

**Рахимбекова Ж.С.,
ст. преподаватель
КазЭУ им. Т. Рыскулова**

Гостиничные услуги в Республике Казахстан: состояние и проблемы

Индустрия гостеприимства, одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается. Во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу — за последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент — гостиничный сектор. Отели стремятся получить свою долю бизнеса и всячески пытаются убедить туристов истратить деньги на приобретение предоставляемых ими гостиничных услуг.

Понятно, что гостиничный бизнес — неотъемлемая часть индустрии гостеприимства — напрямую зависит от уровня расходов своих клиентов. В современных условиях, особенно в крупных мегаполисах, гостиницы буквально вынуждены бороться за «место под солнцем». Чтобы не только сохранить бизнес, но и развиваться, гостинице необходимы средства, получить которые можно только у клиента. Следовательно, предприятие этой сферы бизнеса должно уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать гостиничные услуги [1, с.9].

Гостиничные предприятия являются базой любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет (набор) услуг на любое путешествие, так как человек должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания, поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре, соответствующих уровню и стандартам гостиничного обслуживания, значительно влияет на возможности приема туристов.

Классификация гостиниц по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных гостиниц. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

На 1 января 2006 г. в республике насчитывалось 385 гостиниц и прочих мест для проживания и 163 индивидуальных предпринимателей, занимающихся размещением посетителей, а на 1 января 1994 г. приходилось лишь 58 объектов размещения.

Единовременная вместимость гостиниц составила 33399 мест, число номеров 15515. На одну среднестатистическую казахстанскую гостиницу приходится 40,2 номера на 86,8 мест. Средняя вместимость одного номера 2,2 спальных места.

Таблица 1– Основные показатели работы гостиниц и других объектов размещения по Республике Казахстан за 2000-2005 гг.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2005 г. к 2000 г. , в разах
Количество объектов размещения	159	165	195	239	273	385	2,4
Обслужено человек	504645	597852	773985	887493	1034168	1224618	2,4
Число всех номеров	9124	8821	9838	11104	12196	15515	1,7
Предоставлено койко-суток	1221489	1359272	1612131	1960572	2242024	3086486	2,5
Единовременная вместимость (койко-мест)	16389	16296	19179	22172	24257	33399	2
Доходы от эксплуатации гостиниц, млн. тенге	8450,9	10249,7	13377,5	14540,1	17201,2	21156,0	2,5

Источник: [2, с.60-63; 84-87]

Для 2005 года характерно интенсивное развитие гостиничного хозяйства республики в связи с ростом экономики. Развитию гостиничного хозяйства способствовало увеличение количества посетителей за счет развития въездного и внутреннего туризма. Начиная с 2004 г. идет тенденция превышения доли въездного туризма над выездным, составив 41%. Количество обслуженных посетителей по внутреннему туризму также увеличилось на 17,4%. Вместе с тем, в последние годы стали строить новые частные гостиницы, соответствующие международным стандартам, гостевые дома и другие стационарные места размещения туристов, производить ремонт в старых гостиницах. Объем инвестиций на строительство гостиниц резко увеличился.

По сравнению с 2000 годом увеличилась единовременная вместимость гостиниц в 2 раза, число номеров на 6391 единицу, т.е. в 1,7 раза.

Из 385 объектов размещения в государственной собственности находятся 22 предприятия, 340 - в частной собственности, 17 - в собственности других государств, их юридических лиц и граждан.

Структура предприятий по формам собственности также претерпела существенные изменения, а именно: доля собственности других государств, их юридических лиц и граждан увеличилась с 4,4% в 2000 г. до 6 % в 2005 г. и соответственно частной собственности с 86,8% до 88,3%, а доля государственной собственности сократилась с 8,8% до 5,7%.

Из 385 объектов размещения 350 по всем видам собственности находятся в городской местности, а в сельской местности - только 35 в 11 областях.

Казахстанский гостиничный рынок на 1 января 2006 г. классифицируется следующим образом: пять отелей принадлежат к «5 звездам», двадцать три позиционируются в популярной категории «4 звезды» и к «3-звездным» гостиницам относится пятьдесят объектов. Остальной гостиничный фонд находится в дешевом сегменте (низший дивизион). Менеджмент только в «пятизвездочных» представлен иностранными управленцами, в остальных категориях – местным топ - менеджментом.

Таблица 2-Распределение объектов размещения по категориям в Республике Казахстан за 2003-2005 гг.

	2003 г.	2004 г.	2005 г.	единиц 2005 г. к 2003 г., в % или разах
Всего	239	273	385	161,1
в том числе:				
гостиницы				
5* (5 звезд)	3	3	5	166,6
4* (4 звезды)	15	17	23	153,3
3*(3 звезды)	17	32	50	2,9р.
2*(2 звезды)	9	15	20	2,2 р.
1*(1 звезды)	4	5	10	2,5 р.
без категорий	191	201	277	1,5 р.

Из пяти пятизвездочных отелей, принадлежащих международным сетям, в г. Алматы расположены два: Hyatt Regency и «Интерконтиненталь Алматы, Анкара в Казахстане», в Астане два - OKAN InterContinental и Rixos Astana President Hotel, в Актау – первый отель сети Marriott International Ренессанс «Актау», а в Атырау – второй отель сети Marriott International Ренессанс «Атырау» (открытие состоялось в 2006 г.).

Анализ показывает, что в 2005 г. 71,7% гостиниц в РК являются малыми предприятиями, средние насчитывают 80 гостиниц, т.е. 20,8%, а крупные предприятия – 7,5%. По сравнению с 2000 г. произошло укрупнение гостиниц. Крупный современный гостиничный комплекс имеет рестораны и банкетные залы, бар быстрого обслуживания, кафе, а также бары и ночные клубы. Происходит увеличение удельного веса малых и крупных предприятий за счет уменьшения удельного веса средних предприятий.

В республике наряду с ростом гостиничных предприятий происходит изменение типов предприятий гостиничного хозяйства. Из 385 гостиниц и других объектов размещения, гостиницы с ресторанами составили 146, гостиницы без ресторанов – 160, молодежные туристские лагеря и горные туристские базы - 3, кемпинги – 2, прочие места для проживания – 74. На рынке гостиничных услуг значительную долю занимают гостиницы без ресторанов (41,6%). Идет тенденция снижения доли гостиниц с ресторанами с 43,1% в 2003

г. до 37,9% в 2005 г.

В настоящее время существующий ценовой дисбаланс на рынке гостиничного бизнеса сдерживает развитие гостиничного хозяйства и внутреннего туризма. Именно этот фактор влияет на заполняемость гостиниц.

Среднереспубликанский коэффициент загрузки гостиниц составил 24,9%, по сравнению с прошлым годом произошло снижение на 0,4%. Этому способствовало увеличение количества сдаваемых в аренду квартир, услугами которых охотно пользуются приезжие. (В то же время эти же услуги никак не отражаются в статистических данных). Низкий коэффициент загрузки объектов размещения показывает, что гостиничные предприятия имеют достаточный потенциал для увеличения своего оборота.

На основе маркетингового исследования проведенного ЦКН с ведущими менеджерами гостиничных групп, средняя норма загрузки за 2004 году по г. Алматы составила 60-63% с учетом сезонных спадов. Как показывает практика, сегодняшний коэффициент загрузки на алматинском рынке колеблется на уровне 70% [3, с.12].

В 2005 г. всего в республике насчитывалось 15515 номеров, номеров класса «люкс» составляет 2385, или 15,4%. Наибольшее количество номеров имеют гостиницы в г. Алматы (3044), затем в Восточно-Казахстанской области (2553), Карагандинской (1762), в г. Астане (1381) и Павлодарской области (1250). Из общего количества номеров 15,4% составляют номера «люкс», по сравнению с 2004 г. увеличилось на 2,2%. Самые высокие показатели имеют такие области: Костанайская (38,6%), Западно-Казахстанская (27,3%), Мангистауская (25,9%) и Южно-Казахстанская (23,3%).

Одним из важных показателей при проведении исследования гостиничного рынка является цель поездки. Цели поездок формируют основные характеристики спроса на услуги гостиниц: цена, месторасположение, комфортность, оснащение номеров и т.д. Структура распределения посетителей в средствах размещения по целям поездок по республике в 2005 году показывает, что 75 % составляет деловой туризм. Это означает, что загрузка гостиниц в течение года не подвержена очень сильным скачкам, поэтому Казахстан должен сделать ставку на деловой туризм.

В 2005 г. в объектах размещения проживали 1224,6 тыс. человек, их них в пятизвездочных – 6,5%, а в некатегорийных - 48,6%. Из года в год уменьшается удельный вес посетителей, проживающих в гостиничных предприятиях без категорий. Из общего числа посетителей, проживавших в гостиницах наибольшую долю составляют туристы-резиденты (78,7%), которые в основном проживали в гостиницах без категорий.

Другим важным показателем развития гостиничного рынка является платежеспособность клиента. Увеличение числа размещенных посетителей в гостиницах из стран СНГ и дальнего зарубежья, а также туристов, приехавших с деловыми целями, тем лучше финансовые показатели гостиниц.

Важным фактором обеспечения рентабельности гостиниц – работа с корпоративными клиентами. Они являются экономически выгодными для гостиниц. По данным исследования Казахстанской ассоциации гостиниц и

ресторанов доход от общей загрузки отелей так называемых «корпораторов» (корпоративных клиентов) составляет 30-40% (из них нефтегазовые компании приносят 80-87% дохода). На долю персонально отдыхающих приходится 60-70% индивидуалов в год, в основном это бизнес-туристы. Остальные 30-40% гостей относятся с сегменту «остановившиеся в группах». В последнее время значительно выросла доля конгрессного туризма (30-50%) [3,с.12].

В 2005 г. объем услуг, оказанный гостиницами и другими объектами размещения в целом по республике составили 20767,4 млн. тенге. По сравнению с 2001 г. объем услуг возрос в 23,6 раза. Такой рост гостиничных услуг за 2001-2005 гг. обусловлен увеличением числа гостиниц и других средств размещения, а также ростом контингента посетителей.

На рынке гостиничных услуг по-прежнему значительную долю занимают гостиницы с ресторанами (84,4%), по сравнению с 2004 г. их доля возросла на 1,1 %. Значительно возросла доля услуг, оказываемая прочими местами для проживания. Это связано с увеличением удельного веса туристов-резидентов и развитием внутреннего туризма.

Средний республиканский уровень оказанных услуг 1 объектом размещения в 2005 г. составил 53,9 млн. тенге, по сравнению с 2004 г. снизился на 1,6% за счет уменьшения услуг, оказанный гостиницами без ресторанов. Однако объем услуг, оказанный кемпингами возрос в 14,5 раза и молодежными туристскими лагерями и горными туристскими базами в 2,5 раза. На региональном уровне наблюдается неравномерность оказанных услуг гостиницами и другими средствами размещения. Наибольшая доля приходится на г. Алматы (46,7%), затем на г. Астану (15%) и Атыраускую область (11,1%).

При среднереспубликанском уровне оказанных услуг одним объектом размещения в сумме 53,9 млн. тенге, наибольший объем услуг оказали г. Алматы 230,8 млн. тенге, Мангистауская область - 113,9 млн. тенге, затем г. Астана –86,9 млн. тенге.

Экономика гостиничного предприятия определяется структурой доходов и расходов.

Гостиницы, кроме основных услуг по размещению, предоставляют туристам и услуги по питанию. В большинстве случаев число посадочных мест в ресторанах гостиницы превышает вместимость ее номерного фонда, так как эти рестораны обслуживают не только проживающих в ней, но и тех туристов, кто остановился в других гостиницах, на частных квартирах, у родственников или знакомых.

Доход гостиничного предприятия зависит от загрузки номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг).

Номерной фонд не только занимает большую часть территории гостиничного хозяйства, но и производит наибольшую долю дохода по свидетельству проведенного исследования американских отелей в 1989 году [5, с.24]:

- доход от номерного фонда 55.2.%

- доход от службы питания 20.3%
- доход от баров 7.1%
- доход от услуг аренды 4.9%
- доход от услуг связи 1.9%
- прочие доходы 10.6%.

Бронирование номеров может осуществляться как посредством центральной компьютерной системы резервирования, так и через торговых представителей гостиницы, получающих за свою деятельность комиссионные, и третьих лиц. Кроме того, согласно исследованиям П.К.Форстера, доля чистой прибыли от функционирования номерного фонда составляет 73.4% от общего объема чистой прибыли. Независимо от размеров отеля структура номерного фонда и принципы её функционирования одинаковы. В маленьких отелях главный менеджер или сам собственник занимаются управлением номерного фонда из-за приоритетной важности этого подразделения. Большие гостиницы нанимают для выполнения этой функции специалиста, который несет ответственность за деятельность службы предоставления услуг номерного фонда.

Согласно исследованиям наибольшее число заказов на номера поступает посредством прямого бронирования [5, с.25]:

* прямые заказы	45.9%
* собственная система резервирования отеля	22.1%
* туристические агентства	12.6%
* представители отеля (торговые агенты)	8.9%
* туроператоры	5.6%
* независимые системы резервирования	3.8%
* транспортные компании	1.1%.

Доходы от использования номерного фонда в современных отелях достигают 75% всех доходов и дают 80% чистой прибыли [6]. Эффективность использования номерного фонда характеризуется коэффициентом использования номерного фонда (КИНФ). По официальным данным фонд казахстанских гостиниц в 2003 г. использовался на 37%. Невысокое значение КИНФа объясняется сезонными колебаниями в загрузке гостиниц, простоями мест в «мертвый» сезон (спад потока туристов), в ремонтах номерного фонда, во время уборки номеров (после выезда, «генеральной») и др.[4, с.83]

Филип Котлер, Джон Боуэн, и Джеймс Мейкенз, считают, что управление доходами является одним из способов дискриминационного ценообразования и помогает гостиницам достичь максимальной прибыли, основанной на спросе на гостиничные номера. Концепция управления доходами помогает эффективно управлять доходами и материальными ценностями гостиницы путем ценовых различий, основанных на эластичности спроса отдельных сегментов потребителей [7].

По республике доходы от эксплуатации гостиниц и других объектов размещения составили в 2005 г. 21156 млн. тенге, по сравнению с 2000 г. произошло увеличение доходов в 2,5 раза. Увеличились доходы от эксплуатации гостиниц с ресторанами, без ресторанов и молодежных

общежитий и горных турбаз, а также прочих мест для проживания. Доходы от кемпингов уменьшились.

Основные доходы получены от эксплуатации гостиниц с ресторанами, которые составили в общем объеме доходов - 90,3%, однако по сравнению с прошлым годом, а также с 2000 г. идет тенденция снижения доли доходов от эксплуатации гостиниц с ресторанами в пользу повышения доли доходов гостиниц без ресторанов. Несмотря на это, высокодоходными являются гостиницы с ресторанами, у которых доходы превышают доходы гостиниц без ресторанов в 11,9 раза. Это также подтверждается данными о доходах, приходящихся на 1 объект размещения в 2005 г. в сумме 130,9 млн. тенге.

Доходы, приходящиеся на один объект размещения в 2005 г. составили 55 млн. тенге.

Идет тенденция увеличения доходов, приходящихся на 1 гостиничный номер с 0,9 млн. тенге в 2000 г. до 1,4 млн. тенге в 2005 г. Доходы от эксплуатации гостиниц и других средств размещения в 2005 г. по сравнению с 2000 г. возросли в 3,3 раза. Высокие темпы роста обеспечивали такие области, как Атырауская, Актюбинская и Мангистауская, соответственно их удельный вес увеличился в общих доходах на 10,3%; 6,3%; 5,0%.

Несмотря на снижение доли г. Алматы в общих доходах от эксплуатации гостиниц и других объектов размещения с 59,5% в 2000 г. до 43,8% в 2005 г., именно этот город обеспечивает большую часть доходов республики от эксплуатации гостиниц, оставаясь крупным научным, культурным, образовательным и региональным финансовым центром Казахстана.

В структуре доходов гостиниц важную роль играют доходы от дополнительных услуг, их удельный вес возрос с 17,4% в 2000 г. до 19,4% в 2004 г.

На процесс ценообразования в отрасли влияют такие факторы, как месторасположение, brand name (торговая марка) и класс (по отделке, уровню сервиса и др). По маркетинговым данным ЦКН, ценовой коридор в 2004 году составлял в гостиницах от \$45 до \$3000 в сутки, в комплексах - от \$3,5 до \$25 и у частных - от \$10 до \$100 [3, С.12].

В целом по республике средний доход за 1 койко-сутки в гостиницах с ресторанами составил 9863,6 тенге, без ресторанов - 2135,2 тенге, в молодежных туристских лагерях и горных турбазах - 636,9 тенге, в кемпингах - 1074,8 тенге, в прочих мест для проживания - 871,4 тенге.

По данным Агентства РК по статистике в 2005 г. средние цены за проживание в гостиницах в двухместном номере за сутки составили 3066 тенге. По сравнению с санаториями-профилакториями цены выше почти в 1,5 раза. В 2005 г. по сравнению с 2000 годом цены за проживание в гостиницах выросли в 2,1 раза. Цены в гостиницах с уровнем сервиса, соответствующим мировым стандартам, недоступны для большинства жителей страны.

Средняя стоимость койко-суток по республике составила 4333,3 тенге, по сравнению с 2001 годом снизилась в 2,5 раза. В разрезе областей наблюдается неравномерность: в г. Астана самая высокая стоимость койко-суток (8107,3 тенге), затем в г. Алматы - 7375 тенге, в Мангистауской - 7452,4 тенге, в

Западно-Казахстанской области – 7260,9 тенге. Самая низкая стоимость койко-суток в Восточно-Казахстанской области – 1856,2 тенге.

Средняя стоимость койко-суток в 2005 году по сравнению с 2004 г. снизилась на 5,6%, снижение произошло в 7-ми областях: Актюбинской, Алматинской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Павлодарской, Северо-Казахстанской и Южно-Казахстанской областях.

По словам экспертов по недвижимости, перспективными в ближайшее время для инвестиций будут такие города, как Алматы, Астана, Атырау, Актау, Костанай, Усть-Каменогорск. Так что цены на гостиничном рынке скорее будут стабилизироваться, нежели снижаться.

Таблица 3–Основные показатели обследованных гостиниц и других средств размещения (малых предприятий) по республике за 2000-2005 гг.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2005 г. к 2000 г., в % или в разах
Количество обследованных малых предприятий, единиц	108	129	158	180	218	252	233,3
Численность работников малых предприятий, единиц	2587	2505	2581	3159	3763	3269	126,3
Объем продукции обследованных малых предприятий, млн. тенге	1490,4	1281	2321,1	3537,3	4903,2	4823,7	3,2 раза
Среднемесячная зарплата малых предприятий, тенге	10070	12489	14843	16894	22719	17385	172,6
Малые предприятия, получившие доход в % к количеству предприятий	48,9	55,1	57,5	49,6	49,1	53,9	-
Финансовый результат малых предприятий, млн. тенге	76,2	300,1	416,0	362	312,5	712,4	9,3
Предприятия, получившие убыток, в % к количеству предприятий	51,1	44,9	42,5	50,4	50,9	46,8	-
Финансовый результат, млн. тенге	485,6	261,7	377,2	306,1	372,9	1746,5	3,6 раза

По данным: [8, С.183-187]

Результаты обследованных 252 малых гостиниц по предоставлению услуг за 2000-2005 гг. показали, число предприятий, получивших доход возрос с 48,9% в 2000 г. до 53,9% в 2005 г., в результате прибыль увеличилась с 76,2 млн. тенге до 712 млн. тенге. Хотя удельный вес малых предприятий по

предоставлению гостиничных услуг, получивших убыток снизился с 51,1% до 46,8%, однако сумма убытка увеличилась с 485,6 млн. тенге до 1746,5 млн. тенге.

Объем произведенной продукции обследованных малых предприятий по предоставлению гостиничных услуг возрос с 1490,4 млн. тенге в 2000 г. до 4823,7 млн. тенге в 2005 г. Удельный вес произведенной продукции в общем объеме составил 23,2%. Среднемесячная зарплата одного работника обследованных малых гостиниц составила в 2005 г. 17385 тенге, то есть возрос по сравнению с 2000 г. в 1,7 раза, а численность работников малых предприятий по предоставлению гостиничных услуг увеличилась с 2587 человек в 2000 г. до 3269 человек в 2005 г., или на 26,3%.

По сравнению с 2000 г. численность работников малых гостиниц увеличилась на 26,3% при росте численности работников в целом по гостиничному хозяйству в 2,5 раза.

По данным Агентства РК по статистике из 252 обследованных малых предприятий расходы на производство и реализацию гостиничных услуг в 2005 г. составили 24,6 млн. тенге, из них 19,8% составляют материальные затраты, доля расходов на оплату труда и износ основных средств и нематериальных активов соответственно 19,1% и 7,5%, значительную часть расходов составили прочие затраты.

Анализ динамики расходов на производство и реализацию гостиничных услуг за 2000-2005 гг. показал тенденцию снижения материальных затрат и затрат, связанных с износом основных средств и нематериальных активов. Расходы на оплату труда увеличились с 14,3% в 2000 г. до 19,1% в 2005 г., также возросли прочие затраты соответственно с 42% до 53,6%.

В гостиницах должно происходить постоянная амортизация зданий, оборудования, мебели, инвентаря, а с другой стороны, научно-технический прогресс и взыскательные запросы гостиничной клиентуры заставляют внедрять и использовать новые образцы инженерного и технологического оборудования, художественно оформленные интерьеры номерного фонда и мест общего пользования, мебель, белье, инвентарь. Игнорирование этих требований ведет к обветшанию гостиниц и потере товарного вида, созданию у клиентов неблагоприятного впечатления об обслуживании и имидже.

Таким образом, современное гостиничное хозяйство Республики Казахстан характеризуется большими диспропорциями в структуре спроса и предложения, проявляющимися в несоответствии мировым стандартам качества обслуживания при мировом уровне цен, нехватке специалистов гостиничного рынка, устаревании материально-технической базы большинства комплексов, отсутствии организационных знаний в области гостиничного менеджмента и маркетинга, не позволяющем эффективно управлять гостиничными комплексами.

Указом Президента Республики Казахстан принята Государственная программа развития туризма в Республике Казахстан на 2007-2011 годы от 29 декабря 2006 года №231 [9]. Реализация Государственной программы будет

способствовать повышению конкурентоспособной гостиничной индустрии и вхождению Казахстана в систему мирового гостиничного рынка.

Литература

1. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.-М.: ООО «Вершина», 2005.-С.9.
2. Туризм Казахстана в 2005 году. Статистический сборник /Под ред Э. А. Кунаева.-Алматы: Агентство Республики Казахстан по статистике, 2006 –С. 60-63; 84-87.
3. Панорама, 2005, №25, 1 июля.- С.12.
4. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. - СПб.: Издательский дом «Герда», 2004. – С.83.
5. Рахимбекова Ж.С.Международный гостиничный бизнес: Учебное пособие.- Алматы: **аза университеті**, 2003.- С. 24-25.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник.-М.: Финансы и статистика, 2000.
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/ Пер. с англ. Под ред. Р. Б. Ноздревой. - М.: ЮНИТИ, 1998.
8. Статистический ежегодник Казахстана/Статистический сборник. Под ред. К.С. Абдиева. - Алматы: Агентство Республики Казахстан по статистике, 2005.-С.183-187.
9. Указ Президента Республики Казахстан О Государственной программе развития туризма в Республике Казахстан на 2007-2011 годы от 29 декабря 2006 года №231. –Казахстанская правда, 2007, 1 января.-С.1.

Резюме

Современное гостиничное хозяйство Республики Казахстан характеризуется большими диспропорциями в структуре спроса и предложения, проявляющимися в несоответствии мировым стандартам качества обслуживания при мировом уровне цен, нехватке специалистов гостиничного рынка, устаревании материально-технической базы большинства комплексов, отсутствии организационных знаний в области гостиничного менеджмента и маркетинга, не позволяющем эффективно управлять гостиничными комплексами.

The summary

The modern hotel facilities(economy) of Republic of Kazakhstan is characterized by the large disproportions in structure of a supply and demand shown in discrepancy to the world(global) standards of quality of service at a world(global) price level, shortage of the experts of the hotel market, deterioration of material base of the majority of complexes, absence of organizational knowledge in the field of hotel management and marketing not allowing effectively to operate hotel complexes.