

УДК 347.211

ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУДІҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ МӘНІ

Мустафина Р.Т.¹

¹Қонаев атындағы университет, Қазақстан Республикасы,
Алматы қаласы, m.ruzana@mail.ru

Андатпа. Осы мақалада автор Қазақстан Республикасында туризм индустриясын дамытуда маңызды маңызы бар қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметтің мәнін ашуға әрекет жасады. Автор туризм туралы заңнаманың даму кезеңдерін ашады, «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211 ҚР Заңының қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметіне қатысты ережелеріне талдау жүргізеді. Туризм индустриясында кәсіпкерлер әртүрлі қызмет түрлерінің кешенін көрсетеді және қонақ үй қызметіне қатысты да ұқсас болып көрінеді, яғни қонақ үй қызметтерін көрсету тек уақытша тұрумен шектелмейді. Мақалада автор заң ғылымында «қонақ үйге қызмет көрсету» және «қонақ үй қызметі» туралы нақты түсінік әлі әзірленбегені туралы сұрақ қойды. Қонақ үй қызметі-бұл қонақтың қажеттіліктеріне байланысты әр түрлі сипаттағы қызметтерді көрсету бойынша кәсіпкерлік қызмет. Қонақ үй қызметін кәсіпкерлік қызмет түрі ретінде түсіну оны дамыту мен жетілдіруге кең мүмкіндіктер ашады. Бұл қонақ үй кәсіпорындары иелерінің де, олардың клиенттерінің де мүдделерін қорғайтын ашық және тиімді арнайы нормативтік базаны қалыптастыруға ықпал етеді. Осы саладағы білімді одан әрі зерделеу және тереңдету қонақ үй бизнесін басқару процестерін оңтайландыруға, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға және Қазақстанның халықаралық туристік нарықтағы позициясын нығайтуға мүмкіндік береді. Осыған байланысты қонақ үй қызметі бәсекеге қабілетті және инвестициялар үшін тартымды болып қалуы үшін заңнамалық өзгерістерге тұрақты мониторинг жүргізу және жаңа сын-қатерлерге бейімделу қажет. Бұл қонақ үй қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қамтамасыз ету үшін де қажет.

Түйінді сөздер: қонақжайлылық, туризм индустриясы, қонақ үй қызметі, қонақ үй қызметтері, қонақ үйге қызмет көрсету, қонақ үй, уақытша тұру.

ПРАВОВАЯ СУЩНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Мустафина Р.Т.¹

¹Университет Кунаева, г. Алматы, m.ruzana@mail.ru

Аннотация. В настоящей статье автором предпринята попытка раскрыть сущность деятельности по оказанию гостиничных услуг, имеющее важное значение в развитии индустрии туризма в Республике Казахстан.

Автор раскрывает этапы развития законодательства о туризме, проводит анализ положений Закона РК от 13 июня 2001 года №211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан» касательно деятельности по оказанию гостиничных услуг.

В индустрии туризма предприниматели оказывают комплекс различных видов услуг, и относительно гостиничной деятельности также представляется аналогичным, то есть оказание гостиничных услуг не ограничивается лишь предоставлением временного проживания.

В статье автором поднят вопрос о том, что в юридической науке четкое понимание «гостиничное обслуживание» и «гостиничная деятельность» пока не выработано.

Гостиничная деятельность представляет собой предпринимательскую деятельность по оказанию услуг различного характера как в комплексе, так и отдельно в зависимости от потребностей гостя.

Понимание гостиничной деятельности как вида предпринимательской деятельности открывает широкие возможности для ее развития и совершенствования. Это способствует формированию прозрачной и эффективной специальной нормативной базы, защищающей интересы как владельцев гостиничных предприятий, так и их клиентов.

Дальнейшее изучение и углубление знаний в этой области позволит оптимизировать процессы управления гостиничным бизнесом, повысить качество предоставляемых услуг и укрепить позиции Казахстана на международном туристическом рынке. В этой связи необходим постоянный мониторинг законодательных изменений и адаптация к новым вызовам, чтобы гостиничная деятельность продолжала оставаться конкурентоспособной и привлекательной для инвестиций. Это также необходимо для обеспечения прав и законных интересов потребителей гостиничных услуг.

Ключевые слова: гостеприимство, индустрия туризма, гостиничная деятельность, гостиничные услуги, гостиничное обслуживание, гость, временное проживание.

THE LEGAL NATURE OF HOTEL SERVICES ACTIVITIES

Mustafina R.T.¹

¹Kunayev University, Almaty, m.ruzana@mail.ru

Abstract. In this article, the author attempts to reveal the essence of hotel services, which is important in the development of the tourism industry in the Republic of Kazakhstan. The author reveals the stages of development of legislation on tourism, analyzes the provisions of the Law of the Republic of Kazakhstan dated June 13, 2001 No. 211 “On tourism activities in the Republic of Kazakhstan” regarding the provision of hotel services. In the tourism industry, entrepreneurs provide a range of different types of services, and in relation to hotel activities it also seems similar, that is, the provision of hotel services is not limited to the provision of temporary accommodation. In the article, the author raises the question that in legal science a clear understanding of “hotel service” and “hotel activity” has not yet been developed. Hotel activity is an entrepreneurial activity for the provision of services of various types, both in a complex and separately, depending on the needs of the guest. Understanding hotel activity as a type of entrepreneurial activity opens up wide opportunities for its development and improvement. This contributes to the formation of a transparent and effective special regulatory framework that protects the interests of both hotel owners and their customers. Further study and deepening of knowledge in this area will optimize the management processes of the hotel business, improve the quality of services provided and strengthen Kazakhstan’s position in the international tourism market. In this regard, it is necessary to constantly monitor legislative changes and adapt to new challenges so that the hotel industry continues to remain competitive and attractive for investment. It is also necessary to ensure the rights and legitimate interests of hotel service consumers.

Keywords: hospitality, tourism industry, hotel activities, hotel services, hotel services, guest, temporary accommodation.

DOI 10.61995/bela/2024.3.4

Историю гостеприимства трудно отделить от истории туризма не только потому, что это две важные составляющие современной экономики, но и потому, что исторически они формировались как взаимосвязанные и взаимодополняемые социальные сферы. Путешествия были бы невозможны, если путникам нигде было бы остановиться на ночлег и получить провизию.

Понятие «индустрия гостеприимства» столько же многогранно и, соответственно, сложно для определения, как и понятие «гостеприимство». Современные модели индустрии гостеприимства, досуга и туризма показывают неоднозначность концептуального определения содержания и границ индустрии гостеприимства, а также сложность ее соотношения с индустрией туризма и индустрией досуга.

Согласно ст. 4 Закона РК от 13 июня 2001 года №211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о туристской деятельности) туристская индустрия это - совокупность средств размещения туристов, транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, оздоровительного, делового, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туристскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов [1].

О важности развития индустрии гостеприимства свидетельствует принятие Постановления Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года № 262 «Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023 - 2029 годы». Кроме того, в Казахстане создано АО «Национальная компания «Kazakh Tourism», основанная в 2017 году после многочисленных успешных мероприятий, проведенных в стране с целью продолжения продвижения Казахстана в мировом масштабе как туристического направления [2].

Законодательство Республики Казахстан включает в себя и другие нормативные акты, как правила пожарной безопасности, миграция, санитарно-эпидемиологические требования.

Важное значение имеет правовая охрана объектов интеллектуальной собственности, которая включает в себя защиту бренда гостиницы, логотипа, авторских прав на дизайн и другие объекты интеллектуальной собственности и комплекс мер, направленных на укрепление репутации и повышение узнаваемости, и защиту от недобросовестной конкуренции.

В экономическом смысле индустрию гостеприимства следует рассматривать в широком и узком смысле. В узком смысле – это совокупность гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, а также туроператорских и турагентских компаний. В широком смысле индустрия гостеприимства – сектор сферы услуг, взаимосвязанный с индустрией туризма, объединяющий многочисленные предприятия разной направленности (основные: гостиницы, рестораны, туристские агентства, туроператорские компании, развлекательные заведения, объекты культурного и природного наследия, транспортные компании; а также предприятия, поддерживающие функционирование основных этих предприятий: страховые компании, торговые предприятия, средства массовой информации, образователь-

ные учреждения и т. д.), основанный на принципе гостеприимства обслуживания туристов, путешественников, а также местного населения и организации и их отдыха и досуга [3, С. 273]. Из этого следует, что гостеприимство как индустрия объединяет в себя собственно сами гостиницы, их услуги, деятельность всех организаций, имеющих отношение к сфере туризма.

В Законе РК «О туристской деятельности» в п.1 ст. 4 дается понятие туристской индустрии как совокупности средств размещения туристов, транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, оздоровительного, делового, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туристскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов.

При этом п. 2 определяет следующие виды услуг в туристской индустрии:

- 1) услуги по предоставлению туров;
- 2) услуги по предоставлению мест проживания;
- 3) услуги по предоставлению питания;
- 4) информационные, рекламные услуги;
- 5) транспортные услуги;
- 5-1) услуги по предоставлению (включая бронирование, продажу и доставку) билетов на все виды транспорта и билетов на посещение мероприятий;
- 6) услуги развлечения;
- 7) иные туристские услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание [4].

Из этого уже следует понимать, что в индустрии туризма предприниматели оказывают комплекс различных видов услуг, и относительно гостиничной деятельности также представляется аналогичным, то есть оказание гостиничных услуг не ограничивается лишь предоставлением временного проживания.

В этой связи справедливо мнение Ачиловой Л.И., что гостиничная база превращается в индустрию услуг, предоставляя туристу, путешественнику, отдыхающему полный набор услуг по размещению, питанию, развлечениям, отдыху. Гостиница из дома с меблированными комнатами, предназначенного для временного проживания людей, все чаще превращается в туристский комплекс, полносервисный отель, в котором оказывается множество разнообразных

услуг, предназначенных для так называемого целевого потребителя. Гостиницы на автотрассах, железнодорожных вокзалах, при аэропортах, а также гостиницы для деловых людей и бизнесменов в торговых, административных центрах больших городов, курортные гостиницы и пансионаты, конгресс-отели и конгресс-центры, отели «люкс» и апартаменты, гостиницы-казино, передвижные гостиницы и кемпинги, молодежные гостиницы, общежития и горные приюты, дома охотников и рыбаков – вот перечень гостиниц целевого назначения. Для каждого из перечисленных видов характерна тенденция к расширению сервиса и повышению качества услуг [5].

ГК РК содержит не так много норм о гостиницах и гостиничном обслуживании.

Следует отметить, что согласно п. 2 ст. 115 ГК РК услуги отнесены к имущественным благам и правам (имуществу).

Также в ГК РК в главе 33 предусмотрено договор возмездного оказания услуг, в том числе оказания гостиничных услуг.

В соответствии с п. 1 ст. 387 ГК РК гостиничное обслуживание осуществляется на основании публичного договора.

Договор оказания гостиничных услуг регулируется нормами главы 33 «Возмездное оказание услуг» ГК РК.

С принятием Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан» данная отрасль стала подлежать правовому регулированию, что, безусловно, верное решение из-за разнообразия хозяйственных связей, возникающих между субъектами права.

В соответствии с данным Законом предусмотрено понятие места размещения туристов - гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания (пп.8 ст. 1 Закона) [4]. Очевидно, что вариантов для размещения гостей достаточно много.

Следует принять во внимание Закон РК от 4 мая 2010 года № 274-ІV «О защите прав потребителей», который призван регулировать отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами при продаже товаров (выполнения работ, оказания услуг) [6].

Ответом на вопрос: почему ЗРК О защите прав потребителей относится к источникам ре-

гулирования гостиничных услуг, является то, что клиент (гость) – это потребитель.

Закон РК от 5 июля 2008 года № 61-ІV «Об аккредитации в области оценки соответствия» регулирует деятельность по оказанию гостиничных услуг, определяя соответствие услуг и их оценку [7].

В Законе РК от 30 декабря 2020 года № 396-VI «О техническом регулировании» определены технические требования и основные задачи, предъявляемые к услугам в целом и к гостиничным услугам в частности [8].

При предоставлении гостиничных услуг также учитываются государственные стандарты, такие как СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 «Туристские услуги. Общие требования» [9] и СТ РК 3680-2020 «Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования» [10]. Классификация гостиниц определяет уровни комфорта и спектр предоставляемых услуг [11].

Таким образом, можно выделить следующие этапы в становлении нормативно-правовой базы в сфере гостиничного обслуживания в РК:

1 этап связан с обретением независимости Казахстана в 1991 году, ставший независимым, суверенным и правовым государством. Однако для данного периода туризм не являлся значимым сектором экономики, но и становление уже началось. Этому способствовало появление гостиниц нового типа, современного и отвечающим потребностям уже нового общества, открытие отелей международных сетей. Вместе с тем, Закон РК от 3 июля 1992 г. № 1508-ХІІ «О туризме» [12] стал отправной точкой в правовом регулировании данной сферы отношений, и гостиничное обслуживание признано законодателем одним из основных видов хозяйственной деятельности в сфере туризма.

Туризм согласно Закону, определен как система и форма проведения человеком активного отдыха с целью познания тех или иных регионов, государств, их культуры и традиций и связанное с этим передвижение за пределами постоянного места жительства [12].

2 этап связан с принятием специального Закона «О туристской деятельности» в 2001 году, с принятием которого определены правовые, экономические, социальные, организационные основы туристской деятельности как одной из отраслей экономики Республики Казахстан. Законом даны основные определения терминам, четко определены субъекты и объекты туристской деятельности, а также определен круг мест размещения туристов, а именно: гостиницы,

мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания туристов и их обслуживания [4].

В 2003 году принято Постановление Правительства РК от 29 декабря 2002 года N 1445 «О Программе развития туристской отрасли на 2003-2005 годы», в котором стояла задача совершенствования нормативной правовой базы развития туризма в Республике Казахстан, механизма государственного регулирования в этой сфере [13].

Перед Правительством стояли задачи по созданию соответствующего мировым стандартам гостинично-сервисного комплекса, а также сети туристских комплексов, этнографических музеев и зон отдыха, а также по развитию в имеющихся и потенциальных туристских зонах сопутствующей инфраструктуры: телекоммуникаций, водоснабжения, канализации и системы удаления твердых отходов, реконструкции гостиниц и других мест проживания туристов на региональном уровне и внедрению их стандартизации в соответствии с международной практикой [13]. Параллельно с разработкой нормативно-правовой базы требовалось создание современной инфраструктуры.

Указом Президента РК от 29 декабря 2006 года N 231 «О Государственной программе развития туризма в Республике Казахстан на 2007-2011 годы» утверждена Программа развития туристской отрасли на 2007-2011 годы (далее - Программа) разработана соответствии с Общенациональным планом мероприятий по реализации Послания Президента Республики Казахстан народу Казахстана от 1 марта 2006 года «Казахстан на пороге нового рывка вперед в своем развитии».

Программа охватила все основные проблемы обеспечения устойчивого развития отрасли, как приоритетного сектора экономики. Большая роль отводится координации политики развития и планирования в туристской отрасли на межгосударственном, государственном и частном уровнях, обеспечению форм государственного управления и поддержки развития туризма в Республике Казахстан на базе скоординированного механизма - Программы развития туристской отрасли на 2003-2005 годы [14].

3 этап связан с 2017 года с созданием АО «Национальная компания «Kazakh Tourism», которое стало ключевым субъектом в продвижении и развитии индустрии туризма и гостеприимства, что поставило туризм в число приоритет-

ных направлений развития экономики страны, что усилилось в связи с принятием Концепции в 2023 году.

На этом этапе в сфере туризма стала наблюдаться динамика развития туризма в соседних странах, как Кыргызстан и Узбекистан, и интерес к казахстанским курортным зонам также стал заметно возрастать. Однако трудности, связанные с нехваткой профессиональных кадров, мест размещения и уровня сервиса, инфраструктуры в целом, дорог и транспорта.

Основным направлением Государственной программы развития туристской отрасли РК на 2019-2025 годы стало решение проблем на республиканском уровне, объекты Карты туристской отрасли Казахстана были поделены на два уровня: 1) первый - это ТОП-10 приоритетных объектов республиканского уровня; 2) второй - это объекты регионального уровня [15]. И особое внимание уделяется развитию внутреннего туризма, тем более, что основные направления потоков туристов уже сформировались.

В целях совершенствования законодательной базы в сфере туристской деятельности принят Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам туристской деятельности», который предусматривает внедрение системных мер государственной поддержки туристской отрасли (субсидирование туроператоров за иностранного туриста (15 тыс. тенге); возмещение по приобретению техники и оборудования (канатные дороги, ратраки, снегогенераторы) для горнолыжных курортов (25%); возмещение части затрат при строительстве, реконструкции объектов туристской деятельности (10%), объектов придорожного сервиса (10%) (далее - ОПС), по приобретению туравтобусов (25%); субсидирование содержания СГУ (83,3 тыс. тенге); возмещение детского авиабилета в составе турпакета (Kids Go Free) [16].

4 этап характеризуется выходом из ситуации, связанной с пандемией и процессами цифровизации.

В настоящее время действует Постановление Правительства РК от 28 марта 2023 года № 262 «Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023 - 2029 годы» [15]. В соответствии с данной концепцией Правительство продолжает работу по совершенствованию индустрии гостеприимства, тем более, что после пандемии актуальным стало развитие внутреннего туризма. В целях полномасштабного использования туристиче-

ского потенциала Казахстана одной из задач остается модернизация инфраструктуры по местам размещения туристов, а другой задачей – обеспечение безопасности туристов по маршрутам, в частности, вовлеченность МЧС в случаях поиска туристов.

Кроме того, цифровизация коснулась и исследуемой нами сферы, будет внедрена электронная система сбора, обработки и анализа информации о местах временного проживания иностранных посетителей «Информационная система e-Qонаq (e-Hotel)». Будет предусмотрен автоматизированный сбор и обработка административных данных от субъектов, представляющих отчетность в сфере услуг по организации временного проживания [16].

Таким образом, следует подчеркнуть, что сфера туризма и взаимосвязанная с ней индустрия гостеприимства всегда представляли для государства интерес. Казахстан с его территорией, природным и историческим потенциалом занимает особое место в мировом пространстве, а это значит, что совершенствование законодательства по-прежнему остаётся актуальным, не только с точки зрения регулирования частноправовых отношений, но и с позиции государственного регулирования данной сферы, которая может стать ключевым сектором экономики Казахстана.

В настоящее время сложно представить жизнедеятельность общества без гостиничного обслуживания в путешествиях, командировках, отдыхе и т.д.

Гостиничная деятельность в Казахстане одна из важнейших сфер. Под гостиничной деятельностью мы понимаем предпринимательскую деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей не требующей лицензии. Целью предпринимательской деятельности которой является предоставление услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан в гостиницах, отелях, хостелах и других коллективных средствах размещения.

Стоит подчеркнуть, что одним из факторов роста мест временного проживания является развитие туризма в Казахстане.

Гостиничная деятельность в системе услуг представляет собой сложный и многогранный процесс. Это не просто предоставление крыши над головой, а целая система, направленная на удовлетворение потребностей и ожиданий временно проживающих граждан.

Успешное функционирование гостиничного бизнеса напрямую зависит от эффективного управления коллективным средством размещения, будь то крупный отель или уютный гостевой дом. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, вовлеченные в эту сферу, несут ответственность за обеспечение комфорта, безопасности и высокого уровня сервиса для своих гостей.

Что же представляет собой понятие «гостиничное обслуживание» и «гостиничная деятельность».

В юридической науке четкое понимание «гостиничное обслуживание» и «гостиничная деятельность» пока не выработано.

Сфера услуг в юриспруденции понимается в самых разнообразных смыслах, но прямо или опосредованно к ней относят деятельность отдельных отраслей экономики, которая направлена на удовлетворение потребностей граждан. Под сферой обслуживания в юридической литературе принято понимать как производство услуг, направленных на удовлетворение духовных и материальных потребностей граждан, так и доведение их до потребителя [17, С. 10].

В соответствии с п.1 ст. 683 ГК РК по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Важное значение при организации и оказании гостиничных услуг имеет их правовое регулирование. Предметом правового регулирования оказания гостиничных услуг являются общественные отношения, складывающиеся между исполнителем и заказчиком гостиничных услуг. Эти отношения направлены на предоставление и потребление гостиничной услуги. Нормативные юридические акты в сфере правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг – это содержащие юридические нормы официальные документы, принятые в установленном порядке и направленные на регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг [5].

Цаликова М.Б. считает, что гостиничные услуги как объект гражданского права представляет собой результат деятельности исполнителя, который носит комплексный характер и обеспе-

чивает временное проживание в гостинице заказчика [18, С. 13].

Абдурахманов А.А. называет составляющие гостиничной услуги: 1) услуги, предшествующие заключению договора исполнителя с заказчиком (бронирование номера, оформление проживания в гостинице); 2) размещение потребителя в номере, а также оказание услуг, предоставление которых входит в цену номера (места в номере); 3) дополнительные услуги [19, С. 36]. То есть из этого следует, что оказание гостиничных услуг не ограничиваются только предоставлением проживания. Кроме того, по мнению Абдурахманова А.А., гостиничная услуга, предоставляемая исполнителем, всегда выражается в форме активных действий (прием и размещение в номере, уборка номера горничной, включая заправку постелей, вручение корреспонденции гостям, смена полотенец, мелкий ремонт одежды и др.) [19, С. 37].

По мнению Тихомировой А.В. выявляются следующие признаки гостиничных услуг

- 1) оказываются только в комплексе с предоставлением номера (места в номере) гостиницы,
- 2) предоставляются в любое время суток,
- 3) формируются туристом как на стадиях бронирования и/или заключения договора на оказание гостиничных услуг, так и в процессе его исполнения [17, С. 6].

Отношения, возникающие по бронированию номера (места в номере) в гостинице индивидуальным туристом, турфирмой, системой бронирования и/или корпоративным клиентом, являются гражданско-правовыми организационно-предпосылочными, направленными на заключение договора на оказание гостиничных услуг [17, С. 7].

Тихомирова А.В. отмечает, что гостиничная услуга - это деятельность профессиональных участников индустрии туризма, направленная на удовлетворение материальных и социально-культурных потребностей туриста посредством предоставления ему временного места размещения в гостинице, а также услуг, результат которых не имеет овеществленной формы (услуги связи, питания, хранения и др.) [17, С. 11].

Очевидно, что для самой гостиницы как субъекта права данная деятельность является предпринимательской, поскольку ее основной

направленностью является получение прибыли, поэтому является предпринимательской.

Гостиничная деятельность по своей направленности заключается в оказании услуг, поскольку результат не имеет материальной, овеществленной формы.

Оказание гостиничных услуг заключается в разнообразных действиях: предоставление временного проживания лицам вне места их проживания, обеспечение трансфера, клининга, питания, проведения мероприятий, стирки одежды, организация досуга и отдыха, и по сути, всего, что включает в себя понятие гостеприимство.

Гостиничная деятельность в Республике Казахстан занимает важное место в сфере услуг и, будучи признанной разновидностью предпринимательской деятельности, подпадает под действие гражданско-правового регулирования. Это подчеркивает её значимость в экономической системе страны и необходимость четкого правового обеспечения с целью защиты прав и законных интересов потребителей.

Гостиничная деятельность представляет собой предпринимательскую деятельность по оказанию услуг различного характера как в комплексе, так и отдельно в зависимости от потребностей клиента:

- размещения - предоставление временного проживания лицам вне места их проживания,
- общественного питания – обеспечение питанием, проведением банкетов, кофе-брейков;
- транспортного - обеспечение трансфера,
- культурно-развлекательного - организация досуга, развлечений, мероприятий и отдыха,
- сервисного – обеспечение чистоты, порядка и бытового комфорта для гостей, получение и передача корреспонденции, предоставление информации и другие.

Термин «гостиничное обслуживание» означает непосредственное взаимодействие гостиницы по удовлетворению материальных нужд потребителей услуг, а именно: бытовых, санитарных, транспортных, информационных и иных потребностей гостей (клиентов) в процессе их временного пребывания в гостинице или ином средстве размещения.

В заключение, можно отметить, что понимание гостиничной деятельности как вида предпринимательской деятельности открывает широкие возможности для ее развития

и совершенствования. Это способствует формированию прозрачной и эффективной нормативной базы, защищающей интересы как владельцев гостиничных предприятий, так и их клиентов.

Дальнейшее изучение и углубление знаний в этой области позволит оптимизировать процессы управления гостиничным бизнесом, повысить качество предоставляемых услуг

и укрепить позиции Казахстана на международном туристическом рынке. Необходим постоянный мониторинг законодательных изменений и адаптация к новым вызовам, чтобы гостиничная деятельность продолжала оставаться конкурентоспособной и привлекательной для инвестиций. Это также необходимо для обеспечения прав и законных интересов потребителей гостиничных услуг.

Список использованной литературы

1. Закон РК от 13 июня 2001 года №211 О туристской деятельности в Республике Казахстан// <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000211> .
2. <https://qaztourism.kz/ru/about-company/our-work/about/>.
3. Похомчикова Е. О. Понятие и структура индустрии гостеприимства // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2014. - № 4 (60) Т. 3. - С. 266-274.
4. Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&sub_id=40000&pos=164;-36#pos=164;-36.
5. Ачилова Л.И. Источники правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг в Республике Узбекистан: особенности национальной модели // Вестник Пермского Университета. Серия Юридические науки. - № 4 (22). - 2013. // <http://www.jurvestnik.psu.ru/index.php/ru/vypusk-4222013/26-2010-12-01-13-31-58/4-22-2013/486-achilovaliiistochniki-pravovogo-regulirovaniya-otnoshenij-po-okazaniyu-gostinichnykh-uslug-v-respublike-uzbekistan-osobennosti-naczionalnoj-modeli>.
6. Закон РК от 4 мая 2010 года № 274-ІV «О защите прав потребителей» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30661723&show_di=1.
7. Закон РК от 5 июля 2008 года № 61-ІV «Об аккредитации в области оценки соответствия» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z080000061> .
8. Закон РК от 30 декабря 2020 года № 396-ІVІ «О техническом регулировании» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2000000396>.
9. СТ РК ГОСТ Р 50690-2010// https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31554872&pos=7;-59#pos=7;-59
10. СТ РК 3680-2020 «Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования// https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36932173
11. ГОСТ 28681.4-95 (ГОСТ Р 50645-94) Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»// https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30076348
12. Закон Республики Казахстан от 3 июля 1992 г. № 1508-ХІІ «О туризме» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1001314&pos=4;-104#pos=4;-104.
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2002 года N 1445 «О Программе развития туристской отрасли на 2003-2005 годы» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P020001445>.
14. Указ Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2006 года № 231 «О Государственной программе развития туризма в Республике Казахстан на 2007-2011 годы» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30082607&pos=169;64#pos=169;64.
15. Постановление Правительства Республики Казахстан от 31 мая 2019 года № 360 «Об утверждении Государственной программы развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019-2025 годы» (с изменениями от 04.02.2020 г.) (утратило силу) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32887930.
16. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года № 262 «Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023 - 2029 годы» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39825952&pos=67;-26#pos=67.
17. Тихомирова А.В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву: автореф. дисс. ... к.ю.н. – Челябинск, 2008 – 25 с.

18. Цаликова М.Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: автореф. дисс. к.ю.н. – Краснодар, 2007. – 21 с.
19. Абдурахманов А.А. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг // СЕРВИС plus. – 2010. - № 3. – С. 34-39.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы 2001 жылғы 13 маусымдағы №211 ҚР Заңы // https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000211_.
2. <https://qaztourism.kz/ru/about-company/our-work/about/>.
3. Похомчикова Е. О. қонақжайлылық индустриясының түсінігі мен құрылымы // Кемерово мемлекеттік университетінің хабаршысы. – 2014. - № 4 (60) Т. 3. - 266-274 ББ.
4. «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-ІІ Заңы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&sub_id=40000&pos=164;-36#pos=164;-36.
5. Ачилова Л. И. Өзбекстан Республикасында қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қатынастарды құқықтық реттеу көздері: Ұлттық модельдің ерекшеліктері // Пермь университетінің хабаршысы. Заң ғылымдары сериясы. - № 4 (22). - 2013. // <http://www.jurvestnik.psu.ru/index.php/ru/vypusk-4222013/26-2010-12-01-13-31-58/4-22-2013/486-achilovaliistochniki-pravovogo-regulirovaniya-otnoshenij-po-okazaniyu-gostinichnyx-uslug-v-respublike-uzbekistan-osobennosti-naczionalnoj-modeli>.
6. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-ІV ҚР Заңы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30661723&show_di=1.
7. «Сәйкестікті бағалау саласындағы аккредиттеу туралы» 2008 жылғы 5 шілдедегі № 61-ІV ҚР Заңы // https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z080000061_.
8. ҚР 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 396-VІ «Техникалық реттеу туралы» Заңы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2000000396>.
9. СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31554872&pos=7;-59#pos=7;-59
10. 3680-2020 « туристік қызметтер. Кемпингтер. Жалпы талаптар // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36932173
11. ГОСТ 28681.4-95 (ГОСТ Р 50645-94) туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Қонақ үй классификациясы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30076348
12. «Туризм туралы» Қазақстан Республикасының 1992 жылғы 3 шілдедегі № 1508-ХІІ Заңы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1001314&pos=4;-104#pos=4;-104.
13. Туристік саланы дамытудың 2003-2005 жылдарға арналған бағдарламасы туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2002 жылғы 29 желтоқсандағы N 1445 қаулысы // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P020001445>.
14. «Қазақстан Республикасында туризмді дамытудың 2007-2011 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2006 жылғы 29 желтоқсандағы № 231 Жарлығы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30082607&pos=169;64#pos=169;64.
15. «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 мамырдағы № 360 қаулысы (04.02.2020 ж. өзгерістермен) (күші жойылды) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32887930.
16. «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 - 2029 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 262 қаулысы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39825952&pos=67;-26#pos=67.
17. Тихомирова А. В. Ресейдің азаматтық құқығы бойынша қонақ үй қызметтерін көрсету: реферат. дисс. ... з.ғ. к. - Челябинск, 2008-25 б.
18. Цаликова М. Б. қонақ үй қызметін құқықтық реттеу: реферат. дисс.. з.ғ. к. – Краснодар, 2007. – 21 б.
19. Абдурахманов А. А. қонақ үй қызметтерін көрсетуді құқықтық реттеу // plus сервисі. – 2010. - № 3. – 34-39 б.

References

1. The Law of the Republic of Kazakhstan dated June 13, 2001 No. 211 On tourism activities in the Republic of Kazakhstan // https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000211_.
2. <https://qaztourism.kz/ru/about-company/our-work/about/>.
3. Pokhomchikova E. O. The concept and structure of the hospitality industry // Bulletin of Kemerovo State University. – 2014. - No. 4 (60) Vol. 3. - pp. 266-274.
4. The Law of the Republic of Kazakhstan dated June 13, 2001 No. 211-II “On tourism activities in the Republic of Kazakhstan” // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&sub_id=40000&pos=164;-36#pos=164;-36.
5. Achilova L.I. Sources of legal regulation of relations in the provision of hotel services in the Republic of Uzbekistan: features of the national model // Bulletin of Perm University. A series of Legal sciences. - № 4 (22). - 2013. // <http://www.jurvestnik.psu.ru/index.php/ru/vypusk-4222013/26-2010-12-01-13-31-58/4-22-2013/486-achilovaliistochniki-pravovogo-regulirovaniya-otnoshenij-po-okazaniyu-gostinichnyx-uslug-v-respublike-uzbekistan-osobennosti-naczionalnoj-modeli>.
6. The Law of the Republic of Kazakhstan dated May 4, 2010 No. 274-IV “On Consumer Rights Protection” // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30661723&show_di=1
7. The Law of the Republic of Kazakhstan dated July 5, 2008 No. 61-IV “On accreditation in the field of conformity assessment” // https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z080000061_
8. The Law of the Republic of Kazakhstan dated December 30, 2020 No. 396-VI “On Technical Regulation” https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2000000396_.
9. STRK GOST R 50690-2010 // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31554872&pos=7;-59#pos=7;-59
10. STRK 3680-2020 “Tourist services. Camping sites. General requirements // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36932173
11. GOST 28681.4-95 (GOST R 50645-94) Tourist and tour service. Gostinets classification // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30076348
12. The Law of the Republic of Kazakhstan dated July 3, 1992 No. 1508-XII “On Tourism” // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1001314&pos=4;-104#pos=4;-104.
13. Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan dated December 29, 2002 No. 1445 “On the Program for the development of the tourism industry for 2003-2005” // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P020001445>
14. Decree of the President of the Republic of Kazakhstan dated December 29, 2006 No. 231 “On the State Program for the development of tourism in the Republic of Kazakhstan for 2007-2011” // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30082607&pos=169;64#pos=169;64.
15. Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan dated May 31, 2019 No. 360 “On approval of the State Program for the Development of the Tourism Industry of the Republic of Kazakhstan for 2019-2025” (as amended on 02/04/2020) (expired) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32887930
16. Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan dated March 28, 2023 No. 262 “On approval of the Concept of Development of the tourism industry of the Republic of Kazakhstan for 2023-2029” // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39825952&pos=67;-26#pos=67.
17. Tikhomirova A.V. Provision of hotel services in Russian civil law: abstract. Dissertation ... Candidate of Law – Chelyabinsk, 2008 – 25 p.
18. Tsalikova M.B. Legal regulation of hotel services: abstract. diss.. Candidate of Law – Krasnodar, 2007, 21 p.
19. Abdurakhmanov A.A. Legal regulation of the provision of hotel services // SERVICE plus. – 2010. - No. 3. – pp. 34-39.