

УДК (UDC)
JEL classification

**CHARACTERISTICS OF THE QUALITY BREAK IN
THE DEVELOPMENT OF HOTEL SERVICES IN KAZAKHSTAN**

Imanbekova Bagdagul
Almaty Technological University
Almaty, Republic of Kazakhstan

ABSTRACT

The purpose of the study – is to analyze and assess the causes of the gap between the quality of accommodation facilities in Kazakhstan and the needs of tourists.

Methodology - the study was conducted using system, functional and statistical analysis, graphical and tabular methods.

Problem statement – the existing level of quantitative and qualitative parameters of hotel services is characterized by low customer satisfaction with the availability and comfort of accommodation in the tourist infrastructure.

Originality / value – The author assessed the existence of a gap in the condition and quality of hotel services and customer needs. The weaknesses of the hotel infrastructure of the tourist industry in the country, which do not allow to move to a qualitatively new level, corresponding to international quality standards and contributing to the growth of tourist flow, are revealed.

Conclusions – The results of the study showed that at present there is a significant gap between the requirements of international standards and the supply of hotel services in Kazakhstan. The country has low rates of competitiveness in the quality of hotel services, despite the high potential available.

The main problems in the hotel sector of the tourism industry that impede a country's competitiveness are the dominance of uncategorized accommodation – over half of the country's hotels, whose quality of service is extremely low, down to the lack of basic amenities; outdated material and technical base and equipment of hotels, especially in the regions; poor information equipment and lack of automated control systems; the high level of prices for hotel services, the discrepancy between price and quality; non-flexible pricing policy of hotels; preferential orientation on the development of the 5-star sector and the accommodation of tourists arriving for business and professional purposes; lack of attention to the needs and demands of mass tourists; lack of service quality standards in new types of placements.

Improving the competitiveness of Kazakhstan in world tourism can be facilitated by highlighting the quality of services, services and comfort of accommodation as a priority.

Keywords: tourist services, quality of tourist services, quality of service infrastructure, quality of hotel services, level of comfort, categories of hotels, price / quality.

**ХАРАКТЕРИСТИКА КАЧЕСТВЕННОГО РАЗРЫВА В РАЗВИТИИ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ**

Б.Иманбекова,

докторант 3 курса, спец. «Экономика» кафедры «ЭиМ»
Алматинский технологический университет,
г. Алматы, Казахстан

АННОТАЦИЯ

Цель исследования – провести анализ и осуществить оценку причин разрыва между качественным состоянием средств размещения в Казахстане и потребностями туристов.

Методология – исследование было проведено с использованием системного, функционального и статистического анализа, графического и табличного методов.

Постановка проблемы – существующий уровень количественных и качественных параметров гостиничных услуг характеризуется низкой удовлетворенностью потребителей наличием и комфортом мест размещения в туристской инфраструктуре.

Оригинальность/ценность – автором проведена оценка существования разрыва в состоянии и качестве гостиничных услуг и потребностями клиентов. Выявлены слабые стороны гостиничной инфраструктуры туристской индустрии в стране, не позволяющие перейти на качественно новый уровень, соответствующий международным стандартам качества и способствующий росту туристского потока.

Выводы – результаты исследования показали, что в настоящее время имеется существенный разрыв между требованиями международных стандартов и предложением гостиничных услуг в Казахстане. Страна обладает низкими показателями конкурентоспособности по качеству гостиничных услуг, несмотря на высокий имеющийся потенциал. Основными проблемами в гостиничном секторе индустрии туризма, препятствующими повышению конкурентоспособности страны, являются доминирование мест размещения без категории – свыше половины гостиниц страны, качество обслуживания в которых характеризуется чрезвычайно низким уровнем вплоть до отсутствия элементарных удобств; устаревшая материально-техническая база и оснащенность гостиниц, в особенности в регионах; слабое информационное оснащение и недостаток автоматизированных систем управления; высокий уровень цен на услуги гостиниц, несоответствие цены и качества; негибкая ценовая политика гостиниц и отелей; преимущественное ориентирование на развитие 5-ти звездочного сектора и размещение туристов, прибывших с деловыми и профессиональными целями; недостаточность внимания к потребностям и запросам массовых туристов; отсутствие стандартов качества обслуживания в новых видах мест размещения.

Повышению конкурентоспособности Казахстана в мировом туризме может способствовать выделение в качестве приоритета качества услуг, сервиса и комфортности мест размещения.

Ключевые слова – туристские услуги, качество туристских услуг, качество инфраструктуры обслуживания, качество гостиничных услуг, уровень комфорта, категории гостиниц, цена/качество.

ВВЕДЕНИЕ

С 1990-х годов XX в. значительно расширился массовый характер туризма. Начиная с 2012 г. когда туристский поток достиг миллиарда человек, происходит ежегодное увеличение объема туристов, совершающих поездки с различными целями – отдыха и развлечений, деловыми и образовательными. Происходит расширение географии и видов туризма. Все большую популярность приобретает индивидуальный туризм. Туризм сегодня выступает в роли ведущего драйвера мировой экономики. В 2016 г. доля туризма в мировом ВВП составила 10,2 %, опередив целый ряд отраслей экономики.

В условиях новой технологической революции усиливается конкуренция между странами, приобретающая характер гиперконкуренции. Казахстан, длительное время ориентированный на

развитие топливно-энергетических и других сырьевых секторов, сегодня рассматривает туристскую индустрию, как один из ключевых факторов диверсификации экономики и вхождения в число 30-ти наиболее конкурентоспособных стран мира.

С утверждением в 2017 году Концепции развития туристской отрасли страны до 2023 года начался новый этап развития туризма в Казахстане. В этом документе поставлен ряд задач фундаментального характера, реализация которых позволит осуществить реальную модернизацию отрасли и сформировать индустрию туризма, соответствующую современным требованиям и запросам. Сегодня в стадии разработки проект новой Концепции, рассчитанной до 2025 года.

В современном международном туризме на первый план выходит качество туристских услуг, среди которых услуги гостиниц становятся чрезвычайно важными. Во многом от размера и качества услуг в секторе размещения и проживания зависит и объем туристских потоков. Между тем, Казахстан, потенциальные возможности которого Всемирная туристская организация оценивает до 40 млн. туристов в год, занимает незначительную долю в мировом приеме.

В определении Всемирной торговой организации среди туристских услуг первыми называются гостиничные услуги: «Туристические и относящиеся к организации путешествий услуги включают услуги, предоставляемые отелями и ресторанами (в том числе кейтеринг), туристическими агентствами и туроператорами, туристско-экскурсионными организациями, а также другие соответствующие услуги» [1].

Конференция ООН по торговле и развитию в определении туристской индустрии особо выделяет такой ее элемент, как «размещение (отели, мотели и дополнительные средства размещения)» [2, с. 35].

В списке Всемирной туристической организации среди 12 типичных туристских продуктов, входящих в единый потребительский комплекс услуги по размещению посетителей, стоят на первом месте [3].

Важность и значимость гостиничных услуг предъявляет значительные требования к их качеству. Между тем, имеются различные подходы к определению понятия «качество гостиничной услуги». Выделим основные из них. В наиболее общем виде под качеством гостиничной услуги предполагают «совокупность характеристик услуг которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности» [4, с.83].

Такие же определения даются Международными стандартами (МС) ИСО 9002, предъявляющими требования к качеству гостиничных услуг. В настоящее время в Казахстане действуют максимально приближенные к МС правила и порядок сертификации услуг.

Во всех существующих классификациях отелей, которых в настоящее время насчитывается около 30, оценка гостиничных услуг проводится по количественным и качественным критериям. Сегодня именно качественные характеристики отелей становятся главными в обеспечении конкурентоспособности индустрии гостеприимства. Различают три основных подхода к определению качества гостиничных услуг. Первый предполагает конкретность и точность оценки потребностей клиентов с целью полного удовлетворения их запросов. Второй подход основывается на правильном оказании услуг персоналом отеля, которым потребитель будет удовлетворен. И третий, это постоянное и неукоснительное обеспечение качества.

В международном туристском бизнесе существуют четкие критерии комфортности, которые включают информационный, экономический, эстетический, бытовой и психологический элементы. Между тем, большинство гостиниц Казахстана не соответствуют понятиям качества услуг и в особенности комфорта для потребителей. Рост количественных показателей зачастую сильно отстает от качественных требований, что вызывает недовольство туристов, особенно въездных, что препятствует дальнейшему развитию туризма в стране.

В связи с этим Казахстан, сегодня вступивший в конкурентную борьбу за превращение страны в привлекательную международную туристскую дестинацию, должен обратить особое внимание на создание комфортной среды размещения для международных и внутренних туристов.

Проблема качества гостиничных услуг наиболее разработана в трудах зарубежных ученых -

Р.А. Браймера[5], С. Медлика и Х. Инграма [6], Ф. Котлера[7], Р.Томаса и С. Лашля [8], Дж.Уокера [9], Дж. Флеминга и Дж.Асплунда[10]. Отдельно отметим работу А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери [11], в которой разработана пятиступенчатая модель качества обслуживания. Согласно процессу удовлетворения запросов клиентов и качества услуг может возникнуть пять разрывов между индивидуальными потребностями и ожидаемым уровнем сервиса с восприятием и оказанием услуг, трансформацией представлений и требований к качеству услуг и представлениями руководства об этих ожиданиях.

Среди российских авторов следует выделить работы таких исследователей, как Л.В. Баумгартен[12], А.А.Белостоцкая и А.В.Круглов[13], Ю.Ф. Волков [14], Н.И.Кабушкин и Г.А.Бандаренко[15], В.С.Сенин [16].

В Казахстане проблемами качества в гостиничном бизнесе занимается Ж.С.Рахимбекова. [17,18].

Однако, в этих исследованиях проблема существующего разрыва между количественными и качественными параметрами гостиничных услуг в туристской инфраструктуре и потребностями клиентов и их ожиданиями не получила разработки в полном объеме. Поэтому нас заинтересовала именно эта проблема в контексте ее роли и значения в дальнейшем развитии туристской индустрии в Казахстане.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

В настоящее время отрасль туризма в Казахстане находится на низком уровне развития. Согласно Международному Индексу конкурентоспособности туризма и путешествий (ИКТП) в 2017 году страна заняла 81 место[4], улучшив свои позиции по сравнению с 2015 г. на 4 пункта (85 место). При этом по качеству инфраструктуры обслуживания позитивных изменений не произошло, по-прежнему Казахстан находится на 81 месте. Тем не менее, определенный прогресс наблюдается в гостиничном секторе страны. Сегодня ранее малочисленный рынок гостиничных услуг Казахстана показывает тенденции роста. В 2017 году количество мест размещения в РК составило 2 987, увеличившись по сравнению с 2003 г. в 12, 5 раз. Единовременная вместимость (койко/мест) достигла 152 601.

Таблица 1 – Количество мест размещения и единовременная вместимость в 2013-2017 гг. [19]

	2013		2014		2015		2016		2017	
	Кол-во мест размещения	Единовременная вместимость (койко/мест)	Кол-во мест размещения	Единовременная вместимость (койко/мест)	Кол-во мест размещения	Единовременная вместимость (койко/мест)	Кол-во мест размещения	Единовременная вместимость (койко/мест)	Кол-во мест размещения	Единовременная вместимость (койко/мест)
Республика Казахстан	1678	92053	2056	109094	2358	118355	2754	138062	2987	152601
Акмолинская	228	9572	292	11922	319	12703	292	11490	281	11792
Актюбинская	47	3026	61	3704	70	3912	86	4382	98	4549
Алматинская	172	5564	243	8020	306	10890	400	16091	449	21608
Атырауская	46	2707	65	4081	65	3788	75	3876	85	4254
Западно-Казахстанская	43	2632	48	2738	58	2735	68	2878	72	2873
Жамбылская	65	1566	88	1878	126	2614	146	3172	154	3438
Карагандинская	165	11410	182	10940	208	12369	225	12441	232	11694

Костанай- ская	80	3080	92	5108	107	5895	111	5551	119	5970
Кызылор- динская	55	1183	72	1486	75	1515	90	1789	90	1912
Мангиста- уская	53	3370	55	3324	63	3946	83	5462	78	5241
Туркестан- ская	102	4224	114	5389	131	5864	177	7634	224	9769
Павлодар- ская	60	5177	68	5394	78	5618	101	7212	97	6987
Северо- Казахстан- ская	54	1787	60	1999	66	2286	91	3870	101	4300
Восточно- Казахстан- ская	277	17401	331	21088	371	22184	455	25847	505	27841
г.Астана	141	9134	160	10346	160	9326	194	12183	218	14917
г.Алматы	90	10082	122	11677	135	12710	160	14184	184	15456

В период 2013-2017 гг. количество мест размещения в Казахстане увеличилось с 1678 до 2987 – почти в 1,8 раза. Единовременная вместимость выросла с 92053 до 152601 – в 1,7 раз. В 2017 году наибольшим количеством мест размещения располагали Восточно-Казахстанская (505), Алматинская (449) и Акмолинская (281) области. Эти же области являются лидерами по числу единовременного размещения. Аутсайдерами по количеству мест размещения явились Западно-Казахстанская (72), Мангистауская (78) и Атырауская (85) области. То есть запад Казахстана является наименее обеспеченным услугами гостиничного сектора. Между тем, развитие туристского кластера «Каспийские ворота», формирующегося на территории Мангистауской и части Западно-Казахстанской и Атырауской областей, приоритетом которого названы морской и транскаспийский международный туризм, требует кратного роста мест размещения качественного уровня.

Астана и Алматы по количеству мест размещения находятся на 6 и 7 местах. В 2017 г. в Казахстане в местах размещения имелось 65791 номеров. По количеству номеров на 1000 жителей Алматы (16,9) и Астана (12,1) значительно опережают Москву и Санкт-Петербург, немного впереди Берлина и Мадрида, несколько отстают от мировых центров туризма – Парижа, Лондона и Рима. Существенно нарастили свои позиции Восточно-Казахстанская и Алматинская области, развивающиеся в рамках кластеров «Жемчужина Алтая» и «Алматы – свободная культурная зона Казахстана». Но при этом отмечается слабая заполняемость койкомест в гостиницах в целом по Казахстану – 25 %, показавшая небольшой рост по сравнению с 2015 годом (22,8 %). В 2017 году наибольший процент заполняемости мест размещения показали Западно-Казахстанская область – 33,4, Астана – 31,4 и Алматы – 29,8 %. Аутсайдерами по этому показателю явились Жамбылская – 17,0, Акмолинская – 17,4 и Карагандинская – 17,8 % области [20].

Во многом такая низкая заполняемость связана с высокими ценами на услуги гостиниц, при этом качество услуг не соответствует требованиям ни международных, ни внутренних туристов. О серьезном разрыве между качеством гостиничного сервиса и ценами говорит тот факт, что в Казахстане стоимость только проживания и питания в гостинице достигает 80% от общей стоимости размещения. Между тем как в странах с развитым туристским сервисом он составляет порядка 19%. То есть в соотношении цена/качество гостиничный сервис Казахстана практически неконкурентоспособен.

В 2017 году в Казахстане структура мест размещения была представлена 662 гостиницами с ресторанами, 1189 гостиницами без ресторанов, 81 домами отдыха, 15 мотелями, 27 пансионатами и 88 детскими лагерями. Также имелось 795 одноэтажных бунгало, сельских домиков (шале), коттеджей, небольших домиков и квартир; 4 трейлерных парка, развлекательных городков, охотничьих и

рыболовных угодий для краткосрочного размещения; 42 туристских базы; 26 кемпингов; 2 туристских лагеря и 56 других видов жилья [21].

Наиболее разнообразная база мест размещения представлена в Восточно-Казахстанской области, что связано с развитием кластера «Жемчужина Алтая», в котором имеются самые разнообразные виды туризма - активный и приключенческий туризм, развлекательный, отдых в горах и на озерах, пантолечение, гастрономический, санаторно-курортный, СПА туризм. По числу гостиниц с ресторанами лидируют Алматинская область ((7), Астана (84) и Алматы (61). В 2017 году из 2 987 общего числа мест размещения 1578, то есть более половины, не имели никакой категории, что свидетельствует об их чрезвычайно низкой материально-технической базе и соответственно, о неудовлетворительном качестве услуг.



Рисунок 2 – Параметры уровня комфорта гостиниц

Между тем, массовый туризм, как свидетельствует мировой опыт, ориентирован на недорогие гостиницы с достаточно высоким уровнем комфорта. Что в современном понимании представляет уровень комфорта? Это комплексный критерий, состоящий из ряда параметров функционального и технического характера, а также требований к персоналу.

Состояние номерного фонда определяется площадью номеров в квадратных метрах, долей одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров и номеров-апартаментов. Важный параметр уровня комфорта – это наличие ресторанов, кафе и баров при местах размещения. В настоящее время очень важен для массовых туристов такой показатель, как наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов, бесплатного доступа к WI –FI.

Кроме того, уровень комфорта предъявляет высокие требования к персоналу – образованию, владению иностранными языками, внешнему виду и наличию хороших коммуникативных навыков. Учитывая то обстоятельство, что свыше 50 % мест размещения в Казахстане не имеет никакой категории, следует вывод, что ничего из вышеперечисленных составляющих качества услуг

они предложить не могут. А если приплюсовать гостиницы 1 и 2 категорий, также обладающих минимумом комфорта, то процент мест размещения, не могущих удовлетворять требованиям качества возрастает еще больше. Отметим, что наибольшее количество гостиниц без категории имелось в Алматинской – 192, Восточно-Казахстанской – 163 и Южно-Казахстанской – 158 – областях. Это означает, что уровень комфорта мест размещения в двух формирующихся туристских кластерах является еще одним препятствием для их эффективного развития и привлечения массовых туристов.

Число мест размещения по категориям составило: 14 однозвездочных, 18 двухзвездочных, 132 трехзвездочных, 87 четырехзвездочных и 22 пятизвездочных гостиниц.

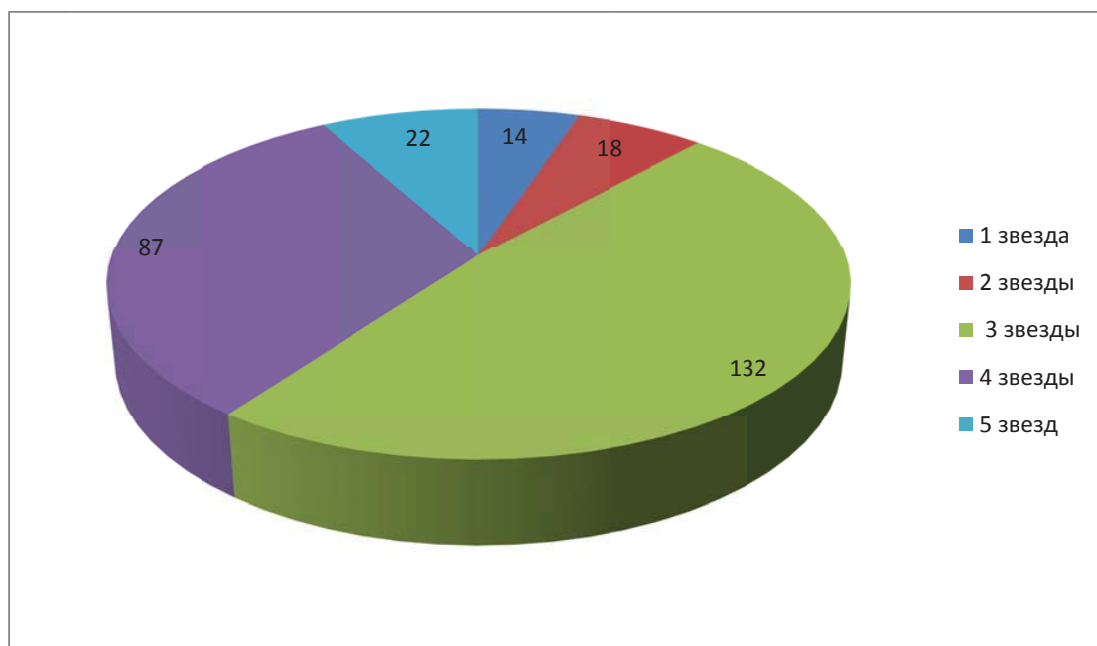


Рисунок 3 – Количество мест размещения в гостиницах всех категорий в 2017 году [22]

По количеству 5-звездочных гостиниц лидерами являются Алматы, Астана и Мангистауская область - 6,5 и 4, соответственно. Из 87 4-х звездочных гостиниц 23 расположены в Алматы и 22 – в Астане. Эти же города лидируют по числу 3-х звездочных гостиниц. В большей части областей страны гостиничный фонд представлен 2-х и 1-звездочными местами размещения, еще больше в них гостиниц без категорий. То есть, качество гостиничных услуг в Казахстане находится на низком уровне. Только Астана и Алматы могут предоставить требуемое международными стандартами качество, в регионах же оно практически отсутствует.

По состоянию на 01.01.2017 года было обслужено всеми типами мест размещения 9 879 въездных туристов, почти треть из которых воспользовалась услугами гостиниц, на втором месте – размещение в санаториях и на третьем – туристские базы.

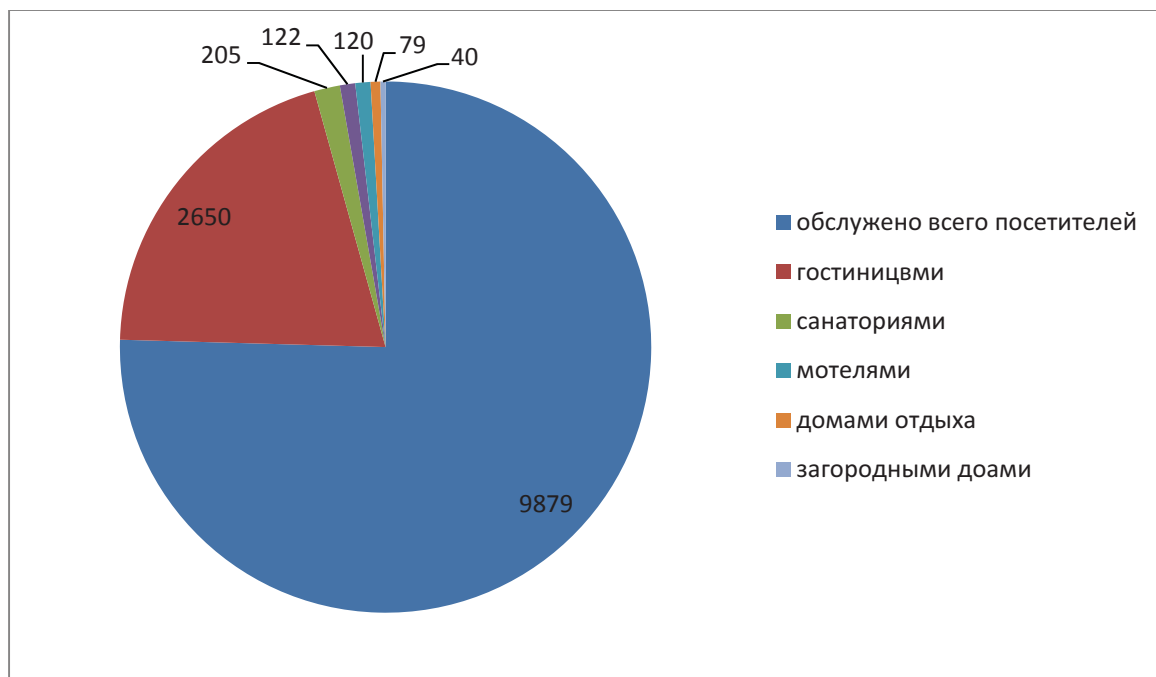


Рисунок 4– Количество обслуженных посетителей въездного туризма на 01.01.2017 года (чел.) [23]

Численность въездных туристов, обслуженных в 2017 году, санаториями, мотелями, домами отдыха и загородными домами, составило всего 566 человек, что критически мало и говорит об абсолютной невостребованности въездными туристами этих типов размещения. На долю гостиниц пришлось 2650 въездных посетителей, что более, чем вдвое меньше тех, кто воспользовался услугами знакомых или родственников - 5 386. Значительную конкуренцию гостиницам составляют и услуги тех, кто предоставляет съемное жилье. Ими в 2017 году было обслужено 1267 человек.

Динамика численности въездных посетителей, обслуженных местами размещения, в 2014-2017 гг. показала незначительный рост – с 2056 до 2987. При этом только 150 701 въездных туристов, прибывших в Казахстан по личным целям, воспользовалось услугами мест размещения, а 741 210 посетителей прибыло с деловыми и профессиональными целями (почти в 5 раз больше).

В 2017 году 5-звездочными гостиницами было обслужено 365 131 нерезидентов и 337 041 резидентов. Абсолютный лидер по этому показателю Алматы, пятизвездочным сегментом которого было обслужено 189 977 нерезидентов и 89 583 резидентов. Интересно, что кроме Алматы и Астаны, в регионах число резидентов превышает число нерезидентов.

Общее число посетителей, обслуженных 5-ти звездочными гостиницами, составило 702172 чел. – 13,3 % из всего количества посетителей (5 279 406 чел.).

Число нерезидентов, обслуженных 4-х звездочными гостиницами в 2017 году составило 174 584, а резидентов – 414 564, в 2,4 раза больше. Доля посетителей четырех звездочных мест размещения составила 11,2 %. На долю 3-х звездочных гостиниц пришлось 11,4 % посетителей, 2-х звездочных – 1,3 % и на 1-звездочных – 1,2 %. Услугами гостиниц без категории воспользовались 2084017 человек, из них 171 432 нерезидентов и 1 912 585 резидентов. Этот факт показывает, что ценовая политика мест размещения более высоких категорий не устраивает почти половину посетителей, которые вынуждены размещаться в дешевых гостиницах без комфорта, да, и вообще без всяких элементарных удобств. Эти места размещения были построены еще в советское время и совершенно не соответствуют современным стандартам качества услуг ни по уровню материально-технического оснащения, ни по организации обслуживания и управления.

При этом, как указывает президент Казахской ассоциации гостиниц и ресторанов Р.Шайкенова, первой жалобой иностранных гостей являются высокие цены на размещение. Это связано, по мнению

экспертов, с ценовым сговором владельцев отелей о превышении базовых и корпоративных тарифов. Результатом становится отток потребителей в более демократичный по ценам сегмент.

На долю гостиниц 3,4 и 5 категорий в совокупности приходится 35,9 % размещений. Однако, в связи с массовым развитием въездного и внутреннего туризма повышается привлекательность сегмента гостиниц 2 и 3 категории, уровень качества которых необходимо существенно повысить при снижении цены на размещение. Высокий оборот вполне может покрыть снижение цен.

Происходящий в последние годы количественный рост числа мест размещения, тем не менее, не привел к кардинальному изменению качества гостиничных услуг. Как известно из мировой практики, «на долю взаимоотношений между потребителем и служащим приходится от 75 до 90% возникающих «нештатных» ситуаций, результатом которых являются неудовлетворенность потребителя качеством обслуживания» [16, с.117].

Развитие туризма в мире привело к тому, что насыщенность рынка традиционными гостиничными услугами вызвала необходимость поиска новых видов размещения. Таким видом выступает бюджетная гостиница, могущая быть 2 и 3-х звездным отелем. Она предоставляет места размещения с числом номеров до 50 и ограниченным набором услуг, таких как предоставление номера и континентального завтрака. За счет более скромного дизайна и интерьера, экономии персонала, набора услуг бюджетная гостиница может серьезно снизить цены и тем привлечь посетителей. Растущий масштаб массового экологического туризма требует развития инфраструктуры, расположенной вблизи природных достопримечательностей. В Казахстане к таким средствам размещения относятся юрта, караванинг, гостевые дома, хостелы, для которых должны быть разработаны стандарты и их услуги сертифицированы. Это позволит обеспечить надлежащий уровень качества.

На сегодняшний день только Астана и Алматы могут предложить достаточно разнообразный по ценам набор гостиничных услуг. В Астане превалирует рынок пятизвездочных отелей, который вполне конкурентоспособен с западными отелями этой категории. Толчок развитию этого сегмента дало проведение выставки «ЭКСПО-2017». В 2016-2017 гг. были введены в строй The Ritz-Carlton, Astana и St. Regis Hotels & Resorts Astana. Однако, вне поля зрения остается сегмент 3 и 4-х звездочных отелей, соответствующих международным стандартам качества. В Алматы имеется более сбалансированное предложение на гостиничные услуги, хотя больший упор делается на развитие отелей премиального класса.

Та же ситуация в Актау и Атырау, где несмотря на насыщенность рынка 5-ти звездочными гостиницами, продолжают открываться четырех и пятизвездочные отели. Это говорит о том, что гостиничный сектор Казахстана больше всего ориентируется на деловой туризм и основной прирост количества гостиниц происходит за счет пятизвездочных отелей и мировых сетей. Развивающийся массовый международный и внутренний туризм, напротив, требует развития сети недорогих мест размещения, но предоставляющих услуги высокого качества.

Тем более, что сейчас набирает обороты тенденция, когда туристы, посещающие страну с деловыми целями, начинают ориентироваться не на бренд, а больше на отель для проживания по соотношению «цена-качество». Это позволяет гостиницам 3 и 4 звезды успешно конкурировать с пятизвездочными отелями, предлагая выгодные цены при сочетании высокого уровня сервиса и полного пакета услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ проблем качества услуг, оказываемых местами размещениями в Казахстане, показал наличие существенного разрыва между требованиями международных стандартов, качеством предоставляемых услуг и их предложением. Высококачественный сервис способны предоставить только несколько пятизвездочных отелей, однако уровень цен в них является очень дорогим даже для иностранных потребителей.

Поскольку именно туризм обеспечивает, прежде всего, заполняемость мест размещения, от него зависит развитие гостиничного бизнеса в целом. Его конкурентоспособность определяется привлекательностью для массового туризма, а услуги высокого качества способны к конкуренции по качеству и требованиям международных стандартов с услугами и качеством отелей других стран.

На сегодняшний день конкурентоспособность Казахстана является низкой по инфраструктуре и качеству услуг мест размещения. Страна пока не стала привлекательной для массового иностранного туриста в качестве места проведения отпуска.

Во многом это связано с тем, что имеющаяся в Казахстане материально-техническая база мест размещения в туристской индустрии морально и физически устарела, качество гостиничных услуг не соответствует международным стандартам, уровень комфорта не обеспечивается большинством мест размещения, а ценовая политика не учитывает новую конъюнктуру туристского рынка.

При наличии значительного туристского потенциала страны, позволяющего многократно увеличить въездной поток и расширить объемы внутреннего туризма, слабость отельного бизнеса является одним из значимых факторов, не позволяющих существенно увеличить эти показатели.

Анализ разрыва между качеством и состоянием гостиничного сектора в Казахстане выявил проблемы, препятствующие его переходу на новый качественный уровень развития. Среди них:

- доминирование мест размещения без категории – свыше половины гостиниц страны, качество обслуживания в которых характеризуется чрезвычайно низким уровнем;

- устаревшая материально-техническая база гостиниц и техническая оснащенность, в особенности в регионах;

- отсутствие информационного оснащения и автоматизированных систем управления гостиничным бизнесом;

- высокий уровень цен на услуги гостиниц, несоответствие цены и качества;

- негибкая ценовая политика гостиниц и отелей;

- преимущественное ориентирование на развитие 5-ти звездочного сектора и размещение туристов, прибывших с деловыми и профессиональными целями, тогда как для развития массового туризма необходимы 2-х и 3-х звездные гостиницы, предоставляющие качественные услуги по демократичным ценам;

- недостаточность внимания к развитию 3 и 4-х звездных гостиниц и потребностям массовых туристов. Несмотря на то, что их количество превышает 5-ти звездочные отели, но уже сейчас происходит отток из брендового в массовый сегмент в связи с высокими ценами;

- отсутствие стандартов качества обслуживания и даже минимального уровня комфорта в новых видах мест размещения.

Таким образом, рост конкурентоспособности туристской индустрии в Казахстане может быть обеспечен формированием долгосрочного приоритета на повышение качества сервиса и уровня комфорта гостиничного сектора услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Tourism and travel-related services. URL: http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm. (дата обращения 03.11.2018)

2. Капустина Л. М., Вязовская В. В. Конкурентоспособность стран на мировом рынке туристских услуг. [Текст] : [монография].- М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : [Изд-во Урал. гос. экон. ун-та], 2017. – 166 с.

3. Основной список понятий [Электронный ресурс] // World Tourism Organization (UNWTO) [Официальный сайт]. URL: <http://media.unwto.org/ru/node/28110> (дата обращения 03.11.2018).

4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; [пер. с англ.]. - М.: Аспект Пресс, 1995 - 254 с.

5. Travel and Tourism Competitiveness Index. World Economic Forum's 2017. (дата обращения 03.11.2018).

6. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. - М.: ЮНИТИ, 2012 – 262 с.

7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. - М.: ЮНИТИ, 1998 – 376 с.

8. Thomas R., Lashley C. The National Survey of Small Tourism and Hospitality Firms: 2000. Skills Demand and Training Practices Текст. -Leeds, 2000.- 380 p

9. Уокер Д. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 1999 – 258 с..
10. Флеминг Дж., Асплунд Дж. Управление качеством услуг. Метод Human Sigma. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 224 с.
11. Parasuraman A. A. Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research / A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – Vol. 49. – P. 41–50.
12. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме.— М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 304 с.
13. Белостоцкая А.А., Круглов А.В. Оценка качества в системе маркетинга услуг. - СПб: Изд-во СПбГУЭФ. – 2009. -176 с.
14. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: Классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие для вузов. -М.: Проспект, 2004 – 144 с.
15. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. / Н.И. Кабушкин, Г.А.Бондаренко. 3-е изд., перераб. и доп. -Минск: Новое знание, 2002. - 368 с.
17. Рахимбекова Ж. С. Теоретические основы туризма и гостеприимства. // Экономика и статистика, 2005, № 2. - С.122-126.
18. Рахимбекова Ж.С. Управление качеством гостиничных услуг Казахстана. // автореф. дисс. канд. эконом. наук. 08.00.05. – Алматы, 2007 – 24 с.
- Количество мест размещения. Единовременная вместимость (койко/мест) мест размещения. Официальный сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage> (дата обращения 03.11.2018).
- Заполняемость гостиниц (койко/мест). Официальный сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage> (дата обращения 03.11.2018).
19. О выборочном обследовании посетителей в Республике Казахстан. Статистика туризма. 13 серия. январь 2017 года. 22 с., С.13.
20. О деятельности мест размещения в Республике Казахстан. Статистика туризма. 13 серия. Январь-декабрь 2017 года. 26 с., С.4.
21. Число мест размещения по категориям. Официальный сайт Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage>(дата обращения 03.11.2018).

REFERENCES

1. Tourism and travel-related services. URL: http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm. (date of the application 03.11.2018)
2. Kapustina L. M., Vyazovskaya V. V. Konkurentosposobnost' stran na mirovom rynke turistskikh uslug. [Tekst] : [monografiya].- M-vo obrazovaniya i nauki Ros. Federatsii, Ural. gos. ekon. un-t. – Yekaterinburg : [Izd-vo Ural. gos. ekon. un-ta], 2017. – 166 s.
3. Osnovnoy spisok ponyatiy [Elektronnyy resurs] // World Tourism Organization (UNWTO) [Ofits. sayt]. URL: <http://media.unwto.org/ru/node/28110> (date of the application 03.11.2018)
4. Braymer R.A. Osnovy upravleniya v industrii gostepriimstva / R.A. Braymer; [per. s angl.]. - M.: Aspekt Press, 1995 - 254 s.
5. Travel and Tourism Competitiveness Index. World Economic Forum's 2017. (date of the application 03.11.2018)
6. Medlik S., Ingram KH. Gostinichnyy biznes. - M.: YUNITI, 2012 – 262 s.
7. Kotler F. Marketing. Gostepriimstvo i turizm. - M.: YUNITI, 1998 – 376 s.
8. Thomas R., Lashley S. The National Survey of Small Tourism and Hospitality Firms: 2000. Skills Demand and Training Practices Tekst. -Leeds, 2000.- 380 r.
9. Уокер Д. Введение в гостеприимство. - М.: YUNITI, 1999 – 258 с.

10. Fleming Dzh., Asplund Dzh. Upravleniye kachestvom uslug. Metod Human Sigma. - M.: Al'pina Biznes Buks, 2009. – 224 s.
11. Parasuraman A. A. Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research / A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Journal of Marketing. –1985. – Vol. 49. – P. 41–50.
12. Baumgarten L.V. Upravleniye kachestvom v turizme.–M. : Izdatel'skiy tsentr «Akademiya», 2010. – 304 s.
13. Belostotskaya A.A., Kruglov A.V. Otsenka kachestva v sisteme marketinga uslug. - SPb: Izd-vo SPb-GUEF. – 2009. -176 s.
14. Senin V.S. Gostinichnyy biznes: Klassifikatsiya gostinits i drugikh sredstv razmeshcheniya: Ucheb. posobiye dlya vuzov. -M.: Prospekt, 2004 – 144 s.
15. Volkov YU.F. Ekonomika gostinichnogo biznesa. - Rostov-na-Donu: Feniks, 2003. - 384 s
16. Kabushkin N.I. Menedzhment gostinits i restoranov. / N.I. Kabushkin, G.A. Bondarenko. 3-ye izd., pererab. i dop. -Minsk: Novoye znaniye, 2002. - 368 s.
17. Rakhimbekova ZH. S. Teoreticheskiye osnovy turizma i gostepriimstva. //Ekonomika i statistika, 2005, № 2. - S.122-126.
18. Rakhimbekova ZH.S. Upravleniye kachestvom gostinichnykh uslug Kazakhstana. // avtoref. diss. kand. ekonom. nauk. 08.00.05. – Almaty, 2007 – 24 s.
- Kolichestvo mest razmeshcheniya. Yedinovremennaya vmestimost' (koyko/mest) mest razmeshcheniya. Ofitsial'nyy sayt Komiteta po statistike Ministerstva natsional'noy ekonomiki RK. <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage> (date of the application 03.11.2018)
- Zapolnyayemost' gostinits (koyko/mest). Ofitsial'nyy sayt Komiteta po statistike Ministerstva natsional'noy ekonomiki RK. <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage> (date of the application 03.11.2018) .
19. O vyborochnom obsledovanii posetiteley v Respublike Kazakhstan. Statistika turizma. 13 seriya. yanvar' 2017 goda. 22 s., S.13.
20. O deyatel'nosti mest razmeshcheniya v Respublike Kazakhstan. Statistika turizma. 13 seriya. Yanvar'-dekabr' 2017 goda. 26 s., S.4.
21. Chislo mest razmeshcheniya po kategoriyam. Ofitsial'nyy sayt Komiteta po statistike Ministerstva natsional'noy ekonomiki RK. <http://stat.gov.kz/faces/mobileHomePage> (date of the application 03.11.2018)

ТҮЙІН

Мақалада ғылыми және ғылыми-әдістемелік деңгейде авторлық қызмет көрсетудің сапасы мен Қазақстандағы сапа қатынасы арасындағы елеулі алшақтықтың бар екендігін бағалау мәселесі туындады. Елдің және кейбір аймақтардағы қонақ үй бизнесі дамуының жағдайы мен деңгейі анықталды. Орналастыру орындарының саны және барлық санаттағы қонақ үйлердің біржолғы сыйымдылығы, оларға қызмет көрсететін келушілер саны анықталды. Қазақстанды тартымды халықаралық туристік бағытқа айналдыру мақсаттарына сәйкес келетін дамудың жаңа деңгейіне өтуге кедергі келтіретін қонақ үй қызметтерінің сапасының әлсіздігі анықталды.

SUMMARY

In the article at the level of scientific and methodological research, the author raises questions of assessing the existence of a serious gap between the supply of hotel services and the state of their quality in Kazakhstan. The state and level of development of the hotel business in the whole country and certain regions are revealed. The number of places of accommodation and the one-time capacity of hotels of all categories, the number of visitors served by them are determined. Weaknesses in the quality of hotel services that hinder the transition to a new level of development corresponding to the goals of turning Kazakhstan into an attractive international tourist destination are identified.