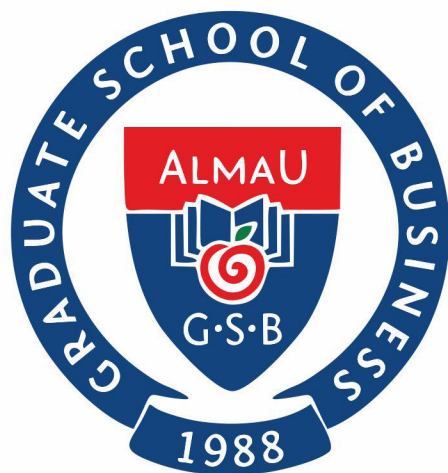


УО «Алматы Менеджмент Университет»



МЕНЕДЖМЕНТ БИЗНЕС АНАЛИТИКА

Выпуск 3

Алматы, 2016

УО «Алматы Менеджмент Университет»
Высшая Школа Бизнеса

МЕНЕДЖМЕНТ.
БИЗНЕС.
АНАЛИТИКА

Сборник статей слушателей программы МВА
Выпуск 3

Алматы, 2016

УДК 005:378
ББК 65.290-2:74.58
М50

Редакционная коллегия:

Шакирова С. М. - главный редактор, к. филос. н., директор Управления науки
Куренкеева Г. Т. – к.э.н., декан Высшей школы бизнеса
Анисимова А.Н. – координатор Департамента программ MBA

Все статьи прошли проверку на уникальность текста в системе Антиплагиат.ру (не ниже 60%).

Менеджмент. Бизнес. Аналитика. Сборник научных статей слушателей программы MBA. - Алматы: Алматы Менеджмент Университет, 2016. – 340 с.

ISBN 978-601-7166-12-0

Настоящий сборник предназначен для студентов, магистрантов, докторантов, представителей бизнеса, руководителей среднего и высшего звена, а также исследователей, интересующихся теорией и практикой современного менеджмента в Республике Казахстан.

УДК 005:378
ББК 65.290-2:74.58

ISBN 978-601-7166-12-0

© Алматы Менеджмент Университет, 2016

36	ЖУМАГАЗИН Болат Сисембиевич	ЕМВА-О14- РАНХ	Байсеркеев О.Н.	Понятие оздоровления предприятия и тенденции современного подхода (сравнительный анализ)	132
37	ЖУМАНБАЕВА Гульмира Амантаевна	МВА-О14- ЗДР	Карибджанов Б.Б.	Внедрение международных стандартов аккредитации в медицинских организациях Республики Казахстан (на примере Республиканского диагностического центра)	137
38	ИБРАГИМОВА Ляззат Тулумгазиевна	МВА-В14- MSM	Алталиева А.А.	Лояльность сотрудников в период экономического кризиса	140
39	ИЗДЕНОВА Айгуль Елеусызовна	МВА-О14- ЗДР	Иссык Т.В.	Краткий обзор мирового опыта внедрения инновационных проектов, основанных на «облачных» технологиях	144
40	ИМАНБАЕВ Даньшпбан Балтамашевич	МВА-О14-В	Курганбаева Г.А.	Стратегия развития страховых компаний в Республике Казахстан: теоретические аспекты	149
41	ИСКЕНДИРОВА Кенжегуль Луптывна	МВА-О14- МА	Куатбаева Г.К.	Управление конкурентоспособностью частной стоматологической клиники ТОО «ЛИК-СТ»	152
42	КАБДОЛДИН Ринат Мырзаканович	МВА-В14-М	Байсеркеев О. Н.	Применение современных технологий управления персоналом для малых девелоперских компаний Казахстана	155
43	КАН Евгений Тимофеевич	МВА-О14-В	Никифорова Н.В.	Система стратегического планирования на предприятии, разработка стратегии компании	160
44	КАНАТУЛИНА Айнур Ергенбаевна	МВА-В14-М	Курганбаева Г.А.	Механизмы управления стратегией для малых предприятий ресторанного бизнеса	163
45	КАРСЫБАЕВА Анель Темиргалиевна	МВА-О14-М	Филина Т.В.	Метод внедрения плана продаж торговых предприятий	166
46	КАУНОВ Берик Джанибекович	МВА-В14-М	Бижан Б.А.	Повышение конкурентоспособности Жанаозенского родильного дома	169
47	КИЙНОВ Казыбек Кетебаевич	МВА-В14-М	Куренкеева Г.Т.	Факторы эффективного оперативного управления производством в нефтегазовой отрасли	172
48	КОВАЛЕВ Константин Валерьевич	МВА-В14-М	Байсеркеев О.Н.	Развитие и поддержка малого бизнеса в Республике Казахстан	176
49	КОВАЛЕВ Лев Валерьевич	МВА-В14-М	Исахова П.Б.	Проблемы мониторинга финансового состояния компании и пути решения	179
50	КОДЖАХМЕТОВ Багдат Булатджанович	ЕМВА-О14- РАНХ	Леонтьева И.А.	Анализ ценностных ориентации и стиль жизни телезрителей в Казахстане	182
51	КОРГАСБАЕВА Карлыгаш Аманжоловна	МВА-О14- ДО	Куренкеева Г.Т.	Анализ современного состояния развития гостиничного бизнеса г. Алматы	185
52	КУРАЛ Нуржан Амангелдиулы	МВА-В14- МПП	Карибджанов Б.Б.	Теоретические аспекты проблемы реабилитации предприятий в условиях переходной экономики	190

АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Г. АЛМАТЫ

Гостиничный бизнес, как неотъемлемая часть индустрии гостеприимства – это бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга [1,с.81]. Он занимает важное место в национальной экономике Республики Казахстан, так как является прибыльным видом предпринимательской деятельности и оказывает влияние практически на все сферы бизнеса: торговлю, строительство, здравоохранение, культуру. Благодаря его росту, создаются дополнительные рабочие места, пополняется бюджет города и страны, создается благоприятный имидж региона, растет приток инвестиций, укрепляются международные отношения.

В первые годы независимости республики гостиницы работали по аналогии с советским периодом, т.е. с доминированием административного подхода к управлению гостиничной индустрией вообще и качеством гостиничных услуг в частности, не имея полного представления о действительных запросах потребителей, о своем положении на рынке, выразившихся в потере потребительских характеристик производимых гостиничных услуг. С развитием гостиничного рынка произошел переход от крупных форм собственности к малым, от государственных к частным, а также функционированию малых индивидуальных форм (частных квартир) [2,с.5].

Современный гостиничный бизнес как экономическое явление:

- имеет индустриальную форму;
- выступает в виде гостиничного продукта и услуг, которые не могут накапливаться и транспортироваться;
- выступает пионером освоения новых районов и способствует ускоренному развитию национальной экономики;
- является мультипликатором роста национального дохода, занятости и развития местной инфраструктуры и роста уровня жизни местного населения;
- совместим практически со всеми отраслями хозяйства и видами деятельности человека, поскольку именно их дифференциация и дискретность и создают ту разность потенциалов рекреационной среды, которая вызывает потребности людей к перемене мест и познанию [1,с.82].

Основу правового регулирования гостиничного бизнеса Республики Казахстан составляют следующие законы и нормативно-правовые акты: Закон Республики Казахстан «О туристской деятельности» от 13.06.2001 г. № 211-ІІ (с изменениями и дополнениями на 19.03.2010 г.); Закон Республики Казахстан «О туризме» от 05.07.2008 г.; Закон Республики Казахстан «О лицензировании» от 11.01.2007 г. № 214 (с изменениями и дополнениями на 01.01.2013г.); постановление правительства Республики Казахстан от 23.09.2008 г. № 878 «Об утверждении общих требований, предъявляемых к профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации специалистов в области туризма»; приказ министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11.11.2008 г. № 01-08/200 «Об утверждении правил классификации мест размещения туристов»; Закон Республики Казахстан «О миграции населения» от 22.07.2011 г. (с изменениями и дополнениями на 24.11.2015 г.). Наряду с казахстанским законодательством, на защите прав и интересов отечественного гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства страны стоит КАГиР-Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов, созданная в 1998 году в г. Алматы.

КАГиР - некоммерческая, неправительственная организация, которая объединяет гостиничные комплексы Казахстана, представительства международных гостиничных сетей, поставщиков гостиничной индустрии [3]. На государственном уровне все вопросы ассоциация не в силах решить, но как представитель гостиничного бизнеса, ставит вопрос перед депутатами страны о внесении поправок в вышеуказанные законодательные акты.

Сегодня в мире известно 30 классификаций гостиниц, которые условно делятся на две системы: «балльную» и «европейскую». «Балльная» система основана на оценке гостиницы экспертной комиссией, которая представляет результат в баллах путем математической обработки определенных показателей качества. «Европейская» система основана на французской национальной классификации, когда разряд устанавливается присвоением определенного числа звезд. Знаком категории средства размещения выбрана пятиконечная звезда правильной формы и произвольного размера. В соответствии с «европейской» системой гостиницы делятся на три категории, где высшему классу (люкс) соответствует оценка 4-5, туристскому классу (среднему) - оценка 2-3 звезды, экономическому классу - оценка 1-2 звезды [4].

Уровень категории гостиницы зависит от таких показателей, как: месторасположение здания, фасад; количество, площадь и оснащенность номеров; интерьер; наличие ресторанов, баров, конференц-залов; наличие и оснащение служебных и рабочих помещений; наличие гостевых и служебных лифтов; комплекс дополнительных услуг; прилегающая территория; зона парковки; въездная группа; наличие автопарка.

Казахстан использует «европейскую» систему классификации гостиниц. По состоянию на 01 сентября 2015 г. в стране функционирует 2330 места размещения (гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы,

дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания посетителей и их обслуживания).

Таблица 1- Общее количество мест размещения по категориям в региональном разрезе Республики Казахстан за сентябрь 2015 г.

Регион	Количество мест размещения по категориям							
	Всего	5*	4*	3*	2*	1*	гостиницы без категории	прочие места размещения
РК	2330	20	73	132	21	17	1246	821
Акмола (область)	334	1	3	12	1	-	123	194
Актобе	70	-	1	3	1	1	43	21
Алматы (область)	304	-	3	1	-	-	151	149
Атырау	67	2	4	16	-	1	38	6
Западный Казахстан	57	-	3	3	5	1	22	23
Жамбыл	122	-	2	3	-	2	110	5
Караганда	207	-	7	10	5	5	98	82
Кустанай	102	-	2	2	-	1	78	19
Кызылорда	73	-	-	3	-	3	57	10
Мангыстау	59	4	-	10	1	-	37	7
Южный Казахстан	131	1	6	3	-	-	86	35
Павлодар	76	-	-	8	2	1	39	26
Северный Казахстан	63	1	6	3	-	-	86	35
Восточный Казахстан	366	1	4	5	2	2	144	208
г. Астана	167	5	16	27	3	-	111	5
г. Алматы	132	6	22	25	-	-	69	10

Примечание- Составлено автором по данным Комитета по статистике МНЭ Республики Казахстан- www.stat.gov.kz [5]

Таблица 1 показывает, что в стране насчитывается: гостиницы 5 звезд - 20; 4 звезды - 73; 3 звезды - 132; 2 звезды - 21; 1 звезда - 17; гостиницы без категории - 1246 и прочие места размещения - 821.

Таблица 2 - Динамика развития гостиничного бизнеса в Республике Казахстан по регионам за 2013 г. - сентябрь 2015 г.

Регион	Кол-во гостиниц 2013г.	Кол-во гостиниц 2014г.	Отклонение 2013г. к 2014г.		Кол-во гостиниц 2015г.	Отклонение 2014г. к 2015г.	
			Кол-во	%		Кол-во	%
РК	1678	2058	380	22,6	2330	652	13,2
Акмола (область)	228	292	64	28,1	334	106	14,4
Актобе	47	61	14	29,8	70	23	14,8
Алматы (область)	172	243	71	41,3	304	132	25,1
Атырау	46	65	19	41,3	67	21	3,1
Западный Казахстан	43	48	5	11,6	57	14	18,8
Жамбыл	65	88	23	35,4	122	57	38,6
Караганда	165	182	17	10,3	207	42	13,7
Кустанай	80	95	15	18,8	102	22	7,4

Кызылорда	55	72	17	30,9	73	18	1,4
Мангыстау	53	55	2	3,8	59	6	7,3
Южный Казахстан	102	114	12	11,8	131	29	14,9
Павлодар	60	68	8	13,3	76	16	11,8
Северный Казахстан	54	60	6	11,1	63	9	5,0
Восточный Казахстан	277	331	54	19,5	366	89	10,6
г. Астана	141	162	21	14,9	167	26	3,1
г. Алматы	90	122	32	35,6	132	42	8,2
Примечание- Составлено автором по данным Комитета по статистике МНЭ Республики Казахстан- www.stat.gov.kz - www.stat.gov.kz [5]							

В разрезе городов, наибольшее количество гостиничных объектов расположено в г. Караганда (207), в г. Астана (167) и в г. Алматы (132). По областям: Восточный Казахстан- 366, Акмолинская область -334 и Алматинская область - 132. Единовременная вместимость страны составила 118 513 койко-суток, номерной фонд увеличился на 28,5% и был равен 52 944 номеров единиц.

Таблица 3 – Номерной фонд Республики Казахстан в региональном разрезе за 2013 г. - сентябрь 2015 г.

Регион	Год			Отклонение 2013 к 2014гг.		Отклонение 2014 к 2015 гг.		Доля от всего номерного фонда страны
	2013	2014	2015	кол-во номеров	%	кол-во номеров	%	
РК	41197	49128	52944	7931	19,3	3816	7,8	100
Акмола (область)	3682	4539	4853	857	23,3	314	6,9	9,2
Актобе	1278	1469	1578	191	14,9	109	7,4	3,0
Алматы (область)	2433	3729	4626	1296	53,3	897	24,1	8,7
Атырау	1865	2601	2778	736	39,5	177	6,8	5,2
Западный Казахстан	1447	1490	1514	43	3,0	24	1,6	2,9
Жамбыл	838	1154	1487	316	37,7	333	28,9	2,8
Караганда	4582	4142	4446	-440	-9,6	304	7,3	8,4
Кустанай	1473	1711	1801	238	16,2	90	5,3	3,4
Кызылорда	689	844	843	155	22,5	-1	-0,1	1,6
Мангыстау	2124	2182	2248	58	2,7	66	3,0	4,2
Южный Казахстан	1812	2337	2564	525	29,0	227	9,7	4,8
Павлодар	2051	2199	2320	148	7,2	121	5,5	4,4
Северный Казахстан	768	838	899	70	9,1	61	7,3	1,7
Восточный Казахстан	5349	6557	6937	1208	22,6	380	5,8	13,1
г. Астана	5492	6383	6412	891	16,2	29	0,5	12,1
г. Алматы	5314	6953	7638	1639	30,8	685	9,9	14,4
Примечание- Составлено автором по данным Комитета по статистике МНЭ Республики Казахстан- www.stat.gov.kz - www.stat.gov.kz [5]								

Из таблицы 3 видно, что основная доля от всего номерного фонда страны приходится на г. Алматы - 14,4%. Далее следуют: Восточный Казахстан-13,1%, г. Астана- 12,1%, Акмола- 9,2%, Алматинская область-8,7%, г. Караганда- 8,4%.

Наибольшее количество номеров южной столицы приходится на гостиницы категории 5 и 4 звезды. Сюда относятся как гостиницы с международным брэндом, так и местные. К сетевым гостиницам,

функционирующим в г. Алматы относятся: Ankara Intercontinental (InterContinental Hotels Group), Ritz Carlton (Marriot International), Royal Tulip (Louvre Hotels Group), Rixos, Holiday Inn (InterContinental Hotels Group), World Hotel Saltanat (World Hotels), Best Western Plus Atakent Park Hotel (Best Western International), Ramada Plaza (Wyndham Worldwide), Soluxe Hotel Almaty (Soluxe Group). В совокупности доля номерного фонда брендовых гостиниц составляет 1577, т.е. 20,6% от всего потенциала города.

Таблица 4 - Распределение посетителей по категориям гостиниц г. Алматы с 2013 г. по сентябрь 2015 гг.

2013г.	Всего размещено посетителей	Категория гостиницы						
		5*	4*	3*	2*	1*	Без категории	Прочие места
583456		143495	160194	101022	11032	-	143824	23889
		В %	24,6	27,5	17,3	1,9		24,7
2014г.	Всего размещено посетителей	Категория гостиницы						
		5*	4*	3*	2*	1*	Без категории	Прочие места
761243		230400	222781	107069	-	1161	177448	22384
		В %	30,3	29,3	14,1	-	0,2	23,3
Январь-сентябрь 2015г.	Всего размещено посетителей	Категория гостиницы						
		5*	4*	3*	2*	1*	Без категории	Прочие места
514489 человек		155821	117509	73763	-	-	135304	32092
		В %	30,3	22,8	14,3	-	-	26,3
Примечание- Составлено автором по данным Комитета по статистике МНЭ Республики Казахстан- www.stat.gov.kz [5]								

Данные таблицы 4 показывают, что за последние два года, в городе Алматы первое место по размещению посетителей занимают гостиницы категории 5 звезд - 30,3%, второе гостиницы без категории -26,3% и третье - гостиницы категории 4 звезды - 22,8%. Основными посетителями были граждане Казахстана, КНР, России, стран СНГ, Турции, Европы, США.

Такое распределение посетителей объясняется тем, что 4 из 6 пятизвездочных гостиниц города входят в международные сети. Они стали более привлекательными для клиентов, потому что предлагают конкурентные цены на проживание, комплекс бесплатных услуг и программ лояльности к гостям, специальные групповые тарифы и пакеты. Брендовые гостиницы пользуются популярностью, так как имеют удобное расположение, предоставляют качественный сервис, отвечающим всем международным стандартам индустрии гостеприимства, имеют сертификат ИСО 9001, предоставляют полный спектр услуг от проживания до СПА терапии. Следует отметить, что сетевым гостиницам категории 5 звезд намного легче играть ценами на проживание. За счет понижения тарифов на размещение, они увеличивают продуктивность номерного фонда исходя из объемов, предоставляемых корпоративными партнерами, интернет-продажами (Booking.com, Expedia.com, HotelBeds.com и прочие).

Наряду с эффективностью работы категории 5 звезд, возросла продуктивность работы гостиниц без категории. Если в 2013 г. доля загрузки номеров была равна 24,7%, то в 2015 г. она возросла до 26,3%. Данное повышение говорит о том, что все больше посетителей смотрят не только на категорию гостиницы, но и на стоимость проживания. Из таблицы 4 также видно, что городу не хватает бюджетных гостиниц уровня 3-2 звезды, которые могут отвечать международным стандартам качества сервиса и услуг. Местные отельеры больше уделяют внимание вводу сетевых гостиниц уровня 4-5 звезд. Это объясняется тем, что покупая франшизу, гостиница уже имеет потенциального клиента ввиду прекрасной репутации бренда, качества услуг, стандартов работы, профессионального менеджмента и быстрой окупаемости.

В 2016-2017 гг. планируется запуск таких гостиниц как: SHERA Park Inn (гостиничная группа Carlson Rezidor, 188 номеров); NOVOTEL (группа Accor, 150 номеров); гостиничный комплекс MAQAN

HOSPITALITY (2016); Hyatt Regency (Hyatt Hotels Corporation, 270 номеров). Запуск новых гостиниц ознаменован проведением 28-ой зимней международной универсиады, которая будет проходить в г. Алматы с 28 января по 08 февраля 2017 г. Ожидается, что на состязания придет более 5 000 студентов-спортсменов из 55 стран и порядка 30 000 иностранных гостей и туристов. По своим масштабам зимние международные игры превысят Азиаду-2011, в которой приняло участие всего 1 200 спортсменов. Проведение игр благотворно повлияет на имидж города, повысит популярность страны и увеличит приток туристов из других стран. Для владельцев гостиниц города предстоящая универсиада будет «урожайным» периодом, как в продажах номеров, так и дополнительных услуг.

По окончании Универсиады-2017, с 10 июня по 10 сентября 2017 г. в стране под лозунгом «Энергия будущего» пройдет международная выставка EXPO-2017. Организаторы планируют принять делегатов из 100 стран и порядка трех миллионов посетителей. По мнению Дэвида Дженкинса, руководителя департамента гостиничного бизнеса компании JLL: «Ожидается, что WorldExpo 2017 года станет катализатором роста внутреннего и въездного туризма» [6]. Поэтому отельеры южной столицы надеются, что часть гостей посетит также г. Алматы. Наряду с планируемыми мега мероприятиями, 2017 год объявлен годом Китая в Казахстане. Это означает, что приток туристов из «Поднебесной» в южную столицу увеличится в разы.

Однако, наравне с указанными положительными моментами, к которым готовится город и страна в целом, существуют и отрицательные. Для того, чтобы определить потенциал города по размещению гостей и участников предстоящих грандиозных мероприятий, с 15.06.2015г. по 15.09.2015г. КАГиР по заказу КГУ «Управление туризма г.Алматы» провела независимое исследование состояния гостиничного фонда города. В группу, проводившую исследование, вошли работники департамента туризма и спорта города, работники ассоциации, преподаватели ВУЗов, колледжей сервиса, работники туристических агентств. Было выявлено, что в южной столице действуют 140 объектов, 18 прекратили свою деятельность и 7 объектов находятся в ремонте. В отчете, наряду с общим количеством действующих мест размещения, были отражены данные по техническому состоянию объектов, определен перечень услуг, оценено качество сайтов, доступность информации, проверено наличие сертификата соответствия, отзывы гостей, использование систем бронирования и членство в ассоциациях. Произведен подсчет баллов по каждому объекту исследования и составлен рейтинг гостиниц и других мест размещения. В рейтинг вошло 28 мест размещения, из которых: гостиницы категории 5 звезд - 3, категории 4 звезды - 5, категории 3 звезды - 5, без категории – 10, хостелы - 5. Благодаря исследованию, было выявлено, что 80% гостиниц города и прочих мест размещения обладают устаревшей материально-технической базой, низким уровнем сервиса и в целом требуют ремонта. В целях полного отражения состояния гостиничного бизнеса города отчет был передан в Комитет по статистике МНЭ Республики Казахстан, с последующим включением его в статистический бюллетень, который выходит в апреле 2016 г.

Таким образом, для того чтобы г. Алматы смог достойно принять гостей и участников Универсиады-2017 и EXPO-2017, отельерам южной столицы необходимо решить вопросы реконструкции фасадов гостиниц и номеров; пересмотреть официальные тарифы на проживание, сделать их более конкурентноспособными по отношению к тарифам сетевых гостиниц; улучшить качество сервиса путем внедрения стандартов работы; инвестировать в инновационные технологии и обучение персонала. Без решения данных вопросов, невозможно будет создать благоприятный туристический и гостиничный климат в городе. Местные отели станут простаивать, а сетевые гостиницы будут набирать обороты по заполняемости номеров и увеличению продаж сопутствующих услуг.

Источники:

1. Усенбаева Г.Ж., Бельгибаев А.Б. Международный туризм: организация и управление. Учебное пособие. Интер Пресс К, 2012.- 300 с.
2. Рахимбекова Ж.С. Повышение качества гостиничных и ресторанных услуг Республики Казахстан: теория, методология, практика: монография. Алматы: ТОО «Royal Design», 2015.- 235 с.
3. www.kagir.kz- Официальный сайт КАГиР.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М., 2015. - 224 с
5. Материалы Комитета по статистике МНЭ Республики Казахстан за 2013-2015 гг. Официальный сайт www.stat.gov.kz
6. CRE Kazakhstan- Интернет- журнал- №2 (2), 28.11.2014 г.