

*Қ. Н. Ташенов, жалпы білім беретін пәндер кафедрасының аға оқытушысы, мемлекеттік және жергілікті басқару магистрі, полиция аға лейтенанты;
М. Е. Уәлиев, жалпы білім беретін пәндер кафедрасының аға оқытушысы, полиция капитаны
(Қазақстан Республикасы ІІМ Б.Бейсенов атындағы Қарағанды академиясы)*

ТУРИЗМ САЛАСЫН ҚОЛДАУ ШАРАЛАРЫ ЖӘНЕ ҰЛТТЫҚ ТУРИЗМДІ ДАМУЫНЫҢ МӘСЕЛЕЛЕРІ МЕН ОЛАРДЫ ШЕШУ ЖОЛДАРЫ

Әлемнің көптеген елдері үшін туризм — экономиканың ең табысты салаларының бірі болып табылады. Бірақ Қазақстанның зор табиғи әлеуетінің болуына қарамастан бұл тенденция біздің еліміз үшін әлі шынайы емес. Дамыған инфрақұрылым, қазіргі заманғы қонақ-үй кешендері, халықаралық стандартты аэропорттар болмай, біз үлкен туристік ағымдарды, сәйкесінше табыстарды да күте алмаймыз.

Қазіргі күні Қазақстан шетел азаматтары үшін демалыс орны ретінде көрінбейді. Бұл бірнеше объективті себептерге байланысты. Қазақстандық туризм дамуының 5 негізгі мәселесін атап көрсетуге болады:

1) Білікті мамандардың болмауы мен зерттеулердің аз мөлшері. Туризм саласында зерттеулермен шұғылданатын арнайы институттар жоқ (қазіргі уақытта тек мемлекеттік мекемелер зерттеулер жүргізуде). Қазақстандық компаниялар нарықты зерделеуді өз күштерімен жүргізеді. Сондай-ақ туристік объектілерді, мысалы, ойын-сауық паркінің құрылысын әзірлейтін компаниялар жоқ. Қазақстан ұсына алатын туристік қызметтерге халықаралық сұраныс, сондай-ақ Қазақстанға келуші туристердің қалаулары жеткіліксіз зерделенеді. Туризм саласының барлық білім беру институттары аталмыш саланы зерттеулер мен әзірлемелер жүргізуге қабілеті бар мамандармен қамтамасыз етпейді. Білім беру жүйесі құрылатын кластерлер үшін қажетті мамандарды даярлауда қолдау көрсетуді ынталандыру қажет.

Туристік кадрларды сапалы дайындауды қамтамасыз ету үшін мыналарды орындау қажет:

- Халықаралық тәжірибеге сәйкес Дүниежүзілік туристік ұйым ұсынған туризм бойынша мамандықтарды «Қазақстан Республикасының бакалавриат және магистратура маман-

дықтарының жіктегішіне» енгізу. ДТҰ ұсынатын туризм мамандықтары келесідей: туризм менеджері, халықаралық туризм менеджері, маркетинг пен жарнама бойынша менеджер, ақпараттық технологиялар бойынша менеджер, туристік агенттіктерде сатулар бойынша менеджер, қоғаммен байланыс бойынша менеджер, туризмнің белсенді түрлері, жолсеріктер мен экскурсоводтарды даярлау;

- туристік сала үшін кадрлар дайындайтын жоғары оқу орындарына туристік білім беру сапасының «WTO - Ted Qual» сертификатын енгізу;

- республикада ғылыми-практикалық конференциялар өткізуді және кадр дайындау мен туристік индустрияны дамытудың негізгі мәселелері жөніндегі халықаралық туристік іс-шараларға Қазақстанның қатысуын ұйымдастыру;

- туристік кадрлар даярлауды жүзеге асыратын жоғары және орта оқу орындары үшін оқу бағдарламаларын, оқу-әдістемелік құралдарды, оқулықтар мен көрнекі материалдарды әзірлеуге қатысу;

- гидтер, экскурсияшылар, туризм нұсқаушыларын қоса алғанда, туристік индустрия мамандарын, оның ішінде айрықша қорғалатын аумақтар мен мемлекеттік ұлттық парктер үшін, оқытып-үйрету семинарлары мен біліктілігін арттыру курстарын тұрақты негізде жүргізу;

Еуропа білім беру қоры мен халықаралық ынтымақтастық шеңберінде дайындалған «Туризм саласындағы ұлттық біліктілік құрылымы» (ҰБҚ) пилоттық жобасын іске асыруды және Алматы қаласында ҰБҚ әзірлеу жөніндегі Үйлестіру орталығын және ортаазиялық өңір елдері үшін басқа да бірлескен халықаралық жобалар құруды жүзеге асыру.

Бұдан басқа, халықаралық сарапшылардың қорытындысы бойынша туристік саланы дамыту жөніндегі маңызды шаралардың бірі оның ғылыми-әдістемелік қамтамасыз етілуі болып табылады. Республикада саланың ғылыми-әдістемелік базасы жоқтың қасы, ал осы уақытта Германия, Ұлыбритания секілді әлемнің дамыған елдерінде мемлекеттік бюджеттен қаржыландырылатын ұлттық туризмнің даму болашағын зерттеу және болжамдау жөніндегі орталықтар бар¹.

2) Инфрақұрылым мен демалыс индустриясының осал дамуы. Негізгі проблема дамыған инфрақұрылымның, атап айтқанда, халықаралық стандарттарға сәйкес келетін қызмет көрсету саласының жетіспеушілігі болып табылады. Туристік ынтаның көптеген объектілері жеткілікті дәрежеде дамымаған. Проблемалардың бірі негізінен нашар халдегі жолдарға байланысты объектілерге жету қиындығы болып табылады.

Көптеген, әсіресе аймақтардағы қонақ-үйлер, кемпингілер, мейрамханалар Кеңес Одағының кезінде салынған. Қазіргі уақытта олардың ахуалы сыни болып табылады және жөндеуді талап етеді. Осы бағытта туристік компаниялар **USD 260** миллион сомасына **29** инвестициялық жоба әзірледі. Алайда, тек **8** жобаны іске асыру перспективалары бар².

Мамандардың ойынша туризмнің дамуына неғұрлым әсер ететін қонақ-үй бизнесі, көлік, туристік агенттіктер, сонымен броньдау мен резервтеудің глобалды компьютерлік жүйелері үлкен маңызға ие. Сондықтан осы объектілерге ерекше көңіл бөліп, олардың қызмет сапасын жоғарлату мен қызмет көрсету аясын кеңейтуді жүзеге асыру керек. Туризм инфрақұрылымының жеткіліксіз дамуын, сондай-ақ қаржылық қаражаттың шектеулілігін ескере отырып, мынадай өңірлерде үш, екі жұлдызды санаттағы қонақ үйлер желісі мен туркластар құрылысына бағытталған өңірлік деңгейдегі «Еурокемпинг» жобасын іске асыру шеңберінде мейманханалар, қонақ үйлер мен мотелдер, сондай-ақ кемпингтер желісін салудың бірінші кезектегі құрылысының басымдықтарын айқындау қажет.

Қазақстан Республикасында санаторийлік-курорттық істі дамыту ерекше маңызға ие, ол мынадай шараларды іске асыруды талап етеді: санаторийлік-курорттық объектілерге сертификаттау және жіктеу жүргізу, олардың қызметін үйлестіруді қамтамасыз ету.

Бірінші кезекте коммуникациялық жүйелерді Қапшағай су қоймасындағы, Алматы облысындағы Алакөл көлінде, Маңғыстау облысындағы Каспий теңізі жағалауындағы (Кендірлі ауданы), жағажай туризмі және ойын-сауық индустриясы дамыған аудандарда, Жібек жолының қазақстандық учаскесінің орталығы — Оңтүстік Қазақстан облысының Түркістан қаласында қамтамасыз ету қажет.

Транспорттық бағыттарды реттеп, чартерлік рейстерді дұрыстау керек. Осы орайда туризм саласындағы перспективті жобаларды жүзеге асыруда бірінші кезектегі міндеттерді шешуді қамтамасыз етуді көздейтін бірқатар бағдарламалар қарастырылған.

3) Әкімшілік кедергілердің болуы да өзекті мәселе болып табылады. Бөліп айтар болсақ, құқықтық-нормативтік базаны жетілдіру және визалық пен әкімшілік-төрелік процедураларды оңайлатумен байланысты мәселелерді шешу маңызды. Бұл мәселе өз кезегінде мемлекеттік бағдарламаны іске асыруға барлық мүдделі тараптардың қатысуын, мемлекеттік және

жеке секторлардың серіктесе қызмет етуін талап етеді. Сондықтан туристік индустрия нысандарын дамытуда барлық мүдделі министрліктер мен жергілікті атқарушы органдар қызметінің жұмылдырылғаны бұл күнде аса маңызды болып отыр.

4) Маркетингтің болмауы. Елімізде көптеген әдемі жерлер болса да, олар шетел туристері арасында танымал емес. Уникалды туристік әлеуеті бар, бүкіл әлем үшін ашық, туристерге қауіпсіз туристік орталық ретінде Қазақстанның имидждік стратегиясын жасау оларды елге тартудың маңызды факторы болып табылады.

Маркетинг стратегиясы келесі бағыттарда жүзеге асады:

- «Қазақстандағы туризм» атты бірегей ақпараттық Интернет-порталын жасау. Интернеттен Қазақстанның туристік әлеуеті туралы ақпаратты жекелеген сайттарда іздеу арқылы табуға болады.

- әлеуетті туризм түрлері бойынша **BBC, CNN, Euronews, Discovery, Tourism and Adventures**, «Әл-жазира», т. б. әлемдік медиаканалдарда видеоматериалдарды көрсетуді ұйымдастыру;

- Қазақстанның туристік потенциалы бойынша брифинг, презентацияларды ұйымдастыру;

- мақсатты нарықтардың ерекшеліктерін ескере отырып, жекелеген видеороликтерді әзірлеу;

- алдыңғы қатарлы БАҚ мен ірі туроператорлардың өкілдері үшін ақпараттық және пресс турларды ұйымдастыру;

- ірі көрмелерге қатысу және сонымен бірге осындай көрмелерді Қазақстанның өзінде де ұйымдастыру көзделген. Мысалы, **2010** жылы Берлин қаласында серіктес ел ретінде «ITB» халықаралық туризм көрмесінде Қазақстан презентациясын ұйымдастыру, ал **2010** жылы Германиядағы БАҚ өкілдері мен алдыңғы қатарлы туроператорлар үшін презентацияны өткізу³.

5) Қаржылық ресурстар мәселесі. Бұл мәселе кластердегі барлық «эксперимента» кәсіпорындар қақтығысуымен шартталады. Салаға мол инвестиция тарту сынды стратегиялық маңызды міндет, сонымен инвестициялар тарту мен Қазақстанның инвестициялық тартымдылығын арттыруда мемлекеттік қолдаудың мықты болуын талап етеді.

6) Туристердің қауіпсіздік мәселесі.

Туристің қауіпсіздігі мемлекеттің саясатына, туроператорлар мен турагенттердің турларды ұйымдастыру кезінде қабылдайтын шараларына тікелей байланысты. Террорлық актілердің, індет пен техногендік сипаттағы жағымсыз зардаптардың өсіп отырған жағдайында қауіпсіздікті қамтамасыз ету мәселесі өткір қойылып отыр.

Туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін мыналар қажет:

- туристік кадрларды арнайы даярлауды және туристерге қызмет көрсету жөніндегі туроператорлар мен турагенттердің қызметінде қауіпсіздік техникасы жөніндегі нормалардың, ережелердің сақталуын бақылауды жүзеге асыру мәселесін пысықтау;

- туристік ортаны қорғау және күзету;

- қорғану мен қауіпсіздік мәселелері бойынша халықты және туристерді ақпараттандыруды қамтамасыз ету;

- ұйымдасқан қылмысқа, лаңкестікке және адам саудасына, әйелдер мен балаларды жұмыспен және жыныстық қатынаспен қанауға қарсы күрес жүргізу;

- Қазақстанға туристік және өзге де көші-кон ағындарының кіріп кету, оның ішінде туристің атын жамылған экстремистердің «ыстық нүктелерге» өтіп кету мүмкіндігінің алдын-алу үшін бақылауды күшейту;

- облыстар мен Астана және Алматы қалаларында туристерге көмек ретінде **«hot line»** режиміндегі телефондық ақпараттық қызмет құру.

Жоғарыда айтылғандай, Қазақстанның басымдығы ұсынылатын туристік қызметтердің түрінде болып табылады (экологиялық туризм, мәдени-тарихи туризм және т. б.). Бұл түрлерінің әрқайсысы өзіне тән ерекшеліктеріне байланысты бірқатар мәселелерге ие.

Іскерлік туризм көлемі шағын. Шетелдік компаниялардың іскерлік жоспарлары ертерек Қазақстанда ашқан тек өздерінің бизнестерімен шектеледі. Бұнда өсу тенденциясы байқалмайды, өйткені қазір отандық бизнесмендердің өзі бос нарықтарды жаулай алады. Сол себептен Қазақстанда күш-жігерлерін жұмсап, капиталдарын салуға болатын сфераларды іздестіретін бизнесмендердің ағымы енді өспейді деуге болады. Ал саяси туризм басқаша жағдайда. Қазақстан күннен күнге әлемдік саяси аренада күш алып келе жатыр. Өткізілетін жері Алматы мен Астана болатын аймақтық және халықаралық симпозиумдар мен саммиттер шетелдік туристердің зор ағымын тарта алады. Экстремалдық спорт туризмі еліміздің кеңдігіне қарамастан нашар дамыған. Тауларға қызығып келетін альпинистер саны өте аз.

Шетелдік тау шаңғышылары мен атпен жүруді жақсы көретіндер туралы да солай айтуға болады. Спорттың экстремалды түрімен шұғылданатын резидент емес туристер оларды Қазақстанда күтетін экстремалды тұрмысқа дайын емес⁴.

Сонымен қатар кластер ішіндегі фирмалар арасында туындайтын қиындықтарды айыра білу керек. Олар қолдаушы институттар (ғылыми орталықтар, университеттер, қоғамдық ұйымдар, сауда-өнеркәсіптік палаталар, биржалар мен компаниялар) арасында, сонымен мемлекеттік сектор органдары мен жеке бизнес арасындағы кооперация мәселелері болуы мүмкін. Әрине, туристік қызметтер нарығында 100 пайыздық кепілдік бола алмайды. Ең тәжірибелі туристік агенттіктердің өзінде авиакомпаниялар, қонақ-үйлердің өз міндеттемелерін орындамауынан немесе ауырып қалған автобус жүргізушісінің келген рейсті күтіп алмауынан төтенше қиындықтар туындауы мүмкін. Алайда бұл қиындықтар дұрыс, әрі профессионалды жұмыс пен кластер қатысушылары арасындағы байланыс қалыптасқан кезде азаяды.

Сонымен қатар елімізде қалыптасып жатқан туризм жүйесіне шекарасы неғұрлым кең халықаралық туризм сияқты жобаны енгізуге болады. Мысалы, туристер алдымен Самарканд, Бұқара қалаларын көріп, одан кейін қыста шаңғы тебуге Қазақстанға немесе суға түсуге Ыстықкөлге келе алар еді.

Осылайша, туризм индустриясы мен туризм кластерін дамытудағы негізгі бағыттар мыналар:

- жаңа орналастыру және демалу объектілерін салу, көлік пен тасымалдау кешенінің қызметін кеңейту, т.б. арқылы инфрақұрылымды дамыту;
- туристік бағыттағы тартымды ел ретінде Қазақстанды үгіттейтін тиімді маркетингтік саясатты жүзеге асыру;
- әкімшілік кедергілерді қарапайымдау, оның ішінде визаларды тіркеу процедурасы мен бақылау жүйесінің күрделілігін әлсірету, «туристік өнімнің» арзандауына жағдай жасау, турфирмалар үшін салық ставкасын төмендету;
- қазақстандық туристік ұсыныс пен сұраныс жайлы ақпараттық базаны жеке сектормен ынтымақтастық жасау арқылы кеңейту;
- шетел туристері үшін жеке қауіпсіздік пен беріктілікті қамтамасыз етуде мемлекеттік кепілдікті ұсыну шараларын ұйымдастыру;
- компаниялар кооперациясына жағдай жасау, сол арқылы туризм қызметінің жоғары технологиялық кешенін қалыптастыру және саланың материалдық-техникалық базасын дамыту;
- дамыту жоспарын басқарудың барлық деңгейлерінде жүгізу;
- туристік объектілер құрылысын қаржыландыру.

1 Қазақстан Республикасында туристік саланы дамытудың 2009-2011 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы. Қазақстан Республикасының №231 Жарлығы. 2006. 29 желтоқсан.

2 www.cluster.kz ақпараттық сайты.

3 www.world-tourism.org.

4 www.gazeta.kz ақпараттық сайты.