

**Научно - исследовательский университет
“Кыргызский экономический университет имени М. Рыскулбекова”**

Международный университет Кыргызстана

Диссертационный совет Д 08.24.697

На правах рукописи
УДК: 338.486 (575.2) (043.3)

Асанова Кымбат Туратбековна

Совершенствование управления гостиничным бизнесом города Бишкек

08.00.05 - отраслевая экономика

Автореферат

Диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Бишкек - 2024

Диссертационная работа выполнена на кафедре экономических программ и управления Бишкекского Государственного Университета имени К. Карасаева.

**Научный
руководитель:**

Атышов Кобогон Атышович,
доктор экономических наук, профессор Научно-исследовательского университета «Кыргызский экономический университет имени М. Рыскулбекова», город Бишкек

**Официальные
оппоненты:**

Дербишева Элмира Дупеновна,
доктор экономических наук, доцент, директор колледжа Кыргызского государственного технического университета имени И. Раззакова, город Бишкек

Саякова Сонунбюбю Шакильевна,
кандидат экономических наук, доцент Института переподготовки и повышения квалификации кадров Кыргызского национального университета им. Ж. Баласагына, город Бишкек

Ведущая организация:

кафедра экономики и менеджмента Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики имени Ж. Абдрахманова, адрес: 720040, город Бишкек, улица Панфилова, 237

Защита диссертации состоится 24 января 2025 года, в 11.00 часов на заседании диссертационного совета Д 08.24.697 при Научно-исследовательском университете «Кыргызский экономический университет имени М. Рыскулбекова» и Международном Университете Кыргызстана, по адресу: 720023, г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 58.

Идентификационный код онлайн трансляции защиты диссертации <https://vc.vak.kg/b/082-s27-wxr-tw8>

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеках Научно-исследовательского университета «Кыргызский экономический университет имени М. Рыскулбекова» (720033, г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо, 58), Международного Университета Кыргызстана (720001, г. Бишкек, проспект Чуй 255) и на сайте Национальной аттестационной комиссии при Президенте Кыргызской Республики: https://stepen.vak.kg/diss_sovety/d-08-24-697/

Автореферат разослан 24 декабря 2024 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат экономических наук,
доцент



Байтерекова Г.С.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Атуальность темы диссертации. Индустрия туризма в настоящее время является одним из наиболее быстрорастущих отраслей экономики, каждый десятый человек в мире трудоустроен в данной отрасли, а на его долю приходится 10,4% мировой экономики. На гостиничный бизнес приходится 68% доходов от туризма и 65% всех рабочих мест сектора туризма, а более 30% денег и времени каждого туриста тратится на гостиницы.

В 2019 году мировой доход от туризма составил 1,5 трлн. долларов США. По объему экспорта туризм занимает 3-е место после химической и нефтяной промышленности, а в сфере услуг ведущее место. По данным Всемирного совета по туризму и путешествиям (WTTC) ВВП туристического сектора в 2033 году составит 15 трлн. долларов США, а 12% мирового населения трудоспособного возраста, примерно 430 миллионов человек, будет трудоустроено в данном секторе.

Гостиничный бизнес играет важную роль в развитии туризма, целью которого является получение прибыли через удовлетворение потребностей клиентов, в том числе туристов, посредством предоставления комфортных условий.

Город Бишкек растет, растет и количество туристов. По данным 2023 года 52,9% туристов из дальнего зарубежья и 29,5% туристов из стран СНГ пришлось на долю г. Бишкек. Данный факт указывает на возросшую роль гостиниц столицы в развитии туризма страны, что повышает актуальность вопросов повышения эффективности гостиничного бизнеса, совершенствование организации и управления.

Теоретические, методологические и прикладные аспекты, составляющие концептуальную основу организации и управления гостиницами, используемые на международном и национальном уровне, изучались в работах следующих зарубежных ученых: Акгоз, Э. (2018), Erdem, B. (2015), Taufun, A. (2020), Kızanlıkı, M. (2023), Kozak, N. (2002), Агеенко Д. Е. (2011), Кабушкин, Н. И. (2001), Колотилин Ю. Ю. (2006), Перельман М. А. (2003), Кононова И. В. (2012), Кобяк М. В. (2013), Доброжанская Е. Б. (2011), Гусейнова Л. Ш. (2008) и др.

Научные исследования в области туризма и гостиничного бизнеса в Кыргызской Республике проводили Атышов К. А. (2024), Чонтоев Д. Т. (2013), Низамиев А. Г. (2021), Бекбоева М. А. (2015), Дудашвили С. Д. (2001), Чубурова Ж. Т. (2020), Расулова Н. К. (2013), Сариева Ш. К. (2015), Джумалиева Г. М. (2019), Султанов Ж. М. (2021), Турдумамбетов Б. (2017), Маргазиева Н. К. (2008), Жениш Н. (2017), Бабосюк А. В. (2022), Токторов А. А. (2022) и др.

Несмотря на то, что в последнее время в Кыргызской Республике стало больше внимания уделяться исследованиям в области туризма и гостиничного бизнеса, изданных научных трудов в данной области, особенно по городу Бишкек, к сожалению не достаточно. Отсутствие в республике научных исследований по совершенствованию управления гостиничным бизнесом и повышению его

эффективности, а также отсутствие упорядоченности и комплексности в этом направлении, в свою очередь, полностью подтверждает актуальность темы диссертационного исследования, ее цели и основные задачи.

Связь темы диссертации с приоритетными научными направлениями, крупными научными программами (проектами), основными научно-исследовательскими работами, проводимыми образовательными и научными учреждениями. Диссертационное исследование выполнено и связано с Национальной стратегией развития Кыргызской Республики на 2018-2040 годы (31 октября 2018 года УП № 221), Программой устойчивого развития туризма на 2025-2030 годы (18 декабря 2024 года № 765), Национальной программой развития Кыргызской Республики до 2026 года (12 октября 2021 года УП № 435), Программой Правительства Кыргызской Республики развития сферы туризма на 2019-2023 годы (31 января 2019 года № 36) и международным проектом (Helvetas) Устойчивое развитие зимнего туризма на 2021-2025г.

Цели и задачи исследования. Подготовка теоретико-методических и практических предложений по развитию и повышению эффективности, регулированию процессов управления и развитие перспективных экономических направлений гостиничного рынка г. Бишкек.

Для достижения поставленной цели, в исследовании были поставлены следующие задачи:

1. Изучить научно-теоретические основы развития гостиничного сектора индустрии туризма;
2. Изучить современные тенденции развития гостиничного сектора;
3. Определить направления для продления сроков пребывания туристов в гостиницах;
4. Разработать модель для совершенствования управления гостиниц;
5. Разработать модель развития гостиничного бизнеса г. Бишкек;
6. Разработать модель организации и управления гостиничным бизнесом;
7. Предложить бизнес-проект гостиничного бизнеса.

Научная новизна результатов исследования заключается в обосновании научно – методических положений и разработке практических мер по развитию и управлению гостиничного бизнеса.

Научные результаты, полученные в процессе исследования, следующие:

- проанализированы и обобщены фундаментальное значение развития гостиничного сектора в рамках туристического комплекса и его место в экономике;
- проведено исследование потенциала гостиничного сектора Бишкека, тенденций развития и показателей качества;
- обобщены результаты исследования по продлению срока пребывания туристов в гостиницах;

- с целью облегчения организации и управления гостиничного бизнеса, а также обеспечения занятости местного населения для гостиниц разработана организационная система «холократия»;
- определены индикаторы развития гостиничного бизнеса Бишкека на период до 2030 года;
- разработана модель оценки организации и управления деятельности гостиниц;
- в целях привлечения иностранных туристов подготовлен бизнес-проект гостиничного комплекса, включающий национальные юрты, капсульные и микро отели.

Практическая значимость полученных результатов. Основные выводы и предложения диссертационного исследования могут быть использованы при разработке туристической политики и региональных программ законодательными и исполнительными органами государственной власти. При формировании программ и концепций, направленных на развитие гостиничного сектора и стимулирования конкурентного потенциала города Бишкек, в бизнес-проектах, а также для привлечения местных и иностранных инвестиций.

Результаты и материалы диссертационного исследования использованы при написании учебного пособия “Хаускипинг: управление и организация”, монографий “Модель классификации гостиниц в Кыргызстане” и “Модель эко сертификации гостиниц в Кыргызстане”, а также на лекциях Факультета туризма КТУМ по дисциплинам “Организация гостиничной деятельности”, “Антикризисное управление в гостиницах”, ”Организация и управление анимационными услугами в индустрии гостеприимства“, ”Технология гостиничной деятельности“. Кроме того данные материалы могут быть использованы при подготовке лекций по дисциплинам “Гостиничный менеджмент”, ”Маркетинг индустрии гостеприимства”, ”Устойчивый туризм” , ”Рекреация”, “Туризм на основе сообществ”, а также для повышения эффективности гостиниц и разработке новых тур продуктов.

Экономическая значимость полученных результатов. Результаты диссертационной работы положительно влияют на развитие гостиничной индустрии, способствуют классификации и диверсификации туристского продукта, также повышает экономическую значимость существующих гостиничных комплексов, способствуя эффективному решению социально-экономических проблем и повышению экологического сознания.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту.

- были систематизированы и представлены комплексные и систематизированные научные взгляды на основные концепции управления гостиничным бизнесом, отличающиеся сложностью и разнообразием, а также ставшие существенной частью туризма;

- в целях повышения эффективности деятельности гостиниц разработан метод “Колесо баланса”;
- были проанализированы пути продления пребывания туристов в отеле, разработаны и рекомендованы новые туристические продукты на основе изучения туристических ресурсов региона;
- подготовлен прогноз и определены приоритетные направления развития гостиничного сектора города Бишкек до 2030 года;
- разработан бизнес-проект для развития гостиничного сектора города Бишкек и предложена организационная система “холократия”;

Личный вклад соискателя. Исследователь научно-исследовательских проектов “Изучение особенностей функционирования средств размещения в Кыргызстане и разработка стандартов классификации для гостиниц”, «Модель эко – сертификации гостиниц Кыргызстана» и “Определение углеродного следа в гостиницах Кыргызстана”, автор учебного пособия “Хаускипинг: управление и организация”.

Апробация результатов диссертации. В ходе выполнения диссертационного исследования опубликовано 17 научных статей и представлены в 12ти международных и республиканских научных конференциях и симпозиумах таких как I Международный симпозиум тюркского мира (Турция, 2015 г.); “Управление межконтинентальным туризмом” MTCO’20 (Турция, 2020 г.); 24й Международный конгрессе турецких кооперативов (Кипр, 2022 г.); конференции “Новые вызовы экономической реальности (Бишкек, 2023); XII Международном симпозиуме традиционных спортивных игр тюркских народов” (Бишкек, 2023). Также получены Акты внедрения от КАТО (отраслевая ассоциация) и отеля “Freedom”.

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. Основные положения диссертационной работы отражены в 7 научных статьях. Из них 2 статьи опубликованы в изданиях, входящих в систему индексирования РИНЦ (импакт фактор 0,1), 1 статья в издании, входящее в систему индексирования Web of Science, общее количество статей составляет 123 баллов.

Структура и объём диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, практических рекомендаций, списка использованной литературы и приложений, изложена на 168 страницах и включает 25 таблиц, 13 рисунков, 12 приложений и 196 наименований библиографического списка.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении отражены актуальность темы диссертации, ее связь с крупными научными программами, уровень научных исследований, определены цели и задачи исследования. Были усилены основные положения, экономическая и практическая

значимость, теоретические и методические основы диссертационного исследования, вынесенного на защиту. Выявлено экономическое и практическое значение полученных результатов.

В первой главе **“Теоретико-методические основы управления гостиничным бизнесом”** были всесторонне изучены теоретические основы, методы управления, стили управления руководителей и международный опыт управления гостиничным бизнесом. Было определено что эффективная организация и управление гостиницами положительно скажутся на их финансовых показателях, поскольку каждый турист тратит 30% своего бюджета на размещение.

Гостиничный бизнес не только играет ведущую роль в экономике туризма, но и имеет решающее значение для формирования психологии туризма с такими аспектами, как удовлетворенность путешествиями, привлекательность и комфорт [Организация и управление гостиничным бизнесом [Текст]: учебник / под ред. А. Л. Лесника, А. В. Чернышева. – М.: Издательский дом “Альпина”, 2001. – 238 с.]. В соответствии с международной практикой управление гостиницами может иметь линейную, функциональную и линейно-функциональную структуру. Организационная схема линейно – функционального управления показана ниже (рисунок 1.1).



Рисунок 1.1. Линейно – функциональная структура управления гостиницы

Источник: составлено автором.

Управление гостиницами невозможно привести к единому стандарту управления так как они отличаются друг от друга размером, локацией, классификацией, численностью персонала, политикой предприятия и стратегией. Однако во всех отелях, которые отказываются от традиционной организационной

структуры должны быть отделы Фронт офис, Хаускипин, Технический отдел, комбинат питания и отдел безопасности.

В управлении гостиничным бизнесом одновременно используются различные методы и их сочетания. Кроме того, существуют административные (организационные), экономические и социально-психологические методы управления. Из-за вышеупомянутых различий в гостиницах не сформирована единая организационную структура, наоборот, вместо классической организации некоторые отели переходят на организационную систему “холократия”. В данной системе высокое качество работ обеспечивается не за счет сдачи отчета, а ради достижения общих целей предприятия, где ценятся креативность и инициативность. В данной системе традиционное отношение руководитель – подчиненный уступает место сотрудничеству, где сотрудник-партнер сам определяет рабочее время, время отдыха, перечень и объем работ. Это способствует выстраиванию доверительных и прозрачных взаимоотношений между другими партнерами и владельцем бизнеса.

Кроме этого правильно и в нужное время подобранные технологии и оборудование способствуют не только экономии времени, но и эффективному использованию материальных и человеческих ресурсов, а также способствуют облегчению процесса контроля.

Во второй главе "**Состояние развития гостиничного бизнеса г. Бишкек**" были рассмотрены современное состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса, классификация гостиниц и роль государства в управлении гостиницами, туристический налог, предоставляемые гостиничные услуги и их управление, проведен анализ туристических ресурсов для продления пребывания туристов в гостиницах г. Бишкек, а также рассмотрены проблемы и цифровизация гостиничного бизнеса, а также проведен анализ состояния развития национальных ценностей в гостиницах.

Объект исследования: гостиничный бизнес города Бишкек.

Предмет исследования: тенденции развития гостиничного бизнеса г. Бишкек, совершенствование управления.

Методы исследования: системный и сравнительный анализ, опрос, экспертная оценка, а также экономико-математический анализ.

Таблица 2.1 – Туристы воспользовавшиеся услугами гостиниц, тысяч

	2019	2020	2021	2022	2023	рост за 5 лет
Страны СНГ	94,0	12,4	34,6	139,3	257,0	2,7 раз
Другие страны	73,0	7,1	23,7	84,4	161,3	2,2 раз
Кыргызстан	643,0	236,8	606,4	924,5	1414,3	2,2 раз
Итого	809,6	256,3	664,7	1148,2	1832,5	2,3 раз

Источник: составлено автором на основе данных НСК КР [Электронный ресурс]: Туризм в Кыргызстане – Б., 2019-2023. – Режим доступа: <https://stat.kg/kg/publications/sbornik-turizm-v-kyrgyzstane/>. – с Загл. экрана.

В 2018 году в Кыргызстан прибыло 750,0 тыс. туристов, из них 99,0 тысяч было из дальнего зарубежья. В 2019 году число туристов из дальнего зарубежья снизилось до 73 тыс., а в 2020 году их количество сократилось в 10 раз. Несмотря на эти показатели в таблице 2.1 видно что в 2023 году в республику приехало в 2.7 раз больше туристов чем в 2019 году.

По данным таблицы 2.2. виден постоянный рост туристов столицы, в гостиницах которого были размещены 29,5% туристов из стран СНГ и 52,9% туристов из дальнего зарубежья.

Таблица 2.2 - Тенденция роста числа туристов, прибывающих в Бишкек, тыс. чел.

Год	Итого	в том числе		
		Другие страны	Страны СНГ	Кыргызстан
2019	117,5	47,7	25,2	44,6
2020	29,0	6,6	6,2	16,1
2021	52,3	137,7	12,8	25,7
2022	181,7	64,4	49,3	68,0
2023	273,8	85,3	75,8	112,7

Источник: составлено автором на основе данных НСК КР [Электронный ресурс]: Туризм в Кыргызстане – Б., 2019-2023. – Режим доступа: <https://stat.kg/kg/publications/sbornik-turizm-v-kyrgyzstane/>. – с Загл. экрана.

Увеличение количества туристов отразилось и на росте количества гостиниц Кыргызстана. За последние 5 лет зарегистрированные юридические и физические лица увеличились на 202 предприятия, а гостевые дома на 153. В среднем по республике количество гостиниц ежегодно увеличивается на 40, гостевые дома на 31, а количество койко мест (вместимость) выросло от 41,6 тыс. до 79,2 тыс. В таблице 2.3 приведены показатели по городу Бишкек.

Как видно за последние пять лет по республике гостиницы и гостевые дома увеличились на 4%, по Бишкеку гостиницы на 8,2%, а гостевые дома, несмотря на то что в 2020 году не было никакого роста, увеличились на 9,6%. Данный анализ показывает что темпы роста в столице превышают в два раза республиканские показатели и характеризуется появлением различных форм гостиничного бизнеса. Например в данное время в столице туристы размещаются в гостиницах, гостевых домах, хостелах, мотелях, глэмпингах, “А-фрейм”, “бешик”, каменных и деревянных домах, а также дизайнерских и тематических средствах размещения.

На развитие гостиничного бизнеса Бишкека негативно влияют различные политические и природные кризисы, низкое качество обслуживания, короткий туристический сезон, остановка в отелях на 1-2 дня, проблемы со статистикой и категоризацией предприятий, проблемы в связи с государственными органами,

осуществляющими деятельность в сфере туризма. Несмотря на то, что в стране 15 высших, 2 средних профессиональных и 21 профессиональные лицеи готовят кадры для туризма и гостиничного бизнеса, нехватка квалифицированных кадров на рынке является причиной низкого уровня удовлетворенности клиентов.

2.3 - таблица. Динамика развития гостиничного сектора г. Бишкек

Годы	2019	2020	2021	2022	2023
Гостиницы	125	144	149	154	165
Гостевые дома	87	83	92	102	114
Валовой доход (млн сом)	1205,4	398,9	1037,2	2553,2	3457,4
Вместимость (койко место)	2,4	2,2	2,1	8,6	11,0
Численность размещенных лиц, тыс.	108,0	28,0	50,0	169,9	251,2
Предоставлено койко-суток, тыс.	195,1	55,2	76,2	271,7	324,0
Количество номеров	1611	1494	1524	6510	6948
Цена за одного человека, тыс сом (сутки)	2,9	3,1	3,0	3,0	3150
Для резидентов, тыс. сом	2670	2700	2705	2500	2800
Для нерезидентов, тыс сом	2975	3000	3515	3500	3500

Источник: составлено автором на основе данных НСК КР [Электронный ресурс]: Туризм в Кыргызстане – Б., 2019-2023 – Режим доступа: <https://stat.kg/kg/publications/sbornik-turizm-v-kyrgyzstane/>. – с загл. экрана.

В конкурентной среде гостиничного бизнеса стандарты и классификация играют важную роль. В Кыргызстане присвоение звезд или разрядов в отношении стандарта классификации гостиниц, принятого странами СНГ в 1994 году, регламентируется Центром стандартизации и метрологии при министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики (Кыргызстандарт). К сожалению, из-за того, что она полностью добровольная и стандарты утратили актуальность, в настоящее время в Бишкеке есть только одна гостиница, имеющая подтвержденную звезду.

В связи с недостаточной разработанностью туристического законодательства Кыргызстана, а также нехваткой квалифицированных специалистов в гостиничном бизнесе Бишкека, складывается ситуация не соответствующая принципам чистой и адекватной конкуренции. По этой причине был проведен анализ состояния управления и организации гостиничного бизнеса республики и города Бишкек, и получены следующие результаты (рисунок 2.1)

Как видно из схемы, гостиница самостоятельно взаимодействует с органами государства, но не имеет никаких контактов с департаментом туризма, Фондом развития туризма и Кыргызстандартом. Также стоит отметить что гостиничный бизнес не имеет постоянных и тесных связей с отраслевыми ассоциациями.

Неконтролируемое со стороны государства качество обслуживания и предоставляемые услуги гостиниц, с одной стороны, конкурентная среда с другой стороны, создают условия для разработки и предоставления большого количества услуг в гостиницах. В связи с этим были проанализированы предоставляемые услуги 5-и 4-звездочных гостиниц и обнаружено что в целом они не сильно отличаются друг от друга. Например, все номера 5-звездочных отелей Бишкека оснащены кондиционерами, сейфами, мини-барами, средствами гигиены, текстилем, телевизором, феном, чайным и чайным набором. В дополнение к стандартным услугам в каждом номере отеля Orion есть кофемашинка, в номерах отеля Nyatt есть набор для глажки, а в отеле Sheraton предоставляется бесплатный велосипед. 4-звездочные отели столицы отличаются от 5-звездочных с точки зрения небольшого конференц-зала, номеров НДС, отсутствием фитнеса, спа и бассейна.

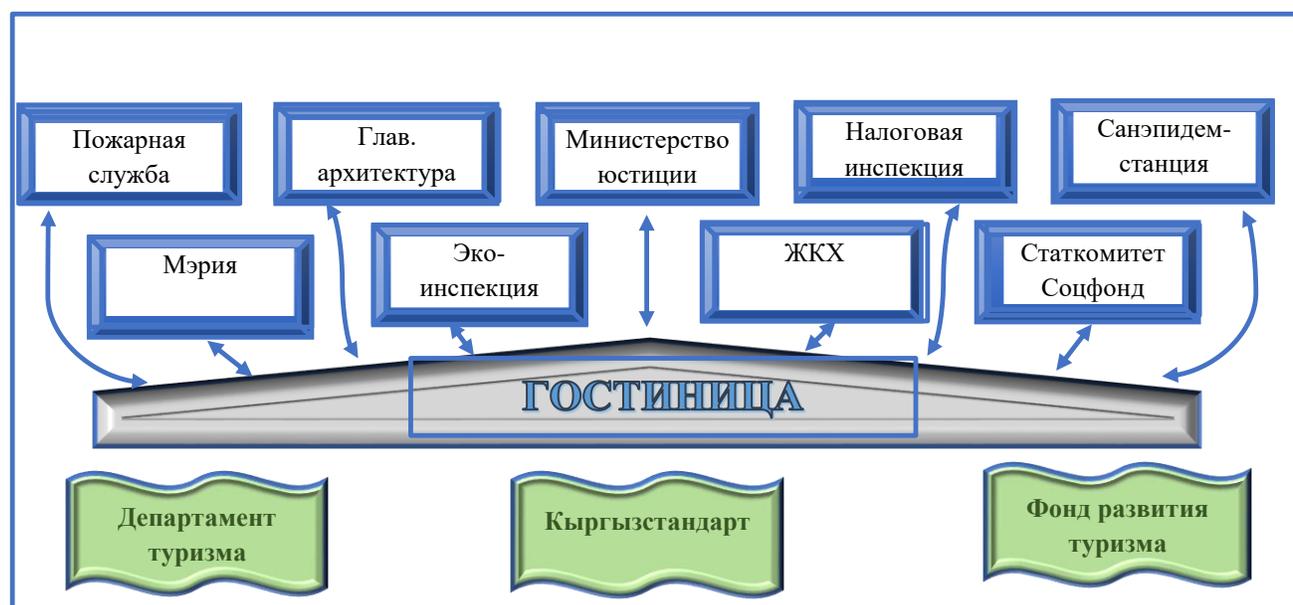


Рисунок 2.1. Государственное управление гостиницами Бишкека

Источник: составлено автором

Учитывая сложность управления гостиничным бизнесом в Бишкеке, из-за его принадлежности к сфере услуг, можно подчеркнуть необходимость комплексного рассмотрения маркетинговых, производственных, инвестиционных, бухгалтерских и кадровых особенностей [Асанова К. Т. Мейманканалардын башкаруусунда өзгөчөлүктөр [Текст] / К. Т. Асанова, М. Т. Кадыралиев // Вестник КЭУ. - 2016. - № 3 (37). - . С. 253-256.]. Принимая во внимание данные факторы следует проводить обучение на постоянной основе, использовать стандарты и чек листы, которые откроют путь к эффективному управлению качеством обслуживания, обеспечат высокую конкурентоспособность и надолго останутся в памяти туристов.

В настоящее время в гостиничном секторе Кыргызстана и туристическом секторе страны в целом расширяется использование национальных ценностей. Продление срока отдыха туристов в соответствии с международной практикой осуществляется в рамках дифференциации и диверсификации туристского продукта. Исходя из этого были проанализированы туристские ресурсы в Бишкеке и его окрестностях по природным и рукотворным показателям, в результате чего были предложены тур продукты. В таблице 2.4 представлены природные ресурсы столицы и его окрестностей, а также тур продукты связанные с ними.

2.4 - таблица. Природные туристские ресурсы и туристские продукты города Бишкек и его окрестностей

Природные ресурсы туризма	Тур продукты
Природный парк Ала-Арча; Сейил парк; Ущелье Кегети; Ущелье Алаамидин; Ущелье Белогорка; Чункурчак; Татыр; Озеро Адыгене; Горячие источники: Теплые ключи, Воронцовка, Ысык-Ата. Реки: Чуй, Алаамидин, Ала-Арча, Сокулук, Кичи Кемин, Ысык ата	Альпинизм, трекинг, кемпинг; Лыжные базы: Зил, Нооруз, Супара, Орловка, Байтик; Рафтинг (Чоң Кемин); Скалолазание; Фотоохота; Прогулки по паркам и заповедникам; Наблюдение за животными и птицами; Наблюдения в ботаническом саду; Экологические исследования и туры; Обзор Млечного пути; Тур “Ночное небо”; Встреча рассвета на природе; Сбор лекарственных трав. Фестивали и игры: игры кочевников, фестивали Оймок, Оймо и др. Фестивали.

Источник: составлено автором.

Тур продукты как фото охота, зорбинг, наблюдение за Млечным путем, наблюдение за дикими животными и природой, эко-туры, тур по изучению лекарственных растений, которые пока являются редкими на территории республики.

Ресторанный сектор в Бишкеке оказывает значительное влияние на развитие туризма. В настоящее время комплекс общественного питания сочетает в себе культурные элементы с основными продуктами питания, что повышает его ценность в туризме и выходит на передний план в выборе туристических направлений. При этом кухня, которая считается элементом культуры, является важным ресурсом культурного туризма. Предоставление таких услуг положительно скажется не только на заполнении гостиниц, но и внесет большой вклад в развитие туризма в целом, а также в сохранение традиций и обычаев кыргызского народа.

Местные кухни, которые сохраняют свои аутентичные черты и отражают цивилизацию общества от прошлого до настоящего, очень важны с точки зрения туризма. Использование гастрономических продуктов в рамках культурного туризма не только служит развитию туристической отрасли страны, но и может способствовать повышению культурной ценности кыргызской кухни, продолжению расширения ассортимента местных продуктов питания и напитков, оживлению местной экономики и развитию возможностей для занятости.

В третьей главе «Развитие гостиничного бизнеса города Бишкек и его управление» проанализированы перспективные пути устойчивого развития международного гостиничного бизнеса и разработан прогноз роста гостиничного сектора города Бишкек до 2030 года. Подготовлены основы методики повышения эффективности гостиниц “Колесо баланса” и разработан бизнес-план гостиничного комплекса “Байтик”, включающий в себя микро-отель, капсульный отель и юрточный городок. Также представлен инвестиционный план с пессимистичным, реалистичным и оптимистичным расчетом окупаемости инвестиций и сделан расчет рентабельности гостиничного бизнеса. Организационная структура предлагаемого гостиничного бизнеса разработана по системе “Холократия”, также была подготовлена “этно-анимационная программа”.

В работе была использована программа Eviews-13 для прогнозирования роста гостиничного сектора столицы. В результате эконометрического метода исследования было установлено что гостиницы, гостевые дома, койко места, номера, а также количество туристов и доходы от них будут устойчиво расти, что показано ниже, в таблице 3.1.

3.1 - таблица. Прогноз развития гостиничного бизнеса города Бишкек

Год	2023 факт	Прогноз						
		2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Гостиницы $Y = a+bt+u$	165	173	182	191	200	210	219	228
Гостевые дома $Y=a+bt^2+u$	114	130	145	161	178	196	216	237
Койко место (тыс) $Y = a + bt^2+cd+u$	9,1	10,3	11,5	12,8	14,2	15,7	17,3	18,9
Номерной фонд (тыс) $Y = a + bt^2+cd+u$	6,2	7,0	7,8	8,8	9,7	10,8	11,8	13,0
Количество туристов (тыс) $Y = a + bt+cd+u$	138,4	148,7	159,0	169,3	179,7	190,0	200,3	211,0
Доход от деятельности гостиниц (млн сом) $Y = a + bt+cd+u$	3,6	3,8	4,0	4,2	4,4	4,6	4,8	4,9

Источник: составлено автором

Результаты приведенного в таблице прогноза получены с помощью простой регрессионной модели и определены, что показатели развития гостиничного бизнеса в Бишкеке к 2030 году в сравнении с 2023 годом вырастут в 1,4 – 2,1 раза.

Ниже представлена модель оценки эффективности деятельности гостиниц по нескольким аспектам (рисунок 3.1). В созданной модели за основу была взята BSC модель, которая охватывает важные для эффективной деятельности отелей области. Например, процент таких показателей, как постоянные клиенты, жалобы и повторные покупки, позволяют получить реалистичное представление об уровне удовлетворенности клиентов и взаимоотношениях компании с клиентами. Внутренние бизнес-процессы, с другой стороны, включают производительность труда, количество ошибок и время производства, финансовые показатели оцениваются по заработанным денежным средствам, а персонал предприятия оценивается по знаниям, полученным в области туризма, уровню удовлетворенности работой, лояльности к предприятию, профессиональным и межличностным навыкам.



Рисунок 3.5. Модель оценки гостиничной деятельности (BSC)

Источник: составлено автором

Также в данной работе представлена методика оценки эффективности отделов гостиниц “Колесо баланса” которая дает реальную картину работы отдела на основе ответов к разработанным 80 вопросам. По результатам опроса пяти руководителей 4х звездочных гостиниц о деятельности отдела Приема и размещения (FO) было выявлено что разработанная методика позволяет оценить реальную картину деятельности отдела, что позволит в кратчайшие сроки исправить пункты оставшиеся без ответа, тем самым повысить эффективность отдела. Ниже отражены результаты опроса руководителей по работе отдела Фронт офис 4 звездочных гостиниц (рисунок 3.2).

Для анализа работы отдела Хаускипинг был проведен опрос в пяти 3х звездочных гостиницах, расположенных в Бишкеке. В этом опросе были получены ответы на 80 вопросов по таким темам, как “профессиональная химия”, “оборудование и инвентарь”, “стандарты уборки”, “особенности персонала и командная работа”, “мотивация”, “условия труда”, “безопасность”. Также для определения кризисной готовности гостиничного бизнеса Бишкека в октябре – ноябре 2023 года проведен опрос в двадцати двух 3, 4 и 5-звездочных отелях города. Анализ показывает, что колесо работы отдела Хаускипинг и Антикризисного управление гостиниц далеки от идеала как и на рисунке что показан выше. Стоит отметить что руководители гостиниц участвовавшие в опросе отмечали легкость и удобство методики для проведения внутреннего аудита персоналом, который не имеет специального образования по направлению туризм и гостиничная деятельность.



Рисунок 3.2. Колесо баланса отдела Фронт офис в гостиницах 4 звезды Бишкека

Источник: составлено автором

Успех гостиниц зависит от внутренних и внешних факторов и здесь важную роль играет государственное регулирование. В связи с этим разработана и предложена модель государственного регулирования гостиничного бизнеса г. Бишкек (рисунок 3.3).

Гостиницы, как показано в модели ниже, сначала регистрируются в Министерстве юстиции и затем обращаются в единое окно Стратегического центра развития туризма. Вначале центр должен получить статус “предприятие туризма” и согласовать категорию гостиницы в Кыргызстандарте. Затем направляется запрос для подготовки соответствующей документации в Национальный статистический

комитет, налоговую службу и Соцфонд, а затем направляет информационное письмо о новом предприятии в Фонд развития туризма и в санэпидемнадзор. После этих этапов, работы по открытию гостиницы, идут по существующей системе, например, гостиница обращается в Мэрию по рекламным или территориальным вопросам, а в Главархитектуру для внесения изменений в здании. Также необходимо заполнить соответствующую документацию по вопросам пожарной безопасности и коммунального хозяйства. Стоит отметить особую роль отраслевых ассоциаций, так как сильные ассоциации могут обеспечить быстрое решение многих отраслевых проблем и влияют на повышение качества продукции.

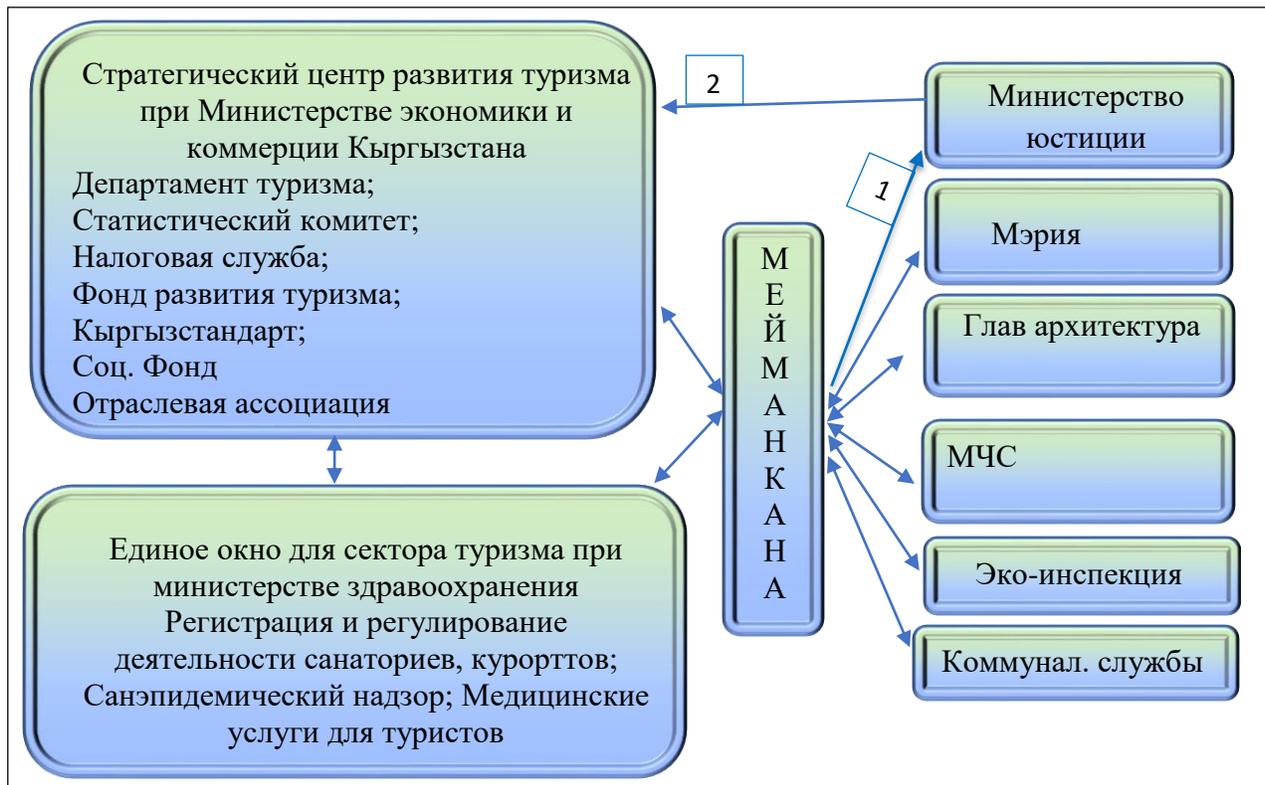


Рисунок 3.3. Модель государственного регулирования гостиниц Бишкека

Источник: составлено автором.

С каждым днем растет количество туристов приезжающих в Бишкек и желающих отдыхать в живописных предгорьях или около водоемов. С целью развития туризма и гостиничной деятельности, а также принимая во внимание вышеизложенное, был разработан инвестиционный бизнес – проект гостиничного комплекса, который включает в себя капсульный и микро отели и юрточный лагерь. По каждому виду гостиницы была подготовлена смета и в таблице 3.2 отражены основные показатели инвестиций. Гостиничный комплекс “Байтик” как пилотный проект, будет построен на окраине города Бишкек, в селе Байтик.

Как видно из приведенной ниже таблицы, на основной капитал гостиничного комплекса “Байтик” требуется 3893,7 тысяч сом. Эта сумма рассчитана на основе нынешних рыночных цен, и как видно из таблицы 3.2, более половины суммы используется для строительства микро и капсульного отеля, а также для закупа юрт.

Таблица 3.2 – Основные инвестиционные показатели гостиничного комплекса “Байтик”

Наименование	Тысяч сом
Маркетинговые инвестиции (брендбук, вывеска, указатели)	50,0
Смета Микро-отеля	1002,7
Смета капсульного отеля	240,0
Смета уборных	530,5
Смета душевых кабин	597,5
Посуда и кухонный инвентарь	118,0
Оборудование гостиничных номеров	365,1
Юрта 65 голов *3 (с деревянным полом и убранством)	690,0
Юрта 120 голов *1 (с деревянным полом и убранством)	300,0
Итого	3893,7

Источник: составлено автором.

Окупаемость инвестиций рассчитана в двух вариантах сроком до 5 лет и приведены ниже, в таблицах 3.3 и 3.4.

Таблица 3.3 - Срок окупаемости гостиничного комплекса “Байтик” (рост заполняемости на 10% ежегодно)

1 вариант	1-сезон	2 -сезон	3 -сезон	4 -сезон	5-сезон
Загрузка отеля	20%	30%	40%	50%	80%
Годовая выручка	1932,0	2898,0	3864,0	4830,0	7728,0
Постоянные расходы	1491,2	1491,2	1491,2	1491,2	1491,2
Переменные расходы	32,4	48,6	64,8	81,0	129,6
Чистая прибыль	408,4	1358,2	2308,0	3257,8	6107,2
Чистая прибыль в сумме с предыдущим годом	408,4	1766,7	4074,7	7332,6	13439,8
Рентабельность	21,1%	46,9%	59,7%	67,4%	79%

Источник: составлено автором.

Как видно из таблицы, первый сезон гостиница работает с 20% загрузкой и каждый последующий сезон загрузка увеличивается всего на 10%. Если вначале рентабельность составляла 21,1%, то к пятому сезону она поднялась до 79%. При таком развитии событий инвестиции окупаются на третий год.

В следующей таблице произведен расчет окупаемости инвестиций гостиницы, которая из года в год принимает одинаковое количество туристов.

Стоит отметить, что даже при пессимистичном расчете инвестиции окупаются за 10 лет, а рентабельность не ниже 21%. Если гостиница начинает работать с 80% загрузкой, то инвестиции окупаются за 4 месяца (0.6 сезон).

Таблица 3.4 - Срок окупаемости гостиничного комплекса “Байтик” (при ежегодных одинаковых показателях заполняемости)

2 вариант	20%	30%	40%	50%	80%	100%
Годовая выручка	1932,0	2898,0	3864,0	4830,0	7728,0	9660,0
Постоянные расходы	1491,2	1491,2	1491,2	1491,2	1491,2	1491,2
Переменные расходы	32,4	48,6	64,8	81,0	129,6	162,0
Чистая прибыль	408,4	1358,2	2308,0	3257,8	6107,2	8006,8
Доход в месяц	58,3	194,0	329,7	465,4	872,5	1143,8
Окупаемость проекта в месяцах	66,7	20,1	11,8	8,4	4,5	3,4
Срок окупаемости в сезонах	9,5 сезон	2,9 сезон	1,7 сезон	1,2 сезон	0,6 сезон	0,5 сезон
Рентабельность	21,1%	46,9%	59,7%	67,4%	79%	82,9%

Источник: составлено автором

Планирование персонала гостиничного комплекса “Байтик” осуществляется по системе “холократия, при этом персонал набирается всего на три позиции (рисунок 3.4).



Рисунок 3.4. Организация управления гостиничного комплекса “Байтик” по системе холократия

Источник: составлено автором.

Для развития этно туристического направления, а также для ознакомления и полного погружения туристов в национальную культуру [Атышов К. А. Традиции народов в анимационных программах в гостиничных предприятиях как фактор развития туризма и укрепления межкультурных связей [Текст] / К. А. Атышов, К. Т. Асанова // Традиционные спортивные игры тюркских народов: сб. материалов XII межд. симп. – Бишкек, 2023. - С. 179-187] была разработана двухнедельная этно – анимационная программа. В таблице 3.5 представлен образец программы на одну неделю.

Таблица 3.5 - Этно - анимационная программа на неделю

День и время	Игры	Ярмарки / выставки, мастер классы (МК)	Традиционная кухня, мастер классы	Вечерние развлечения
	11:00-11:30	14:30-15:30	16:00-17:00	21:00-23:30
1	Стрельба из лука	Туш кийиз МК “Курак”	Каттама, чай из самовара	Игра «Ак чөлмөк»
2	Игра «Упай»	Ювелирное искусство МК “Чачпак”	Масляные токочи, кымыз	Ыр кесе
3	Арм-рестлинг	Лошади МК “Камчы”	Курут, шербет	Мелодии
4	Ордо	Шырдак МК “Оймо”	Бьжы, максым	Кара жорго
5	Тогуз коргоол	Охота МК “Томого”	Боорсок, чай с молоком	Акыны импровизаторы
6	Вышибалы	Боз үй, МК Uni Yurt	Калама, курма чай	Мелодии
7	Мас-рестлинг	Картины, МК Сөөк санаты	Бешбармак, ак серке	Качели

Источник: составлено автором.

Составленная программа дает туристам возможность познакомиться с национальными играми, развлечениями, искусством, традиционной кухней, поэтами-импровизаторами, манасчы, разными ремеслами, охотничьими традициями, искусством берейторов, музыкальными инструментами, мелодиями, песнями и танцами кыргызов. Разработанная этно анимационная программа дает возможность не только знакомства, но и приобретения опыта посредством полного погружения в культуру через проживание в аутентичной среде и участие в мастер классах, таких как создание национальных украшений и др.

ВЫВОДЫ

1. Гостиничный сектор является одной из основных составляющих современного туристического бизнеса, особенно важна его роль в расширении границ деловой, политической и научных сфер. Он также играет важную роль в развитии спорта, туризма и повышения качества жизни. Этот сегмент отличается способностью обеспечивать стабильный доход как на национальном, так и на глобальном уровне. В настоящее время 30% мировых расходов на туризм приходится на отели. В связи с этим были исследованы международный опыт в области повышения эффективности деятельности гостиничного бизнеса, организационные особенности, методы и стили управления.
2. Стабильность и качество предоставляемых услуг в гостиницах напрямую связаны с разработанными стандартами согласно классификации предприятия. В результате проведенного анализа систем классификаций и стандартов, современного гостиничного бизнеса, определена роль человеческого капитала, а

также выявлены проблемы в сфере безопасности и надежности предоставления гостиничных услуг.

3. За годы независимости Кыргызстана ежегодно в среднем прибавлялось по 44 гостиниц, большинство из которых, а также самые крупные, расположены в городе Бишкек. Установлено, что в условиях все более высокой конкуренции для устойчивого развития и повышения эффективности гостиниц необходима стандартизация качества обслуживания, а также увеличение количества предприятий, основанных на концепции устойчивого развития.

4. В результате количественного и качественного анализа гостиниц города Бишкек были внесены ряд рекомендаций по обслуживанию. Также были изучены природно-рекреационный потенциал и проанализированы тур продукты г. Бишкек и прилегающих к нему предгорных территорий, с учетом расширения его площади.

5. Исследование показало, что в Кыргызстане за последние 5 лет количество гостевых домов и гостиниц выросло на 4%, в Бишкеке гостиницы – на 8,2%, а гостевые дома несмотря на отсутствие роста в 2020 году, на 9,6%. Расчеты на основе экономико-математического метода показали что до 2030 года в гостиничном секторе города Бишкек будет продолжаться устойчивый рост. То есть ежегодно в столице будет открываться 9 новых гостиниц и 18 гостевых домов. Кроме этого рассматриваются открытие небольших гостиничных комплексов в предгорных районах столицы, где предусмотрено обслуживание туристов и горожан, согласно современным требованиям.

6. В условиях жесточайшей конкуренции разработанные дополнительные услуги открывают новые прогрессивные направления для развития гостиничного бизнеса. В то же время, как показывает практика, процесс создания и внедрения новых гостиничных услуг включает в себя анализ разных факторов и требует определенных исследований для его реализации. Поэтому, в данной работе были определены ключевые активы и основные факторы развития гостиничных комплексов, а также в целях повышения эффективности гостиничного бизнеса был разработан метод по оценке эффективности “колесо баланса”.

7. Известно что динамика роста малого гостиничного бизнеса в настоящее время значительно превышает показатели крупного гостиничного бизнеса. В соответствии с данной тенденцией был разработан бизнес проект небольшого гостиничного комплекса, строительство которого планируется на окраине города Бишкек. В разработанном проекте предложена смета строительства капсульного и микро отеля, а также юрточного городка. Сроки окупаемости инвестиций были рассчитаны в пессимистичном, реалистичном и оптимистичном прогнозе. Также для гостиничного комплекса “Байтик” была предложена организационная структура “холократия”, а для повышения значимости гостиничного комплекса была разработана этно-анимационная программа, как основной тур продукт, где за основу взяты национальные ценности кыргызов.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

В результате проведенных исследований по совершенствованию управления гостиничного бизнеса, были разработаны следующие практические рекомендации:

- результаты исследования гостиничного сектора г. Бишкек и материалы научно-теоретического комплексного анализа природных и туристических объектов, расположенных в окрестностях города, рекомендуется использовать государственными органами для стратегического планирования, формирования государственных программ развития туризма города Бишкек, а также местными туристическими агентствами при формировании новых тур продуктов;
- рост гостевых домов в городе Бишкек в последнее время превышает показатели гостиниц в 2 раза, что говорит о сформированной устойчивой конкурентной среде. Стоит отметить что качество предоставляемых услуг в гостиничном бизнесе зависит от внутренних и внешних факторов. Исходя из этого рекомендуется разработать и принять правительственную программу развития гостиничного бизнеса с учетом вышеизложенных факторов;
- несмотря на то что город Бишкек имеет достаточный потенциал для приема туристов, в предгорных районах столицы до сих пор нет туристических комплексов, способных полностью удовлетворить потребности иностранных туристов. Поэтому необходимо привлекать больше иностранных и местных инвестиций в строительство небольших гостиничных комплексов, на вводимых в территорию столицы местностях. Предлагаемый бизнес проект полностью отвечает современным требованиям, включает в себя три популярных на данный момент вида гостиничного бизнеса и рекомендуется использовать для привлечения местных и иностранных инвестиций. Строительство подобных гостиничных комплексов в сельских местностях республики будет способствовать привлечению большего количества туристов, увеличению прибыли и сбору налогов.
- с каждым годом все больше стран вводят туристический налог, который может быть в формате единичной платы за въезд в страну или город, включен в сумму билета транспортных средств или в стоимость оплаты гостиничного номера. Принимая во внимание то что в 2023 году в Бишкеке было предоставлено 324 тысяч койко суток, а по республике 640,7 тысяч, рекомендуется рассмотреть внедрение данного вида налога. Если назначить сумму налога 100 сом за проведенную ночь в гостинице, то в прошедшем году по республике было бы собрано 64,1 млн. сом, а в бюджет города поступило бы 32,4 млн. сом.
- для легкого и быстрого внутреннего аудита отделов гостиницы, рекомендуется использовать метод «колесо баланса», который был разработан в рамках данной научной работы и позволит точно определить эффективность, а также минусы в деятельности отделов, в результате которого возможно устранение проблем в короткие сроки.

- малым гостиничным предприятиям города Бишкек, а также республики, рекомендуется использовать систему управления “холократия”, что позволит повысить лояльность гостей из за высоких показателей эффективности, что в итоге положительно повлияет на увеличение дохода.
- для ведения гостиничной деятельности по принципам устойчивого развития необходимо наличие необходимых знаний у руководителей, а также разработанная документация с требованиями в данном направлении. В связи с этим рекомендуется открыть «Школу отельеров» при ассоциации КАТО и принять экомаркировку предложенную государству в рамках проекта «Модель эко-сертификации отелей в Кыргызстане», а также провести национальную эко – сертификацию гостиниц.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ ТРУДОВ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ:

1. **Asanova, K. T.** Kırgızistan turizminin geliştirilmesinde marka ve imaj algısının önemi [Text] / F. Şenol, K. Asanova // Вестник БГУ. - 2014. - №2 (32). – S. 328 – 333. Access mode: <https://www.researchgate.net/publication/378609868>
2. **Asanova, K. T.** Konaklama işletmeleri için tasarımın önemi: Kırgızistan - Bişkek otellerinde bir araştırma [Text] / F. Şenol, K. Asanova, Ş. Şenol // Вестник БГУ. - 2015. - №4 (30). – S. 267 – 271. Access mode: <https://www.researchgate.net/publication/378610642>
3. **Asanova, K. T.** The profile of human resources in hotel establishments: a research in Issyk-Kul and Osh regions of Kyrgyzstan [Text] / B. Erdem, K. Asanova // Вестник КЭУ. – 2016. - № 3 (37). – P. 257-262. Access mode: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28342632>
4. **Asanova, K. T.** Working With Whatsapp: A Case Study Of Its Use In Crosscultural Education Focusing On Tourism And Leadership [Text] / C. Deale, K. Asanova // Bishkek: Reforma, 2018. - No:1 (77), - P. 48-54. Access mode: <https://dergipark.org.tr/en/pub/reforma/issue/40378/482987>
5. **Asanova, K. T.** An assessment of eco hotel practices and green marketing perceptions: An eco-labelling model proposal for hotels in Kyrgyzstan [Text] / M. M. Kizanlikli, N. K. Margazieva, K. T. Asanova, İ. Gündoğdu // Journal of Cleaner Production. – 2023. – T. 420. (138438) – P. 1 - 12. Access mode: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652623025969>
6. **Асанова, К. Т.** Бишкек шаарынын 4 жана 5 жылдыз мейманканаалардын өнүгүү тенденциясы жана сунган кызматтары [Текст] / К. А. Атышов, К. Т. Асанова // Вестник КЭУ. – Бишкек, 2024. - № 1 (62). - С. 98-101. Кирүү режими: <https://www.researchgate.net/publication/378907163>
7. **Асанова, К. Т.** Бишкек шаарынын мейманкана бизнесинин өнүгүүсүнүн божомолу [Текст] / К. Т. Асанова, Ж. Ганиев, А. В. Бабосюк // Известия ВУЗов Кыргызстана. – 2024. - №1 (февраль). – 172-176-б. DOI:10.26104/IVK.2023.45.557 Кирүү режими: <https://www.researchgate.net/publication/383753491>

Асанова Кымбат Туратбековнанын 08.00.05 – тармактык экономика адистиги боюнча экономика илимдеринин кандидаты илимий даражасын изденип алуу үчүн «Бишкек шаарындагы мейманкана бизнесин башкарууну жакшыртуу» темасындагы диссертациясынын

РЕЗЮМЕСИ

Негизги сөздөр: мейманкана, башкаруу, натыйжалуулук, бизнес долбоор, капсул мейманкана, микро отель, боз үй, божомол, теңсалмактуулук чамгарагы, холократия, стандарт, Бишкектин туристтик ресурстары, этно - анимациялык программа, бизнес долбоор.

Изилдөөнүн объектиси: Бишкек шаарынын мейманкана бизнеси.

Изилдөөнүн предмети: Бишкек шаарынын мейманкана бизнесинин өнүгүү тенденциялары, башкаруусун жакшыртуу.

Изилдөөнүн методдору: системалык, салыштырмалуу, сурамжылоо, эксперттик баа берүү жана экономика-математикалык.

Изилдөөнүн максаты: Бишкектин мейманкана рыногун өнүктүрүү, алардын натыйжалуулугун жогорулатуу, башкаруу процесстерин жөнгө салуу жана келечектүү багыттарын экономикалык нукта негиздүү иштеп чыгуу менен теориялык-методикалык жактан, ошондой эле практикалык сунуштарды даярдоо.

Алынган жыйынтыктар жана алардын жаңылыгы: Бишкектин мейманкана сектору талданып тенденциялары аныкталды жана 2030 – жылга чейин божомолу жасалды, туристтик ресурстар иликтенип тур продукттар сунушталды, холократия башкаруу түзүмү мейманканалар үчүн иштелип чыкты, мейманкана бизнесин мамлекеттик жөнгө салуу жаатында модель иштелип чыкты, улуттук баалуулуктарды негиз алган этно – анимациялык программа иштелип чыкты жана “Байтик” мейманкана комплексинин бизнес долбоору сунушталды.

Колдонуу даражасы: мейманкана бизнесинин башкаруусун жакшыртууда, КТМУ Туризм факультетинин лекцияларында, “Кыргызстандагы мейманкана ишканаларын жиктөө модели” жана “Кыргызстандагы мейманканалардын эко сертификация модели” монографияларын жазууда, ошондой эле “Хаускипинг: башкаруу жана уюштуруу” окуу куралын басып чыгарууда колдонулган.

Колдонуу чөйрөсү: изилдөөнүн материалдары мейманкана секторун өнүктүрүү жана сапатын жакшыртууга багытталган мамлекеттик стратегиялык программалары менен саясатын иштеп чыгууда, мейманканалардын натыйжалуулугун баалоодо, өнүгүү концепциясын даярдоодо жана жаңы өндүрүм иштеп чыгууда, “Ишкердиктин негиздери”, “Меймандостук индустриясында сапат менеджменти”, “Мейманкана бизнесинде кризис менеджмент”, “Мейманканаларды башкаруу”, “Меймандостук индустрия маркетинги”, “Туруктуу туризм”, “Рекреация” дисциплиналарынын лекцияларын даярдоодо, бизнес долбоорлорду даярдоодо, жергиликтүү жана чет элдик инвестицияларды тартууда пайдаланышы ыктымал.

РЕЗЮМЕ

Диссертации Асановой Кымбат Туратбековны на тему: “Совершенствование управления гостиничным бизнесом города Бишкек”, представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – отраслевая экономика.

Ключевые слова: гостиница, управление, эффективность, бизнес-проект, капсульный отель, микро отель, колесо баланса, прогноз, холократия, стандарт, туристические ресурсы Бишкека, этно - анимационная программа.

Объект исследования: гостиничный бизнес Бишкека.

Предмет исследования: тенденции развития гостиничного бизнеса в Бишкеке и совершенствование управления.

Цель исследования: Развитие гостиничного рынка Бишкека и повышение их эффективности, регулирование процессов управления и подготовка теоретико-методических, обоснованных с экономической точки зрения рекомендаций по перспективными направлениям.

Методы исследования: экономические, сравнительные, систематические, обзорные, экспертно-оценочные и математические методы.

Полученные результаты и их новизна: Проанализирован гостиничный сектор Бишкека и сделан прогноз до 2030 года, изучены туристические ресурсы и предложены тур продукты, разработана структура управления гостиниц по системе холократия, разработана модель государственного регулирования гостиничного бизнеса, разработана этно – анимационная программа основанная на национальных ценностях, а также бизнес-проект гостиничного комплекса “Байтик”.

Степень использования: в совершенствовании управления гостиничным бизнесом, на лекциях факультета туризма КГМУ, при написании монографий “Модель классификации гостиниц в Кыргызстане” и “Модель эко сертификации гостиниц в Кыргызстане”, а также при издании учебника “Хаускипинг: управление и организация”.

Область применения: материалы исследования могут быть использованы при разработке государственных стратегических программ и политики, направленных на развитие и улучшение качества гостиничного сектора, разработке новых продуктов, оценке эффективности гостиниц, при подготовке лекций “Основы предпринимательства”, “Управление качеством в индустрии гостеприимства”, “Кризис менеджмент в гостиничном бизнесе”, “Управление гостиницами”, “Маркетинг индустрии гостеприимства”, “Устойчивый туризм”, “Рекреация”, а также бизнес-проектов и привлечении местных и иностранных инвестиций.

SUMMARY

dissertation of Asanova Kymbat Turatbekovna on the topic «Improvement hotel business management in Bishkek» submitted to the competition for the degree of candidate of economic sciences in the speciality 08.00.05 – sectoral economics

Keywords: hotel, management, efficiency, business project, capsule hotel, micro-hotel, balance wheel, forecast, holocracy, standard, Bishkek tourist resources, ethno - animation program.

Object of research: Bishkek hotel business.

Subject of research: development trends of the hotel business in Bishkek and management improvement.

Purpose of the study: Development of the hotel market in Bishkek and increasing their efficiency, regulation of management processes and preparation of theoretical and methodological, economically sound recommendations on promising areas.

Research methods: economic, comparative, systematic, review, expert evaluation and mathematical methods.

The results obtained and their novelty: The hotel sector of Bishkek was analyzed and prepared forecast until 2030, tourism resources were studied and proposed tour products, a hotel management structure was developed according to the holocracy system, developed a state regulation model of the hotel business, developed an ethno-animation program which based on national values, prepared business project "Baytik".

Degree of application: at lectures of Tourism Faculty - KTMU, were used in the publication of monographs "Model of classification of hotel enterprises in Kyrgyzstan", "Model of eco-certification hotels of Kyrgyzstan" and the study guide "Housekeeping management and organization".

Fields of application: the research materials can be used in the development of state strategic programs and policies aimed at improving the quality of the hotel sector, preparing a development concept and developing a new tour product, evaluation the efficiency of hotels, on the lectures "Fundamentals of entrepreneurship", "Quality management in the hospitality industry", "Crisis management in the hotel industry", "Hotel Management", "Marketing of the hospitality industry", "Sustainable tourism", "Recreation", during the preparation of business projects for attracting local and foreign investments.



Формат 60x84 1/16
Бумага офсетная «Times». Объем 1,75 п.л.
Печать офсетная. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии КЭУ им М.Рыскулбекова