазақстан Республикасында туризмді дамытудың қазіргі жағдайы мен перспективалары .....	247
<b>ЛИТВИНОВ А.А.</b> Экстремальный туризм в мире и в Республике Казахстан.....	251
<b>МАЖЕНОВА Ж.А.</b> Қазақстанда аймақтық туризмді дамыту ерекшеліктері .....	259
<b>МАКЫШБАЕВА А.К.</b> Современные тенденции развития социального туризма .....	263
<b>МИХАЙЛЕНКО Т.А.</b> Перспективы развития различных направлений туризма в Казахстане .....	267
<b>МОЛДОГАЗЫЕВА Ж.Ы. УСУБАЛИЕВА С.ДЖ.</b> О развитии экологического туризма в Казахстане.....	276
<b>МУФТАХТИНОВА Р.Р.</b> Особенности проведения мероприятий PR-кампании туристскими фирмами .....	283
<b>САБИРОВ Д.З., БЕЙСАХМЕТ А.А.</b> Қонақжайлылық индустриясындағы компьютерлік брондау жүйелерінің болашағы (Интернет арқылы брондау).....	288
<b>САЙДУЛЛАЕВ С.З., САҚЫПБЕК М.А.</b> Әлеуметтік-экологиялық туризмді дамыту тұрақты дамудың негізі ретінде.....	295
<b>СМЫКОВА М.Р., ЖУНУСБЕКОВА Б.Б.</b> Тенденции развития туризма в условиях глобализации рынка .....	302
<b>СТАМБЕКОВА Д.</b> Перспективы развития туристской отрасли в рамках ЕАЭС.....	308
<b>ТЕКЕНОВ Ұ.А., ДАУРЕНБЕКОВА Ә.Н., ТЕКЕНОВ А.Ұ.</b> Жамбыл облысындағы туристік кластерді ұйымдастыруды мемлекеттік реттеудің тетіктері .....	316
<b>ТОГАЙБАЕВА Л.И., БЕКБОСЫН А.</b> Разработка туристского имиджа Казахстана .....	323
<b>ТУРГУМБЕКОВА Н.М.</b> Қазақстан Республикасында қонақ үй бизнесіндегі сервистік қызметтің сапасын арттырудағы басты факторлар .....	330
<b>ТУРУСПАЕВА А.Ж.</b> Развитие городского туризма в Алматы.....	336
<b>УСТЕНОВА О.Ж., СМЫКОВА М.Р.</b> Прогнозы развития туризма на мировом рынке .....	342
<b>ФАЙЗУЛЛИНА С.А., ТЕЛАГУСОВА Э.О.</b> Туристтік қызмет нарығы және оның қалыптасу ерекшеліктері .....	353
<b>ШАКЕН А.Ш.</b> Особенности развития сельского туризма.....	361

## ПРЕДИСЛОВИЕ

*Новый экономический университет (NEU) им. Т. Рыскулова (бывший КазЭУ) вступил в новую фазу своего развития. К 2018 г. поставлена задача – стать лучшим и самым инновационным экономическим университетом в Центральной Азии. В новой стратегии вуз ставит важные задачи перед каждым подразделением университета и перед каждым преподавателем, которые должны будут выстраивать траекторию собственного развития для того, чтобы идти «в ногу со временем» и отвечать тем требованиям и задачам, которые ставит перед ними вуз. Одно из важных требований к преподавателю – это наука. Вести научную деятельность, отражать полученные результаты в своих статьях, участвовать в научных конференциях, печататься в научных журналах, работать над научными проектами – все это важная часть работы преподавателя.*

*Научно-практическая конференция «Туризм и сервисная деятельность: проблемы и перспективы развития в Республике Казахстан в рамках создания ЕАЭС», которая прошла 14 апреля 2015 г. в НЭУ, была организована коллективом кафедры «Туризм» на базе Школы прикладных наук. Тема конференции вызвала большой интерес в среде профессорско-преподавательского корпуса вузов Алматы и предприятий реального сектора туристского рынка РК. Участники конференции обменялись мнениями по различным аспектам развития туризма и сервисной деятельности в Казахстане, обсуждали теоретические и практические проблемы туризма, проблемы подготовки кадров для данной отрасли, а также рассматривали перспективы совместного сотрудничества стран ЕАЭС в вопросах развития туризма.*

*Туризм успешно и динамично развивается во многих странах мира, в том числе и в Казахстане. Граждане РК уже освоили многие туристские направления и планируют проведение своих летних отпусков и зимних каникул в зарубежных странах, выезжая на отдых всей семьей и часто с детьми. Но сегодня очень остро стоит задача развития внутреннего и въездного туризма. Реалии времени показывают, что в кризисные периоды,*

потребители начинают экономить, сокращать свои расходы, обращают внимание на более экономичные предложения. Сегодня весь мир сталкивается также с проблемой безопасности, в том числе и безопасности туристских путешествий, проживания в отелях, проведения экскурсий в общественных местах, встает угроза терроризма. Все эти факторы способствуют развитию интереса к внутреннему туристскому продукту и туристскому предложению. Этот момент туроператоры Казахстана должны очень продуктивно использовать и расширить имеющийся ассортимент казахстанского туристского продукта с учетом запросов и интересов потребителей, предлагая линейку туристских пакетов для всех возрастных и социальных категорий потенциальных туристов. В Казахстане с успехом может развиваться санаторно-курортный (лечебно-оздоровительный) туризм, любителям активных видов туризма можно предлагать различные маршруты по всему Казахстану, развивать культурно-познавательный, паломнический и экологический туризм.

Большие возможности открываются в рамках создания ЕАЭС. Он создан в целях всесторонней модернизации, кооперации и повышения конкурентоспособности национальных экономик и создания условий для стабильного развития в интересах повышения жизненного уровня населения государств-членов союза, в нем обеспечивается свобода движения товаров и услуг. Важно использовать открывающиеся возможности и рассмотреть направления взаимодействия и обмена туристскими группами и туристскими программами со странами-партнерами: Россией, Беларусью, Арменией и в перспективе с Киргизией. В рамках сотрудничества с этими странами большие перспективы открываются также по развитию учебного туризма, тем более что в этих странах не будет проблемы с общением и языком, а также с оформлением визы. Туристским фирмам можно выходить на новый уровень взаимодействия с вузами стран-партнеров, предлагая программы, туристские и экскурсионные маршруты для студентов и школьников. Вузы, в свою очередь, также должны ориентироваться на тесное сотрудничество с реальным сектором туристского рынка, искать постоянных партнеров-

Бүгінгі таңда, туризмге қатысты мәселелердің барлығы белгілі бір көп салалы министрліктің құрамында қарастырылған кезде, көбінесе бұндай министрліктердің экономикалық жағына басымдылық береді. Ал осы басымдылық туризмнің алға қарай қадам басуына елеулі септігін тигізери сөзсіз.

### **Пайдаланылған әдебиет тізімі**

1 Азар В.И. Введение в экономику иностранного туризма. – М.: Главинтурист, 2005. – 87 с.

2 Биржаков М.В. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2009. – 192 с.

3 Ананьев М.А. Экономика и география международного туризма. – М.: Изд-во МГУ, 2005. – 299 с.

4 Осадин Б. Туризм и экономика // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2009. – № 5. – С. 14–15.

5 Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Аспект-Пресс, 2001. – 464с.

6 Папирян Г.А. Международные экономические отношения: Маркетинг в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 160 с.

7 Tourism: 2020 Vision. – Madrid: WTO, – 230 p.

**ДАБЫЛТАЕВА Н.Е.\* , НУРЖАНОВА А.М.\*\*,**

*\*«Туризм» кафедрасының доценті, э.ғ.к.,*

*\*\*«Туризм» кафедрасының аға оқытушысы*

*Т.Рысқұлов атындағы ЖЭУ, Алматы*

## **ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҚОҢАҚ ҮЙ ШАРУАШЫЛЫҒЫНЫҢ ДАМУ ТЕНДЕНЦИЯЛАРЫ**

Туризм индустриясы – отын-энергетикалық және әскери-өнеркәсіптік кешендерінен кейінгі әлемдегі ең табысты салалардың бірі. Дүниежүзілік туристік ұйымның (ДТҰ) мәліметтері бойынша 2014 жылы жалпы туристер саны 1,138 млн. адамға жетті, ол 2013 жылмен салыстырғанда 51 миллион туристке көп. Халықаралық туризмнен түскен түсім 2013 жылы 1,197 млрд. АҚШ долл. құрады,

дағдарысқа дейінгі 2008 жылмен салыстырғанда 230 млрд. АҚШ долл. көп [1].

Туризм сферасында әлемнің әрбір 11 адамы қызмет атқарады, сала ЖІӨ-нің 9%-н алады, туризм әлемдік экспорттың 6% және осы саладағы көрсетілетін қызметтер 29% үлеске ие. Салаға орта жылдық мөлшерде 1,4 трл. АҚШ долл. инвестицияланады [1].

Қазақстанның ЖІӨ-де туризм саласының үлесі (0,9%) дамыған туристік маршруттардың көрсеткіштеріне қарағанда төмен болғанымен, аталған сала экспорттың ұлғаюына және валюталық түсімдерді тартуға мүмкіндік береді.

БҰҰ деректері бойынша Қазақстанның туристік қызметінің экспорты әдемдік экспорт көлемінің 1,8% ғана құрайды және 167 орынды алады [2].

Туризм және саяхаттау жөніндегі дүниежүзілік кеңестің деректері бойынша халықаралық туризмнен табысты елдердің рейтингісінде Қазақстан 81 орында [3].

Демографиялық сферада көрініс тапқан үдерістер туризм нарығындағы екі тенденцияның байқалатынын айтуға мүмкіндік береді. Оның *біріншісі* – туристік қызметтің әлеуетті тұтынушыларының шеңберінің өсуі. ДТҰ болжамдарына сәйкес 2020 жылда әлемнің тұрғындарының 7%-ы шетелдік сапарға аттанады.

*Екінші тенденция* – сапар шегушілердің жиынтығында егде жасқа келгендердің саяхатының үлес салмағының өсуі.

Туризмнің серпінді дамып тұрған саласы, көптеген елдердің ұлттық экономикасының масштабында бірнеше миллиондаған пайда түсіретін сала – қонақ үй бизнесі. Туристік инфрақұрылымның бірі болып табылатын қонақ үй бизнесі Қазақстан нарығының дамуына зор потенциал береді. Ол түрлі бағыттағы шаруашылық субъектілердің арасындағы қаржы-шаруашылық қатынастың күрделі кешенін құрайтын жүйелерді біріктіруші сала болып табылады.

Халықаралық тәжірибеде қонақ үй индустриясы табысты салалардың бірі болып саналады, туризмнің бұл саласының жыл сайынғы өсімі орташа 4,2%-ы құрайды.

Келу туризмі – шетел валюталарының түсімінің сарқылмас көзі және экспорттық сауданың тиімді формасы – Қазақстанда әлсіз дамуда. Қазақстан теңдесі жоқ тарихи-мәдени құндылықтар мен табиғи көрнекі жерлерге ие бола отырып, әлемдік туристік ағымның тек қана 0,9%-н ғана қабылдайды. Қазақстанның қонақ үй кәсіпорындарының саны АҚШ-тан 17 есе (тек қана санаты бар), Ресейден 6 есе, Польшадан 3 есе, Украинадан 4 есе кем [4, 5, 6].

Соңғы он жылда өзінің толыққанды дамуын алған қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының даму тенденцияларына жатқызуға болады [7]:

1) қонақ үй және мейрамхана бизнесіндегі ұсыныстардың мамандануының артуы;

2) халықаралық қонақ үй және мейрамхана тізбектерінің қалыптасуы;

3) шағын кәсіпорындар желісінің дамуы;

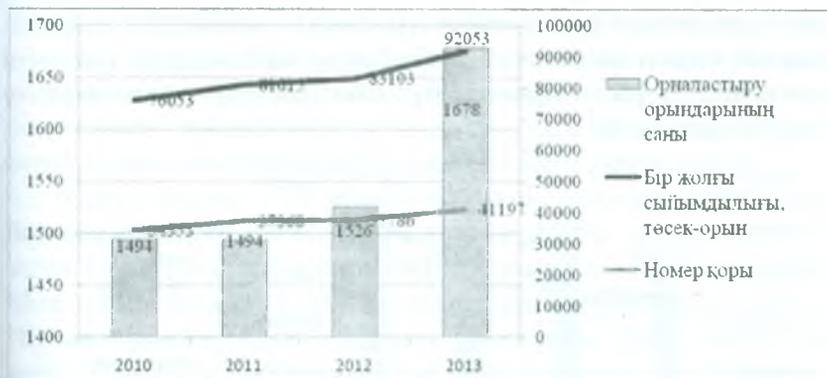
4) қонақжайлылық индустриясына жаңа компьютерлік технологиялардың енгізілуі.

Қонақ үй бизнесі динамикасының көрсеткіштері келесідей сипатталады: қонақ үйлердің саны 2010-2013 жылдар аралығында өте жоғары серпілісті өсумен ерекшеленбейді.

Мәселен, 2010-2013 жылдар кезеңінде өсудің болмашы динамикасы байқалады: қонақ үйлер саны 184 бірлікке немесе 11%-ға, олардың номерлер қоры және бір жолғы сыйымдылығы 17%-ға, ал ұсынатын төсек-тәулік көрсеткішін сипаттайтын шама 22,1% өсті [8]. Талдауға түскен жылдар ішінде тек 2013 жылдың көрсеткіштері жалпы даму динамикасының оң нәтижесін көрсетіп тұр.

Қонақ үй шаруашылығы көрсеткіштерінің талдауы 2010-2013 жылдар аралығында жалпы елімізде номерлер қорының 17%-ға өскенін көрсетті [8], алайда номерлер қорының өсуі ел аумағында біркелкі емес. Мәселен, жиынтық есепте номерлер қоры өссе, кейбір облыстарда бұл көрсеткіш теріс динамикада – Атырау облысында (-9%) және Қызылорда облысында (-2%). 2010-2012 ж. Алматы к. қонақ үйлерінің номерлер қоры 13% өссе, ал 2013 жылы, керісінше, күрт 20%-ға төмендеген, алайда номерлер қоры қысқарғанымен қонақ үйлердің саны жыл сайын тұрақты өсіп тұрған. Мұның себебін келесідей негіздеуге болады: біршама ор-

наластыру объектілері I қабатта орналасқан номерлер қорын басқа ұйымдарға (сұлулық салоны, кафе, мейрамхана және т.б.) жалға берумен айналысады. Қонақ үйдің I қабатта орналасқан номерлер қорын эксплуатациясы оны уақытша жалға беру арқылы рентабельді болып шықты.



Сурет 1 - 2010-2013 ж. ҚР бойынша орналастыру орындарының материалдық-техникалық базасы [8]

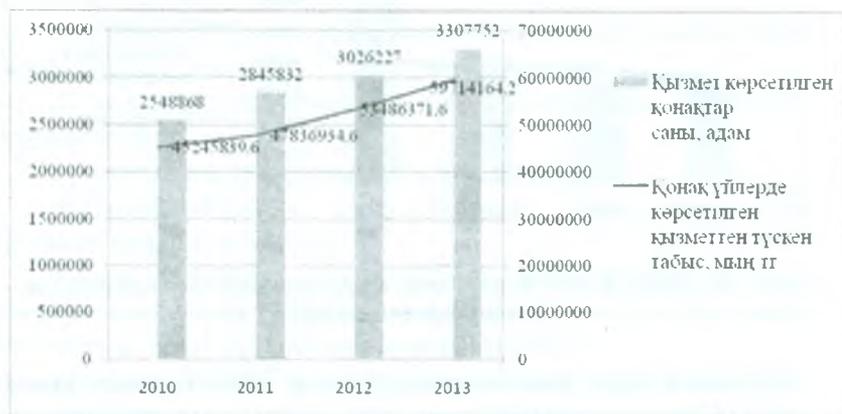
Сонымен бірге Қазақстанның барлық аймақтарында қонақ үйлердің бір жолғы сыйымдылығы өсуде: сыйымдылықтың максималды өсімі 34% еліміздің Оңтүстік аймағында және 28% Ақмола облысында белгіленген.

2013 ж. орналастыру құралдарының саны бойынша бірінші орында ШҚО - 16%, екінші орында Ақмола облысы - 13%, үшінші орында Алматы облысы - 10%.

Орналастыру орындарының қызметіне жүгінген қонақтар көлемі 2010-2013 ж. аралығында 23%-ға, ал олардан түскен табыс 25%-ға өскен (сурет 2.). 2013 жылы 3 307 752 қонаққа қызмет көрсетілді, негізгі және қосымша қызметті ұсынадан 59 714 164,2 мың тг. кіріс түсті, яғни орташа алғанда әрбір келуші шамамен 18 052 тг. қаражатын жұмсады.

Келу туризмі үшін қонақ үй шаруашылығын пайдалану жағдайын екі көрсеткіш арқылы білуге болады: шетелдік саяхаттаушылар санының номерлер қорына және қонақ үй санына

қатынасы. Мәселен, 2013 ж. орналастыру құралдарында жалпы 3307750 адамға қызмет көрсетілді, оның ішінде 586038 адам – резидент емес тұлғалар. Сонда елімізде бір қонақ үйде орташа 349 шетел туристеріне қызмет көрсетілген. Бірақ шетел туристерінің белгілі бір қонақ үйлерді таңдайтынын ескерсек, онда санаты жоқ орналастыру құралдарына туристердің түнемейтіні де мәлім. Барлық қызмет көрсетілген келушілердің ішінде шетел туристері тек қана 17% үлесті құрайды, бұл еліміздің келу туризмінің баяу дамуын дәлелдейді.



Сурет 2 - Орналастыру орындарымен көрсетілген қызмет көлемі [8]

Шетел туристері Алматы қ. қонақ үйлерінде (бір қонақ үй орташа 2466 шетелдік азаматқа қызмет көрсеткен), Атырау облысының қонақ үйлерінде (2654), Астана қ. қонақ үйлерінде (780) және Маңғыстау облысының қонақ үйлерінде (550) жиі уақытша тұрақтаған. Келушілер-резидент еместердің 87% қонақ үйлерге іскерлік және кәсіби мақсаттар бойынша орналасқан. Бұдан шығатын қорытынды: қонақ үйлерде тұрақтайтын шетел азаматтарының негізгі сегменті іскер және MICE-туристер болып табылады.

Отандық қонақжайлылық индустриясының дамуының келесі бағыттарын белгілеуге болады.

*Бірінші бағытқа* шетелдік қонақ үй тізбектері жатады. Қонақ үйдің белсенді дамуы ірі халықаралық басқарушы компаниялардың

ынтымақтастығымен басталды. Елімізде аты әлемге танымал қонақ үй брендтері пайда болды – Marriott (Marriott Ақтау, Marriott Астана), Radisson SAS (Radisson Blue Astana), Golden Tulip (Royal Tulip), Best Western (Atakent Park Hotel), Intercontinental Hotels Group (InterContinental Almaty, Okan InterContinental Astana, Holliday Inn Almaty), Rixos (Rixos Almaty Hotel, Rixos President Astana, Rixos Khadisha Shymkent, Rixos Lake Borovoe). Жалпы қонақ үйлердің үлесінің 4%-н құрайды, қонақ үй нарығында саны жағынан аз болғанымен, бәсекелестік артықшылықтары аса жоғары және стратегиялық менеджмент құралдарын тиімді жүзеге асырады.

*Екінші бағыт* – ел аумағы бойынша бірнеше филиалдары бар отандық орта қонақ үй кәсіпорындарының дамуы. Әдетте 3 және 4 жұлдызды жайлылық деңгейдегі орта кәсіпорындар –Tien Shan Hotels (Grand Hotel Tien-Shan, Samal Resort&Spa, ҚазЖол (Қазжол Алматы, Қазжол Астана), Grand Aiser (Гран АйСер Алматы, Гранд АйСер Талдықорған). Меншік нысандары бойынша 2013 ж. статистикалық мәліметіне сәйкес қонақ үйлердің 93,6%-ы жеке меншік иелігінде. Қазіргі таңда қонақжайлылық индустриясына инвестицияланатын қаражаттардың өзін ақтау мерзімі жоғары болуына қарамастан отандық кәсіпкерлер саланың перспективалы табыстылығына сеніммен қарап, түрлі жобаларды қаржыландыруда. London Consulting & Management Company ұйымының жүргізген есебіне сәйкес, 5 жұлдызды қонақ үй 10-12% орташа табыспен 10 жылда өзінің құнын толық ақтайды, 4 жұлдызды – 8-10 жылда 11-13% орташа табыспен, 3 жұлдызды – 7-8 жылда 15-17% орташа табыспен.

*Үшінші бағыт* – қызмет көрсетудің шектеулі жиынтығы бар орналастыру құралдарының саны белсенді өсуі. Қазіргі таңда қонақ үй қызметі нарығындағы қол жетімді бағаға ұсынатын орналастыру құралдары кеңінен танымал. Алайда мұндай орналастыру объектілеріндегі ұсынатын қызмет сапасы қонақтардың талаптарына сай емес. Бұл хостелдер, мотельдер, категориясыз орналастыру құралдары, 1 және 2 жұлдызды қонақ үйлер.

Қазақстанның қонақ үй және мейрамхана қауымдастығы (КА-Гир) жүргізген зерттеулерінің мәліметтері бойынша 5 жұлдызды (1,3%) және 1 жұлдызды (9,3%) қонақ үйлердің толтырылымының

тенденциясы байқалуда. Керісінше 4 жұлдызды (5,1%), 3 жұлдызды (3,6%), 2 жұлдызды (6,3%) және санаты жоқ (3,2%) қонақ үйлердің толтырылым дәрежесі төмендеген [9]. Бұл жөнінде қонақ үй деңгейін таңдау барысында клиент бірінші кезекте ұсынылатын қызмет сапасы мен оның түрлілігіне мән береді деп қорыта аламыз. Егер де 5 және 4 жұлдызды қонақ үйлер арасында ұсынылатын қызметтердің бағасы бойынша айтарлықтай айырмашылықтар болмаса, онда, әрине, қонақ бірінші кезекте жайлылығы мен ыңғайлығы жоғары 5 жұлдызды қонақ үйді таңдайды. Сәйкесінше 4 жұлдызды қонақ үйлер өздерінің бәсекелестік артықшылықтарын жоғалтады. Ол үшін 4, 3, 2 жұлдызды отельдердің жетекші менеджерлері сервис деңгейіне және тұру ақысына аса көңіл аударуы қажет.

Нәтижесінде нарықта отандық санаты орта қонақ үй кәсіпорындары басым, бірақ халықаралық сұранысқа шетелдік қонақ үй тізбектері ие. Қолда бар әлеуетті ғылыми негіздеп, тиімді қолданған жағдайда, халықаралық тәжірибелерді ескере отырып, біздің отандық қонақ үй кәсіпорындары заманауи деңгейде тұрғындардың, сонымен қатар шетел азаматтарының қажеттілігін қанағаттандыра алады. Алайда бұл саланы мемлекеттік реттеу жүйесі толығымен жаңданбаған. егер де туындаған мәселердің шешімі табылмасы, онда жоғарыда аталған болжамдар жүзеге асырылмауы мүмкін.

#### Пайдаланылған әдебиет тізімі

- 1 ДТҰ статистикалық басылымы. «UNWTO. Tourism Highlights. 2013 Edition».
- 2 WTTC Travel & Tourism Economic Impact 2014/ Kazakhstan
- 3 <http://forbes.kz/news/2013/02/27/>. Қазақстан занимает 81 место в мире по доходам от туризма.
- 4 [http://www.staypoland.com/index\\_ru.aspx](http://www.staypoland.com/index_ru.aspx). Польша в совершенстве.
- 5 <http://www.ukrstat.gov.ua/> Державна служба статистики України.
- 6 <http://www.statista.com/statistics/us-hotel-companies-by-number-of-properties-in-the-usa/>. The statistics portal.

7 Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2008. – 365с.

8 Қазақстан туризмі 2009-2013. Статистикалық жинақ. Астана, 2014ж.

9 <http://www.kagir.kz/>. Қазақстан қонақ үй және мейрамхана қауымдастығының ресми сайты.

**ДЖАКИШЕВА У.К.,**

*к.э.н, доцент кафедры «Учет и аудит» ВШЭБ*

*КазНУ им. аль-Фараби, Алматы*

## **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ И ПУТИ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

### **Резюме**

В последние годы тенденция укрепления инфраструктурного звена в экономике проявляется на фоне усиления функциональной роли различных сервисных служб, обеспечивающих динамичное развитие постоянно растущей бизнес - среды. С другой стороны, существенно возрастает спрос на услуги сервисных служб со стороны различных социумов общества. Все это вкуче формирует достаточно высокую социально-экономическую нагрузку на инфраструктурное звено, определяя динамизм его развития и обновление спектра услуг.

Сфера услуг является важнейшим видом хозяйственной деятельности. Если представить экономику страны в терминах секторного развития, включающую в себя секторы: аграрный, индустриальный и сервиса (сфера услуг), то, в зависимости от удельного веса каждого из них в ВВП и в общей численности занятых, определяется тип ее секторальной структуры, который характеризует тот или иной этап процесса индустриального развития. Принято считать, что на завершающем этапе процесса структурных преобразований экономики, по указанным выше показателям, на