

Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті
Казахский национальный педагогический университет имени Абая

ХАБАРШЫ ВЕСТНИК

«Жаратылыстану-география ғылымдары» сериясы

Серия «Естественно-географические науки»

№4 (34)



Алматы

Казахский национальный
педагогический
университет имени Абая

ВЕСТНИК
Серия «Естественно-
географические науки»
№4 (34), 2012 г.

Периодичность — 4 номера в год.
Выходит с 2001 года.

Главный редактор:
д.х.н., проф. М.Е. Ермаганбетов

Зам. гл. редактора:
к.х.н., проф. Х.Н. Жанбеков,
д.геогр.н., проф. О.Б. Мазбаев
д.пед.н., проф. Ж.Ә. Шоқыбаев,
д.биол.н., и.о. проф. З.Б. Тунгышбаева

Члены редколлегии:
д.геогр.н., проф., академик НАН РК
А.С. Бейсенова,
д.х.н., проф., академик НАН РК
Е.Ә. Бектуров,
д.пед.н., проф., член корреспондент НАН РК
С.Ж. Пралиев,
д.биол.н., проф. Ж.Ж. Жатқанбаев,
д.х.н., проф. Т.О. Омаркулов,
д.пед.н., проф. Н.К. Ахметов,
д.геогр.н., проф. М.Е. Белгибаев,
д.биол.н., проф. Е.Т. Тазабекова,
д.биол.н., проф. Л.Б. Сейлова,
д.х.н., проф. Н.А. Бектенов,
д.биол.н., проф. К.С. Рымжанов,
д.пед.н., проф. А.А. Саипов,
д.х.н. Г.И. Мейирова
д.геогр.н., проф. А.Н. Нигматов
(Узбекистан),
д.биол.н., проф. Б.А. Тохторалиев
(Кыргызстан),
д.геогр.н., проф. Н.А. Родионова (Россия),
д.х.н., проф. Д.Ю. Мурзин (Финляндия),
доктор PhD Ренато Сапо (Италия),
доктор PhD Жан Марк (Бельгия),
к.х.н. А.Е. Сагимбаева (ответ секретарь)

© Казахский национальный педагогический
университет им Абая, 2012

Зарегистрировано
в Министерстве культуры и информации РК
8 мая 2009 г. N10110 – Ж

Подписано в печать 19.03.2013.
Формат 60x84^{1/8}. Объем 8 уч.-изд.л.
Тираж 300 экз. Заказ 84.

050010, г. Алматы, пр. Достык, 13.
КазНПУ им. Абая

Издательство «Ұлағат»
Казахского национального педагогического
университета имени Абая

ПӘНДЕРДІҢ ӘДІСТЕМЕЛІК АСПЕКТІЛЕРІ МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСЦИПЛИН

Сарқытқан Қ., Құрманқанұлы Қ. Білім экономикасы дәуіріндегі оқу-ағартудың басты ұстанымдары және даму бағыты	42
Шоқыбаев Ж.Ә., Жиенқұлова А.М. Оқушылардың зерттеу біліктілігін қалыптастыру	46
Избасарова Р.Ш. Вопросы экологического образования учащихся в учебно-воспитательном процессе школы	48
Өнербаева З.О. Химиядан жаңа әдістерді қолдану арқылы білім беру мәселелері	51
Қапанова Б.Ғ., Макеева А.Ж. Мектептерде қоғамдық ұйымдар мен ата-аналармен жүргізілетін экологиялық жұмыстары	54

ТУРИЗМ

Мусина Г.М. Вопросы составления туристского реестра и кадастра	56
Асубаев Б.Қ., Биготанов Қ.С. Экологиялық туризм: әлемдік және отандық тәжірибе	58
Мырқасымова Г.Н., Калимбетов Е.А. Направления совершенствования услуг гостиничного хозяйства Казахстана	62

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігінің Білім және Ғылым Саласындағы Бақылау Комитеті Алқасының (2009 жылғы 21 мамырдан, №5 хаттама) шешімі негізінде Абай атындағы ҚазҰПУ-дың «Хабаршы» журналының «Жаратылыстану-география ғылымдары» сериясы бойынша докторлық және кандидаттық диссертациялардың негізгі ғылыми нәтижелерін 02.00.00. - химия ғылымдары, 03.00.00. - биология ғылымдары, 13.00.00. (13.00.02.) – педагогика ғылымдары (теория және әдістемелік оқыту және тәрбиелеу/биология, химия, география, экология), 25.00.00 (25.00.23; 25.00.24; 25.00.36) - жер туралы ғылымдар (физикалық география және биогеография, топырақ географиясы және ландшафттар геохимиясы; экономикалық, әлеуметтік және саясаттану географиясы; геоэкология жариялайтын басылымдар тізбесіне енгізілгені туралы хабарлайды.

На основании решения Комитета по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан (от 21 мая 2009 года, протокол №5) журнал «Вестник» КазНПУ им. Абая серия «Естественно – географические науки» внесен в перечень изданий 02.00.00. - химические науки, 03.00.00. - биологические науки, 13.00.00. (13.00.02.) – педагогические науки (теория и методика обучения и воспитания / биология, химия, география, экология), 25.00.00 (25.00.23; 25.00.24; 25.00.36) - науки о земле (физическая география и биогеография, география почв и геохимия ландшафтов; экономическая, социальная и политическая география; геоэкология) для публикации основных научных результатов докторских и кандидатских диссертаций.

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА КАЗАХСТАНА

Г.Н. Мыркасымова – *ст. преп., магистр туризма,*

Е.А. Калимбетов – *преп., магистр экономики, кафедра туризма КазНПУ имени Абая*

В производстве и потреблении гостиничных услуг важнейшую роль играют вопросы качества. Без качественного обслуживания гостиничное предприятие не способно добиваться своих главных целей. История развития различных гостиничных корпораций и цепей, как правило, свидетельствуют, что прибыль есть результат качества.

Перед гостиничным предприятием Казахстана стоит задача предоставления и поддержания качества обслуживания на должном уровне, своевременного устранения недостатков в предоставлении услуг, разработки стратегии улучшения обслуживания.

Исследования показывают, что главной причиной того, удаётся ли клиент своим посещением предприятия обслуживания еще раз или нет, является хорошее или плохое обслуживание, ему предоставленное. Если мы будем рассматривать предприятия обслуживания с точки зрения динамики их развития, качество будет оказывать самое большое влияние на их жизнеспособность. Успешная реализация качественного продукта потребителю является главным источником существования предприятия.

Качество подразумевает соответствие предоставляемых услуг ожидаемым или установленным стандартам. Стандарты, их реальная форма и содержание являются критерием качества обслуживания. Критерий оценки качества полученной услуги для потребителя – это степень его удовлетворенности, т.е. соответствие полученного и ожидаемого. Критерий степени удовлетворенности клиента – желание вернуться еще раз и посоветовать это сделать своим друзьям и знакомым.

На качественное обслуживание в гостиничном предприятии воздействуют следующие **факторы**. Прежде всего, состояние материально-технической базы. Следующий фактор – прогрессивная технология обслуживания. Высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслуживать гостя. Самым важным фактором в современных гостиничных предприятиях является управление качеством обслуживания, что предусматривает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности гостиницы [1].

Для обеспечения качественной подготовки туристских *кадров* необходимо:

- внести классификатор специальностей высшего образования специальности по туризму, рекомендованные Всемирной туристской организацией в соответствии с международной практикой;
- внедрить в высших учебных заведениях, готовящих кадры для туристской отрасли, сертификацию качества туристского образования "WTO - Ted Qual";
- организовать проведение в республике научно-практических конференций и участие Казахстана в международных туристских мероприятиях по подготовке кадров и ключевым проблемам развития туристской индустрии;
- участвовать в разработке учебных программ, учебно-методических пособий, учебников и наглядных материалов для высших и средних учебных заведений, осуществляющих подготовку туристских кадров;
- проводить на постоянной основе обучающие семинары и курсы повышения квалификации специалистов туристской индустрии, включая гидов, экскурсоводов, инструкторов туризма, в том числе для особо охраняемых территорий и государственных национальных природных парков.

Кроме того, по заключению международных экспертов, одной из важных мер по развитию туристской отрасли является ее научно-методическое обеспечение. В республике практически отсутствует научно-методическая база отрасли, в то время как в развитых странах мира, таких, как Германия, Великобритания, существуют центры по исследованиям и прогнозированию перспектив развития национального туризма, финансируемые из государственного бюджета [2, с. 17].

Каждому предприятию размещения Казахстана для улучшения работы можно предложить *поэтапное проведение анализа деятельности*:

Первый этап заключается в том, чтобы решить, что из себя представляет предприятие и что оно может предложить клиентам. Это может быть гостиница, санаторий, конгрессная гостиница, обычная и т.д. На

втором этапе нужно добиваться осознания клиентом того, что ему нужно, и стимулировать его спрос. Это традиционная роль отдела маркетинга: рекламирование, продажа и стимулирование продажи. На третьем этапе происходит предложение услуг отеля. Необходимо следить за тем, что предлагают клиентам отделы сбыта, представляющие интересы предприятия. Четвертый этап – это ведение учета оказанных услуг. Предлагать услуги гостиницы и вести учет оказанных услуг – это две разные вещи. Навыки по учету оказанных услуг могут прививаться агентами по бронированию мест, и сотрудникам, работающим на этаже. На пятом этапе идет – подготовка гостиницы. Шестой этап – удовлетворение желаний, нужд и ожиданий. Здесь процесс переходит к удовлетворению запросов клиента, т.е. начинается собственно работа. На седьмом этапе необходимо проводить измерение степени удовлетворения запросов клиентов и оценка результатов деятельности. Каждой организации нужна оценочная ведомость: не просто финансовый отчет, а объективная оценка того, как поработали, удовлетворяя желания, нужды и ожидания клиентов. Есть много способов такой оценки: обзоры, карточки жалоб, карточки отзывов и другие средства.

Из программы развития туризма в Республике Казахстан на 2010-2014 гг. можно выделить развитие системы государственного регулирования и поддержки туристской деятельности. В этом направлении необходимо реализовать следующие меры:

- разработать проекты нормативных правовых актов по вопросам обеспечения государственного регулирования международной торговли туристскими услугами с учетом предстоящего вступления Республики Казахстан во Всемирную торговую организацию;
- совершенствовать национальное законодательство по вопросам развития въездного и внутреннего туризма, миграции, упрощения визовых и регистрационных процедур, таможенного и пограничного контроля;
- принять необходимые нормативные правовые акты по вопросам инвестирования и налогообложения для развития въездного и внутреннего туризма;
- совершенствовать систему статистического учета и отчетности в сфере туризма, внедрить Вспомогательный счет туризма (ВСТ) в систему национальных счетов;
- совершенствовать методику формирования платежного баланса туристской отрасли с учетом рекомендаций Всемирной туристской организации и решений Статистической комиссии Организации Объединенных Наций;
- активизировать сотрудничество в области туризма с зарубежными странами на основе расширения международной договорной базы отрасли;
- повысить качество туристских и гостиничных услуг в соответствии с требованиями, установленными системой технического регулирования;
- обеспечить максимальный уровень координации деятельности в сфере туризма между заинтересованными центральными исполнительными и другими государственными органами, а также между государственным и частным секторами;
- обеспечить соответствующий уровень туристского менеджмента;
- обеспечить государственную поддержку развитию туристской инфраструктуры и координацию действий центральных и местных исполнительных органов в этом направлении;
- содействовать развитию частных инициатив в туристской отрасли.

Учитывая недостаточное развитие инфраструктуры туризма, а также ограниченность финансовых средств, необходимо определить приоритеты первоочередного строительства сети гостиниц, гостевых домов и мотелей, а также кемпингов в рамках реализации проекта "Еврокемпинг" на региональном уровне, направленного на строительство сети гостиниц категории трех-, двухзвездочные в следующих регионах: Акмолинская область – г. Кокшетау, п. Зеренда Зерендинского р-на и г. Щучинск; Алматинская область – г. Текели, г. Жаркент; Жамбылская область – г. Тараз (на территории архитектурного комплекса "Тектурмас"), Байзакский р-н (на территории древнего городища "Акыртас"), с. Б.Момышулы Жуалынского р-на. [2, с. 13].

Изучение и анализ становления и развития гостиничного хозяйства РК позволили сделать следующие выводы и предложения.

1. В Казахстане есть необходимость в строительстве новых средств размещения и реконструкций уже существующих. Для этого необходимо привлечение инвесторов извне.
2. Бизнес гостиничных услуг как вид предпринимательской деятельности оказался наиболее приближенным к рыночным колебаниям спроса и предложения. Для самостоятельных предприятий, оказывающих гостиничные услуги, возникает возможность выработки системы оценок по сервису оценок по сервису на рынке.

3. Эффективность гостиничного бизнеса связана, в первую очередь, со степенью эффективности менеджмента. Создание управленческой инфраструктуры не связано с крупными инвестициями, а требует, прежде всего, наличия управленческого потенциала, представленного высокопрофессиональными кадрами управленцев, дефицит которых в гостиничном бизнесе ощущается все острее, что, соответственно, накладывает отпечаток на остроту проблем в этой области.

4. Для гостиничных предприятий есть необходимость в повышении качества предоставляемых услуг.

К основным тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства в Казахстане, оформившимся достаточно четко только в последние десятилетия, можно отнести следующие:

- углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения;
- образование международных гостиничных и ресторанных путей;
- развитие сети малых предприятий;
- внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

Углубление специализации предприятий гостеприимства взаимосвязано с такой важной тенденцией, как образование международных цепей, которые играют огромную роль в разработке и продвижении высоких стандартов обслуживания.

1. Организация приема и обслуживания туристов / Тимохина Т.Л. Учебное пособие. – М.: ООО "Книгодел", МАТТР, 2004. – 288 с.

2. Государственная программа развития туризма в Республике Казахстан на 2010-2014 годы // Разработана Министерством туризма и спорта Республики Казахстан / Журнал Деловой туризм Казахстана-2010.

3. Индустрия гостеприимства в Казахстане: проблемы и перспективы: Международный деловой журнал KAZAKHSTAN - №1, Архив / Раева Р., Шайкенова Р. – Алматы, 2002.

4. Гостиничный бизнес в Казахстане // АльПари. – Алматы, 2006. – №3/4.

Түйін

Мақалада қонақ үй шаруашылығының табысты болуына қажетті негізгі шарт қарастырылған – қызмет сапасы және оған әсер етуші факторлар.

Summary

The article is one of the basic conditions for the success of the hotel business is the quality of the services and the factors influencing it.