

**Ж. У. Есенова, 3-курс**

**Ғылыми жетекшісі: Ш. Р. Мульткубаева, аға оқытушысы**

**(Е. А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті)**

## **ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЗАҢНАМАСЫ БОЙЫНША ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТЫН ҚҰҚЫҚТЫҚ РЕТТЕУДІҢ КЕЛЕЛІ МӘСЕЛЕЛЕРІ**

Қызметтің бүгінде қоғам өмірінің барлық аяларына еніп, келешекке трансформациялаудың барлық маңызды салаларын игеру, қызмет аясының экономикалық өсуге тиімділікке, жұмыспен қамтылуға, адамның өзінің және тұрмыс сапасына жан-жақты әсері ғаламдану салдарын туғызуда және ол әлі де өзінің түсінуін, толықтануын күтуде.

Статистикалық бақылауға алынған халыққа көрсетілетін ақылы қызметтер құрылымында, адамның қажеттіліктері мен тіршілігін қанағаттандырудың түрлі тәртіптерін қамтамасыз ететін қызметтердің екі тобын ажыратуға болады. Бірінші топқа біз тұрмыстық, тұрғын үй-коммуналды қызметтерін, адам тасымалдау көлігі, байланыс, медициналық қызметтерді жатқызуға болар деп есептейміз. Екінші топқа білім беру, мәдениет, туристік-рекреациялық қызметтер, заңгерлік қызметтер т. с. с. жатады. Бұл топтағы қызметтер адамның тұлға ретінде дамуы қажеттілігінің жоғары деңгейін бейнелейді.

Туризм саласының қалыптасуы мен дамуы тікелей мемлекеттік саясатпен байланысты. Қазақстан туризмінің дамуында шешілмей жатқан мәселелер қыруар. Ең алдымен туризмді қалай түсінеміз соған тоқталып өтсек. Туризм -әлем елдері таныған шаруашылық саласы, кәсіпкершілік, шағын, орта, ірі бизнес көзі, таным спорт түрі және демалыс. Туристік қызмет көрсету саласы Азаматтық құқықтық қатынастардағы өтелмелі қызмет көрсетудің бір түрі ретінде Азаматтық Кодекстің 33-тарауына сәйкес өтелмелі қызмет көрсету ережелерінен бастау алады. Қазақстан Республикасының туристік қызмет туралы заңдары Қазақстан Республикасының Конституциясына негізделеді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен, Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы заңнан және басқада нормативтік құқықтық актілерден тұрады. Туристік қызмет көрсету аясында өзіндік принциптерге сүйенеді, яғни өзінің принциптерін басшылыққа алады. Олар төмендегідей;

- туристік қызметке жәрдемдесу және оның дамуы үшін қолайлы жағдай жасау;
- туристік қызметтің басым бағыттарын айқындау және қолдау;
- Қазақстан Республикасы туризм туралы үшін қолайлы ел деген түсінікті қалыптастыру
- Қазақстан Республикасының туристері мен туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғаларының және олардың бірлестіктерінің қауіпсіздігін, құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету, сондай-ақ олардың мүдделері мен мүлкін қорғау.

Туризм — жеке тұлғалардың уақытша болатын елде (жерде) жиырма төрт сағаттан бір жылға дейін не жиырма төрт сағаттан аз уақытқа созылатын, бірақ түнейтін, ақылы қызметпен байланысы емес мақсаттағы саяхаты. Бізді қынжылтатын бір жайт, туристік рекреациялық ресурстарға бай елімізде туризмнің дамуына деген көзқарастың төмендігінде<sup>1</sup>. Қазақстан жері табиғи, тарихи және мәдени мұраға бай, геосаяси жағдайының қолайлылығымен Еуразиялық кеңістікте ерекше орында дәл кіндік тұсында тұрған мемлекет. Сол мүмкіндікті пайдалану қажет. Ең басты мәселе, туризм саласына қатысты қабылданған бағдарламалар әлсіз, олар тек қағаз жүзінде. Кейбір кезек күттірмейтін мәселелердің күн тәртібінен мүлдем тыс қалатыны шындық. Рас бұл саланы реттейтін 2001 жылғы 13 маусымдағы Қазақстан Республикасының туристік қызмет туралы Заңы қабылданды. Бұл заңның олқылықтары мен кем-кетіктері туралы да сан алуан пікір бар. 2008-2011 жылдарға арналған туризмді дамыту туралы бағдарлама қабылданды. Мақсаттары істеу керек, жасау керек, дайындау керек, қамтамасыз ету керек. Ал қалай жасау керек не істеу керек бұл жөнінде ештеңе айтылмайды. Туристік индустриядағы қызмет көрсету түрлеріне көлікті, ойын-сауықты тамақтандыруды бәрін кіргізіпті. Ойын-сауық түрлері жеке лицензиялауға жатады, сондықтан саланы жеке реттеген дұрыс.

Туристік қызмет көрсету тараптардың шартқа отыруына байланысты жүзеге асырылады. Занда туристік қызмет көрсетуге арналған шарт- өтелмелі туристік қызмет көрсету бойынша туристік қызметті жүзеге асыратын тұлға мен туристің арасындағы келісім. Занды табиғатын суреттесек туристік қызмет көрсету шарты екіжақты, құнды, нақты және өзара шарт болып табылады. Шарттың нысаны жазбаша түрде жасалады және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес болуға тиіс.

Елімізде қазақстандық және шет елдік азаматтардың әр түрлі туристік қызметтерге деген сұраныстарын қанағаттандыру үшін кең мүмкіндіктерді қамтамасыз ететін қазіргі заманғы аса тиімді және бәсекеге қабілетті туристік кешенді іске асыруға жағдай жасалып жатыр, ұлттық туристік өнімнің сапасын қамтамасыз ету үшін стандарттар әзірленді және қабылданды. Қазақстан Республикасында туризмнің материалды-техникалық базасын дамытуға инвестиция тарту үшін шарттар анықталды<sup>2</sup>. Бұл ретте әлемдік деңгейдегі «Жаңа Іле» туристік орталығын құру жөніндегі «серпінді» жобаны іске асыру маңызды мәнге ие болып отыр.

Туризмді дамытуға кедергі жасайтын негізгі проблемалардың бірі қызмет көрсететін салада мамандандырылған туристік кадрлардың болмауы болып табылады. Бұл туризм индустриясы объектілерінде білікті мамандардың болмауы проблемасына ғана емес, сонымен қатар туристік сала үшін кадрлар даярлау сапасына да қатысты

Елдің он туристік имиджін жылжыту жөніндегі іс-шаралар жүйесіз сипатта, туризм жөніндегі көрмелерге қатысу мемлекеттің жарнамалық қызметінің тиімділігін толық өлшемде қамтамасыз етпейді<sup>3</sup>. Осы уақытқа дейін туристерді тартуда Қазақстан үшін бірінші басымдықты нарықтар болып табылатын елдер — Германия, Ұлыбритания, Оңтүстік Кореяда туристік өкілдіктер (шетелдердегі мекемелер жанынан туризм бөлімдерін) ашу және олардың қызметін қамтамасыз ету мәселесі шешілмей отыр. Сонымен қатар, жыл сайын орасан көп туристерді қабылдайтын, туризм саласында дамыған елдердің (Франция, Испания, Германия) тәжірибесі аталған мәселені шешу қажеттігін куәландырады.

Қазақстан туризмінің әлемдік туристік нарықтағы қалыптасқан бәсекеге қабілеттігі сақталған жағдайда отандық туристік нарықты дамыту мүмкіндігі өмір деңгейін жақсарту және халықтың еңбекпен қамтылуын қамтамасыз ету үшін, сапалы туристік қызметтерге деген артып келе жатқан сұранысты қанағаттандыру және елде туризмді тұрақты дамытуға жағдайлар жасау үшін жеткіліксіз болады.

<sup>1</sup> Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы 2001 жылғы 13 маусымдағы Заңы.

<sup>2</sup> *Мазбаев О.* // Саяхатшылардың құқығын қорғайтын заң керек ЗАҢ 1/2009- 4-6.

<sup>3</sup> *Маханбет Н.* // Қызмет көрсету туризмдегі әлеуметтік-экономикалық фактор ретінде., 2008. 12-б.