

**REPORTS OF THE NATIONAL ACADEMY OF SCIENCES
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

ISSN 2224-5227

<https://doi.org/10.32014/2020.2518-1483.21>

Volume 1, Number 329 (2020), 160 – 167

УДК 338.48
МРНТИ 71.35.75

**Zh.K. Mizambekova, A.A. Zhakupov,
K.B. Zhumanazarov, M. Toloubay, K.T. Tulegenova**

The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan
zhamilya1952@mail.ru, kaseke63@inbox.ru, marzhan-1010@mail.ru, Say.84@mail.ru

**STATE OF DEVELOPMENT
OF THE HOSPITALITY INDUSTRY
IN THE NUR-SULTAN CITY**

Abstract. In this paper an assessment of the state of the hospitality industry of Nur Sultan city is given. The authors note that there is a positive dynamics of the increase in the hotel room inventory in the industry in the period under review, at the same time they note that there is a low degree of workload in accommodation facilities for guests of the capital of Kazakhstan in comparison with the capitals of other countries. The analysis of the subjects of the hospitality industry of the city by the indicators of their number, the distribution of their belonging to the category were carried out. It was revealed that in the structure of the accommodated guests, Kazakhstanis coming from other regions are dominated. At the same time, the analysis shows a gradual increase in the share of foreign tourists in the overall structure of accommodated guests in hotel facilities. As a constraint to the development of the hospitality industry in the capital the unfair competition in the market has been marked, due to the presence of the daily rent apartments illegally handed by individuals. First of all, this circumstance makes it difficult to conduct a real assessment of the market size of the hospitality industry in Nur-Sultan city, secondly, deprives guest accommodation of potential customers due to lower prices for illegal daily rent of apartments. In addition, the results of the analysis of the pricing policy of the capital's accommodation facilities show the inadequacy of pricing for their services.

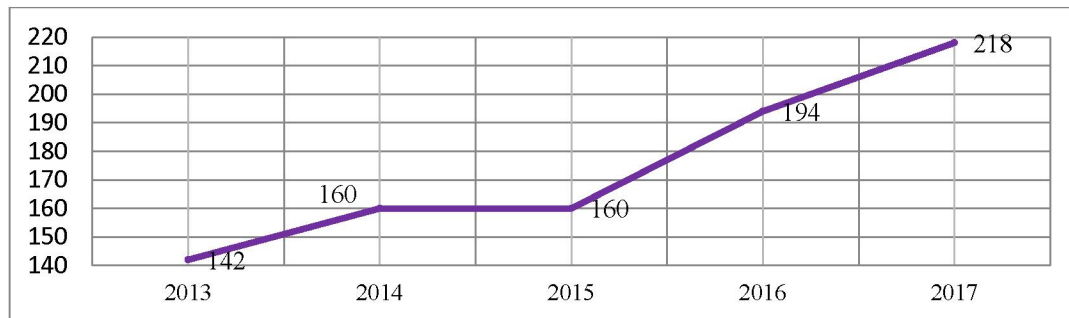
Key words: hospitality industry, tourism, hotel facilities, accommodation facilities.

Introduction. Tourism is a priority for the development of the economy of Kazakhstan, and primarily because of its non-resourceful orientation. Successful implementation of strategies and programs for the development of this industry will significantly strengthen the country's economy, its positive image in the world, and reduce the problems of employment [1]. The present area includes a number of important components, the degree of development of which affects the efficiency of the entire industry. The most important of these is the hospitality industry. Today, the hospitality industry in Kazakhstan has been little studied, despite the fact that, in combination with tourism, it is a priority in the country's economy.

Since gaining the status of the capital, the flow of tourists from other regions of Kazakhstan and other countries for various purposes has naturally increased in Nur-Sultan city. In this regard, the demand for hospitality industry facilities has increased, while the requirements for the quality of service in them by tourists have increased markedly. Thus, the hospitality industry market began to increase, and competition between tourist accommodation facilities intensified. However, the development potential of this industry is not fully utilized due to the imperfection of the hospitality industry management and a number of other problems. In our study, in the function of a hotel industry, we understand the type of economic activity, including the provision of services and the organization of short-term accommodation in hotels, motels, campsites and other accommodation facilities for remuneration [2]. The purpose of present article is to assess the state of the hospitality industry in Nur-Sultan city and determining the prospects for its development. The object of the study are accommodation facilities for tourists Nur-Sultan. The subject of the study is a system of organizational and economic relations arising from the provision of tourist accommodation services in hotel facilities.

Methods. The study is based on the use of methods of comparison, analysis and synthesis, induction and deduction. The research information base was compiled by the Department of Statistics for Nur-Sultan city of the Committee on Statistics of the Ministry of National Economy of the Republic of Kazakhstan.

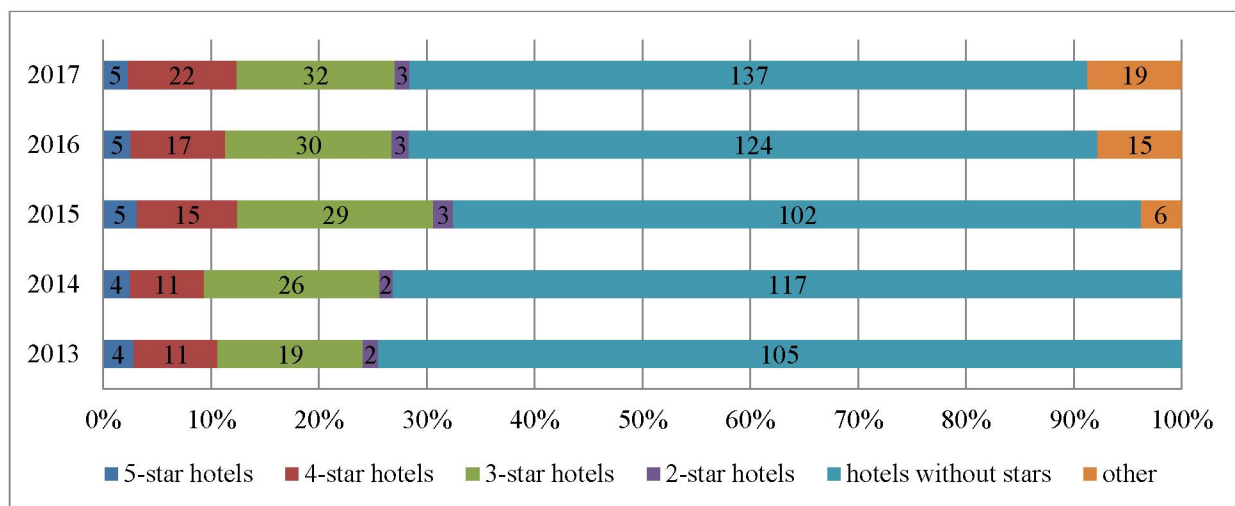
Results and discussion. Currently, the home industry of hospitality of Nur-Sultan city undergoes qualitative changes in terms of the diversity of service and comfort, in improving the technological processes of service. Today, the hospitality industry is one of the important sectors of the city's economy that are developing dynamically (Figure 1).



Note - compiled from the data [3]

Figure 1 - Dynamics of the number of hotel facilities in Nur-Sultan city in 2013-2017, units

As presented in Figure 1, in 2014-2015, 160 hotels were operating in Nur-Sultan city; in subsequent years, their number has been constantly growing. As one can see, despite the slowing pace of economic development, income loss of the public, new hotel facilities are entering the market. So, already in 2017 their number reached to 218 units. Visual data on the structure of these objects are presented in Figure 2.



Note - compiled from the data [3]

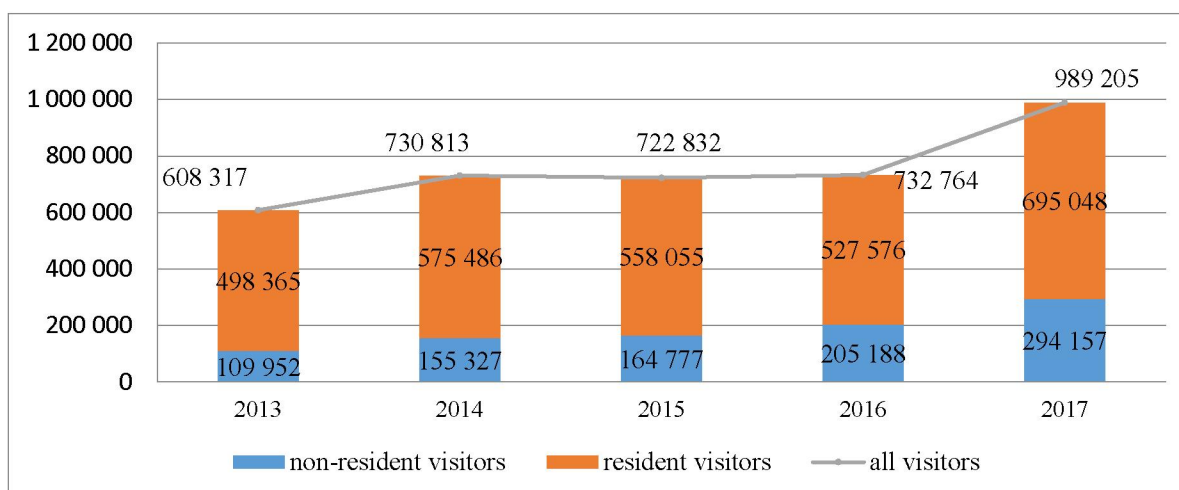
Figure 2 - The structure of hotel facilities in Nur-Sultan city by category

As the data in Figure 2 demonstrate, the increase in the number of hotel facilities in the city is due to an increase in hotel facilities that do not have a category or other places of residence. So, if in 2013 the number of objects without categories was 105 units, then in 2017 it increased by more than 30%, amounting to 137 units. It can be assumed that these properties are in demand due to a more affordable pricing policy. Other places of residence include daily rented apartments, campsites and hostels. If in 2013-2014, there were no last ones, in 2017, 19 hostels and campsites were provided services. As for hotels with categories, average growth rates show 3 and 4 star hotels. 1-star hotels on the market of Nur-Sultan city is completely absent.

Number of 5-star hotels in the Nur Sultan city is 8 units as of 01.09.2019. They are - The St. Regis Astana Beijing Palace Soluxe Astana, Rixos President Astana, Radisson Hotel Astana, Apartment on Kunaeva Astana Marriott, Ritz Carlton Astana, and Hilton Astana. As experts of the DAMU Research Group establish the research agency state, the appearance of the latter in the future will affect the occupancy of hotels of this category, which may decrease by 40-50%. As for hotels without stars, they do not meet the requirements of the hotel for business people who are most visited by these cities. All these factors work against this business in Kazakhstan [4].

There are international standards for hotels regardless of the star category to which the hotels belong. But many metropolitan entities in the hospitality industry do not adhere to these rules. Regardless of which star category the hotel belongs to, its name and category should be indicated on the facade and must be displayed in the night-time [5]. Here you can often see just the inscription "hotel", without a name and an indication of the star category. Many hotel buildings are rented in residential buildings, many look gray, faceless and monotonous. And this is only a small part of those requirements that are often ignored.

Nevertheless, the dynamics of the development of hospitality industry in Nur Sultan city is positive. If in 2013 the number of visitors to the hospitality industry amounted to 608,317 people, then according to the results, their number for the first time reached to 989,205 people (Figure 3).

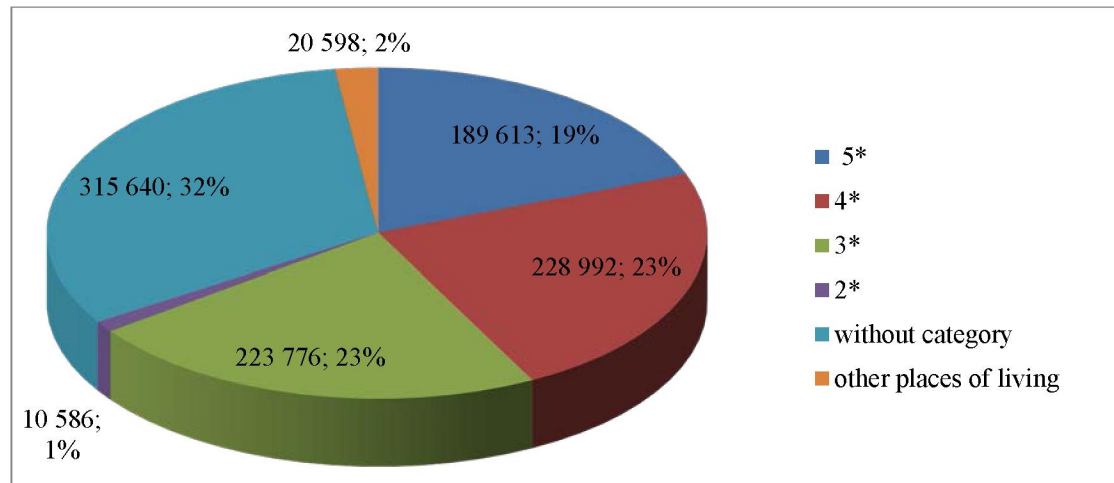


Note - compiled from the data [3]

Figure 3 - The number of visitors served in hotels of Nur Sultan city

There is an increase in visitors both from the regions of the Republic of Kazakhstan and from abroad. Moreover, residents of the Republic of Kazakhstan prevail in the structure of visitors to hotel facilities. However, the ratio of residents and non-residents among visitors to hotel facilities changes every year: if in 2013 it was 4.53 to 1, then in 2014 it was 3.7 to 1, 2015 was 3.38 to 1, 2016 - 2.57 to 1, 2017 - 2.36 to 1. In other words, in 2017 for 100 non-resident visitors to hotel facilities in the capital, there were 236 resident visits, whereas in 2013 for 100 non-residents, there were 453 residents. Thus, the analysis made it possible to establish a noticeable increase in non-resident visitors. This could be facilitated by such factors as the holding of various kinds of events for recognizing the capital, as well as the international specialized exhibition EXPO-2017, the annual Astana Economic Forum, the appointment of Nur-Sultan city is a meeting place for delegations to resolve international conflicts, expanding the boundaries of international cooperation between universities in Nur Sultan city, etc.

From the presented Figure 4 it can be seen that 32% of the capital's guests or 315,640 people in 2017 preferred to stay in hotels without category. In the category of 3-star and 4-star hotels, 23% of all guests of the capital were accommodated. 19% of the guests of the capital used the services of top-class hotels, when only 1% of the guests stayed in 2-star hotels. The remaining 2% of guests or 20598 people were accommodated in rented apartments, hostels and campsites.



Note - compiled from the data [3]

Figure 4 - The number of visitors served in accommodation facilities by category

Number of room inventory of Nur-Sultan city in 2017 increased by 50.1% compared to 2013, amounting to 8244 units (table 1).

Table 1 - Utilization of the hospitality industry facilities of Nur Sultan city

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Rates of growth,% | |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------|-------------|
| | | | | | | 2017 / 2013 | 2017 / 2016 |
| Number of rooms, | 5 492 | 6 383 | 5 949 | 7 002 | 8 244 | 150,1 | 117,7 |
| One-time capacity, guest nights | 9 134 | 10 346 | 9 326 | 12 183 | 14 917 | 163,3 | 122,4 |
| Provided room-nights | 783 985 | 999 689 | 888 202 | 1023830 | 1692712 | 215,9 | 165,3 |
| Workload,% | 33,9 | 27,7 | 26,9 | 27,6 | 31,4 | 92,6 | 113,8 |

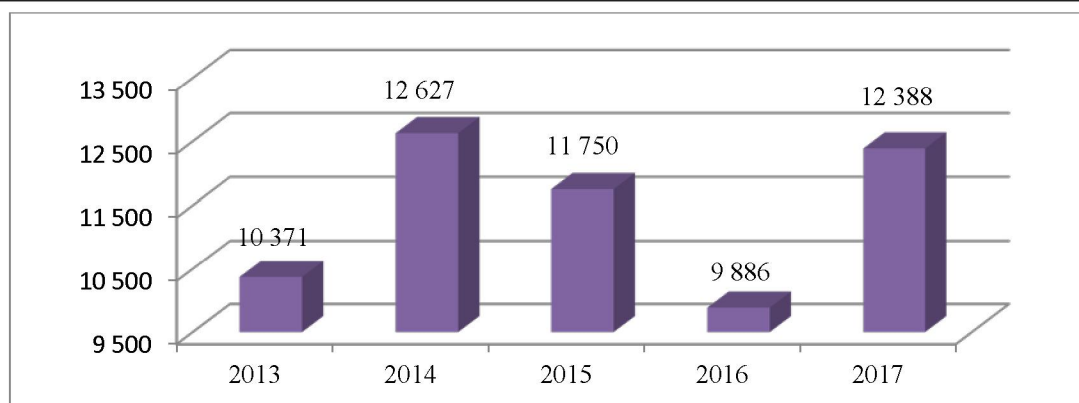
Note - the table is compiled from the data [3]

Despite the dynamic increase in the number of room inventory and the number of guest nights in accommodation facilities for guests in Nur-Sultan city, there is a low workload in the number of room inventory. So this indicator for Nur-Sultan city in 2017 amounted to only 31.4%. For comparison, the figure present in Moscow city is - 76.6% [6], in Prague city - 71 %, in Budapest city - 76%, in London city - 81% [7].

Due to the low occupancy of the room inventory due to insufficient demand, the question arises of a tough pricing policy for hotel complexes. Data on the average cost of room-nights in guest accommodation facilities are shown in Figure 5.

The data in Figure 5 show the non-intended dynamics of changes in the average cost of guest nights. If in 2014 it increased by 2256 Kazakhstan tenge in comparison with the previous year, then in 2016 prices were below the level of 2013. From our point of view, this is due to the entry of 22 new hotels without category into the market and 9 other guest accommodations, the cost of which is much lower. In 2017, the average cost of guest nights increased by 25.3%, amounting to 12388 Kazakhstan tenge. And this is happening against the background of an increase in the number of both budget hotels and hotels with category.

According to the official prices published on the Booking.com hotel reservation site, the cost of one night in a regular room with double occupancy in 5-star hotels of Nur-Sultan city is in the range from 46053 to 82,800 Kazakhstan tenge. The average prices of such rooms in 3-star hotels reaches 30,240 Kazakhstan tenge, while the same rooms in 4-star hotels can be rented for 13,662 Kazakhstan tenge [8].



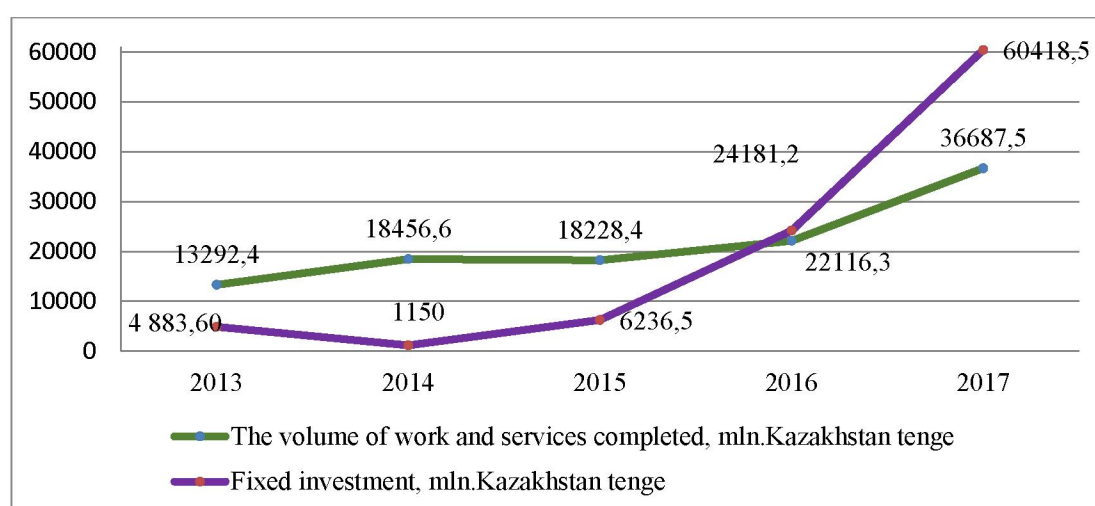
Note - compiled from the data [3]

Figure 5 - The average cost of 1 guest nights in guests accommodation facilities in Nur Sultan city

The effective functioning of the hotel business today is hindered by a small number of three and four-star hotels, with attractive pricing, and having a full range of services that meet international standards. It is related to the fact that investors prefer to master the niche of elite hotels that require large investments, but also bring big dividends - 5-star hotels earn on additional services: hold conferences, receptions, presentations and other corporate events. In large cities, almost all hotels with large numbers of rooms are represented in the upper price segment and have 4–5 stars [9].

Inconsistency in price and quality of services is the main problem of the hospitality industry in Nur Sultan city. This problem is associated with the lack of qualified personnel and a competent hotel management system, as well as the lack of a unified system of qualification and assignment of category of accommodation facilities.

According to the data presented in Figure 6, in general, there is a positive growth in revenues of the capital hospitality industry: in 2013 it amounted to 13,292.4 million Kazakhstan tenge, and in 2017 reached 36,687.5 Kazakhstan tenge. Regarding fixed investment in the hospitality industry of Nur-Sultan city, then their volume increased markedly in 2016-2017. Moreover, during this period, the volume of investment in fixed assets significantly exceeded the volume of services and work performed in the hospitality industry. The appearance of new hotel facilities could influence this as a result of increasing the attractiveness of the hospitality industry for investors, due to the holding of an international exhibition.



Note - compiled from the data [3]

Figure 6 - The volume of work and services performed by subjects of the hospitality industry in Nur Sultan city.

Despite the dynamic development of the hospitality industry in Nur-Sultan city, there are systemic problems that impede the development of the metropolitan hospitality industry. As a similar problem, shady business in this industry can be noted. If foreign tourists use the services of guest accommodation facilities that work officially, the preferences of domestic tourists in this regard are heterogeneous. Individuals illegally rent their apartments for rent, offering lower prices. The prevalence of the Internet, the emergence of several intermediary and advertising sites makes it easy for resident-visitors to find in advance unscrupulous landlords of such apartments. As a result, officially operating enterprises in the hospitality industry are losing their potential customers, thereby reducing their potential revenue. Accordingly, there is a lack of taxes in the city budget.

Conclusion. The situation in the hospitality industry in Nur-Sultan city reflects, in our opinion, the general state of the tourism industry. It, as a separate branch of the economy, took place in form, but not in content. In addition to raising the level of Kazakhstani hotels, it is also necessary to solve problems with improving the legal framework governing tourism, the problems of accessibility and safety of transport, the formation of an attractive image of a country abroad, and improving the training system for the hospitality industry. Moreover, the state should play the most important role in the implementation of these measures.

As of today, in order to successfully compete with the well-known representative offices of hotel chains, the home business has all the necessary material and intellectual resources. The solution lies in combining the best achievements of the global hotel management with traditional cultural features. Using the accumulated world experience, it is necessary to create and develop Kazakhstani management based on a careful attitude to people, competent planning of activities, development and use of innovations and achievements in the field of high technology.

**Ж.К. Мизамбекова, А.А. Жакупов,
К.Б. Жуманазаров, М. Толоубай, К.Т. Тулегенова**

Қазақ технология және бизнес университеті, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан Республикасы

НҰР-СҰЛТАН ҚАЛАСЫНДАҒЫ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНЫҢ ДАМУ ЖАҒДАЙЫ

Аннотация. Тақырыптың өзектілігі менеджменттің жетілдірілмегендігі және тағы басқа мәселелердің әсерінен Қазақстан астанасындағы қонақжайлылық индустриясының даму әлеуетінің толық пайдаланбауымен байланысты. Мақаланың мақсаты – Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясының даму жағдайына баға беру және оның даму басымдықтарын анықтау. Зерттеу объектісі – Нұр-Сұлтан қаласындағы туристерді орналастыру объектілері. Зерттеу пәні – қонақүйлік объектілерінде туристерді орналастыру қызметін көрсету барысында туындайтын ұйымдық-экономикалық қатынастар жүйесі. Зерттеу салыстыру, талдау, индукция және дедукция әдістерін қолдануға негізделген. Зерттеудің ақпараттық базасы Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитетінің Нұр-Сұлтан қаласы бойынша статистика департаменті деректерінен құралды.

Мақалада Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясының даму жағдайына баға берілген. Авторлар индустрияның номерлік қоры көлемінің оңтайлы серпіндік өсуін көрсете отырып, басқа мемлекеттердің астаналарымен салыстырғанда, Қазақстанның астанасындағы қонақтарды жайғастыру объектілерінің толтырылу дәрежесі төмен екенін көрсетті. Осыған байланысты, астаналық қонақтарды жайғастыру объектілерінің бағалық саясатына талдау жүргізілген, оның нәтижелері олардың қызметтеріне бағаны қалыптастырудың бірегейсіздігін көрсетті.

Жайғастырылатын қонақтардың құрылымында Қазақстанның өзге аймақтарынан келетін қазақстандықтардың үлесі басым екендігі көрсетілген. Солай бола тұра, жүргізілген талдау көрсеткендей, қонақүйлік объектілерде жайғастырылған қонақтардың құрылымындағы шетелдік туристердің үлесі біртіндеп артып келеді. Оған ықпал еткен факторлар ретінде астананың танымалдылығын жоғарылату бойынша жасалған түрлі шаралар, сонымен бірге ЕХРО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесін, жыл сайынғы Астана экономикалық форумын өткізу, Нұр-Сұлтан қаласын халықаралық шиеленістерді шешу бойынша кездесу орны ретінде белгілеу, жергілікті университеттердің халықаралық ынтымақтастық шектерін кеңейту аталған.

Жалпы алғанда, авторлар Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясының оңтайлы даму серпінін көрсеткен. Қаладағы жайғастыру объектілерінің санаттық құрылымдарын талдау көрсеткендей, қаладағы қонақүйлік объектілер санының өсуі санаттары жоқ қонақүйлік объектілердің және тәуелділік

пәтерлер, кемпингтер, хостелдер және т.б. жайғастыру объектілері сандарының өсуі есебінен орын алып отыр. Авторлардың ойынша, бұл орындарға сұраныстың өсуі олардың қолжетімді бағалық саясатының әсерінен болып отыр. Мақалада анықталғандай, Нұр-Сұлтан қаласындағы жұлдызды санаттары жоқ қонақүйлер осы қалаға жиі келетін іскер адамдардың талаптарына сай келмейді. Осыған қарамастан, астана қонақтарының үштен бір бөлігіне дерлігі санаттары жоқ қонақүйлерге жайғасады, ал жоғарғы санаттағы қонақүйлердің қызметін келушілердің бестен бір бөлігі ғана қолданады.

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, қонақжайлылық индустриясының тиімді жұмыс жасауына тартымды бағалық саясаты бар, қызмет көрсету аясы кең және халықаралық талаптарға сай келетін үш және төрт жұлдызды қонақүйлер санының аздығы бөгет жасайды. Бұл жайтты авторлар инвесторлардың талғамдарының сипатымен түсіндіреді: көбінесе бес жұлдызды қонақүйлерді салудың инвестициялық тартымдылығы жоғары, өйткені олар конференциялар, фуршеттер, презентациялар және басқа да корпоративтік іс-шаралар сияқты қосымша қызметтер өткізуден жақсы табыс әкеледі.

Авторлардың қорытындысы бойынша, Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясы экономиканың бөлек саласы ретінде, нысаны бойынша ғана қалыптасты, ал оның мазмұны әлі қалыптаса қоймады. Қызметтердің сапасы мен бағасының сәйкес келмеуі Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясы субъектілерінің басты мәселесі болып табылады. Бұл мәселе, бір жағынан, білікті персоналдың жоқтығы мен қонақүйлер менеджментінің сауатты жүйесінің болмауымен байланысты. Астанадағы қонақжайлылық индустриясының дамуын тежеуші фактор ретінде нарықтағы жосықсыз бәсеке көрсетілген, ол жеке тұлғалармен заңсыз түрде қонақтарды жайғастырудың басқа объектілерін жалға берумен байланысты. Қалыптасқан жағдай, біріншіден, Нұр-Сұлтан қаласындағы қонақжайлылық индустриясы нарығының шынайы көлемін бағалауды қиындатады, екіншіден, заңсыз жалға берілетін объектілердің бағасының төменірек болуы индустрияның объектілерін әлеуетті клиенттерінен айырады.

Түйін сөздер: Қонақжайлылық индустриясы, туризм, қонақ үй шаруашылығы, орналастыру құралдары.

**Ж.К. Мизамбекова, А.А. Жакупов, К.Б. Жуманазаров,
М. Толоубай, К.Т. Тулегенова**

Казахский университет технологии и бизнеса, г. Нур-Султан, Республика Казахстан

СОСТОЯНИЕ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В ГОРОДЕ НУР-СУЛТАН

Аннотация. Актуальность темы обусловлена тем, что потенциал развития индустрии гостеприимства в столице Казахстана не используется полностью из-за несовершенства менеджмента и ряда других проблем. Целью данной статьи является оценка состояния индустрии гостеприимства в г. Нур-Султан и определение перспектив его развития. Объектом исследования являются объекты размещения туристов г. Нур-Султан. Предметом исследования является система организационно-экономических отношений, возникающих при предоставлении услуг размещения туристов в гостиничных объектах. Исследование основано на применении методов сравнения, анализа и синтеза, индукции и дедукции. Информационную базу исследования составили данные Департамента статистики по г. Нур-Султан Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

В статье дана оценка состоянию индустрии гостеприимства г. Нур-Султан. Авторы отмечают положительную динамику увеличения объемов номерного фонда индустрии в рассматриваемом периоде, в то же время констатируют низкую степень загруженности объектов размещения гостей столицы Казахстана по сравнению со столицами других стран. В связи с этим, проведен анализ ценовой политики столичных объектов размещения гостей, результаты которого позволили заключить о неадекватности формирования цен на их услуги.

Выявлено, что в структуре размещаемых гостей преобладают казахстанцы, прибывающие из других регионов. Вместе с тем, проведенный анализ показывает постепенное увеличение доли иностранных туристов в общей структуре размещаемых гостей в гостиничных объектах в рассматриваемом периоде. Этому могли способствовать такие факторы, как проведение различного рода мероприятий по узнаваемости столицы, а также международной специализированной выставки ЕХРО-2017, Ежегодного Астанинского экономического форума, назначение г. Нур-Султан местом встреч делегаций по решению международных конфликтов, расширение границ международного сотрудничества университетов г. Нур-Султан и т.д.

В целом, авторы отмечают положительную динамику развития индустрии гостеприимства в г. Нур-Султан. Анализ объектов размещения по их принадлежности к категориям показал, что рост количества гостиничных объектов города происходит за счёт увеличения гостиничных объектов, не имеющих категории и прочих мест проживания, к последним могут быть отнесены съемные суточные квартиры, кемпинги,

хостелы и др. По предположению авторов, увеличение спроса на эти объекты размещения обусловлено их более демократичной ценовой политикой. Выявлено, что отели без звезд в г. Нур-Султан не отвечают требованиям деловых людей, которые больше всего посещают данные города. Вместе с тем, почти одна треть гостей столицы предпочитают размещаться в гостиницах без категорий, а услугами отелей высшего класса гостей столицы пользуется почти одна пятая часть посетителей.

Результаты исследования показали, что эффективному функционированию гостиничного бизнеса на сегодняшний день мешает малое количество трех и четырех-звездочных отелей, с привлекательной ценовой политикой, и обладающих полным спектром услуг, отвечающих мировым стандартам. Авторы связывают это явление с тем, что инвесторы предпочитают осваивать нишу элитных отелей, требующую больших вложений, но и приносящую большие дивиденды – отели в 5 звезд зарабатывают на дополнительных услугах: проводят конференции, фуршеты, презентации и другие корпоративные мероприятия.

По заключению авторов, индустрия гостеприимства в г. Нур-Султан как отдельная отрасль экономики состоялась по форме, но не по содержанию. Несоответствие цены и качества услуг являются основной проблемой субъектов индустрии гостеприимства в г. Нур-Султан. Эта проблема связана как с отсутствием квалифицированного персонала и грамотной системы менеджмента гостиниц, так и отсутствием единой системы квалификации и присвоения категорий средств размещения. В качестве сдерживающих факторов развития индустрии гостеприимства в столице отмечена недобросовестная конкуренция на рынке, обусловленная наличием незаконно сдаваемых физическими лицами объектов размещения гостей. Это обстоятельство во-первых, затрудняет проведение реальной оценки объема рынка индустрии гостеприимства г. Нур-Султан, во-вторых, вследствие более низких цен, лишает объекты размещения гостей потенциальных клиентов.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, туризм, гостиничное хозяйство, средства размещения.

Information about authors:

Mizambekova Zh.K. – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor at the Department of Management and Tourism, The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan; E-mail: zhamilya1952@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-9260-8632>

Zhakupov A.A. – PhD, Associate Professor at the Department of Management and Tourism, The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan, <https://orcid.org/0000-0002-0381-6799>

Zhumanazarov K.B. – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor at the Department of Management and Tourism, The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan, E-mail: kaseke63@inbox.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6502-0692>

Toloubay M. – master, Senior Lecturer at the Department of Management and Tourism, The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan; E-mail: marzhan-1010@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-7159-8431>

Tulegenova K.T. – master, Senior Lecturer at the Department of Management and Tourism, The University of Technology and Business, Nur-Sultan, Kazakhstan; E-mail: Say.84@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0771-6592>

REFERENCES

- [1] Sadykova R.K., Bikenova A.S., Eleusiz L.T., Temiraliyeva Z.S. (2019). Features of innovative activity in the sphere of tourism. *Reports of the National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan* ISSN 2224-5227. Volume 1, Number 323, 138 – 142 (in Eng.), <https://doi.org/10.32014/2019.2518-1483.22>
- [2] Voroncova M.G., Bystrov S.A. (2014). *Gostinichnyj biznes: teorija i praktika*. SPb: SPbGUKI, 168 p. (in Russ.).
- [3] Turizm Astany. *Statisticheskij sbornik*. Departament Komiteta po statistike po g. Astana. Ministerstvo nacional'noj jekonomiki Respubliki Kazahstan, 2018. 33 p. (in Russ. and Kaz.).
- [4] Predostavlenie zhil'ja na vyhodnye i prochie periody kratkosrochnogo prozhivanija. Agentstvo marketingovyh i sociologicheskij issledovanij DAMU RESEARCH GROUP. Almaty, 2012. 44 p. (in Russ.).
- [5] Kitaeva L.V. (2017). Makroekonomicheskie aspekty razvitiya industrii gostepriimstva. *Vestnik jekspertnogo soveta*. № 9. P. 85–98. (in Russ.).
- [6] *Itogi 2018 goda na gostinichnyh rynkah Moskvy i Peterburga: pobediteli i autsajdery*. URL: <https://www.jll.ru/ru/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8> (Accessed: 19.10.2019) (in Russ.).
- [7] Kachmazov G. *Pochemu pokupka otelja v Evrope ostaetsja privilekatel'noj investiciej* URL: <https://realty.rbc.ru/news/597efe149a79476f2cfbea78> (Accessed: 15.11.2019) (in Russ.).
- [8] Servisnyj sajt Booking.com. URL: <https://www.booking.com/searchresults.ru.html?aid=318615&label> (Accessed: 15.11.2019).
- [9] Koval'chuk A.P., Evstigneev A.M. (2014). Razvitie lokal'nogo rynka industrii gostepriimstva (na primere Moskvy). *Rossijskoe predprinimatel'stvo*. № 16. P. 145–155. (in Russ.).