

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҚОНАҚ ҮЙ-ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ
ЗАМАНАУИ ЖАҒДАЙЫН БАҒАЛАУ**

**ОЦЕНКА СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В
РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

**EVALUATION THE PRESENT STATE OF HOTEL AND TOURIST SERVICES IN THE
REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

М.С. ИДРИСОВА, М.С. МАУЛЕНОВА
M.S. IDRISOVA, M.S. MAULENOVA

(Алматы технологиялық университеті)
(Алматинский технологический университет)
(Almaty Technological University)

E-mail: aristocrat707@inbox.ru, makonya.maulen@mail.ru

Бұл мақалада Қазақстан Республикасындағы қонақ үй - туристік қызметтерінің даму мәселесі зерттеледі. Қазақстандағы қонақ үй секторын дүниежүзілік тәжірибесімен талдасақ, бұл сала еліміздегі басқа өнеркәсіптерінің көлеңкесінде ұзақ уақыт және қонақ-жайлылық индустрияның экономикалық, басқарушылық, ұйымдастыру себеп-салдары оның дамуына әсер етеді. Авторлар Қазақстандағы қонақ үй-туристік мүмкіндіктерін зерттеу сұрағының қажеттілігінің басты шешімі тепе-теңдік «Баға-Сапа» деп санайды. Бұл әлемдік және ішкі бәсекелестікте өзекті жағдай.

В статье рассматриваются проблемы развития гостинично-туристских услуг в Республике Казахстан. На фоне мирового опыта анализируется состояние гостиничного сектора в Казахстане, который долгое время остается в тени среди других отраслей индустрии гостеприимства и выявляются экономические, организационные, управленческие и другие причины, сдерживающие его рост. Авторами обосновывается необходимость исследования туристских и гостиничных возможностей Казахстана на основе решения вопроса равновесия «Цена – Качество» ключевого в условиях конкуренции, как на внутреннем, так и мировом рынках.

The article considers the problem of development of hotel and tourist services in the Republic of Kazakhstan. On the background of international experience analyzes the state of the hotel sector in Kazakhstan, which has been remained for a long time in the shadows of other sectors of the hospitality industry and identifies the economic, organizational, administrative and other reasons hindering its growth. The author substantiates the need for research of tourist and hotel opportunities in Kazakhstan on the basis of a decision on the equilibrium "price – quality" key in a competitive environment, both on the internal and world markets.

Негізі сөздер: туризм, қонақ-үй бизнесі, сапарлар түріне қарай шетел азаматтарының қызығушылығы, қонақ-үйдің жүктелу коэффициенті.

Ключевые слова: туризм, гостиничный бизнес, рейтинг интереса иностранных туристов, уровень загрузки гостиниц.

Keywords: tourism, hotel business, rating of interest of foreign tourists, hotel occupancy rate.

Кіріспе

Соңғы жылдары әлемде туристік қызмет көрсету нарығының өсуі байқалады. Экономиканың басқа саларына қарағанда

туризмнің қарқынды өсу потенциалы біршама маңызды орын алады. Арада бүкіл әлемде туристік сапарлар санының көбеюі байқалады. 2020 жылға қарай танымал қалаларға,

танымал курорттарға және тарихи мен мәдени ескерткіштерге 1,8 млрд адам туристік сапарлармен барады деп болжамданады, қонақ үй –туристік қызмет көрсетудің табысы шамамен 2 трл АҚШ долларын құрайды. Ол жаңа жұмыс орындарының ашылып, адамдар миллиондап жұмысқа орналаса алатынын білдіреді. Осылайша, шет мемлекетке шыққан әрбір турист өзі барған елде шамамен 1000 доллар жұмсап, 9 жұмыс орнын құрайды. Туризмнен түскен табыс экономиканың 32 саласының кәсіпкерлеріне барады. Туризмнің шеңберіне әлемдік өнімнің 11%, әлемдік экспорттың 6%, әлемдік инвестициялардың 7%, әр 16-шы жұмыс орны және салықтың 5% түседі.

Әлемдік туризмнің дамуының болжамы жақсы, АСҰ - бағалауы бойынша 2020 жылға қарай туристік сапарлар 1,56 млрд адамға дейін өседі, ең көп ортажылдық өсу қарқыны 6% деңгейінде Азия елдеріне, Жақын және Орта Шығыс елдеріне келеді. Шетелдік туристтердің негізгі ағыны Қытай, Үндістан, Германия, Ресей елдерінен болады деп болжанады.

Зерттеу нысаны мен әдістері

Қазақстандағы қонақ үй саласы ұзақ уақыт басқа сұраныстары жоғары сауда және жылжымайтын мүлік салаларының көлеңкесінде қалып отырды. Жобалардың ұзақ уақыт бойы өтімділігі және бизнестің өзгеше болуы инвесторлар мен девелоперлерді қызықтырмады. Бірақ соңғы жылдары ҚР-на шетел туристтерінің келу саны өскендіктен, шетел және отандық салушылар мемлекеттің қонақжайлылығын дамуына инвестицияларды белсенді сала бастады. Осыған байланысты, таби-

ғат ресурстарына бай және көшпенді халық мәдениетімен ерекшеленетін Қазақстан әлемдік туристік қонақ – үй қызмет көрсету нарығында өзінің бір орнын ала алады. Қазақстанның туристік нарығы халықаралық туристік саласына белсенді қосылуы, туризм саласында әртүрлі білімнің болуын, туристік-экскурсиялық істе проффесионализмді ғана емес, сонымен қатар шетелдік туристтер үшін туристік нарығының тартымдылығын зерттеу, өзінің потенциалды клиенттердің сұраныстарын анықтау, оған қоса ол сұраныстарды қолда бар туристік жағдайларды бағалай отырып іріктеу, күрделі ұйымдық-техникалық үрдістің белгісін көрсетеді.

Экономикалық тұрғыдан қарағанда мемлекеттің төлеу теңгерімін оңтайландыру үшін, валютаның келуін қамтамасыз ету үшін, инфрокұрылымды іріктеу үшін кірме туризмді дамыту тиімді болады. Кіретін туризмнің даму моделін құрастыру үшін, шетелдік туристтер үшін олардың ұлттық талғамдарын, салттарын, мәдениеті мен дініне аса көңіл бөле отырып, туризмнің тартымдылығының сараптамасын өткізу керек.

ҚР-ның Агенттігінің статистикасының мәліметтеріне сүйенетін болсақ, келетін туризм бойынша келушілердің саны Шекаралық қызметтің мәліметтері бойынша, ҚР-на кірген адамдар саны бойынша жасалынады. Олардың келу мақсаттары әртүрлі болып келеді: қызмет бабымен, іскерлік, жеке, туристік және т.б. Статистика мәліметтері негізінде келу мақсаттары бойынша туристтерді іріктеу құрылымы 1 кестеде келтірілген. [3]

1 –кесте. 2009-2013ж. ішінде шетелден келген келушілердің саны

Келу мақсаты	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2013 ж.
Қызмет бабымен	215 268	210 593	239 350	275 798	1 095 635
Туризм	48 879	55 686	238 385	91 845	56 617
Жеке бас мәселесі	2 570 339	2 824 760	4 119 727	4 676 073	4 714 694
Транзит	939 866	1 006 348	1 087 670	1 119 488	974 139
БАРЛЫҒЫ:	3 774 352	4 097 387	5 685 132	6 163 204	6 841 085
<i>Негіздеме: ҚР-ның статистика бойынша агенттігі [3]</i>					

1 кестедегі 2013 жыл бойынша берілген мәліметтерді қарастырайық:

- Қазақстандағы іскерлік нарығы жыл сайын өсуде, 2012 жылы келген туристтер саны 275 798 мың адам болса, 2013 жылы бұл көреткіш 4 есе өсті - 1 095 635 млн адам;

- жеке бас мәселесімен келетіндердің үлесі көбірек болады – 4 714 694 млн. адам;

- туризм үлесіне тиетіну келген адамдардың 6 841 085 млн адам ішінен, тек қана 56 617 млн. адам, былайша айтқанда оның үлесі көп емес.

Шетел азаматтарына қонақ үй кәсіпорындарымен көрсетілген қызметтің өзгеруінің динамикасы тұрақты көрсекішпен сипатталады. (2 кесте)

2 – кесте. Орналастырылған орнының дәрежесі бойынша қызмет көрсетілген шетел азаматтар саны

Орналастырылған орнының дәрежесі	2009 ж.	2010 ж.	2011 ж.	2012 ж.	2013 ж.
5*	129 493	168 603	185 791	173 955	223 228
4*	91 318	112 684	169 486	157 154	115 075
3*	145 434	177 189	125 865	95 227	143 504
2*	14 160	12 922	14 756	14 952	8 569
1*	4 690	3 344	3 715	4 242	2 871
Дәрежесіз	128 485	114 625	80 691	70 301	86 861
Орналасудың басқа орындары	...	4 794	80 691	70 301	86 861
БАРЛЫҒЫ:	513 580	594 161	584 303	519 222	586 038
<i>Негіздеме: ҚР-ның статистика бойынша агенттігі [3]</i>					

2-кестедегі мәліметтер Қазақстан Республикасындағы 2009-2013 жылдар аралылығында қонақ үй кәсіпорындарымен қызмет көрсетілген шетел азаматтар санының өзгерісінің динамикасын көрсетеді. Негізінен қызмет көрсетілген келушілердің саны Қазақстанға іскерлік сапарлармен келетін шетел азаматтар санының өсуімен байланысты.

Зерттеу нәтижесі және оны талқылау

Қонақ үй қызметін дәрежесіне қарай іріктеу мәселесі сапа жағынан ең маңызды мәселе болып табылады. Қазіргі уақытта қонақ үй қызметін дәрежелеудің ресми жүйесі тек 64 елде қабылданған, 11 елде ол әлі даму сатысында, 54 елде қонақ үйлердің біріңғай дәрежесі жоқ.

Дәрежесі бойынша орналасу орындарының құрылымының 2013 жылғы Қазақстан Республикасындағы анализы, ең үлкен үлес басқа орындарына келетіні – 57%, дәрежесіз – 31%, 3 жұлдызды қонақ үйлерге – 6%, 5 жұлдызды – 1%, 4 жұлдызды – 3%, 1 және 2 жұлдызды қонақ үйлерге – 1% келетінін көрсетеді.

5 жұлдызды қонақ үйлерде қызмет көрсетілген шетел азаматтар саны 223 228 адамды құрады, 4 жұлдызды қонақ үйлерде 115 075 адам, 3 жұлдызды қонақ үйлерде 143 504 адам, 2 және 1 жұлдызды қонақ

үйлерде 8 569 мың адам және 2 872 мың адам, дәрежесіз қонақ үйлерде 86 569 мың адамды құрады. [3]

Қазақстандағы туризмнің тартымдылығына баға беру үшін «ІРК» халықаралық компаниясы маркетингтік зерттеу жүргізді. Жүргізілген зерттеулер негізінде әлеуметтік – демографиялық факторлары бойынша келесі түрде көрсетілетін буындар анықталынды:

1 ші топ - ағылшындар Қазақстанға келетін барлық туристер санының 10% құрады, жасы – 35 пен 54 жас аралығында, білімі орташа және жоғарғы, 26% - үйленгендер;

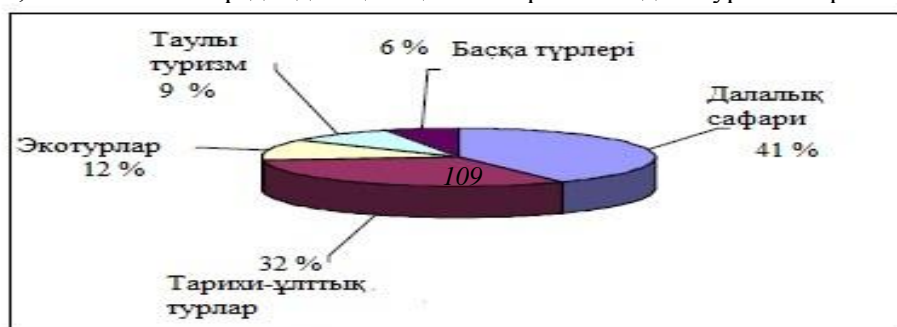
2 ші топ — кәрістер туристер ағынының 8% құрайды, жасы – 25 пен 54 аралығында, білімі жоғарғы, 39% - отбасылық жұптар;

3 ші топ — француздар туристер ағынының 6% құрады, жасы – 25 пен 54 аралығында, білімі орташа және жоғарғы, 24% - отбасылық жұптар;

4 топ — немістер, жасы — 35 пен 54 лет, білімі жоғарғы және орташа, 24% — отбасылық жұптар;

5 топ — жапондар туристер ағынының 1% құрады, жасы — 45 - 65 жас, білімі жоғарғы, отбасылық жұптар 10 % құрайды [3]

Шетел туристерінің тұтынушылық талғамдары «ІРК» компаниясының зерттеулері негізінде 1 суретте көрсетілген.



1 - сурет. Қазақстандағы туризм түріне қарай шетел туристердің алғамдары [4]

Берілген мәліметтерден көретініміз шетел азаматтар көп қызуғышылықты дала жазықтарын аралауға танытады – 41%, әсіресе джиптермен далаларды аралау және ұлттық аңшылық. Қазақстанда бұл туризмнің түріне 20 ландшафты орындары бар, олар жазық далалар мен тұзды өзендер. Екінші орында мәдениет тану туризмі – 32%, ол қазақ ұлттық мәдениетімен, салт – дәстүрлерімен көрсетілген. Соңғы жылдары ол еуропалық және американдық туристтер арасында көп танымал. Бұл туризмге 7 аймақ бөлінген, оның ішінде ұлы жібек жолы бар, көшпенділер мәдениеті, 9 мыңнан астам ескерткіштер, оның ішінде Қожа Ахмет Яссаи кесенесі, Айша Бибі, Бабаджи-Хатун, Қарахан, және Дауытбек кесенелері, жұмбақ қала Ақыртас, жерасты мешіті Бекет - Ата. Шетел азаматтарының рейтингісі бойынша үшінші орында экологиялық сапарлар – 12%, өйткені Қазақстанда жорықтар мен тартымды табиғи ресурстар баршылық. Экологиялық туризм ең арзан және тартымды туризм түріне жатқызады. Экологиялық туризм үшін Қазақстанның әдемі тұмса табиғаты, флора мен фаунасы бар, бұл табиғатты, табиғи ескерткіштер мен көріктік орындарымен танысудың бірден бір мүмкіндігі, құстар мен жануарларды бақылау табиғатпен бір болуды көздейді.

Қазақстанда өзінің даму үлесін тау туризмі – 9%, таушаңғы базаларын салу мен іріктеу басталды. Республикада 20 тау орындары бар, олар Медеу, Шыңбұлақ, Табаған, Ақ-Булақ және қазақстандық Алатау таулары, Тянь-Шань. Тау туризмінен басқа шетел азаматтарын экстрималды спорт туризмдері қызықтырады. Болашағы жақсы болатын туризм бағытының бір түрі ол жағажайлық туризмге Каспий теңізі, Алакөл, Балқаш көлдері, Бухтармин су қоймасын жатқызуға болады. Шетел азаматтары Арал теңізіне көп қызығушылық танытады, оған барса керемет көріністер байқалады: қимылсыз порт, қайықтардың үлкен мазары, тұзды далалар. Қызығушылығы одан кем емес, Байқоңырға да адамдар көп барады, ғарышкерлерге арналған қонақ үйлерде қонып, әйгілі ұшақтар ұшқан орындарды қарау, олардың модельдерін көру өте қызықты болып табылады. [5]

Сапарлар түріне қарай шетел азаматтарының біздің елге деген қызығушылығынан Қазақстан елі өте көркем деп айтуға болды: қажетті ресурстар мен туристтерді

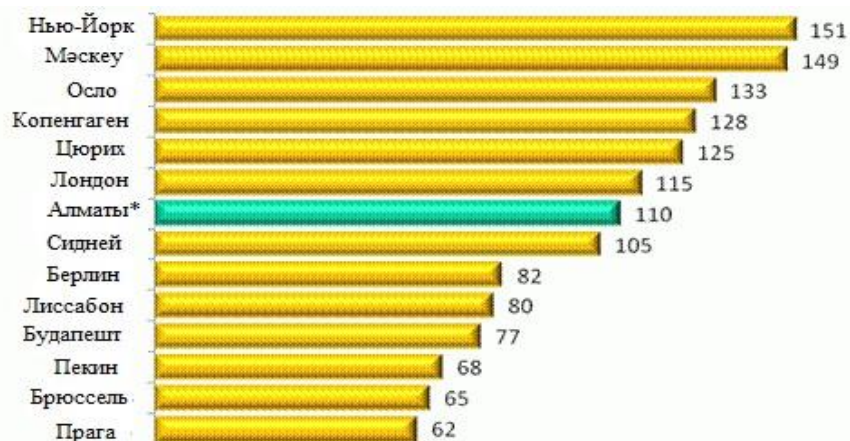
орналастыруға арналған белгілі бір инфрақұрылымы бар. Бірақ, келетін шетел азаматтарының санының көрсеткіші өспейді, соңғы үш жыл ішінде келушілер саны нөлдіктен төрт есе кемиді деген сұрақ туындайды?

2013 жылы республика бойынша қонақ үйлердің жүктелу коэффициенті орта есеппен 24% құрады. 2013 жыл бойынша ең үлкен жүктелу коэффициенті келесі аумақтарда белгіленген: Маңғыстау облысы (40,1%), Атырау облысы (59,7%), Астана қ-сы (34,1%), Алматы қ-сы (29,8%). [6]

Қонақ үй кәсіпорындарының толықтай жүктелмеуінің себептері: сапалы қонақ үй қызметіне төлей алатын сұраныстың болмауы; сапарлардың азаюы, симпозиум мен семинарлардың өткізілуі; қонақ үй бизнесінде жаңа технологияларды қолдану білімінің төмен деңгейі; банк кредиттерінің пайыздарының өсуі, осылайша қонақ үйлердің өтімділігінің мерзімінің ұзаруы.

Республикадағы қонақ үйлердің толмауының маңызды факторларының бірі сапа мен қызметтің бағасына сай келмеуін айта кеткен жөн. Жоғарыда айтылғандардың ішінен нәтижесі қонақ үйлердің бағасының қымбат болуы оның жағымсыз жағы болып табылады. Нарықтың негізгі мәселелердің бірі бағаны таңдаудың жоқтығы. Қонақтың қымбат бағаға 5 жұлдызды қонақ үйге орналасуы және 3 жұлдызды қонақ үйге өте төмен бағамен орналасу мүмкінді болуы міндет. Қазіргі үш жұлдызды қонақ үйлер жылпы ыңғайлы тұруы үшін дұрыс баға ұсына алмайды. 10000 теңге жалдасаңыз, Сізге ұсына алатын бөлмелері 10 квадрат метр ден көп болмайды, және де керек жиһаздардың ең аз саны болады. Қосымша қызметтері бұл соммаға кірмейді.

Бірақатар зерттеулер Алматыда қонақ үйлердің ұсынып отырған бағалары көтермелі болғанын көрсетеді. Hotel.info және Халықаралық қонақ үйлер мен мейрамханалар (IH&RA) есебінің мәліметтеріне сәйкес, әлемдегі ең арзан қонақ үйлер АҚШ-та, ал ең қымбаттары Мәскеуде [7]. Әлемдегі ірі астаналар қонақ үйлерінің баға көрсеткіші тәулігіне 105 евро болады. Алматы да бұл тізімге кірді, бірақ та оның эконом кластағы және орташа жұлдызды дәрежесі жоқ нөмірлері алынды. Яғни, бұл көрсеткіш Алматы үшін оданда жоғары болады.



2 – сурет. Әлемдік ірі астаналар қонақ үйлерінің бағаларының орташа көрсеткіштері [7]

Осының арқасында осыған ұқсас бизнес дами бастады, ол қысқа мерзімге пәтер жалдау, былайша айтқанда тәуліктік пәтер жалдау. Бұл кәсіппен айналысатын жеке кәсіпкерлер туристтер мен командировкаларға келетін адамдарға оптималды жағдайлар жасады, оған қоса тағы қосымша трансфер (аэропорттан, вокзалдан күтіп алу) сияқты қызметін ұсына алды.

Қорытынды

Қонақ үй бизнесінің ерекшелігі оның республиканың іскерлік белсенділігіне тәуелділігі болып табылады, сондықтан кризис кезінде қонақ үйлер көрсеткіші төмендеп, бағаның төмендеуіне әкеп соғады.

Осыдан Қазақстанның қонақ үйлердің мүмкіндіктерін зерттеу қажеттілігі туындайды. Ол Баға – Сапа деген ұғымдарды теңестіру үшін қажетті болады. Егер сапа мен баға бір біріне сай болса ол Қазақстанға Жақын және Алыс елдердің туристтерін қызықтырады. Қазақстанның қонақ – үй комплексінің даму көп инвестицияларды қажет етуді. Көптеген демалыс орындары жеке тұлғалармен сатылып алынып немесе ұзақ уақытқа жалға беріліп әрқайсысы бөлек дамиды. Еліміздің көрнекті жерлерінің біріңғай даму политикасы қазіргі уақытта жоқ.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Глобальные прогнозы развития туризма до 2020 года и в последующий период / Мир в целом – Мадрид: WTO, 2004. – 187 с.
2. Юльчиева Г.Н. Гостиничный бизнес: теория, практика, перспективы для Казахстана - Алматы: ТОО «Издательство LEM», 2010. – 476 с.
3. Туризм Казахстана. Статистический сборник (на казахском и русском языках) под ред.

Смаилова А.А. – Алматы: Агентство Республики Казахстан по статистике, 2014. - 61 с.

4. Смыкова М.Р., Сохатская Н.П. Оценка привлекательности туризма Казахстана // Вестник КарГУ. – Караганда. - 2011. - № 4. – С. 89-95.

5. Есайдар У.С., Абенова Е.А., Жангуттгина Г.О., Беймбетова А.Е. Конкурентные преимущества казахстанского туристического продукта // Вестник Алматинского технологического университета. – Алматы. – 2013. - № 4 (100). - С. 79-82.

6. Агентство РК по статистике. [Интернет ресурс] Режим доступа: http://www.stat.gov.kz/faces/wcnav_externalId/homeNumbersTourism - Загл. с экрана.

7. Средние показатели стоимости номеров в крупных мировых столицах. [Интернет ресурс] Режим доступа: <http://www.hotel.info/newspaper/> - Загл. с экрана.