**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

**КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КЫРГЫЗСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**им. М. Рыскулбекова**

**КЫРГЫЗСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ**

**УНИВЕРСИТЕТ им. И.Раззакова**

**На правах рукописи**

**УДК: 339.972 (575.2)**

Диссертационный совет Д 08.19.593

**Соодонбекова Асель Жакыповна**

**Механизмы формирования интегрированной системы менеджмента в повышении конкурентоспособности гостиничного бизнеса**

**в Кыргызской Республике**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

**Автореферат**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Бишкек 2020

Диссертационная работа выполнена на кафедре Экономика, менеджмент и маркетинг Кыргызского экономического университета имени М. Рыскулбекова.

**Научный руководитель: Мусакожоев Шайлобек Мусакожоевич**

доктор экономических наук, профессор,

почетный академик НАН КР, Кыргызский экономический университет

им. М. Рыскулбекова

**Официальные оппоненты:** **Жапаров Акылбек Усенбекович**

доктор экономических наук, доцент,

депутат Жогорку Кенеша

Кыргызской Республики

**Абдукаримова Айгуль Ахматовна**

кандидат экономических наук, доцент, руководитель программы «Управление бизнесом» Международного университета в Центральной Азии

**Ведущая организация:** кафедра «Менеджмент»,

Кыргызский государственный университет

строительства, транспорта и архитектуры

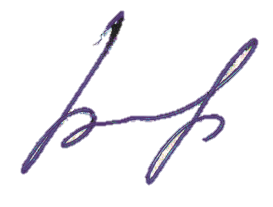
им. Н. Исанова, 720020,

г. Бишкек, ул. Малдыбаева 34б

Защита диссертации состоится 28 февраля 2020 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 08.19.593 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) экономических наук при Кыргызском экономическом университете им. М. Рыскулбекова и Кыргызском государственном техническом университете им. И. Раззакова по адресу: 720033, Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 58.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеках Кыргызского экономического университета им. М. Рыскулбекова по адресу: г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 58, Кыргызского государственного технического университета им. И. Раззакова по адресу: г. Бишкек, пр. Мира 66, на сайте ДС [www.keu](http://www.keu). kg

Автореферат разослан 27 января 2020 года.



**Ученый секретарь**

диссертационного совета

к.э.н., доцент Г.С. Байтерекова

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ**

**Актуальность темы диссертации.** Современная мировая гостиничная индустрия развивается быстрыми темпами, охватывая политические, экономические, научные, культурные связи между государствами и народами мира. Роль гостиничного хозяйства в отечественной экономике и индустрии туризма остается чрезвычайно важной.

Современный гостиничный бизнес Кыргызстана характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена активным строительством гостиничных предприятий. Проведение крупномасштабных мероприятий таких, как Всемирные игры кочевников, принятие Закона «О введении безвизового режима для граждан некоторых государств сроком до 60 дней» для 52 стран, относительно стабильная политическая обстановка в стране дает существенный импульс развитию туризма и гостиничного бизнеса.

Несмотря на стремительный рост туристских потоков, гостиничный сектор Кыргызстана не соответствует национальным и международным стандартам, что выражается множеством отрицательных отзывов туристов о низком уровне гостиничного сервиса. С одной стороны, это обусловлено с тем, что повышение платежеспособности населения определяет особые требования к уровню качества в удовлетворенности гостиничными услугами. С другой стороны, обеспечение высокого уровня гостиничных услуг является довольно сложной задачей, так как зависит от внутренних и внешних факторов организации.

В современных рыночных условиях для гостиничных предприятий в обеспечении конкурентоспособности основным фактором является высококлассный сервис, рассчитанный на самые разнообразные слои населения и охватывающий широкий спектр гостиничных услуг.

Происходящие процессы обуславливают необходимость поиска и внедрения новых подходов, форм и методов эффективного управления составляющими потребительской привлекательности гостиниц.

Вместе с тем, одним из наиболее востребованных в последнее время моделей организационного менеджмента, обеспечивающих успешное функционирование предприятий в финансовой, производственной и социальной среде являются интегрированные системы менеджмента, отвечающие высоким требованиям нескольких международных стандартов на системы менеджмента.

В связи с этим, внедрение международных стандартов в формировании интегрированной системы менеджмента, повышении качества и конкурентоспособности гостиничного бизнеса в Кыргызской Республики представляется актуальным и своевременным, так как гостиничный бизнес способен оказывать активное влияние на экономику страны в целом.

**Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами), основными научно-исследовательскими работами, проводимыми образовательными и научными учреждениями.** Тема диссертации связана с реализацией Программы Правительства Кыргызской Республики по развитию сферы туризма на 2019-2023 гг., с программой разработки стандартов Технического комитета ТК КР №33 «Туризм и сервисные услуги», со стратегией внедрения международных стандартов Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики, а также тематикой научно-исследовательских работ для образовательных учреждений по гостинично-туристическому бизнесу.

**Цель и задачи исследования.** Целью исследования диссертационной работы является научное обоснование и разработка практических рекомендаций по формированию и внедрению интегрированной системы менеджмента в повышении конкурентоспособности гостиничного бизнеса Кыргызской Республики.

Поставленная цель в работе предполагает решение следующих **задач:**

1. изучить теоретическо-методологические основы развития мировой гостиничной индустрии;
2. определить концептуальные подходы и принципы построения интегрированной системы менеджмента организацией;
3. обобщить зарубежный опыт внедрения интегрированной системы менеджмента в гостиничной индустрии;
4. проанализировать современное состояние, выявить основные тенденции и проблемы развития гостиничного бизнеса в Кыргызской Республике;
5. обосновать эффективность внедрения механизмов ИСМ как основы конкурентоспособности гостиничных услуг;
6. предложить основные направления по формированию и развитию интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе Кыргызской Республики;
7. разработать модель организационного обеспечения системы менеджмента качества гостиничных услуг в Кыргызской Республике.

**Научная новизна полученных результатов исследования** заключается в следующих результатах:

* исследованы и выделены тенденции эволюционного развития мировой гостиничной индустрии;
* определены и обоснованы факторы, влияющие на удовлетворенность посетителей и конкурентоспособность гостиниц;
* раскрыто содержание и границы понятия «интегрированная система менеджмента» с предложением обобщающей авторской формулировкой;
* обоснована необходимость внедрения ИСМ в гостиничном бизнесе, т.к. зарубежные туристы ориентированы на высококлассный сервис и, использование только отечественных стандартов в области качества недостаточно для конкурентоспособности гостиниц;
* на основе исследовательского анализа и оценки уровня гостиничного сервиса в республике определены проблемы и предложены основные направления их решения;
* разработан и предложен механизм государственного регулирования системы менеджмента качества в гостиничном бизнесе и туризме;
* предложена модель организационного обеспечения системы менеджмента качества в гостиничном секторе КР.

**Практическая значимость полученных результатов** диссертационного исследования заключается в том, что разработанные и обоснованные механизмы формирования интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе могут быть применены специалистами, занимающимися вопросами менеджмента качества в гостиничном бизнесе, а именно в деятельности Министерства культуры, информации и туризма Кыргызской Республики, Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики, Ассоциации гостиничного и ресторанного бизнеса КР, а также гостиницами и туристическими организациями. Предложенные и обоснованные рекомендации научного исследования по внедрению интегрированных систем менеджмента в гостиничном бизнесе были использованы при разработке стандартов Технического комитета ТК КР №33 «Туризм и сервисные услуги». Материалы исследования целесообразно применить в учебном процессе высших учебных заведений по специальности «Туризм», «Гостиничный бизнес», «Управление качеством» при подготовке высококвалифицированных специалистов.

**Экономическая значимость полученных результатов** диссертационного исследованиязаключается в том, что рекомендации по внедрению интегрированной системы менеджмента направлены на повышение качества гостиничных услуг, обеспечении рентабельности и конкурентоспособности, а также эффективности работы гостиничного сектора в Кыргызской Республике.

**Основные положения диссертационного исследования, выносимые на защиту**:

* теоретически обоснованы, обобщены и систематизированы положения теорий интегрированной системы менеджмента, позволяющая разработку стратегии по внедрению международных стандартов на системы менеджмента, ориентированная на качественную гостиничную услугу, основанная на интеграции систем функционального и процессного менеджмента путем применения TQM-ориентированных стандартов;
* на основе исследования и анализа факторов конкурентоспособности гостиниц Кыргызстана предлагается введение обязательной формы сертификации на национальном уровне для соответствия заданным категориям звезд и развитию здоровой конкуренции на рынке гостиничных услуг;
* обоснована необходимость внедрения интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе, определены ориентиры и разработана модель организационного обеспечения стандартов менеджмента качества гостиничных услуг в республике;
* мероприятия для успешного внедрения и формирования ИСМ в гостиничном бизнесе должны включать меры по: разработке внутрифирменной стратегии повышения качества гостиничных услуг, проведению добросовестной сертификации, развитию национальных гостиничных цепей;
* обоснована основополагающая роль государства в создании национального органа сертификации по системам менеджмента качества с целью оказания консультационных услуг и проведению сертификации по международным стандартам, что обеспечит финансовую доступность услуг и этапов процедур;
* предложены пути по интеграции единого гостинично-туристического портала республики для обеспечения открытой и доступной информации (категория гостиниц, услуги туроператоров, ценовая политика, перечень услуг и другие) с эффективным использованием современных цифровых технологий.

**Личный вклад соискателя.** Автором составлено учебное пособие «Организация и технология обслуживания в гостиничном хозяйстве», принимала непосредственное участие в разработке государственного стандарта начального профессионального образования КР учебно-программной документации по профессии «Работник ресторанного и гостиничного хозяйства». Участвовала при разработке стандартов Технического комитета ТК КР №33 «Туризм и сервисные услуги».

**Апробация результатов диссертации.** Основные методологические положения, результаты и практические рекомендации исследования докладывались и обсуждались на республиканских и международных научно-практических конференциях (г. Ош, г. Бишкек, г. Москва, г. Новосибирск, Австрия - Вена) в период с 2014-2019 годы. Разработанные в диссертации научные положения получили одобрение и были приняты к применению Бишкекским центром по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики, гостиницами при разработке стратегии повышения качества услуг. Изданное учебное пособие «Организация и технология обслуживания в гостиничном хозяйстве» используется в учебном процессе при подготовке специалистов в области туризма и гостиничной индустрии.

**Полнота отражения результатов диссертации в публикациях.** Основные положения и результаты диссертации нашли отражение в10 публикациях по исследуемой теме в различных научных, периодических изданиях. Из них 5 статей опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК КР; 3 статьи – в изданиях, входящих в систему индексирования РИНЦ (зарубежные издания); 2 статьи – в дополнительных изданиях, общее количество 112 баллов.

**Структура и объем диссертации.** Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы в количестве 145 наименований, изложена на 171 страницах текста компьютерного набора, включает 10 таблиц, 23 рисунка, 3 приложения.

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**Во введении** отражены актуальность темы, степень ее изученности, сформулированы цели и задачи, раскрываются научная новизна полученных результатов, основные положения, выносимые на защиту, обозначена практическая и экономическая значимость работы, личный вклад диссертанта, степень апробации результатов исследования, структура и объём работы.

В первой главе **«Теоретико-методологические основы интегрированной системы менеджмента в гостиничной индустрии»** рассматриваются эволюционные этапы мировой гостиничной индустрии, классификация и сертификация, концептуальные подходы, принципы, зарубежный опыт построения интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе.

Возникновению и развитию гостиничного хозяйства способствовали множество факторов: рост потребностей населения в путешествиях, развитие транспорта и информационных технологий, возрастание платежеспособности клиентов, конкуренция, стремление к получению прибыли.

Современный гостиничный бизнес, являясь составляющим внешнеэкономической деятельности является одним из высокодоходных секторов мировой экономики. Согласно ежегодному исследованию Всемирного совета по туризму и путешествиям (WTTC), мировой сектор путешествий и туризма в 2018 году обеспечил 10,4% мирового ВВП и поддерживает 319 миллионов рабочих мест.

В настоящее время специалисты рассматривают гостиницу как полносервисный туристический комплекс, в котором оказываются разнообразные услуги для целевого потребителя, главными из которых являются проживание и питание. Но желания постояльцев меняются и требования к качеству растут, поэтому современные гостиницы используют экологически чистых, пожаробезопасных, передовых технологий по обеспечению безопасности и комфорта, современных информационных технологий. Современная гостиничная база становится одной из основ туристской индустрии - индустрии XXI века.

Усиление конкуренции в мировой гостиничной индустрии обуславливается необходимостью повышения качества. Понятие «качество» является многогранным и включает: функциональное, техническое, этическое, правовое, информационное и качество управления.

Следовательно, обеспечение высококлассного гостиничного сервиса в современных рыночных условиях требует стратегического подхода по повышению качества и конкурентоспособности гостиниц применением принципов и методов современного менеджмента. С одной стороны, это обусловлено с тем, что повышение платежеспособности населения определяет особые требования к уровню качества в удовлетворенности гостиничными услугами. С другой стороны, обеспечение высокого уровня гостиничных услуг является довольно сложной задачей, так как зависит от внутренних и внешних факторов организации.

Как показывают исследования, в настоящее время стандартизация и сертификация гостиничных услуг является главным инструментом обеспечения качества, гарантирующий объективную оценку уровня сервиса и подтверждает их безопасность для потребителя.

На сегодняшний день в мире действует около тридцати различных национальных систем категоризации гостиниц: система «звезд» от 1 до 5 звезд; система букв - А, В, С, D; система «корон» или «ключей», «лун», «яблок», «бриллиантов», баллов и т.д. Из этого следует, что многообразие видов средств размещения является основной проблемой классификации гостиничных предприятий, большинство стран признали невозможность создания единой системы категоризации, пригодной для использования повсеместно. Поэтому на практике гостиничной индустрии применяются национальные, межгосударственные и международные стандарты.

В современных рыночных условиях одним из главных конкурентных преимуществ гостиничного предприятия, обеспечивающих стабильность и успешное функционирование в финансовой, производственной и социальной среде является интегрированная система менеджмента (ИСМ) - соответствующая требованиям двух или более международных стандартов на системы менеджмента, нацеленная на непрерывный процесс повышения качества продукции и услуг. [Злобина, Н. В. Концептуальные основы процессного развития менеджмента качества организации [Текст]: / Н. В. Злобина, О. В. Фетисова. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. – 17 с].

Следование международным стандартам является добровольным, но внедрение и соответствие им является доказательством высокой эффективности и стабильности товаров и услуг предприятия.

|  |
| --- |
| Система менеджмента  качества  (ИСО 9000)        Система охраны  здоровья и безопасности персонала  (OHSAS 18001)  Система экологического  Менеджмента  (ИСО 14001)  Система менеджмента информационной  безопасности  (ИСО 27001)  Система управления пищевой безопасностью  (ХАССП) |

**Рис.1. Модель одновременного интегрирования систем менеджмента**

Источник: [Злобина, Н.В. Концептуальные основы процессного развития менеджмента качества организации [Текст]: / Н. В. Злобина, О. В. Фетисова. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. – 10 с.]

Как видно на рис. 1, основными подсистемами ИСМ являются: [система менеджмента качества](http://www.klubok.net/category8.html), система [экологического менеджмента](http://www.klubok.net/article2381.html), менеджмента производственной безопасности и охраны труда, система управления пищевой безопасностью и менеджмента информационной безопасности.

Положительный опыт всемирно известных мировых гостиничных цепей Inter Continental Hotel Group, Wyndham Hotel Group, Marriott, Hilton, Hayatt подтверждает, что главным инструментом успеха стало внедрение и соответствие требованиям международных стандартов серии ИСО 9001, ИСО 14000, ОНSAS 18000, ИСО 22000, НАССР. В связи с этим, на наш взгляд, возможность внедрения на практике кыргызстанскими гостиницами международных стандартов в современных рыночных условиях повысит качество и конкурентоспособность гостиничных услуг при соблюдении требований и принципов ИСМ.

Во второй главе **«Анализ тенденций развития и регулирования менеджмента качества гостиничных услуг в Кыргызской Республике»** рассмотрено развитие гостиничного сектора, проведен комплексный анализ современного состояния и государственного регулирования сертификации гостиниц в республике, обозначены проблемы и предложены их решения.

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

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

В ходе диссертационного исследования применялись экономический, монографический, сравнительный и системный анализ, методы экспертной и балльной оценки, математического моделирования.

В работе использованы материалы Национального статистического комитета КР, Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики КР, а также нормативно-правовые акты КР и другие документы.

Кыргызстан - страна с богатыми природно-рекреационными ресурсами, туристической дестинацией, многовековой историей и культурой, прославленным гостеприимством, которые из года в год становится все более привлекательными для туристов дальнего и ближнего зарубежья.

Анализ современного состояния рынка гостиничных услуг республики характеризуется активным строительством гостиниц разных уровней и по данным НСК КР на 1 января 2019 года составляет 194 единиц. (табл. 1)

Таблица 1 - Количество зарегистрированных гостиничных предприятий в КР, по территории

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **Таласская область** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| **Ошская область** | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Баткенская область** | 15 | 15 | 11 | 12 | 10 | 10 | 11 | 13 | 13 | 15 | 17 |
| **Чуйская область** | 15 | 15 | 16 | 16 | 14 | 14 | 13 | 13 | 14 | 17 | 16 |
| **Нарынская область** | 14 | 17 | 20 | 19 | 16 | 18 | 16 | 14 | 15 | 20 | 21 |
| **г. Ош** | 20 | 24 | 23 | 19 | 22 | 24 | 23 | 19 | 20 | 19 | 18 |
| **Иссык-Кульская область** | 28 | 22 | 22 | 22 | 19 | 18 | 16 | 24 | 23 | 26 | 28 |
| **Джалал-Абадская область** | 29 | 27 | 27 | 26 | 30 | 26 | 27 | 35 | 33 | 36 | 36 |
| **г. Бишкек** | 27 | 30 | 34 | 31 | 33 | 33 | 62 | 72 | 66 | 55 | 50 |
| **Всего** | **152** | **154** | **157** | **149** | **147** | **146** | **171** | **199** | **192** | **196** | **194** |

Источник: [Туризм в Кыргызстане 2008-2019гг., [Текст] /Статистический сборник. – Бишкек, 2019. – С. 37-50.]

Как видно из таблицы 1, численность гостиниц на протяжении последних десяти лет с 2008 по 2018 гг. выросла на 42 единиц или на 28%. Наибольшее количество гостиниц расположены в г. Бишкек, т.к. он является политическим, экономическим, научным, культурным и образовательным центром, главным транспортным узлом страны, из-за инвестиционной привлекательности и туристской дестинации. Наименьшее количество гостиниц зарегистрировано в Ошской и Таласской областях. Отметим, что данные показатели отражают зарегистрированные гостиничные предприятия, т.к. неорганизованный гостиничный сектор имеет неточные статистические данные, особенно в Иссык-Кульской области из-за сезонности гостинично-туристических услуг.

Данные рисунка 2 свидетельствуют, что на 2018 год в государственной собственности находились 5 гостиниц, а остальные 189 в частной собственности.

Рис.2. Динамика гостиничных предприятий по формам собственности

Источник: [Туризм в Кыргызстане 2007-2018 гг. [Текст] /Статистический сборник. – Бишкек, 2019. – С. 40-54.]

Надо учитывать и тот факт, что в республике функционируют незарегистрированные посуточные квартирные гостиницы, поэтому определить их количество невозможно. Несмотря на то, что 30 декабря 2016 года был подписан Указ о запрете сдачи квартир в домах под почасовые и посуточные гостиницы, данное решение не принесло положительных изменений, т.к. предприниматели посуточных квартирных гостиниц обходя налоговые платы и штрафы ведут свой бизнес, открыто используя различные рекламные каналы: СМИ, интернет и т.д. Более того, не утихают споры легализовать почасовую и посуточную сдачу квартир под гостиницу и по настоящее время.

Гостиничный сектор Кыргызстана становится все более подверженной влиянию глобальных процессов, определяя тенденции развития популярных гостиниц разных видов, таких как:

- *строительство современных и привлекательных гостиниц:* Damas International Hotel, Plaza Hotel, Отель Амбассадор, Ramada by Wyndham Bishkek Centre и другие;

- *капсульный отель* «Capsule Hotel», Capsule hotel TechnoCave находятся в г. Бишкек, такой стиль размещения популярен в Японии;

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

- *предоставление гостиничных услуг в этно-стиле* и ознакомление с историей кыргызского народа, дизайн отелей так же с каждым годом претерпевает изменения: Отель «Байхан», Bugu hotel, Navat Hotel;

- *хостелы* Freelander work and travel Hostel, KGB Home Hostel, Koisha, Centre hostel, Хостел Клуб Стрелец, Хостел Тундук и другие.

По мере того, как в республике формируется цивилизованный рынок гостиничного бизнеса, все больше повышается потребность в подтверждении не только безопасности оказываемых услуг, но и завоевания имиджа, владения современными методами руководства, наличия определенного статуса (класс, категория, «звезды», вид и др.), подтвержденного государственным или независимым органом, проводившим комплекс работ по сертификации.

Услуги, оказываемые гостиничными предприятиями республики, всегда были в поле зрения Кыргызстандарта, направленной на своевременное обеспечение документами по стандартизации в целях установления единых требований по безопасности и качеству услуг.

Как известно, все гостиницы, существовавшие в СССР, подразделялись на семь разрядов: «люкс», «высший А», «высший Б», 1, 2, 3, 4 и, до 1994 года руководствовались Положением об отнесении гостиниц к разрядам.

На данный момент сертификация гостиниц в республике носит добровольный характер, она осуществляется в соответствии с действующим Межгосударственным стандартом по классификации гостиниц (разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание»), принятым Межгосударственным Советом по стандартизации, метрологии и сертификации для стран СНГ и классифицируется категорией звезд.

Попытки введения национального стандарта по классификации гостиниц в республике не дали положительных результатов, так как утвержденное в 2008 году Положение «О единой государственной системе классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике» прекратило действие в соответствии со статьей 36 [Закона](http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/202591?cl=ru-ru) КР от 20 июля 2009 года № 241 «О нормативных правовых актах Кыргызской Республики». Если принять во внимание тот очевидный факт, что данное Положение было практически дублированным вариантом межгосударственного стандарта по классификации гостиниц (действующий стандарт), становится понятно, что не было необходимости иметь один стандарт с разными названиями.

На сегодняшний день в Кыргызстане по данным отдела по сертификации продукции и услуг ЦСМ при МЭ КР сертифицированными гостиницами являются: «Hyatt Regency», Jannat Regency, Jannat Resort, Maryotel, Золотой Дракон, Sheraton Bishkek, Jannat Resort Osh - категории 5 звезд.

К сертифицированным гостиницам категории 4 звезды относятся: Европа, Ак-Кеме, Ambassador и Solutel Hotel;

3 звезды - гостиница «Достук».

Также «Вефа апарт-отель» и «Silk Road Lodge» - без звезды.

Данные исследования свидетельствуют о том, что сертифицированные гостиницы в республике составляют всего 8 % от общего количества гостиниц и зарегистрированы в городе Бишкек.

Результаты добровольной сертификации привели к тому, что большинство гостиничных организаций самовольно присваивают категорию звезд. По заключению специалистов отдела по сертификации продукции и услуг ЦСМ при МЭ КР, проведенные результаты экспертизы показывают, что к заявленным категориям звезд большинство гостиниц не соответствуют, отмечены нарушения и отклонения от действующих стандартов. Более того, большинство несертифицированных гостиниц открыто информируют клиентов о своей принадлежности к категориям «звезд», тем самым вводя в заблуждение пользователей гостиничных услуг и нарушая Закон Кыргызской Республики «О защите прав потребителей» в части получения объективной информации.

Приведенные факты существенно влияют на развитие здоровой конкуренции на рынке гостиничных услуг. В связи с вышеизложенным, в диссертации предлагается введение обязательной формы сертификации гостиниц на национальном уровне, так как каждый гостиничный объект обязан иметь документальное подтверждение категории «звезд», тем самым повышая технические и функциональные качества.

Для обмена доступной и достоверной информацией гостинично-туристических объектов предлагаем интегрировать туристический портал и создать принцип единого открытого окна в республике с эффективным использованием цифровых технологий.

В настоящее время большинство туристов при выборе гостиниц получают открытую и доступную информацию у популярных интернет-сайтов при бронировании гостиничных номеров, и, следовательно, опираются на рекомендации и отзывы туристов. Поэтому, в ходе исследования качества и конкурентоспособности гостиничных услуг ориентировались на оценку постояльцев гостиниц на сайтах:

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 и другие.

Выбор данных сайтов обусловлен популярностью у путешественников с целью бронирования гостиничных номеров, как в Кыргызстане, так и за рубежом, и, следовательно, наличием большего количества отзывов от иностранных туристов и постояльцев. Общий уровень удовлетворенности клиентов услугами гостиниц оценивается на основе десяти бальной системы, что позволяет вычислить значения по категориям пользователей. В процессе исследования автором изучены более 3000 отзывов на указанных сайтах и проведена оценка уровня удовлетворенности постояльцев услугами гостиниц.

В диссертационной работе нами рассмотрены предложения по удовлетворенностью постояльцев в пяти кыргызстанских высококлассных сертифицированных отелях Hyatt Regency Bishkek, Jannat Regency, Jannat Resort, Maryotel, Golden Dragon и рассмотрены некоторые методы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Уровень конкурентоспособности гостиниц определяется на основе экспертной оценки по результатам исследования положительных и негативных интернет отзывов постояльцев.

Для решения этой задачи необходимо заполнить таблицу и:

- определить критерии качества и рассчитать средневзвешенные показатели наиболее важных характеристик услуги гостиниц;

- оценить конкурентные преимущества гостиничных услуг;

-составить рейтинг недостатков услуг конкурентов по результатам интернет отзывов.

Таблица 2 - Оценка конкурентоспособности гостиниц-конкурентов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Hyatt Regency Bishkek** | **Jannat Regency** | **Jannat Resort** | **Maryotel** | **Golden Dragon** |
| **Рейтинг на сайте** | | | | | |
| 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 |
| Положительные отзывы | Удачное местоположение  Наличие СПА-услуг и фитнес-центра  Хороший ресторан, бесплатный Wi-Fi  Квалифицированный персонал | | | | |
| Негативные отзывы | Отсутствие Wi-Fi в номерах  Неквалифицированный персонал  Завышенные цены в ресторанах отеля  Недочеты в уборке номере | | | | |
| **Средневзвешенная оценка гостиниц** | **7,94** | **7,44** | **7,6** | **7,18** | **7,7** |

Источник: [Электронный ресурс. Интернет-сайты 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.]

Как видно из таблицы 2, согласно рейтингу интернет-сайтов анализ вышеприведенных данных показывает, что синтетическим показателем конкурентоспособности является доля на рынке, занимаемая гостиницей, который подтверждается и средневзвешенной оценкой качества услуг. Хотя для конкурента средневзвешенная оценка качества услуг Hyatt Regency Bishkek является наивысшей, т. е. 7,94.

При оценке факторов конкурентоспособности гостиниц на данных сайтах проанализированы:

- месторасположение гостиниц

- качество обслуживания

- квалификации и профессионализма персонала гостиницы на уровень удовлетворенности клиентов

- питание

- удобства

- чистота

- комфорт- бесплатный Wi-Fi

- соотношение цена/качество

Для того, чтобы определить основные «причинно-следственные» взаимосвязи факторов конкурентоспособности гостиничных предприятий в Кыргызстане мы использовали приём - диаграмму Каору Исикавы - профессора Токийского университета и крупнейшего специалиста по управлению качеством.

Диаграмма Исикавы используется для измерения, оценки, контроля и усовершенствования производственных процессов и входит в список «семи инструментов контроля качества».

**Качество гостиничных услуг**

**Маркетинг**

**Цена**

Формирование имиджа отеля

Программа лояльности

Гибкая ценовая политика

Уровень сервиса

PR деятельность

Безопасность проживания

Качество МТБ

Скидки, бонусы

**Факторы конкурентоспособности гостиниц**

Культура обслуживания

Разработка брендинга отеля

Сокращение издержек

Уровень технологии

Обучение персонала

Квалификация персонала

Перечень доп. услуг

Мотивация персонала

Привлекательное месторасположение

База клиентского портфеля

Соц. пакет

Создание производственных условий

Уровень технической оснащенности

**Привлекательность гостиниц**

**Человеческие ресурсы**

Рис. 3. Факторы конкурентоспособности гостиниц на основе диаграммы Исикавы

Источник: авторская разработка

Как видно на рис. 3, по нашему мнению, основными составляющими конкурентоспособности современных гостиничных предприятий являются:

1. качество гостиничных услуг, определяющий высокий уровень сервиса и культуру обслуживания, обеспечение безопасности постояльцам;
2. гибкая ценовая политика и программа лояльности;
3. управление маркетинговой деятельностью в формировании имиджа отеля;
4. привлекательность гостиниц определяется базой клиентского портфеля, квалифицированным персоналом и привлекательным месторасположением;
5. человеческие ресурсы выступают мощной движущей силой, важно мотивировать и обучать персонал гостиниц.

В третьей главе **«Механизмы формирования и внедрения интегрированной системы менеджмента в гостиничной индустрии Кыргызской Республики»** предложена модель организационного обеспечения системы управления качеством в республике и обоснована необходимость внедрения международных стандартов.

В последние годы все большее число кыргызстанских компаний принимают стратегическое решение о создании системы менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО 9000, ИСО 22000, ХАССП, более того, можно смело прогнозировать возрастание интереса к получению международного сертификата в ближайшем будущем. Причины, которые побуждают кыргызстанские предприятия инициировать процесс сертификации по стандарту ИСО 9000 и другим, многообразны: это стремление повысить собственную конкурентоспособность и эффективность своей деятельности, наличие сертификата может влиять на имидж компании и другие.

Из вышеуказанного следует, что для формирования, обеспечения и поддержания высокого уровня сервиса и безопасности гостиничных услуг в республике важно эффективно использовать международные стандарты, т.к. они являются инструментом интернационализации передового опыта многих стран в области управления качеством.

Несмотря на то, что в республике нет национального органа сертификации по системам менеджмента качества, на сегодня перед ЦСМ при МЭ КР стоит задача оказания помощи и содействия бизнесу всем заинтересованным сторонам в области стандартизации, метрологии, оказания консультационных услуг по внедрению международных стандартов, а также ведутся работы по созданию органа по сертификации СМК в целях помощи отечественным производителям.

В связи с этим, работы, связанные с выдачей сертификата СМК в республике проводят международные органы: ОС «CERT International», SGS S.A. (Société Générale de Surveillance), ОсОО «Грант Торнтон», Российская компания «Serten», ОсОО «Интер Консалт», Германская компания TÜV Thüringen, ОсОО «Инком Сертика» и другие.

При внедрении международных стандартов отечественные гостиницы должны придерживаться принципам и требованиям органа, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента согласно ИСО/МЭК 17021-2008.

**Для заявителя:**

1. Анализ заявки
2. Подача заявки
3. Проведение предсертификационного аудита

**Для исполнительного органа:**

1. Проведение сертификационного аудита
2. Заключение по итогам сертификационного аудита
3. Инспекционный аудит
4. Подтверждение сертификации
5. Планирование ресертификационного аудита
6. Ресертификационный аудит

Расчет стоимости организации и проведения одной экспертизы (С) производится по следующей формуле:

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

Рпр - прямые затраты, сом;

Рн - накладные затраты, сом;

НДС - налог на добавленную стоимость, %;

К прямым затратам на организацию и проведение одной экспертизы относятся затраты, которые непосредственно обеспечивают процесс организации и проведения одной экспертизы.

Прямые затраты на организацию и проведение одной экспертизы (Рпр) рассчитываются по следующей формуле:

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

Тэ - затраты на оплату труда за расчетный период, сом;

Нэ - начисления на оплату труда, сом;

Мз - затраты на материальные и другие ресурсы, которые необходимы для реализации процесса организации и проведения одной экспертизы, сом;

А - амортизация основных средств, используемых в процессе организации и проведения одной экспертизы, сом;

Тс - затраты на услуги всех видов связи (почтовой, телефонной и т.д.), потребляемых в процессе организации и проведения одной экспертизы, сом;

Тт - затраты по оплате транспортных услуг, которые необходимы для реализации процесса организации и проведения одной экспертизы, сом.

Исходя из вышеизложенного, себестоимость человека/час на проведение экспертизы на предмет соответствия составит -1328 сом.

**Рпр = 1710310+4322400=6032710** (3)

Данная сумма получена в результате расчета прямых затрат, в которые входит:

- затраты на оплату труда за расчетный период, сом;

- начисления на оплату труда, сом;

- затраты на материальные и другие ресурсы, которые необходимы для реализации процесса организации и проведения одной экспертизы, сом;

- амортизация основных средств, используемых в процессе организации и проведения одной экспертизы, сом;

- затраты на услуги всех видов связи (почтовой, телефонной и т.д.), потребляемых в процессе организации и проведения одной экспертизы, сом;

- затраты по оплате транспортных услуг, которые необходимы для реализации процесса организации и проведения одной экспертизы, сом.)

Рн = 4490369+8350422 = 12840791, данная сумма получена в результате примерного расчета накладных расходов в которые входят:

* 1. аренда помещения;
  2. расходы на страхование имущества и сотрудников;
  3. обеспечение нормальных условий труда и другие.

С = расчет стоимости организации и проведения одной экспертизы

**С = (Рпр + Рн) х (1+НДС/100)**

где, Рпр = 6032710 сом

Рн = 12840791 сом

НДС = 12%

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

Так как примерно 50% аудита проводится по анализу представленных документов заочно берем для расчета себестоимости человека/час на проведение экспертизы примерно 150 дней.

21138321: 11 (человек) : 150раб. дней : 8 часов = 1601 сом.

Для сохранения способности выполнять требуемые функции в нестабильных экономически условиях, учитывая влияние инфляционные процессы (прогноз 5-7%), ожидания по доходности (10%) получится:

**1601 + (1601х17%) = 1873 сома -1 чел. час**

При минимальном количестве экспертной комиссии 2 человека и средней продолжительности экспертизы 3 дня, средняя цена сертификата за одну единицу производственного процесса составит: **76848 сомов.**

**1601х2х3х8=76848 сом**

Где себестоимость чел/час = 1601 сом

Количество людей = 2

Количество рабочих дней = 3

Количество рабочих часов = 8

Международные органы по сертификации при оказании услуг сертификации СМК рассчитывая стоимость услуги будут руководствоваться: помимо к вышеперечисленным критериям добавиться оплата за проезд, перелет, гостиничные расходы, переводчика если требуется и в зависимости от производства, процессов, месторасположения цена будет варьироваться от минимальной 3000 $ (только за работу) долларов США и выше. Поэтому одной из главных сложностей при внедрении международных стандартов кыргызстанскими гостиницами является дороговизна услуг и необходимость наличия финансовых ресурсов для обеспечения требований стандартов систем менеджмента качества.

Из вышеизложенного можно сделать вывод, что широкое внедрение систем менеджмента качества в гостиничном бизнесе Кыргызстана предопределяет принятие следующих мер:

– необходимо повышение уровня образования работников и подготовки кадров в области качества (в том числе в части предоставления гостиничных услуг), обеспечение профессионализма в работе, овладение всеми принципами, методами и способами обеспечения качества, основанными на передовом отечественном и зарубежном опыте;

– развитие и поддержка консультационной деятельности для предпринимателей, реализующих гостиничные услуги, в получении широкого формата информации по внедрению ИСМ;

– повышение уровня надежности, технической и экологической безопасности гостиничных услуг должны подкрепляться усилением государственного регулирования и контроля за соблюдением стандартов безопасности, надежности и качества;

– определение порядка проведения проверок и полномочий надзорных и контрольных органов с четким определением прав предпринимателей по обжалованию процедуры и результатов проверок.

Учитывая современные тенденции развития гостиничного бизнеса в КР, предложения по внедрению ИСМ определяет взаимосвязи элементов, обеспечивающих необходимость построения и организации ключевых моментов, таких как: [Соодонбекова, А. Ж. Стратегический подход внедрения международных стандартов в гостиничном бизнесе. [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // Евразийское научное объединение. – Москва, 2019. - №5 (55). - С. 151-153.]

– стратегия внедрения ИСМ;

– системное управление организацией;

– преимущества ИСМ;

– ориентация при внедрении ИСМ.

По нашему мнению, внедрение ИСМ (рисунок 4) в гостиничных организациях является главным стратегическим подходом, ориентированным на увеличение рыночной стоимости гостиничных услуг и организации в целом, обоснованное определение и удовлетворение потребностей клиентов, повышение имиджа и конкурентоспособности организации посредством повышения качества гостиничных услуг. Это достигается высокой степенью вовлеченности персонала в улучшение деятельности гостиничного предприятия, таких как определение кадровой политики, целей и стратегии, развития персонала и т.д. Лояльность высококвалифицированного персонала является необходимым условием в согласованности процессов и функций ИСМ.

****

Рис. 4. Стратегический подход внедрения интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе.

Источник: [Соодонбекова, А. Ж. Стратегический подход внедрения международных стандартов в гостиничном бизнесе. [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // Евразийское научное объединение. – Москва, 2019. - №5 (55). - С. 151-153.]

В результате наших исследований, предлагаем модель государственного регулирования в области СМК в повышении конкурентоспособности гостиничных предприятий (рисунок 5).

**Внешняя среда**

Национальный орган по сертификации СМК

Процедуры для заявителя

Процедуры для органа по сертификации

Назначение ответственного лица за ведение процесса сертификации.

Решение руководства о внедрении ИСМ

Подготовка персонала и документации к сертификации

**Гостиничные предприятия КР**

Стандарты

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

Территориальные Центры испытаний, стандартизации и метрологии КР

**Выход из системы**

Прохождение этапов ИСМ

***Цель – повышение качества гостиничного сервиса***

Правительство КР

Министерство экономики КР

Министерство культуры, коммуникации и туризма КР

Центр стандартизации и метрологии при МЭ КР

**Вход в систему**

**Рис. 5. Модель организационного обеспечения СМК гостиничных услуг в КР**

Источник: авторская разработка

Практической реализацией данной модели (рисунок 5) при формировании интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе республики выступают следующие механизмы:

1. Правительству и Министерству экономики Кыргызской Республики необходимо рассмотреть вопрос финансовой поддержки в создании Национального органа по сертификации стандартов менеджмента качества для поддержания консультационных и сертификационных услуг организациям для внедрения стандартов менеджмента качества.
2. Департаменту туризма при Министерстве культуры, информации и туризма Кыргызской Республики предлагаем создать «Отдел управления гостиничным сектором» для проведения тренингов, курсов для предпринимателей гостиничного бизнеса по планированию стратегии повышения качества гостиничного продукта. На сегодняшний день структура департамента состоит всего из двух отделов: отдел организационной и правовой работы, отдел стратегического развития туризма, при этом нет координирующего контрольного отдела или органа по гостиничному бизнесу.
3. Кыргызстандарту необходимо усилить систему взаимодействия с территориальными центрами испытаний, стандартизации и метрологии, а также разработать программу оказания консалтинговых услуг для гостиничных организаций по сертификации стандартов серии ИСО 9001, ИСО 14000, ИСО 45001, ИСО 22000, ХАССП, OHSAS и другие. Надо проводить масштабную информационную работу по освещению в СМИ, в социальных сетях связанные с внедрением СМК в гостинично-туристском бизнесе.
4. При проведении категоризации гостиниц на национальном уровне специалисты отдела по сертификации должны придерживаться прозрачности, открытости и проработанной системности предоставляемых услуг. Большое количество сертифицированных кыргызстанских гостиниц имеют ряд отклонений от норм, что является показателем нарушений прохождения процедуры.
5. Сертификационный аудит должен полностью отвечать требованиям и принципам наиболее эффективного проведения мероприятий по внедрению международных стандартов ИСМ в гостиничном бизнесе республики.

Стремительные изменения в индустрии гостеприимства требуют новых импульсов для подкрепления своих позиций в конкурентной борьбе, ведь использование только национальных стандартов не служит гарантией стабильного дохода, функционирования и развития бизнеса. Главное преимущество ИСМ для гостиничного бизнеса заключается в том, что в процессе прохождения этапов внедрения происходит оптимизация бизнес процессов, формируется организационная культура, улучшается процесс управления.

Благодаря внедрению ИСМ, государства с разным уровнем экономического развития могут на равных условиях участвовать в международных экономических отношениях.

Исходя из вышеизложенного, очевидно, что необходим системный подход политики государства по внедрению ИСМ и необходима гармонизированная инфраструктура стандартизации и сертификации качества гостиничных услуг.

**ВЫВОДЫ**

В результате исследования вопросов теории и практики формирования интегрированной системы менеджмента в зарубежных странах, стандартизации и сертификации в гостиничном секторе Кыргызской Республики нами сделаны следующие выводы:

1. Изучение теоретико-методологических основ гостиничной индустрии позволили раскрыть его значимость в социально-экономическом развитии страны, специалисты рассматривают гостиницу как полносервисный туристический комплекс, в котором оказываются разнообразные услуги для целевого потребителя, главными из которых являются проживание и питание.
2. Исследования подтверждают, что многообразие видов средств размещения является основной проблемой классификации гостиничных предприятий, большинство стран признали невозможность создания единой системы категоризации, пригодной для использования повсеместно.
3. Научное исследование вопросов стандартизации и классификации в гостиничном бизнесе республики подтвердили несовершенства законодательной базы и процедуры прохождения сертификации, что сказывается на качестве представляемых гостиничных услуг.
4. Современные нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в Кыргызстане, во многом несовершенны, меры ответственности не определены. Несмотря на то, что в Законе «О туризме», в Программе Правительства КР по развитию сферы туризма разработаны стратегии и цели развития отрасли туризма, обозначены проблемы и предложены меры их решения, но они не имеют практической реализации.
5. Результаты добровольной сертификации гостиниц привели к тому, что большинство гостиничных предприятий самовольно присваивают категорию звезд, поэтому категоризация гостиниц не выполняет своей основной функции - соответствие требованиям стандарта.
6. Исследования подтверждают о необходимости внедрения ИСМ, а также развития и поддержки консультационной деятельности для предпринимателей гостиничного бизнеса. Данное предложение ориентировано на реализацию пункта Программы Правительства КР по развитию сферы туризма на 2019-2023 по внедрению Единого реестра туристических услуг и методологии оценки их качества, принятием мер по:

- внедрению международных стандартов системы классификации средств размещения (гостиницы, мотели, гостевые дома) для придания им статуса в соответствии с современными требованиями;

- внедрению международных стандартов туристического сервиса во всех туристических объектах республики.

1. Повышение уровня надежности, технической и экологической безопасности гостиничных услуг должны подкрепляться усилением государственного регулирования и контроля за соблюдением стандартов безопасности, надежности и качества.

**ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

На основании проведенных исследований нами предложены рекомендации по решению проблем стандартизации и сертификации менеджмента качества гостиничных услуг в Кыргызстане:

1. Необходимо ввести обязательную сертификацию гостиниц на национальном уровне, т.к. каждый гостиничный объект обязан иметь сертификат - документальное подтверждение требований к категории «звезд», качеству оказываемых услуг, гарантии безопасности постояльцев и персонала отеля.
2. Надо усилить координацию между государственными и органами местного самоуправления в сфере гостиничного бизнеса, определить конкретные разграничения функций и отлаженную систему взаимодействия.
3. Для повышения качества обслуживания разработать стандарты профессиональной сертификации по туристической специализации на основе стандартов ЮНВТО.
4. Ввести единый реестр гостинично-туристических объектов для упорядочения процесса сбора и обработки статистических данных.
5. Разработать национальные стандарты с учетом региональных особенностей и целевого назначения гостиниц, специализированных средств размещения.
6. В рамках получения достоверной и полноценной информации предлагаем интегрировать единый гостинично-туристический портал республики, создать принцип открытого и доступного окна для регистрации гостинично-туристических объектов, чтобы обеспечивать обмен информацией в реальном времени с эффективным использованием цифровых технологий.
7. Для повышения конкурентоспособности и обеспечения безупречного гостиничного сервиса рекомендуем внедрение интегрированной системы менеджмента, которое повысит имидж гостиниц, обеспечит большую согласованность действий всех звеньев управления в организации, усилит синергетический эффект, заключающийся в том, что общий результат от согласованных действий гарантирует эффективность достижения целей.
8. Для совершенствования структуры гостиничного сектора Кыргызстана и дальнейшего комплексного управления на корпоративном уровне предлагаем создать национальные гостиничные цепи, которые дадут необходимый импульс повышения производительности и улучшит структуру гостиничного сектора в целом.

Вышеуказанные практические рекомендации будут способствовать повышению качества и конкурентоспособности гостиничного бизнеса в республике.

**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ:**

1. Соодонбекова, А. Ж. Интегрированная система менеджмента в повышении конкурентоспособности гостиничного бизнеса в Кыргызстане [Текст] / А. Ж. Соодонбекова // Вестник КЭУ им. М. Рыскулбекова. - Бишкек, 2014 -.2 (29). - С. 310-313.
2. Соодонбекова, А. Ж. Управление качеством услуг туризма в Кыргызстане[Текст] / А. Ж. Соодонбекова // Вестник КГЮА. - Бишкек, 2014. - № 4. – С. 498-502.
3. Соодонбекова, А. Ж. Инструменты и приемы в управлении качеством гостиничных услуг. [Текст] / А. Ж. Соодонбекова // Вестник КГУ им. Ж. Баласагына. – Бишкек, 2014. – Специальный выпуск. – С. 139-143.
4. Соодонбекова, А. Ж. Управление персоналом как способ повышения качества услуг гостиничного предприятия [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // Вестник КЭУ им. М. Рыскулбекова. - Бишкек, 2014. - 3(30) 2014. – С. 122-125.
5. Соодонбекова, А. Ж. Сохранение культурных ценностей наследия кыргызов как фактор развития экономики туризма Кыргызской Республики. [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // Вестник Ошского государственного университета. – Ош, 2015. – №2.- С. 204-209.
6. Соодонбекова, А. Ж. Роль государственных стандартов в управлении качеством гостиничных услуг в Кыргызстане. [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // СибАК. – Новосибирск, 2016. - №5(27). - С. 89-96.
7. Соодонбекова, А. Ж. Управление качеством гостиничных услуг в Кыргызстане [Текст] / Ш. М. Мусакожоев, А. Ж. Соодонбекова // Интернаука. – Москва, 2016. - №3(47). - С. 38-44.
8. Soodonbekova A. Z. Factors influencing the development of the hotel-tourist business in Kyrgyzstan. [Текст] / Soodonbekova A. Z. // Vienna, Austria, 2016. – Р. 87- 93.
9. Соодонбекова, А. Ж. Стратегический подход внедрения международных стандартов в гостиничном бизнесе. [Текст] /А. Ж. Соодонбекова // Евразийское научное объединение. – Москва, 2019. - №5(55). - С. 151-153.
10. Соодонбекова, А. Ж. Внедрение интегрированной системы менеджмента в гостиничном бизнесе Кыргызской Республики. [Текст] / А. Ж. Соодонбекова // Вестник КЭУ им. М. Рыскулбекова. - Бишкек, 2019. – С. 96-99.

**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 экономики Кыргызской Республики.

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

***Целью исследования диссертационной работы*** является научное обоснование и разработка практических рекомендаций по формированию и внедрению интегрированной системы менеджмента в повышении конкурентоспособности гостиничного бизнеса Кыргызской Республики.

***Методы исследования***: экономический, монографический, сравнительный и системный анализ, методы экспертной и балльной оценки, математического моделирования, статистический.

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

***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 разработке стандартов Технического комитета ТК КР №33 «Туризм и сервисные услуги»; предложенные обоснованные рекомендации научного исследования рассмотрены и используются 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»