**КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН БИЛИМ БЕРҮҮ ЖАНА ИЛИМ МИНИСТРЛИГИ**

**М. РЫСКУЛБЕКОВ атындагы**

**КЫРГЫЗ ЭКОНОМИКАЛЫК УНИВЕРСИТЕТИ**

**И.РАЗЗАКОВ атындагы**

**КЫРГЫЗ МАМЛЕКЕТТИК ТЕХНИКАЛЫК УНИВЕРСИТЕТИ**

Д 08.19.593 - диссертациялык кеӊеши

**Кол жазма укугунда**

**УДК: 339.972 (575.2)**

**Соодонбекова Асель Жакыповна**

**Кыргыз Республикасында мейманкана бизнесинин атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууда интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруу механизмдери**

08.00.05 – экономика жана эл чарбасын башкаруу

экономика илимдеринин кандидаты

окумуштуулук даражасын изденип алуу үчүн жазылган

**Автореферат**

Бишкек 2020

Диссертациялык иш М. Рыскулбеков атындагы Кыргыз экономикалык университетинин Экономика, менежмент жана маркетинг кафедрасында аткарылды.

|  |  |
| --- | --- |
| **Илимий жетекчи:** | **Мусакожоев Шайлобек Мусакожоевич**  экономика илимдеринин доктору, профессор, КРнын УИАнын ардактуу академиги, М. Рыскулбеков атындагы  Кыргыз экономикалык университети |
| **Расмий оппоненттер:** | **Жапаров Акылбек Усенбекович**  экономика илимдеринин доктору, доцент,  Кыргыз Республикасынын Жогорку  Кенешинин депутаты |
|  | **Абдукаримова Айгуль Ахматовна**  экономика илимдеринин кандидаты, доцент,Борбордук Азиядагы эл аралык универтитетинин «Бизнести башкаруу» программасынын жетекчиси |
| **Жетектөөчү уюм:** | Н. Исанов атындагы Кыргыз мамлекеттик курулуш, транспорт жана архитектура университети, «Менеджмент» кафедрасы, 720020, Бишкек ш., Малдыбаев көч. 34б |

Диссертациялык ишти коргоо 2020 - жылдын 28 - февралында саат 14.00дө М. Рыскулбеков атындагы Кыргыз экономикалык университетинин жана И. Раззаков атындагы Кыргыз мамлекеттик техникалык университетинин алдындагы экономика илимдеринин доктору (кандидаты) окумуштуулук даражасын ыйгаруу боюнча уюштурулган Д 08.19.593 диссертациялык кеңешинин отурумунда ɵтɵт.

Дареги: 720033, Бишкек шаары, Тоголок Молдо көчөсү, 58

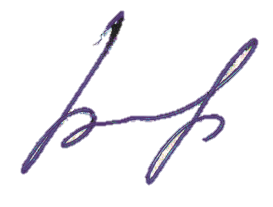
Диссертациялык иш менен М. Рыскулбеков атындагы Кыргыз экономикалык университетинин жана И. Раззаков атындагы Кыргыз мамлекеттик техникалык университетинин илимий китепканаларынан, диссертациялык кеңештин [www.keu.kg](http://www.keu.kg). сайтынан таанышууга болот.

Даректери: Бишкек ш., Тоголок Молдо көчөсү, 58 жана Бишкек ш., Тынчтык пр., 66

Автореферат 2020-жылдын 27-январында таркатылды.

**Д 08.19.593 диссертациялык кеңештин**

**окумуштуу катчысы, экономика**

**илимдеринин кандидаты, доцент** **Байтерекова Г.С.**

**ИШТИН ЖАЛПЫ МҮНӨЗДӨМӨСҮ**

**Диссертациялык изилдѳѳ темасынын актуалдуулугу**. Азыркы дүйнөлүк мейманкана өндүрүшү дүйнө өлкөлөрүнүн жана элдеринин ортосундагы саясий, экономикалык, илимий жана маданий байланыштарын камтып, тездик менен өнүгүп жатат. Ата мекендик экономикада жана туризм өндүрүшүндө мейманкана чарбасынын ролу өтө маанилүү бойдон калууда.

Кыргызстанда заманбап мейманкана бизнеси мейманкана ишканалары жигердүү курулуп жаткандыгына байланыштуу рынокто катуу атаандаштык болгондугу менен мүнөздөлөт. Көчмөндөрдүн дүйнөлүк оюндары, 52 өлкө үчүн “60 күн ичинде Айрым мамлекеттердин жарандары үчүн виза-режим киргизүү жөнүндө” Мыйзамынын кабыл алынышы сыяктуу ири масштабдуу иш-чараларды өткөрүү, өлкөдөгү салыштырмалуу туруктуу саясий кырдаал туризм жана мейманкана бизнесин өнүктүрүү үчүн олуттуу түрткү берет.

Туристтик агымдардын кескин өсүп жаткандыгына карабастан, Кыргызстандын мейманкана кызматы улуттук жана эл аралык стандарттарга жооп бербейт, бул жѳнүндѳ туристтердин мейманкана тейлѳѳсүнүн сапаты начар деңгээлде экендиги тууралуу кѳп сандаган сын-пикирлери күбѳлѳндүрүп турат. Бир жагынан, бул калктын төлөө жөндөмдүүлүгүнүн өсүшү менен мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатына канааттанууга өзгөчө талаптар коюлуп жаткандыгына байланыштуу. Экинчи жагынан, мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн жогорку деңгээлин камсыз кылуу бир кыйла татаал милдет, бул уюмга ички жана тышкы факторлордун тийгизген таасирине көз каранды болуп саналат.

Заманбап рынок шарттарында мейманкана ишканаларынын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн камсыз кылуунун негизги фактору болуп калктын ар түрдүү катмарына багытталган жана мейманканалык кызмат кѳрсѳтүүлѳрдүн кеңири спектрин камтыган жогорку сапаттуу тейлѳѳ эсептелет.

Болуп жаткан процесстер мейманканалардын керектөөчүлүк жагымдуулугун түзгѳн натыйжалуу башкаруунун жаңы ыкмаларын, түрлөрүн жана методдорун издөө жана ишке киргизүү зарылдыгын шарттайт.

Муну менен бирге, акыркы жылдарда талап кылынган уюштуруучулук менежмент үлгүсүнүн бири катары бир катар эл аралык стандарттардын жогорку талаптарына жооп берүүчү жана ишканалардын каржылык, өндүрүштүк, коомдук чөйрөдѳ ийгиликтүү иштешин камсыз кылуучу интеграцияланган менежмент тутуму эсептелет.

Буга байланыштуу, Кыргыз Республикасынын мейманкана бизнесинин атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу үчүн интеграцияланган менежмент тутумун түзүүгѳ эл аралык стандарттарды киргизүү актуалдуу жана өз убактысында кѳтѳрүлгѳн иш болуп саналат, анткени ал бүтүндөй ѳлкѳ экономикасына жигердүү таасир эте алат.

Республиканын мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун түзүү жана өнүктүрүү боюнча илимий-изилдөөнүн жетишсиздиги диссертациялык иштин темасынын жана каралып жаткан маселелердин актуалдуулугун аныктайт.

**Диссертациялык иштин темасынын билим берүү жана илимий мекемелер тарабынан жүргүзүлгѳн артыкчылыктуу илимий багыттар, ири илимий программалар (долбоорлор), негизги илимий-изилдѳѳ иштери менен байланышы**. Диссертациялык иштин темасы Кыргыз Республикасынын Ѳкмѳтүнүн 2019-2023-жж. туризмди өнүктүрүү боюнча Программасы, Кыргыз Республикасынын Техникалык комитетинин №33 «Туризм жана тейлѳѳ кызматтары» стандарттарын иштеп чыгуу программасы, Кыргыз Республикасынын экономика министрлигине караштуу стандартташтыруу жана метрология Борборунун ишине эл аралык стандарттарды киргизүү стратегиясын ишке киргизүү, ошондой эле мейманканалык-туристтик бизнес боюнча билим берүү мекемелери үчүн илимий-изилдѳѳ иштеринин тематикасы менен байланыштуу.

**Изилдөөнүн максаты жана милдеттери**. Диссертациялык изилдѳѳнүн негизги максаты Кыргыз Республикасынын мейманкана бизнесинин атаандаштыгын жогорулатууда интеграцияланган менежмент тутумун түзүү жана ишке киргизүү боюнча практикалык сунуштарды илимий негиздөө жана иштеп чыгуу болуп саналат.

Изилдѳѳ ишинде коюлган максат төмөнкүдөй **милдеттерди** чечүүнү болжолдойт:

1. дүйнөлүк мейманкана өндүрүшүн өнүктүрүүнүн теориялык-методологиялык негиздерин иликтөө;
2. уюм тарабынан интеграцияланган менежмент тутумун түзүүнүн концептуалдык ыкмаларын жана принциптерин аныктоо;
3. мейманкана өндүрүшүндө интеграцияланган менежмент тутумун ишке киргизүүнүн чет өлкөлүк тажрыйбасын жалпылаштыруу;
4. Кыргыз Республикасында мейманкана бизнесин өнүктүрүүнүн заманбап абалына талдоо жүргүзүү, негизги өнүгүү багыттарын жана көйгөйлөрүн аныктоо;
5. мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн негизи катары интеграцияланган менежмент тутумун киргизүү механизмдеринин натыйжалуулугун негиздөө;
6. Кыргыз Республикасынын мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруунун жана өнүктүрүүнүн негизги багыттарын сунуштоо;
7. Кыргыз Республикасында мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапат менежмент тутумун уюштуруучулук камсыздоо үлгүсүн иштеп чыгуу.

**Алынган натыйжалардын илимий жаңылыгы** төмөнкү натыйжаларда камтылат:

* дүйнөлүк мейманкана өндүрүшүнүн эволюциялык өнүгүшүнүн тенденциялары изилденди жана аныкталды;
* мейманканалардын атаандаштык жөндөмдүүлүгүнө жана мейманкана кызматтарынан пайдалангандардын канааттануу деңгээлине таасирин тийгизүүчү факторлор аныкталды жана негизделди;
* “интеграцияланган менежмент тутуму” түшүнүгүнө жалпылоочу автордук түшүндүрмө сунушталды, мазмуну жана чектери ачып берилди;
* мейманкана бизнесинде ИМТны киргизүү зарылдыгы негизделди, анткени чет элдик туристтер жогорку сапаттагы тейлөөгө багытталган жана сапат жаатында улуттук стандарттарды гана колдонуу мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгү үчүн жетиштүү эмес;
* республикадагы мейманкана тейлөөсүнүн деңгээлине илимий талдоо жана баа берүүнүн негизинде көйгөйлөр аныкталды жана аларды чечүүнүн негизги багыттары сунушталды;
* туризмдеги сапат менежмент тутумун мамлекеттик жөнгө салуу механизми иштелип чыкты жана сунушталды;
* КРнын мейманкана тармагындагы сапат менежмент тутумун уюштуруучулук камсыздоо үлгүсү сунушталды.

**Диссертациялык изилдөөнүн жүрүшүндө** **алынган натыйжалардын практикалык маанилүүлүгү мында:** мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруунун иштелип чыккан жана негизделген механизмдерин мейманкана бизнесинде менежмент сапаты менен алектенген адистер тарабынан, атап айтканда, Кыргыз Республикасынын Маданият, маалымат жана туризм министрлигинин, Кыргыз Республикасынын экономика министрлигине караштуу стандартташтыруу жана метрология борборунун, КРнын Мейманкана жана ресторан бизнеси бирикмесинин, ошондой эле мейманканалар жана туристтик агенттиктердин ишмердүүлүгүндө колдонууга болот. Мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун ишке киргизүү боюнча илимий изилдөөнүн натыйжалары КРнын Техникалык комитетинин №33 “Туризм жана тейлөө кызмат кѳрсѳтүүлѳрү” стандарттарын иштеп чыгууда пайдаланылды. Изилдөөнүн материалдарын жогорку окуу жайларынын “Туризм”, “Мейманкана бизнеси”, “Сапатты башкаруу” адистиктери боюнча жогорку квалификациялуу адистерди даярдоодо окуу-процессинде пайдалануу максатка ылайыктуу.

**Алынган натыйжалардын экономикалык маанилүүлүгү**  мында: интеграцияланган менежмент тутумун ишке киргизүү боюнча сунуштар мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапатын жогорулатууга, рентабелдүүлүгүн жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн камсыз кылууга, ошондой эле Кыргыз Республикасында мейманкана тармагынын натыйжалуу иштешине багытталган.

**Диссертациялык изилдөөнүн коргоого чыгарылган негизги жоболору:**

- мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына багытталган, менежмент тутумдарына эл аралык стандарттарды жайылтуу боюнча стратегияны иштеп чыгууга мүмкүндүк берген, TQM-багыттоочу стандарттарды колдонуу жолу аркылуу функционалдык жана жараяндык менежмент тутумдарын биримдештирүүгө негизделген интеграцияланган менежмент тутумунун жоболору теориялык жактан негизделди, жалпылаштырылды жана иретке келтирилди;

* Кыргызстандын мейманканаларынын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк факторлорун изилдөөнүн жана талдоонун негизинде жылдыздардын көрсөтүлгөн категорияларына ылайык шайкештигин күбөлөндүрүү үчүн жана мейманкана кызмат көрсөтүүлөр рыногунда ак ниет атаандаштыкты өнүктүрүү максатында улуттук денгээлде милдеттүү түрдө сертификациялоону киргизүү сунушталды;
* мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун ишке ашыруу зарылдыгы негизделди, өлкөдө мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапат менежментинин стандарттарын уюштуруучулук жактан камсыз кылуу боюнча багыттары аныкталды жана үлгүсү иштелип чыкты;
* мейманкана бизнесинде ИМТны ийгиликтүү киргизүү жана калыптандыруу иш-чаралары төмөнкүлөрдү камтышы керек: мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жакшыртуу үчүн фирманын ички стратегиясын иштеп чыгуу, адилет күбөлөндүрүүнү өткөрүү, улуттук мейманканалык чынжырчаны өнүктүрүү, инвестицияларды тартуу;
* кенеш берүү жана эле эл аралык стандарттарга ылайык шайкештөө максатында сапат менежментинин тутумдары боюнча улуттук сертификациялоо органын түзүүдө мамлекеттин негизги ролу жана кадам-жоболору негизделген, бул каржылык кызмат көрсөтүүлөрдүн жана иш тартип баскычтарынын жеткиликтүү болуу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылат;
* заманбап санарип технологияларын натыйжалуу пайдалануу менен ачык жана жеткиликтүү маалымат менен камсыз кылуу максатында республиканын интеграцияланган мейманканалык-туристтик порталын (мейманканалар, туристтик операторлордун кызмат көрсөтүүлөрү, баа саясаты, кызмат көрсөтүүлөрдүн тизмеги жана башка категорияларда) интеграциялоо жолдору сунушталды.

**Изденүүчүнүн жеке салымы.** Автор «Мейманкана өндүрүшүндө тейлөөнү уюштуруу жана технологиялары» окуу китебин түздү, «Ресторан жана мейманкана кызматкери» адистиги боюнча КРда баштапкы кесиптик билим берүүнүн мамлекеттик стандарттарын, окуу-программалык иш кагаздарын, ошондой эле КРнын Техникалык комитетинин №33 «Туризм жана тейлөө кызмат көрсөтүүлөрү» стандарттарын иштеп чыгууга катышты.

Изилдөөнүн жыйынтыктарын апробациялоо. Диссертациялык изилдөөнүн методологялык жоболору, жыйынтыктары жана колдонмо сунуштары 2014-2019-жж. аралыгында өткөрүлгөн республикалык жана эл аралык илимий-практикалык конференцияларда (Ош ш., Бишкек ш., Москва ш., Новосибирск ш., Австриянын Вена ш.) баяндалган жана талкууланган. Диссертацияда иштелип чыккан илимий жоболор Кыргыз Республикасынын Экономика министрлигине караштуу Бишкек стандартташтыруу жана метрология борбору тарабынан жактырылган жана ишмердүүлүгүндө колдонууга кабыл алынган, ошондой эле мейманкалар тарабынан кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу стратегиясын иштеп чыгууда пайдаланылат. Басылып чыккан «Мейманкана өндүрүшүндө тейлөөнү уюштуруу жана технологиялары» окуу китеби туризм жана мейманкана өндүрүшүндө адистерди даярдоодо колдонулууда.

**Диссертациянын жыйынтыктарынын басылмаларда толук жарыяланышы.** Диссертациялык иштин негизги жоболору жана натыйжалары изилденип жаткан тема боюнча ар түрдүү илимий басылмаларда жарык көргөн 10 илимий иште чагылдырылган. Анын ичинен 5 баяндама Кыргыз Республикасынын ЖАК сунуштаган басылмаларда, 2 баяндама ИЦИ тутумуна кирген чет ѳлкѳлүк басылмаларда; 2 баяндама кошумча басылмаларда чыгарылган, жалпы 112 упайды түзөт.

**Диссертациянын түзүмү жана көлөмү**. Диссертациялык иш киришүүдɵн, үч баптан, тыянактардан жана сунуштардан, 145 аталыштагы пайдаланылган адабияттардын тизмесинен турат. Иштин жалпы көлөмү 171 бетти түзөт, анын ичинде 10 жадыбалды, 23 сүрөттү жана 3 тиркемени камтыйт.

**ИЗИЛДӨӨ ИШИНИН НЕГИЗГИ МАЗМУНУ**

**Киришүүдө** диссертациянын темасынын актуалдуулугу, илимий изилдѳѳ деңгээли негизделген, изилдөөнүн максаттары жана милдеттери аныкталган, алынган натыйжалардын илимий жаңылыгы, диссертациялык изилдөөнүн коргоого чыгарылган негизги жоболору баяндалган, иштин экономикалык жана практикалык маанилүүлүгү, автордун жеке салымы, изилдөөнүн натыйжаларын апробациялоо деңгээли, иштин түзүмү жана көлөмү көрсөтүлгөн,.

**“Мейманкана өндүрүшүндөгү интеграцияланган менежмент тутумунун теориялык-методологиялык негиздери”** деп аталган биринчи бапта дүйнөлүк мейманкана өндүрүшүнүн өнүгүү баскычтары, жиктелиши жана тастыкталышы, концептуалдык ыкмалары, негиздери, мейманкана бизнесинде башкаруунун интеграцияланган тутумун түзүү боюнча чет өлкөлүк тажрыйба талкууланат.

Мейманкана өндүрүшүнүн келип чыгышына жана өнүгүшүнө: калктын саякаттоо муктаждыктарынын өсүшү, транспорт жана маалыматтык технологиялардын өнүгүшү, кардарлардын төлөө жөндөмдүүлүгүнүн жогорулашы, атаандаштык, киреше алууга умтулуу сыяктуу бир катар себептер өбөлгө түздү.

Заманбап мейманканалык бизнес тышкы экономикалык ишмердүүлүктүн курамдык бөлүгү катары дүйнөлүк экономикада жогорку кирешелүү тармактардын бири болуп саналат. Дүйнөлүк саякат жана туризм кеӊешинин (WTTC) жыл сайын жүргүзүлүүчү изилдөө маалыматтары боюнча дүйнө жүзү боюнча саякат жана туризм тармагы 2018-жылы дүйнөнүн ички дүң өндүрүмүнүн (ИДӨ) 10,4% жана 319 миллион жумуш ордун камсыздаган.

Учурда, эксперттер мейманкананы максаттуу керектөөчүлөр үчүн ар түрдүү кызмат көрсөтүүлөрдү камсыз кылган туристтик комплекс катары карашат, андагы тейлөө кызмат көрсөтүүлөрүнүн эң маанилүүсү болуп мейманканада жашоо учуру жана тамак-аш менен камсыздоо эсептелет. Бирок, коноктордун каалоолору өзгөрүп жана сапат талаптары өсүп турат, ошондуктан заманбап мейманканалар экологиялык жактан таза, өрт коопсуздугун жана жайлуулукту камсыз кылган заманбап маалыматтык технологияларды колдонушат. Заманбап мейманкана базасы XXI кылымдын башкы өндүрүшү болгон - туризм өндүрүшүнүн негизи болуп калат.

Дүйнөлүк мейманкана тармагындагы атаандаштыктын күчөшү мейманкана өндүрүшүнүн сапатын жакшыртуу зарылдыгы менен шартталган. “Сапат” түшүнүгү көп кырдуу болуп эсептелет жана өзүнө төмөнкүлөрдү: функционалдык, техникалык, этикалык, укуктук, маалыматтык жана башкаруу сапатын камтыйт.

Демек, учурдагы рыноктук чөйрөдө жогорку сапаттагы мейманканалык тейлөөнү камсыздоо мейманканалардын сапатын жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жакшыртуу боюнча заманбап менежмент принциптерин жана ыкмаларын колдонуу менен стратегиялык мамиле кылууну талап кылат. Бир жагынан, бул калктын төлөө жөндөмдүүлүгүнүн өсүшү мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнө канааттануу жагынан сапат деңгээлине өзгөчө талаптар коюп жаткандыгы менен байланыштуу. Экинчи жагынан, мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн жогорку деңгээлин камсыз кылуу абдан татаал милдет болуп саналат, анткени уюмдун ички жана тышкы таасирлерден көз карандылыгы менен шартталат.

Изилдөөлөр көрсөткөндөй, азыркы учурда мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдү стандартташтыруу жана тастыктоо сапатты камсыз кылуунун негизги куралы болуп саналат, ал тейлөө деңгээлине берилген объективдүү баанын кепилдиги болуп эсептелет жана алардын керектөөчүлөр үчүн коопсуздугун тастыктайт.

Бүгүнкү күндө дүйнө жүзү боюнча мейманканалардын отузга жакын түрдүү улуттук категориялар тутуму бар: 1ден 5 “жылдызга” чейин жылдыздар тутуму, A, B, C, D тамгалар тутуму; “таажылар тутуму” же “ачкычтар”, “ай”, “алма”, “бриллиант”, “упайлар” ж.б. тутумдар. Ушундан улам жайгаштыруу каражаттарынын ар түрдүүлүгү мейманкана ишканаларынын башкы көйгөйү болуп саналат, ошондуктан көпчүлүк өлкөлөр бардык жерлерде пайдалануу үчүн жарактуу интеграцияланган категорияга тутумун түзүү мүмкүн эместигин моюнга алышат. Андыктан иш жүзүндө улуттук, мамлекеттер аралык жана эл аралык стандарттар колдонулат.

Заманбап рыноктук шарттарда мейманкана ишканасынын туруктуулугун жана каржы, өнөр жай жана коомдук чөйрөдө ийгиликтүү иштешин камсыз кылуучу негизги атаандаштык артыкчылыктарынын бири болуп башкаруунун интеграцияланган тутуму (ИМТ) эсептелет, ал өндүрүмдөрдүн жана кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын тынымсыз жакшыртууга багытталган менежмент тутумунун эки же андан көп эл аралык стандарттарынын талаптарына шайкеш келет. [Злобина, Н.В. Уюмдун сапатынын менежментин өнүктүрүүнүн концептуалдык негиздери: / Н.В. Злобина, О.В. Фетисова. – Тамбов: ФГБОУ ВПО «ТГТУ» басмаканасы, 2012. – 88-б.]

Эл аралык стандарттарга шайкеш келтирүү ыктыярдуу болуп саналат, бирок аларды ишке ашыруу жана аларга ылайык иштөө ишкананын өндүрүмдөрүнүн жана кызмат көрсөтүүлөрүнүн жогорку натыйжалуулугун жана туруктуулугун тастыктаган далили болуп саналат.

|  |
| --- |
| Сапат менежмент  тутуму  (ИСО 9000)        Кызматкерлердин саламаттыгын жана коопсуздугун коргоо тутуму  (OHSAS 18001)  Экологиялык  менежмент тутуму  (ИСО 14001)  Маалыматтык коопсуздук боюнча менежмент тутуму  (ИСО 27001)  Тамак-аш коопсуздугун башкаруу тутуму  (ХАССП) |

**1-сүрөт. Менежмент тутумунун бир убакытта биригүү модели**

Булак: Злобина, Н.В. Уюмдун сапатынын менежментин өнүктүрүүнүн концептуалдык негиздери: / Н.В. Злобина, О.В. Фетисова. – Тамбов: ФГБОУ ВПО «ТГТУ» басмаканасы, 2012. – 88-б.]

1-сүрөттөн көрүнүп тургандай, ИМТнын негизги тутумдук бөлүктөрү төмөнкүлөр болуп саналат: сапатты башкаруу тутуму, курчап турган чөйрөнү башкаруу тутуму, өнөр жай коопсуздугун жана эмгекти коргоо тутуму, тамак-аш коопсуздугун башкаруу тутуму жана маалыматтык коопсуздук менежмент тутуму.

Дүйнө жүзүнө таанымал бүткүл дүйнөлүк Inter Continental Hotel Group, Wyndham Hotel Group, Marriott, Hilton, Хаятт мейманканалык чынжырчаларынын мыкты тажрыйбалары ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, НАССР серияларындагы эл аралык стандарттарды жайылтуу жана ага шайкеш келтирүү ийгиликтин ачкычы болгонун тастыктайт. Бул жагынан алганда, биздин пикирибиз боюнча заманбап рынок шарттарында Кыргызстандын мейманкаларында эл аралык стандарттарды иш жүзүндө жайылтуу мүмкүнчүлүгү ИМТнун талаптарын жана принциптерин сактаган учурда мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапатын жана атаандаштык жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга алып келет.

**“Кыргыз Республикасындагы мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапат менежментинин өнүгүү багыттарын жана жөнгө салууну талдоо”** деп аталган экинчи бапта мейманкана тармагынын өнүгүш маселелери каралды, өлкөдөгү мейманканалардын заманбап абалына жана сертификатташтырууну мамлекеттик жөнгө салууга талдоо жүргүзүлдү, көйгөйлөр аныкталды жана аларды чечүү жолдору сунушталды.

**Изилдөөнүн объектиси** Кыргыз Республикасынын экономикасынын мейманкана тармагы болуп саналат.

**Изилдөөнүн предмети** Кыргыз Республикасында мейманканалык тейлөөнүн сапатын жакшыртуу үчүн интеграцияланган менежмент тутумун ишке ашыруу механизмдери болуп эсептелет.

Диссертациялык изилдөөнүн жүрүшүндѳ экономикалык, монографиялык, салыштырма жана тутумдук талдоо, эксперттик баалоо, статистикалык методдор колдонулду.

Изилдөөдө КРнын Улуттук статистика комитетинин, КРнын Экономика министрлигине караштуу Стандартташтыруу жана метрология боюнча борборунун материалдарды жана КРнын ченемдик-укуктук актылары колдонулган.

Кыргызстан - жыл сайын алыскы жана жакынкы чет өлкөлүк туристтер үчүн жагымдуулугу артылып жаткан, табигый жана эс алуу ресурстарына бай, кылымдык тарыхы жана маданияты, меймандостугу менен даңкталган өлкө.

Республикасынын мейманкана кызмат көрсөтүүлөр рыногунун учурдагы абалын талдоо ар кандай даражадагы мейманканалардын активдүү курулушу менен мүнөздөт жана УСКнын маалыматтары боюнча 2019-жылдын 1-январына карата 194 бирдикти түзөт (1-жадыбал).

1 – жадыбал. КР да каттоодон өткөн мейманкана ишканаларынын саны, аймактар боюнча

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **Талас облусу** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| **Ош облусу** | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| **Баткен облусу** | 15 | 15 | 11 | 12 | 10 | 10 | 11 | 12 | 13 | 15 | 17 |
| **Чүй облусу** | 15 | 15 | 16 | 16 | 14 | 14 | 13 | 13 | 12 | 15 | 16 |
| **Нарын облусу** | 14 | 17 | 20 | 19 | 16 | 18 | 16 | 14 | 15 | 20 | 21 |
| **Ош ш.** | 20 | 24 | 23 | 19 | 22 | 24 | 23 | 18 | 20 | 19 | 18 |
| **Ысык-Көл облусу** | 28 | 22 | 22 | 22 | 19 | 18 | 16 | 24 | 23 | 26 | 28 |
| **Жалал-Абад облусу** | 29 | 27 | 27 | 26 | 30 | 26 | 27 | 35 | 33 | 35 | 36 |
| **Бишкек ш.** | 27 | 30 | 34 | 31 | 33 | 33 | 62 | 72 | 66 | 54 | 50 |
| **Бардыгы** | **152** | **154** | **157** | **149** | **147** | **146** | **171** | **199** | **192** | **196** | **194** |

Булак: Кыргызстандагы туризм 2014-2018-жж. Статистикалык жыйнак. – Бишкек, 2019. – 45-50-б.

1-жадыбалдан көрүнүп тургандай, акыркы он жылдар аралыгында: 2008-жылдан 2018-жылга чейин мейманканалардын саны 42 бирдикке же 28% га өскөн. Мейманкалардын көпчүлүк бөлүгү Бишкек шаарында жайгашкан, анткени ал инвестициялык жагымдуулугу жана туристтик дестинация жагынан саясий, экономикалык, илимий, маданий жана билим берүү борбору, өлкөнүн негизги транспорттук түйүнү болуп саналат. Мейманканалардын азыраак саны Ош жана Талас облустарында катталган. Бул көрсөткүчтөр катталган мейманкана ишканаларын чагылдырат, ал эми уюмдаштырылбаган мейманкана тармагы боюнча айрыкча Ысык-Көл облусунда мейманканалык-туристтик кызмат көрсөтүүлөрдүн мезгилдүүлүгүнөн улам такталган статистикалык маалыматтар жок.

Республикада каттоодон өтпөгөн суткасына берилүүчү батирдик мейманканалар иштерин да эске алуу керек, ошондуктан алардын санын аныктоого мүмкүн эмес. 2016-жылдын 30-декабрында үйлөрдөгү батирлерди мейманкана катары саатына жана суткасына берүүгө тыюу салуу жөнүндө Жарлыкка кол коюлгандыгына карабастан, бул чечим оң өзгөрүүлөргө алып келген жок, анткени батирлерди саатына жана суткасына мейманкана катары берген ишкерлер салык жана айыппул төлөөдөн качып, ар кандай жарнама каналдарын: массалык маалымат каражаттарын, интернет ж.б. ачык пайдалануу менен өз бизнесин жүргүзүүнү улантууда. Анын үстүнѳ батирлерди мейманкана катары саатына жана суткасына берүү ишмердүүлүгүн мыйзамдаштыруу жѳнүндѳ талаш-тартыш азыркы мезгилге чейин бүтпѳй келет.

2-сүрөт. Менчик түрү боюнча мейманкана ишканаларынын динамикасы

Булак: Кыргызстандагы туризм 2014-2018-жж. Статистикалык жыйнак. – Бишкек, 2019. – 40-б.

2-сүрөттѳ көрсөтүлгөн маалыматтар 2018-жылга карата 5 мейманкана мамлекеттик жана калган 189 мейманкана жеке менчикте жайгашкандыгын күбөлөндүрүп турат.

Кыргызстандын мейманкана тармагы глобалдык жараяндарга улам көбүрөөк таасирленип, төмөнкүдөй ар түрдүү белгилүү мейманканалардын өнүгүү багыттарын аныктоодо:

- Бишкекте «Capsule Hotel», Capsule hotel TechnoCave капсулдук *мейманкалары* жайгашкан, мындай жайгашуу стили Японияда популярдуу;

- *эко- мейманкалар көбөйүүдө*: «Эко - отель Ош», «Элдос-Ата Эко - отель», эко-отель «Nomad», «Eco Resort Kara Bulak», «Мурас Эко Ресорт»;

- *этно стилиндеги* мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүн жайылтуу менен кыргыз элинин тарыхы менен тааныштыруу, мейманканалардын дизайны ошондой эле жыл сайын өзгөрүп турат: «Байхан» отели, Bugu hotel, Navat Hotel;

- *хостелдер*: Freelander work and travel Hostel, KGB Home Hostel, Koisha, Centre hostel, Жаачы хостел клубу, Түндүк хостели;

- *Заманбап жана өзүнө тартып турган мейманканалардын курулушу*: Damas International Hotel, Plaza Hotel, Амбассадор отели, Ramada by Wyndham Bishkek Centre ж.б.

Өлкөдө мейманкана бизнесинин маданияттуу рыногу калыптанган сайын, кызмат көрсөтүүлөрдүн коопсуздугуна гана эмес, ошондой эле, сертификациялоо боюнча мамлекеттик же көз карандысыз орган тарабынан жүргүзүлгөн иштердин комплексинин натыйжасында тастыкталган беделин багындырууга, башкаруунун заманбап ыкмаларын колдонууга, белгилүү бир макамга ээ болууга (класс, категория, «жылдыздар», түрү ж.б.) суроо-талап улам жогорулоодо.

Республиканын мейманкана ишканалары тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтар ар дайым Кыргызстандарттын көзөмөл алдында турат, анын иши кызмат көрсөтүүлөрдүн коопсуздугуна жана сапатына интеграцияланган талаптарды белгилөө максатында стандартташтыруу боюнча документтерди өз убагында камсыз кылууга багытталат.

Белгилүү болгондой, СССР мезгилинде иштеген бардык мейманканалар жети разрядга бөлүнгөн: «Люкс», «жогорку А», «жогорку Б», 1, 2, 3, 4 жана 1994-жылга чейин мейманканаларды разряддарга бөлүштүрүү боюнча жобону жетекчиликке алышкан.

Учурда өлкөдө мейманкана сертификациялоо ыктыярдуу болуп саналат, ал азыр иштеп жаткан мейманканаларды классификациялоо боюнча эл аралык стандарттарга шайкештикте жүргүзүлөт (стандартташтыруу боюнча техникалык комитет тарабынан «Туризмдик-экскурсиялык тейлөө» аталышында иштелип чыккан 199-ТК). Ал стандарттар КМШ өлкөлөрү үчүн Мамлекеттер аралык стандартташтыруу, метрология жана сертификациялоо кеӊеши тарабынан кабыл алынат жана жылдыз категориялары боюнча бөлүштүрүлөт.

Өлкөдө мейманканаларды классификациялоо боюнча улуттук стандартты киргизүү аракеттери оң жыйынтык берген жок, анткени «Кыргыз Республикасында жамааттык жайгаштыруу каражаттарын классификациялоонун мамлекеттик интеграцияланган тутуму жөнүндө» 2008-жылы бекитилген Жобо Кыргыз Республикасынын 2009-жылдын 20-июлунда кабыл алынган «Кыргыз Республикасынын ченемдик-укуктук актылары жөнүндө» № 241-Мыйзамынын 36-беренесине ылайык иш-аракеттерин токтоткон. Бул жобо мейманканаларды классификациялоонун мамлекеттик стандартын (учурдагы стандарт) кайталаган вариант болгондугун эске ала турган болсок, анда ар кандай аталыштар менен бир стандартка ээ болууга эч кандай зарылдыгы жок экени ачык-айкын болуп калат.

Бүгүнкү күндө Кыргызстанда СМБнын өндүрүмдөрдү жана кызматтарды сертификациялоо боюнча бөлүмүнүн маалыматтарына ылайык, «Hyatt Regency», Jannat Regency, Jannat Resort, Maryotel, Алтые ажыдаар, Sheraton Bishkek, Jannat Resort Osh мейманканалары 5 жылдыз категориясында сертификацияланган болуп саналат.

5 жылдыз категориясында сертификацияланган мейманканаларга Европа, Ак-Кеме, Ambassador жана Solutel Hotel кирет;

3 жылдыз - «Достук» мейманканасы.

«Вефа апарт-отель» жана «Silk Road Lodge» - жылдызга ээ эмес.

Бул изилдөөлөр өлкөнүн сертификацияланган мейманканалары алардын жалпы санынын болгону 4% түзөрүн жана Бишкек шаарында катталганын көрсөтүп турат.

Ыктыярдуу сертификациялоонун натыйжалары мейманкана уюмдарынын басымдуу көпчүлүгү жылдыз категориясын өз алдынча негизсиз ыйгарып алышына алып келди. КРнын ЭМга караштуу СМБнын өндүрүмдөрдү жана кызматтарды сертификациялоо боюнча бөлүмүнүн адистеринин жүргүзгөн экспертизанын натыйжалары боюнча жылдыз категориялары менен белгиленген мейманканалардын көпчүлүгү ага шайкеш келбей тургандыгы, колдонуудагы стандарттарды бузуулар жана андан четтеп кетүүлөр бар экени көрсөтүлөт. Мындан тышкары, сертификацияланбаган мейманканалардын көпчүлүгү «жылдыз» категорияларына таандык экендиктерин ачык маалымдайт, муну менен алар мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдөн пайдалануучуларды адаштырып жана «Керектөөчүлөрдүн укугун коргоо жөнүндө» Кыргыз Республикасынын Мыйзамын объективдүү маалымат алуу жагынан бузууда.

Келтирилген фактылар мейманкана кызмат көрсөтүүлөр рыногунда ак ниет атаандаштыкты өнүктүрүүгө бир кыйла таасирин тийгизет. Жогоруда баяндалгандарга байланыштуу диссертацияда мейманканаларды улуттук денгээлде милдеттүү түрдө сертификациялоо сунушталат, анткени ар бир мейманкана мекемесинин «жылдыздар» категориясы документ жүзүндө тастыкталышы зарыл, муну менен бирге техникалык жана иш сапатын жогорулатышы керек.

Биз ошондой эле санариптик технологияларды натыйжалуу пайдалануу менен реалдуу убакыт режиминде маалымат алмашууну камсыз кылуу үчүн мейманкана жана туристтик жайлардын интеграцияланган ачык жана жеткиликтүү терезе принцибинде республикада интеграцияланган туризм порталын түзүүнү сунуштайбыз.

Учурда, туристтердин көпчүлүгү мейманканаларды тандоодо, мейманкана бөлмөсүнө тапшырык берүүдө популярдуу интернет сайттарынан ачык жана жеткиликтүү маалымат алышат жана туристтердин сын-пикирлерине жана сунуштамаларына таянышат. Ошондуктан, мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапатын жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн илимий изилдөөдө диссертант мейманкана конокторунун төмөнкү сайттарда берген бааларына багыт алган:

Booking.com

<https://www.tripadvisor.ru>

[www.travel.ru](http://www.travel.ru)

[www.centralasia-travel.com](http://www.centralasia-travel.com)

www.luxuryhotelsguides.com/Hotels+Bishkek‎

www.ak-sai.ru жана башкалар.

Бул сайттарды тандоонун себеби, бул порталдар популярдуу болуп саналат, Кыргызстандык да, чет өлкөлүк да саякатчылар мейманканалардагы бөлмөлөрдү брондоо максатында андагы маалыматтардан пайдаланышат, ошондой эле ал сайттарда чет элдик туристтердин жана ишкерлердин көптөгөн сын-пикирлери менен таанышууга болот. Кардарлардын мейманканалардын кызмат көрсөтүүлөрү менен канааттануусунун жалпы деңгээли он упайлык тутум боюнча бааланат, бул маалыматтарды колдонуучулардын категориялары боюнча эсептеп чыгууга мүмкүндүк түзөт. Изилдөө учурунда автор тарабынан көрсөтүлгөн сайттардагы 3000ден ашуун сын-пикирлер иликтенди жана коноктордун мейманкана кызмат көрсөтүүлөрү менен канааттануу денгээлин баалоо жүргүзүлдү.

Диссертациялык иште автор тарабынан кыргызстандык Hyatt Regency Bishkek, Jannat Regency, Jannat Resort, Maryotel, Golden Dragon сыяктуу беш жогорку даражада күбөлөндүрүлгөн мейманканалардын конокторунун мейманкана кызмат көрсөтүүлөрү менен канааттануу денгээлин баалоо сунуштары жана мейманкана ишканаларынын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн баалоонун айрым ыкмалары каралды.

Мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк деңгээли коноктордун интернеттеги оң жана терс пикирлерин калыс талдоонун жыйынтыктарына негизделип аныкталат. Бул маселени чечүү жадыбалды толтуруу жана төмөнкү иштерди аткаруу зарыл:

- сапат критерийлерин аныктоо жана мейманканалардын кызмат көрсөтүүлөрүнүн өтө маанилүү мүнөздөмөлөрүн орточо өлчөнгөн көрсөткүчтөрүн эсептеп чыгуу;

- мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн атаандаштык артыкчылыктарын баалоо;

- интернеттеги оң жана терс пикирлердин натыйжалары боюнча атаандаштардын кызмат көрсөтүүлөрүнүн кемчиликтер рейтингин түзүү.

2– жадыбал. Атаандаш мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк деңгээлин баалоо

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Hyatt Regency Bishkek** | **Jannat Regency** | **Jannat Resort** | **Maryotel** | **Golden Dragon** |
| **Сайттагы рейтинги** | | | | | |
| Booking.com | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,2 | 4,4 |
| https://www.tripadvisor.ru | 4,8 | 4,1 | 4,3 | 3,9 | 4,2 |
| www.travel.ru | 8,5 | 8,1 | 8,3 | 7,6 | 8,4 |
| www.centralasia-travel.com | 8,9 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,6 |
| www.luxuryhotelsguides.com/Hotels+Bishkek‎ | 8,3 | 8,1 | 8,6 | 7,9 | 8,3 |
| www.ak-sai.ru | 4,7 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,6 |
| Оң баа берген пикирлер | Жайгашкан жеринин ыңгайлуулугу  СПА-кызматтарынын жана фитнес борборунун болушу  Мыкты ресторан, акысыз Wi-Fi  Дасыккан кызматкерлер | | | | |
| Терс пикирлер | Бөлмөлөрдө Wi-Fi жоктугу  Кызматкерлердин дасыгы төмөндүгү  Мейманкана ресторандарындагы жогору баа  Бөлмөлөрдү жыйнап-тазалоодогу кемчиликтер | | | | |
| **Мейманкалардын орточо өлчөнгөн баасы** | **7,94** | **7,44** | **7,6** | **7,18** | **7,7** |

2-жадыбалда порталдардын рейтинги боюнча жогоруда келтирилген маалыматтарды талдоо көргөзүп тургандай атаандаштыкка жөндөмдүүлүктүн синтетикалык көрсөткүчү катары мейманкананын рынокто ээлеген үлүшү эсептелет, ал кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын орточо өлчөнгөн баалоо менен тастыкталат. Атаандашы үчүн Хаятт Ридженси Бишкек мейманканасынын кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын орточо өлчөнгөн баалоо жогорку көрсөткүчтү түзөт, башкача айтканда 7,94 кө барабар.

Берилген сайттарда мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк факторлорун баалоодо төмөнкүлөргө талдоо жүргүзүлдү:

- мейманканалардын жайгашкан жери

- тейлөө сапаты

- кардардын тейлөө сапатына канааттануу деңгээли боюнча мейманкана кызматкерлеринин дасыккандыгы жана кесипкөйлүгү

- тамак-аш

- ыңгайлуулугу

- тазалык

- жайлуулугу, акысыз Wi-Fi

- баасы менен сапатынын катышы

Кыргызстанда мейманкана ишканаларынын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк факторлорунун негизги «себеп жана натыйжа» өз ара байланышын аныктоо үчүн, биз Токио университетинин профессору жана сапатты башкаруу боюнча ири адис Каору Исикаванын диаграммасын колдондук.

Исикаванын диаграммасы өндүрүш процесстерин өлчөө, баа берүү, көзөмөл жүргүзүү жана жакшыртуу үчүн пайдаланылат жана «сапатты көзөмөлдөөнүн жети куралы тизмесине» киргизилген.

**Мейманкалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк факторлору**

**Мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапаты**

**Баасы**

**Маркетинг**

**Мейманкалардын кардарларды өзүнө тартуу жагымдуулугу**

**Адам ресурстары**

Тейлөө деңгээли

МТБ сапаты

Тейлөө маданияты

Жашоо коопсуздугу

Лоялдуулук программасы

Технология деңгээли

Ийкемдүү баа саясаты

Чыгымдарды азайтуу

Жеңилдиктер, бонустар

Мейманкананын беделин калыптандыруу

Жарнама иштери

Отелдин брендин иштеп чыгуу

Кызматкерлердин дасыккандыгы

Кошумча кызматтар

Кардарлар куржуну базасы

Жайгашкан жеринин ыңгайы

Техникалык жабдылуу деңгээли

Кызматкерлерди окутуу

Социалдык топтом

Кызматкерлердин мотивациясы

Өндүрүштүк шарттардын түзүлүшү

3-сүрөт. Исикаванын диаграммасынын негизинде мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүк факторлору

Булак: автор тарабынан түзүлгөн

Биздин пикирибиз боюнча, мейманкана ишканаларынын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн негизги курамы төмөнкүлөр болуп саналат:

1. мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн жана тейлөө маданиятынын жогорку деңгээлин аныктаган сапаты, коноктордун коопсуздугун камсыздоо;

2. ийкемдүү баа саясаты жана лоялдуулук программасы;

3. мейманкананын беделин калыптандырууда мейманкананын маркетингдик ишмердүүлүгүн башкаруу;

4. мейманканалардын жагымдуулугу кардарлар куржуну базасы, кызматкерлердин дасыккандыгы жана жайгашкан жеринин жагымдуулугу менен аныкталат;

5. Адам ресурстары күчтүү кыймылдаткыч күч болуп саналат, андыктан мейманкана кызматкерлерин мотивациялоо жана окутуу өтө маанилүү.

**«Кыргыз Республикасынын мейманкана өндүрүшүндө интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруу жана ишке ашыруу механизмдери»** деген аталыштагы үчүнчү бапта өлкөдө сапатты башкаруу тутумун уюштуруучулук жактан камсыздоо үлгүсү сунушталды жана эл аралык стандарттарды ишке ашыруу зарылдыгы негизделди.

Акыркы жылдары ИСО 9000, ИСО 22000, ХАССП стандарттары боюнча сапатты башкаруу тутумун түзүү жөнүндө стратегиялык чечим кабыл алган Кыргызстандык компаниялардын саны улам көбөйүүдө, анын үстүнө жакын арада эл аралык күбөлүк алууга кызыгуу жогорулагандыгын айтууга болот.

ИСО 9000 жана башка стандарттар боюнча күбөлөндүрүү жол-жобосун демилгелөө үчүн Кыргыз Республикасындагы ишканаларга түрткү берген себептер ар түрдүү: өздөрүнүн атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн же ишинин натыйжалуулугун жогорулатууга умтулат, ошондой эле күбөлүктүн болушу стратегиялык өнөктөштөр, менчик ээлери же инвесторлордун укуктук талабы болушу мүмкүн.

Жогоруда айтылгандардан улам өлкөдө мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн жогорку тейлөө жана коопсуздук деңгээлин түзүү, камсыздоо жана сактоо үчүн эл аралык стандарттарды натыйжалуу пайдалануу маанилүү экендиги көрүнөт, анткени алар көптөгөн өлкөлөрдүн сапатты башкаруу чөйрөсүндөгү мыкты тажрыйбаларын интернационалдаштыруу куралы болуп саналат.

Өлкөбүздө сапатты башкаруу тутуму боюнча сертификациялоочу улуттук орган жок экендигине карабастан, бүгүн КРнын ЭМга караштуу СМБнын алдында стандартташтыруу, метрология, шайкештикти баалоо жана эл аралык стандарттарды ишке ашыруу тармагында бардык кызыкдар тараптар үчүн бизнеске көмөк көрсөтүү жана жардам берүү милдети турат, ошондой эле ата мекендик өндүрүүчүлөргө жардам берүү максатында сапатты башкаруу тутумун сертификациялоочу органды түзүү иштери жүрүп жатат.

Буга байланыштуу республикада сапатты башкаруу тутумун сертификациялоо менен байланышкан иштер «CERT International» КБ, SGS S.A. (Société Générale de Surveillance), «Грант Торнтон» ЖЧКсы, «Serten» россиялык компаниясы, «Интер Консалт» ЖЧКсы, TÜV Thüringen Германдык компаниясы, «Инком Сертика» ЖЧКсы жана башка эл аралык органдар тарабынан жүргүзүлөт.

Эл аралык стандарттарды жайылтуу учурунда ата мекендик мейманканалар менежмент тутумуна аудит жана сертификациялоо жүргүзгөн органдын ИСО/МЭК 17021-2008 стандартына ылайык принциптерин жана талаптарын сакташы зарыл.

**Өтүнүч берүүчү үчүн:**

1. Өтүнүчтү талдоо
2. Өтүнүчтү тапшыруу
3. Сертификациялоо алдында аудит өткөрүү

**Аткаруу органы үчүн:**

1. Сертификациялык аудит өткөрүү
2. Сертификациялык аудиттин жыйынтыктары боюнча корутунду
3. Тескеме аудити
4. Сертификациялоону тастыктоо
5. Ресертификациялык аудитти мерчемдөө
6. Ресертификациялык аудит

Бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү наркы (C) төмөнкү формула менен эсептелет:

**С = (Рпр + Рн) х (1+НДС/100),** мында (1)

Рпр - тикелей чыгымдар, сом;

Рн - коштомо чыгымдар, сом;

НДС - кошумча нарк салыгы, %;

Бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү үчүн түздөн-түз чыгымдар болуп бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү жараянын тикелей камсыздаган чыгымдар саналат.

Бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү үчүн түздөн-түз чыгымдар (Рпр) төмөнкү формула менен эсептелет:

**Рпр. = Тэ + Нэ + Мз + А + Тс + Тт**, мында (2)

Тэ - эсептөө жүргүзүлүп жаткан мезгилге карата эмгек акысын төлөөгө сарпталган чыгымдар, сом;

Нэ - эмгек акысын төлөөгө кошуп эсептөөлөр, сом;

Мз - бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү жараянын ишке ашыруу үчүн зарыл болгон материалдык жана башка ресурстарга сарпталган чыгымдар, сом;

А - бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү учурунда колдонулган негизги каражаттардын эскириши, сом;

Тс - бир экспертизаны уюштуруу жана жүргүзүү учурунда пайдаланылган байланыштын ар кандай түрлөрү (почта, телефон, ж.б.), сом;

Тт - бир экспертизаны уюштуруу жана жүргүзүү учурунда пайдаланылган унаа кызматтарын төлөөгө сарпталган чыгымдар, сом.

Жогоруда баяндалгандардын негизинде, менежмент тутумуна шайкештигине экспертиза жүргүзүүнүн адам/саат өздүк наркы 1328 сомду түзөт.

**Рпр = 1710310+4322400=6032710** (3)

Бул сумма түз чыгымдарды эсептөөнүн натыйжасында алынды, ага төмөнкүлөр кирет:

- эсеп-кысап мезгил үчүн эмгек акы төлөөгө сарпталган чыгымдар, сом;

- эмгек акысына кошуп эсептөөлөр, сом;

- бир экспертиза жараянын уюштуруу жана өткөрүү жол-жобосун жүзөгө ашыруу үчүн зарыл болгон материалдык жана башка ресурстарга жумшалган чыгымдар, сом;

- бир экспертизаны уюштуруу жана өткөрүү учурунда колдонулган негизги каражаттардын эскириши, сом;

- бир экспертизаны уюштуруу жана жүргүзүү учурунда пайдаланылган байланыштын ар кандай түрлөрү (почта, телефон, ж.б.), сом;

- бир экспертизаны уюштурууда жана жүргүзүүдө пайдаланылган унаа кызматтарын төлөөгө сарпталган чыгымдар, сом).

Рн = 4490369+8350422 = 12840791, бул сумма коштомо чыгымдарды болжолдоп эсептөөнүн натыйжасында алынды, ага төмөнкүлөр кирет:

* 1. имарат жайды ижарага алуу;
  2. мүлктү жана кызматкерлерди камсыздандырууга кеткен чыгымдар;
  3. нормалдуу эмгек шарттарын камсыз кылуу;
  4. коргоо кызматтарына жана ѳрт коопсуздугуна ж.б. жумшалган чыгымдар.

С = бир экспертизаны уюштуруу жана жүргүзүү наркын эсептѳѳ.

**С = (Рпр + Рн) х (1+НДС/100)**

мында, Рпр = 6032710 сом

Рн = 12840791 сом

НДС = 12%

С = (6032710+12840791) х (1+ 12/100) = 21138321 сом

Аудиттин болжол менен 50% ы берилген документтерди сырттан талдоо боюнча болжол менен 150 күнгө экспертизаны жүргүзүүгө адам/саат өздүк наркын эсептөө үчүн жүзөгө ашырылат, андыктан

21138321 / 11 адам / 150 жумуш күнү/ 8 саат = 1601 сом.

Туруксуз экономикалык чөйрөдө зарыл болгон милдеттерди аткарууга жөндөмдүүлүгүн сактап калыш үчүн инфляциялык процесстердин таасирин эске алуу менен (болжолу 5-7%) кирешелүүлүк боюнча күтүүлөр (10%) төмөнкүдөй болот

1601 + (1601 х 17%) = 1873 сом -1 адам/саат

Эксперттик комиссиянын минималдык курамы 2 адамдан турган учурда жана экспертиза жүргүзүүнүн орточо узактыгы 3 күн болгондо, өндүрүштүк процесстин бир бирдиги үчүн сертификаттын орточо баасы 76848 сомду түзөт.

**1601 х 2 х 3 х 8=76848**

Мында ѳздүк наркы адам/саат = 1601 сом

Адам саны = 2

Иш күндѳрүнүн саны = 3

Иш сааттарынын саны = 8

Сертификациялоо боюнча эл аралык органдар СМТны сертификациялоо кызмат көрсөтүүлөрүнүн наркын эсептөөдө төмөнкүлөрдү жетекчиликке алат: жогоруда көрсөтүлгөн критерийлерден тышкары барып келген жолуна, учуп келип-кетүүгө, мейманканада жашагандыгына сарпталган чыгымдарды, бир котормочу үчүн төлөмдөрдү кошкондо өндүрүшкө, процесстерге, жайгашкан жерине жараша минималдык алганда 3000 АКШ $ (бир гана иш үчүн) жана андан жогору баа эсептелет. Ошондуктан, Кыргызстандык мейманканалар тарабынан эл аралык стандарттарды ишке ашыруудагы кыйынчылыктардын негизги себептеринин бири кызмат көрсөтүүлөрдүн жогорку наркы жана сапатты башкаруу тутумунун стандарттарынын талаптарын сактоо үчүн каржылык ресурстардын зарылдыгы эсептелет.

Жогоруда баяндалгандардын жыйынтыгында Кыргызстандын мейманкана бизнесинде сапат тутумун кеңири жайылтуу төмөнкү иш-чараларды аткарууну аныктайт деп жыйынтык чыгарууга болот:

- сапат тармагында (анын ичинде мейманканалык кызмат көрсөтүүлөр жаатында) кызматкерлердин билим деңгээлин жана аларды даярдоону жакшыртуу, иштеги кесипкөйлүктү камсыздоо, сапатты камсыз кылуунун заманбап ата мекендик жана чет өлкөлүк тажрыйбага негизделген бардык принциптерине, методдоруна жана ыкмаларына ээ болуу зарылдыгы;

- мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштаган ишкерлердин ИМТны ишке ашыруу боюнча кеңири форматтагы маалымат алуусу үчүн кеңеш берүү ишмердүүлүгүн өнүктүрүү жана колдоо көрсөтүү;

– мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн ишенимдүүлүгүн, техникалык жана экологиялык коопсуздугун жогорулатуу коопсуздук, ишенимдүүлүк жана сапат стандарттарынын сакталышына мамлекеттик жөнгө салууну жана көзөмөлдү күчөтүү менен коштолушу керек;

– текшерүү тартибине жана жыйынтыгына даттануу боюнча ишкерлердин укуктарын так аныктоо менен көзөмөлдөөчү жана текшерүүчү органдардын текшерүүлөрдү жүргүзүү тартибин жана ыйгарым укуктарын тактоо.

Кыргыз Республикасынын мейманкана бизнесинин заманбап өнүгүү багыттарын эске алып, ИМТны киргизүү боюнча сунуштар негизги учурларды куруу зарылдыгын жана уюштурулушун камсыз кылган төмөнкү элементтердин өз ара байланышын аныктайт: [Соодонбекова А.Ж. Мейманкана бизнесине эл аралык стандарттарды киргизүүдѳ стратегиялык мамиле. [Текст]// Евразия илимий бирикмеси. – Москва, 2019. - №5(55). - 151-153-б.

– ИМТны киргизүү стратегиясы;

– уюмду тутумдаштырып башкаруу;

– ИМТнын артыкчылыктары;

– ИМТны киргизүү багыттары.

Автордун пикири боюнча, мейманкана уюмдарында ИМТны киргизүү (4-сүрөт) мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн жана бүтүндөй уюмдун рыноктук наркын көбөйтүүгө, керектөөчүлөрдүн суроо-талабын негизделип аныктоого жана канааттандырууга, мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жакшыртуу аркылуу уюмдун кадыр-баркын жана атаандашууга жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга багытталган негизги стратегиялык мамиле болуп саналат. Бул иш мейманкана ишканаларынын ишмердүүлүгүн жакшыртууга кызматкерлерди тартуунун жогорку даражасы, мисалы адистер саясатын, максаттарын жана стратегияларын аныктоо, кызматкерлерди өнүктүрүү ж.б. аркылуу ишке ашырылат. Дасыгы жогорку адистердин ишке берилгендиги ИМТнын жараяндарын жана милдеттерин макулдашууда милдеттүү шарт болуп саналат.

Мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн рыноктук наркын көбөйтүү

Кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын башкаруу

Ишкананын беделин жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу

Кардардын керектөөлөрүн аныктоо жана канааттандыруу

**БМТны ИШКЕ КИРГИЗҮҮ**

Өндүрүштө тобокелдиктерди жана мүмкүн болгон коромжуларды азайтуу

Рейтингди жана иштиктүү кадыр-баркын көтөрүү

Инвестициялык жагымдуулукту жогорулатуу

Ресурстарды пайдалануунун натыйжалуулугун жогорулатуу

Саясий-укуктук мамилелердин туруктуулугу

Республикадагы экономикалык туруктуулук

Калктын социалдык-маданий деңгээлин өнүктүрүү

ИТП, заманбап маалымат технологияларын өнүктүрүү

БМТны ишке киргизүү стратегиясы

Уюмду тутумдаштырып башкаруу

Багытталышы

Артыкчылыктары

Эмгек өндүрүмдүүлүгүн жогорулатуу

Жашоонун жана тамак-аштын коопсуздугун камсыз кылуу

Иш-аракеттердин БМТнын принциптерине шайкештикте теңдештирилиши

Жараяндардын жана милдеттердин ортосундагы макулдашылган өз ара аракеттенишүү

Мейманкана бизнесинде тобокелдиктерди башкаруу

Кызматкерлердин лоялдуулугун жогорулатуу

Экологиянын абалы

4-сүрөт. Мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун жайылтуунун стратегиялык ыкмасы

Булак: [Соодонбекова А.Ж. Мейманкана бизнесине эл аралык стандарттарды киргизүүдѳ стратегиялык мамиле. [Текст]// Евразия илимий бирикмеси. – Москва, 2019. - №5(55). - 151-153-б.

Биз тараптан жүргүзүлгөн изилдөөлөрдүн натыйжасында мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн атаандаштык жөндөмдүүлүгүн жогорулатууда сапат менежмент тутумун мамлекеттик жөнгө салуу үлгүсүн сунуштайбыз (5-сүрөт). Бул үлгүнү (5-сүрөт) иш жүзүнө ашыруу үчүн республиканын мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун түзүүдѳ төмөнкү механизмдерди ишке киргизүү зарыл:

1. Кыргыз Республикасынын Өкмөтү жана Экономика министрлиги уюмдарга сапат менежменти стандарттарын киргизүүдѳ кеңеш берүү жана сертификациялоо боюнча кызмат кѳрсѳтүүлѳрдү колдоо максатында сапат менежменти стандарттарын сертификациялоо боюнча Улуттук органды түзүү үчүн каржылык кѳмѳк кѳргѳзүү маселелесин карап чыгышы керек.
2. Кыргыз Республикасынын Маданият, маалымат жана туризм министрлигине караштуу Туризм департаментине ишкерлер үчүн мейманкана ѳндүрүмүнүн сапатын жакшыртуу стратегиясын мерчемдѳѳ боюнча тренингдерди, курстарды ѳткѳрүү максатында «Мейманкана тармагын башкаруу бөлүмүн» түзүүнү сунуштайбыз.

**Тышкы чөйрө**

СМТга сертификациялоо боюнча Улуттук органы

Өтүнүч берүүчү үчүн иш тартиби

Сертификациялоо органы үчүн иш тартиби

Жараянды жүргүзүүгө жооптуу кызматкерди дайындоо

сертификации.

Жетекчиликтин ИМТны кабыл алуу чечими

Кызматкерлерди жана иш кагаздарын сертификациялоого даярдоо

КРнын мейманкана ишканалары

ИСО 9001, ИСО 14000, ИСО 45001, ИСО 22000, ХАССП, OHSAS стандарттары

КРнын Сыноо, стандартташтыруу жана метрология аймактык борборлору

**Тутумдан чыгуу**

ИМТ баскычтарынан өтүү

***Максаты – мейманкана тейлөөсүнүн сапатын жогорулатуу***

КРнын Өкмөтү

КРнын Экономика министрлиги

КРнын маданият, коммуникация жана туризм министрлиги

КРнын ЭМга караштуу Стандартташтыруу жана метрология борбору

**Тутумга кирүү**

**5-сүрөт. КРда мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапат менежмент тутумун уюштуруучулук камсыздоо үлгүсү**

Булак: автор тарабынан иштелип чыккан

Бүгүнкү күндө департамент уюштуруу жана укуктук иш бөлүмү, туризмди стратегиялык өнүктүрүү бѳлүмү деп аталган эки бөлүмдөн гана турат, ал эми мейманкана бизнесин жѳнгѳ салуучу кѳзѳмѳлдѳѳ бөлүмү же орган жок.

1. Кыргызстандарт аймактык сыноо, стандартташтыруу жана метрология борборлору менен өз ара аракеттенишүү тутумун күчөтүүсү, ошондой эле мейманкана уюмдары үчүн ИСО 9001, ИСО 14000, ИСО 45001, ИСО 22000, ХАССП, OHSAS ж.б. сериядагы стандарттарды сертификациялоо боюнча консалтинг кызмат кѳрсѳтүүлѳрүн сунуштоо программасын иштеп чыгуусу зарыл. Мейманканалык-туристтик бизнесте СМТны жайылтууга байланыштуу ири масштабдагы маалыматтык иштерди массалык маалымат каражаттарында, коомдук тармактарда чагылдыруу керек.
2. Улуттук деңгээлде мейманканаларды категорияларга бѳлүштүрүүдѳ сертификациялоо бөлүмүнүн адистери ачык-айкындуулукту жана кызмат кѳрсѳтүүлѳрдүн иштелип чыккан тутумун карманышы керек. Кыргызстандык мейманканалардын сертификациядан ѳткѳн бир топ бѳлүгү ченемдерден четтеп кетүүлөргѳ жол берет, бул сертификация иш тартиби бузулгандыгынын көрсөткүчү болуп саналат.
3. Сертификациялык аудит ИМТнын эл аралык стандарттарын ишке ашыруу боюнча иш-чараларды натыйжалуу жүргүзүүнүн талаптарына жана принциптерине толук жооп берүүгө тийиш.

Меймандостук ѳндүрүшүндѳ болуп жаткан кескин өзгөрүүлөр атаандаштык күрѳштѳ өз абалын бекемдөө үчүн жаңы импульстарды талап кылат, анткени улуттук стандарттарды гана пайдалануу аркылуу туруктуу кирешелерге ээ болууга, үзгүлтүксүз иштѳѳгѳ жана бизнести өнүктүрүүгѳ болот деген кепилдик жок. Мейманкана бизнеси үчүн ИМТнын негизги артыкчылыгы мында: аны ашыруунун жүрүшүндѳ бизнес жараяндары оптималдаштырылат, уюмдашуу маданияты калыптанат, башкаруу жараяны жакшырат.

ИМТны киргизүү аркылуу экономикалык өнүгүү деңгээли ар кандай мамлекеттер эл аралык экономикалык мамилелерди түзүүдө теңдеш шарттарда катыша алат.

Жогоруда баяндалгандардын негизинде, мамлекеттик саясатта ИМТны ишке ашыруу боюнча тутумдуу мамиле кылуу керек экендиги анык жана мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрдү стандартташтыруунун жана сертификациялоонун шайкеш келтирилген түзүмү болушу зарыл.

**ТЫЯНАКТАР**

Кыргыз Республикасынын мейманкана тармагында интеграцияланган менжмент тутумун түзүү теориясын жана практикасын изилдөө аркылуу биз төмөнкүдөй тыянактарга келдик:

1. Мейманкана өндүрүшүнүн теориялык жана методологиялык негиздерин изилдөө өлкөнүн коомдук-экономикалык жактан өнүгүүсүндө анын маанисин ачып берди, эксперттер мейманкананы максаттуу керектөөчүгө ар кандай кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштаган туристтик комплекс катары карайт, анын ичинде абдан маанилүү кызматтар болуп жайгаштыруу жана тамак-аш менен камсыздоо эсептелет.
2. Изилдөөлөр жайгаштыруу каражаттарынын ар түрдүүлүгү мейманкана ишканаларын классификациялоодо негизги көйгөй экендигин тастыктап турат, көпчүлүк өлкөлөр бирдей пайдаланууга жарактуу абалга келтирүү – категорияга бөлүштүрүүнүн интеграцияланган тутумун түзүү мүмкүн эместигин моюнга алышат.
3. Республиканын мейманкана тармагында стандартташтыруу жана классификациялоо боюнча илимий изилдөөлөр сертификациядан өткөрүүнүн укуктук негиздери жана иш тартиби жеткилең эместигин тастыктады, бул мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүнүн сапатына таасирин тийгизүүдө.
4. Кыргызстанда туристтик иш-аракеттерди жөнгө салуучу заманбап ченемдик-укуктук актылар көбүнчө жеткилең эмес, жоопкерчилик чарасы аныкталбаган. «Туризм жөнүндө» мыйзамда, Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн туризм тармагын өнүктүрүү боюнча программасында туризмди өнүктүрүү стратегиясы жана максаттары иштелип чыккан, көйгөйлөр аныкталган жана аларды чечүү иш- чаралары сунушталган, буга карабастан алар иш жүзүнө ашкан эмес.
5. Мейманканаларды ыктыярдуу сертификациялоонун натыйжалары терс жыйынтыктарга алып келди, көпчүлүк мейманканалар жылдыз категориясын өздөрүнө негизсиз жана өз алдынча ыйгарып алууда, ошондуктан мейманканаларды категорияга бөлүштүрүү өзүнүн негизги милдетин - стандарт талаптарына шайкеш келүү милдетин аткара албай жатат.
6. Изилдөөлөр ИМТны ишке киргизүүнүн, ошондой эле мейманкана кызмат көрсөтүүлөрүн ишке ашырган ишкерлер үчүн сертификациялоо боюнча маалыматты кенен түрдө алууда кеңеш берүү ишмердүүлүгүн өнүктүрүүнүн жана колдоо көрсөтүүнүн зарылдыгын тастыкташты.
7. Мейманканалык кызмат көрсөтүүлөрдүн ишенимдүүлүгүн, техникалык жана экологиялык коопсуздугун жогорулатуу коопсуздук, ишенимдүүлүк жана сапат стандарттарынын сакталышын мамлекеттик жөнгө салууну жана көзөмөлдү күчөтүү менен бекемделиши керек.

**ПРАКТИКАЛЫК СУНУШТАР**

Жүргүзүлгѳн изилдөөлөрдүн негизинде, биз тараптан мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапат менежментин стандартташтыруу жана сертификациялоо кѳйгѳйлѳрүн чечүү боюнча сунуштар иштелип чыкты:

1. Мейманканаларды улуттук денгээлде милдеттүү түрдө сертификациялоону киргизүү зарыл, анткени ар бир мейманкана курулушунун сертификаты - «жылдыздар» категориясына, кызмат кѳрсѳтүүлѳрдүн сапатына, коноктордун жана мейманкана кызматкерлеринин коопсуздук кепилдиктерине коюлган талаптардын документтештирилген тастыктамасы болушу керек.
2. Мейманкана бизнеси тармагында мамлекеттик жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын ортосундагы шайкештикти күчөтүү, иш-милдеттеринин конкреттүү чектерин жана өз ара аракетенишүүнүн так тутумун аныктоо зарыл.
3. Тейлѳѳ сапатын жогорулатуу максатында UNWTO стандарттарынын негизинде туризм адистиги боюнча кесиптик сертификациялоо стандарттарын иштеп чыгуу;
4. Статистикалык маалыматтарды топтоо жана кайра иштетүү процессин иретке келтирүү үчүн мейманканалык-туристтик жайлардын интеграцияланган реестрин түзүү керек.
5. Мейманканалардын регионалдык өзгөчөлүктөрүн жана максаттык багытталгандыгын, атайын жайгаштыруу каражаттарын эске алуу менен улуттук стандарттарды иштеп чыгуу.
6. Так жана толук маалымат алуу алкагында санарип технологияларын натыйжалуу пайдалануу менен реалдуу убакыт режиминде маалымат алмашууну камсыз кылуу үчүн бирдиктүү мейманканалык-туристтик порталды интеграциялоо, мейманканалык-туристтик жайларды каттоодон ѳткѳрүү үчүн ачык жана жеткиликтүү терезени түзүү сунушталат.
7. Мейманканалардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу жана кынтыксыз кызмат кѳрсѳтүүлѳр менен камсыз кылуу үчүн мейманкананын беделин жакшырта турган, уюмда башкаруунун бардык бѳлүктѳрүнүн көбүрөөк макулдашылган иш-аракеттер ырааттуулугун камсыз кылуучу, синергетикалык таасирин арттыра турган интеграцияланган менежмент тутумун киргизүүнү сунуштайбыз, макулдашылган иш-аракеттердин жалпы жыйынтыгы максаттарга жетишүүнүн натыйжалуулугуна кепилдик берет.
8. Кыргызстандын мейманкана тармагынын түзүмүн жакшыртуу жана корпоративдик деңгээлде андан ары комплекстүү башкаруу үчүн өндүрүмдүүлүгүн жогорулатууга жана жалпы мейманкана тармагынын түзүмүн жакшыртууга түрткү бере турган улуттук мейманканалык чынжырларды түзүү сунушталат.

Жогоруда кѳрсѳтүлгѳн практикалык сунуштар өлкөдө мейманканалык бизнестин сапатын жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга ѳбѳлгѳ түзѳт.

**ДИССЕРТАЦИЯНЫН ТЕМАСЫ БОЮНЧА ЖАРЫЯЛАНГАН ЭМГЕКТЕРДИН ТИЗМЕСИ**

1. Соодонбекова А. Ж. Кыргызстанда мейманкана бизнесинин атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууда менежменттин интеграцияланган тутуму [Текст] // М. Рыскулбеков атындагы КЭУнун Жарчысы. - Бишкек, 2014 -.2(29). - 310-313-б.
2. Соодонбекова А. Ж. Кыргызстанда туризм кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатын башкаруу [Текст] // КМЮАнын Жарчысы. - Бишкек, 2014. - №4. – 498-502-б.
3. Соодонбекова А. Ж. Мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатын башкаруу куралдары жана ыкмалары. [Текст]// Ж. Баласагын атындагы КМУнун Жарчысы. – Бишкек 2014. – Атайын чыгарылыш. – 139-143-б.
4. Соодонбекова А. Ж. Кызматкерлерди башкаруу мейманкана ишканасынын кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатын жогорулатуу ыкмасы катары [Текст] // М. Рыскулбеков атындагы КЭУнун Жарчысы. - Бишкек, 2014. - 3(30) 2014. – 122-125-б.
5. Соодонбекова А. Ж. Кыргыздардын маданий мурас баалуулуктарын сактоо Кыргыз Республикасында туризм экономикасын ѳнүктүрүү фактору катары. [Текст] // Ош мамлекеттик университетинин Жарчысы. – Ош, 2015. – №2.- 204-209-б.
6. Соодонбекова А. Ж. Кыргызстанда мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатын башкарууда мамлекеттик стандарттардын ролу. [Текст] // – Новосибирск, 2016. - №5(27). - 89-96-б.
7. Соодонбекова А. Ж. Кыргызстанда мейманкана кызмат кѳрсѳтүүлѳрүнүн сапатын башкаруу [Текст]/ Ш. М. Мусакожоев, А. Ж. Соодонбекова // Интербилим. - Москва, 2016. - №3(47). - 38-44-б.
8. Соодонбекова А. Ж. Кыргызстанда мейманкана жана туристтик бизнести өнүктүрүүгө таасир кылуучу факторлор, Вена, Австрия. 2016. - 87-93-б.
9. Соодонбекова А. Ж. Мейманкана бизнесине эл аралык стандарттарды киргизүүдѳ стратегиялык мамиле. [Текст] // Евразия илимий бирикмеси. - Москва, 2019. - №5(55). - 151-153-б.
10. Соодонбекова А. Ж. Кыргыз Республикасынын мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун киргизүү. [Текст] // М. Рыскулбеков атындагы КЭУнун Жарчысы. - Бишкек, 2019. – 96-99-б.

**Соодонбекова Асель Жакыповнанын «Кыргыз Республикасында мейманкана бизнесинин атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууда интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруу механизмдери» аталышта 08.00.05 – Экономика жана эл чарбасын башкаруу адистиги боюнча экономика илимдеринин кандидаты окумуштуу даражасын изденип алуу үчүн жазылган диссертациясынын**

**КЫСКАЧА МАЗМУНУ**

***Негизги сөздөр:*** мейманканалардын классификациясы, эл аралык стандарт, сертификациялоо, мейманканадагы тейлөө сапаты, интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруу механизмдери, концептуалдык ыкмалары, атаандаштыкка жөндөмдүүлүгү.

***Изилдөөнүн объектиси*** Кыргыз Республикасынын экономикасынын мейманкана тармагы болуп саналат.

***Изилдөө предмети:*** Кыргыз Республикасындагы мейманканалардын тейлөө сапатын жогорулатууда интеграцияланган менежмент тутумун ишке ашыруу механизмдери болуп саналат.

***Диссертациялык изилдөөнүн максаты болуп*** Кыргыз Республикасындагы мейманкана бизнесинин атаандаштыкка жѳндѳмдүүлүгүн жогорулатууда интеграцияланган менежмент тутумун калыптандыруу жана ишке киргизүү боюнча практикалык сунуштарды илимий негиздѳѳ жана иштеп чыгуу болуп саналат.

***Изилдөө методдору***: экономикалык, монографиялык, салыштырма жана тутумдук талдоо, эксперттик баалоо, статистикалык методдор.

***Иштин илимий жанычылдыгы***: Кыргыз Республикасынын мейманкана тармагында сапатты башкаруу тутумун уюштуруучулук жактан камсыз кылуу боюнча нускамала жана сунуштар иштелип чыгышында турат.

***Алынган натыйжалар:*** диссертациялык изилдөөнүн натыйжаларынын негизинде сертификациялоонун зарылчылык ролу жана мейманканалардын атаандаштык жѳндѳмдүүлүгүнѳ тийгизген таасири аныкталган, ошондой эле мейманкана бизнесинде интеграцияланган менежмент тутумун ишке киргизүү зарылдыгына негиздеме берилген жана ишке ашыруу ыкмалары баяндалган.

***Пайдалануу даражасы:*** изилдөөнүн натыйжалары КРнын Техникалык комитетинин №33 “Туризм жана тейлөө кызмат кѳрсѳтүүлѳрү” стандарттарын иштеп чыгууда колдонулган; негизделген сунуштар КРда сапат менежментинин стандарттарын сертификациялоо боюнча Улуттук органды түзүү үчүн пайдаланылат.

***Колдонуу тармагы.*** Диссертациялык иштин темасы Кыргыз Республикасында туризмди өнүктүрүү Концепциясынын алкагында мейманкана бизнесинин стратегиясын аныктоо, КРнын Экономика министрлигине караштуу Стандартташтыруу жана метрология борборунун ишине, КРнын мейманкаларына эл аралык стандарттарды киргизүү программасы, мейманканалык-туристтик бизнес боюнча билим берүү мекемелеринин илимий-изилдѳѳ иштеринин тематикасы менен байланыштуу.

**РЕЗЮМЕ**

**диссертации Соодонбековой Асель Жакыповны на тему: «Механизмы формирования интегрированной системы менеджмента в повышении конкурентоспособности гостиничного бизнеса в Кыргызской Республике», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - экономика и управление народным хозяйством.**

***Ключевые слова:*** классификация гостиниц, международный стандарт, сертификация, качество гостиничных услуг, концептуальные подходы, принципы и механизмы построения интегрированной системы менеджмента, процессный подход, конкурентоспособность.

***Объектом исследования*** является гостиничный сектор Кыргызской Республики.

***Предметом исследования*** выступают механизмы внедрения интегрированной системы менеджмента в повышении качества гостиничного сервиса в Кыргызской Республике.

***Целями исследования*** являются научное обоснование и разработка практических рекомендаций по формированию и внедрению международных стандартов для гостиничных предприятий КР.

***Методы исследования***: экономический, монографический, сравнительный, экспертной оценки, балльной оценки, статистический.

***Научная новизна*** заключается в разработке рекомендаций и предложений организационного обеспечения системы менеджмента качества в гостиничном секторе КР.

***Полученные результаты:*** в диссертационной работе определена роль сертификации и ее влияние на конкурентоспособность гостиниц, обоснована необходимость внедрения и описан процессный подход ИСМ в гостиничном бизнесе.

***Степень использования***: Результаты исследований были использованы в создании технического комитета по стандартизации КР ТК №33 «Туризм и сервисные услуги»; предложенные обоснованные рекомендации научного исследования рассмотрены и использованы для создания Национального органа по сертификации стандартов менеджмента качества в КР.

***Область применения:*** Тема диссертации связана с определением стратегии гостиничного бизнеса в рамках Концепции развития туризма в Кыргызской Республике, с программой по внедрению международных стандартов гостиниц Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики, в гостиницах КР, тематикой научно-исследовательских работ для образовательных учреждений по гостинично-туристическому бизнесу.

**RESUME**

**Thesis of Soodonbekova Asel Zhakypovna on the topic “Mechanisms for the formation of an integrated management system to increase the competitiveness of the hotel business in the Kyrgyz Republic”, submitted for the degree of candidate of economic sciences, specialty 08.00.05 - Economy and management of the national economy.**

**Keywords:** classification of hotels, international standard, certification, quality of hotel services, conceptual approaches, principles and mechanisms for building an integrated management system, process approach, competitiveness.

**The object of research** is the hotel sector of the Kyrgyz Republic.

**The subject of the study** is the implementation of an integrated management system in improving the quality of hotel services in the Kyrgyz Republic.

**The objectives** of the study are the scientific justification and development of practical recommendations on the formation and implementation of international standards for hotel enterprises of the Kyrgyz Republic.

**Research methods:** economic, monographic, comparative, expert assessment, point assessment, statistical.

**Scientific novelty** lies in the development of recommendations and proposals for organizational support of the quality management system in the hotel sector of the Kyrgyz Republic.

**The results**: in the dissertation, the role of certification and its impact on the competitiveness of hotels are determined, the need for implementation is substantiated, and the process approach of IMS in the hotel business is described.

**Degree of use:** The research results were used to create the technical committee for standardization of the Kyrgyz Republic TC No. 33 “Tourism and services”; suggested substantiated recommendations of scientific research are considered and used to create a National Authority for Certification of Quality Management Standards in the Kyrgyz Republic.

**Scope:** The theme of the dissertation is related to the definition of the hotel business strategy within the framework of the Concept of Tourism Development in the Kyrgyz Republic, with the program for the implementation of international standards of hotels of the Center for Standardization and Metrology under the Ministry of Economy of the Kyrgyz Republic, in hotels of the Kyrgyz Republic, the theme of research work for educational institutions in hotel and tourism business.

Формат 60х84 1/16  
Бумага офсетная. Гарнитура «Times». Объем 1,75 п.л.  
Печать офсетная. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии «Аракет-принт»