

«Сейфуллин оқулары – 12: Ғылым жолындағы жастар-болашақтың инновациялық әлеуеті» атты Республикалық ғылыми-теориялық конференция материалдары = Материалы Республиканской научно-теоретической конференции «Сейфуллинские чтения-12: Молодежь в науке - инновационный потенциал будущего" . – 2016. – Т.1, ч.3 – Б.280-283

## **ИННОВАЦИЯЛАР ЗАМАНАУИ ТУРИСТІК САЛАЛАРДЫ ДАМУДЫҢ НЕГІЗГІ ФАКТОРЫ РЕТІНДЕ**

*Маженова Ж. А.,  
Намазбаева З. Е.,  
Сулейменова Н. Ж.*

Туристiк сала жоғары қарқынмен дамып келе жатқан салалардың алғашқы үштігіне кіреді, дегенмен, бірқатар мемлекеттерде туризм негiзгi кiрiс бабы және ұлттық шаруашылықты дамытудың басым бағыттары болып табылады.

Нарықтық экономикада бәсекелестер арасында озық ұстанымды ұстанатын негiзгi мақсаты жаулап алу болып табылатын, қызмет ұсынуда сервисті жетiлдiру және жоғары деңгейде табыс табу туристiк кәсiпорындарға басты мақсат етiп қойды. Ғылыми-техникалық прогресс, шаруашылық салларының әртүрлі қызметтерінде инновацияны енгізу нәтижесі болып табылатын, бір орында тоқтап тұрған жоқ. ХХІ ғасырда көптеген адамдар саяхаттауда, әлемді танып-біліп көргісі келеді, туристiк кәсiпорындардың санының сан алуандығы және клиенттерге әртүрлі туристiк бағдарлар ұсынады, негiзгi сұрақ демалысты жақсы ұйымдастыратын агенттiкті дұрыс таңдау болып табылады. Нақ сол себептi туристiк салаларда инновациялар қажет және оның даму жағдайының ажырамас бөлігі болып табылады.

Қазақстан орасаң зор туристiк әлеуетке ие және туристiк салаларды дамытуға барлық алғышарттары бар. Туристiк салаларды мемлекеттiк тиiмдi басқару мемлекеттiң экономикалық-әлеуметтiк дамуының нәтижелі катализаторы болуы мүмкін және бірқатар жетiстiктерге қол жеткізе алады [1].

А. Савчук инновацияның маңызды ішкі жағдайларын келесідей бөліп қарастырған:

- кәсiпкерлік дарын: қырағылықты жетiлдiру және қажеттiлік кезінде тәуекелге бара алу даярлығы;
- шынайылықты іске асыра алу, алға ұмтылу және өз ойын тәжірибеде қолдану;
- қызығушылығы мен жаңалықтардан хабардар болу;
- әкiмшiлiктiк қабiлеттерi, қолжетiмдi ресурстарды тиiмдi пайдалануда және табыс келешегі мен тәуекелдерді нақты бағалай алуы білімі.

Инновациялық үдеріс күзiреттi кәсiпқойлармен, қоршаған орта бойынша мамандарымен және инновация агенттерiмен жиі кездесулерсiз мүмкін емес. Бұл кездесулер жаңа бiлiмдер алуға, қолжетiмдi ресурстар туралы жаңа ойлар мен ақпараттар алуға мүмкiндiк береді. Сонымен қатар,

қоршаған ортаның, инновация үшін жарамдылығын, оның ерекшеліктерін анықтауға, функционалды мүмкіндіктеріне толық талдау жүргізу [2].

Н. Н. Гуржин бойынша, туризмдегі инновациялық қызметтердің ерекшеліктерін анықтауға болады:

- 1) көліктік, қонақ үй және басқа да қызметтер ұсынуда озық ақпараттық технологияларды пайдалану;
- 2) жаңа қызметтерді енгізуде және дәстүрлі қызметтің жаңа ерекшеліктерімен толтыру;
- 3) жаңа туристік ресурстарды игеру;
- 4) дәстүрлі туристік қызметтерді тұтынуға және өндіріс саласында ұйымдастырушылық-басқарушылық қызметтерде заманауи түрін пайдалану;
- 5) туристік тауарлар мен қызметтерді жаңа нарықта сатуды анықтау және пайдалану.

Қазіргі кезеңде туристік қызметтерді басқаруда ұлттық және мемлекет аралық жүйелерде инновациялық үдерістер келе бастады; жаңа технологияларды меңгеретін және қолданатын уақыт келді (электронды сауда, виртуалды туристік фирмаларды құру); маркетингтің формасын жетілдіру және туристік өнімді құру. Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында туристік қызмет ұсынатын 2014 жылы 1 777 туристік кәсіпорын бар [3].

Г. Гузенко мен В. Бавак инновациялық қызметтерді дамытуды жетілдірудің факторларына мыналарды жатқызады: экономиканың өндірістік, инновациялық, ғылыми бірігулеріне институционалды жағдайлар құру; мемлекеттің инновациялық әлеуетін кеңейту бағытында ғылыми саланы трансформациялау; өте ұтымды инновациялық инфрақұрылым қалыптастыру.

В. Зиновьев және А. Бартошук туризмдегі инновациялық үдерістерді дамытудың тұжырымдамалық негіздерін есептейді:

- 1) Инновациялық инфрақұрылым төңірегінде:
  - туризмнің дамуымен байланысты сұрақтар бойынша өзара пайдалы ақпараттарды алмасуда бире қызмет атқаратын кәсіпорын тармақтарын құру, туристік салалардың дамуында ұлттық және инновациялық орталық, зерттеу бөлімі және туризмдегі инновация сұрақтары бойынша әзірлеу Қазақстан Республикасының инвестициялар және даму министрлігі, Туристік индустрия департаментінің құрылымында;
  - туристік инновация саласында мемлекеттік-жеке серіктестікті, туристік өндірістің ұлтаралық жүйелерін, туризмдегі іскерлік серіктестікті, туристік компанияларды шоғырландыруды дамыту (стратегиялық альянстарды құру (қатысушылардың бәсекелестерін арттыру мақсатында кәсіпорын аралық бірлестіктер), бірлескен кәсіпорындар);
  - туристік кәсіпорындар экономиканың басқа кәсіпорын салаларымен - жеңіл, тамақ өнеркәсібі, сауда және қызмет көрсету салалары, көлік, байланыс, қаржы-несиелік және сақтандыру мекемелерімен өзара байланыс орталықтарын, конгломераттарды құру;

- туристік салалармен ғылымның бірігуі, туристік компания жетекшілерінің және ғалымдардың бірлестіктерімен туризмде инновация саласын енгізу және жасау үдерісіне қатысу (жетекші жоғарғы оқу орындарын тарту).

## 2) Инновациялық өнімдер төңірегінде:

- қосымша қызметтер сегменттерін кеңету (адал клиенттік карточкаларды ұсыну және т.б.) және туризмнің альтернативтік түрлерін ұсыну (экстермальды, қызықты оқиғалы, ат, су, оқиғалы, этнографиялық, гастрономиялық туризм, агротуризм, корпоративтік бизнес-саяхат, туризмнің перспективалы түрлеріне мақсатты бағдарламалар жасау);

- әлеуметтік (халықтың әлеуметтік тұрғыдан әлсіз тобын туризмге қатысуына рұқсат беру, көпшілік туризмді ынталандыруға және мемлекеттің туристік саясатын әлеуметтік-бағытталған ретінде қалыптасуына) және ауылдық, экологиялық, жасыл туризм, агротуризм (ұлттық салт-дәстүрлерді тарату, ауылдық тұрғындардың миграциясын және жұмыссыздық мәселелерін шешу, ауылдық жерлерде қосымша қаражаттарды тартудың қайнар көзі) Қазақстанның аз қамтылған халқы және мүгедектер, жастар, жасөспірімдер, балалар арасында туристік жұмыстарды ұйымдастыру үшін жеңілдік жағдайларын енгізу;

- мемлекеттің шалғай аудандарында, жаңа туристік орталықтарда-туристер үшін атағы шықпаған орындар, әсіресе баруға тұрарлық жерлер, жергілікті орындар үшін әдеттегі емес орындардағы көрікті жерлердегі демалыс, бір бағыттағы сұранысқа емес мемлекет территориясының басқа да туристік бағыттарында қызығушылықтарды арттыру.

## 3) Жаңа ережелерді ұйымдастырушылық төңірегінде:

- туризм есебінде (көмекші) сателиттерді қолдану (Tourism Satellite Account, TSA) – экономикалық көрсеткіштердің жүйесінің көмегімен экономикалық мәнін бағалаға болады, туризмнің экономикаға ақша салуы TSA жасау жылдық негізде;

- туристік салаға отандық және шет елдік инвестицияларды тарту үшін қолайлы жағдай құру, инновациялық-қаржылық бағдарламаларды жүзеге асыру; қаржылық көмекқаржы, салықтық жеңілдік, мемлекеттік несие, кепілдеме және грант (халықаралық қаржылық көмек бағдарламасы ЕС TACIS) аралас салаларда және туризм саласында ғылыми-зерттеу жұмыстарын жүзеге асыру үшін инновациялық үдерістерге қатысу; туризм облысында инновациялық қызметтерді қаржыландыру үшін (бюджетті және бюджеттен тыс бағдарлама қорлары) қаржылық институттардың өзара байланыс жүйесін қалыптастыру;

- туристік қызметтерді ұйымдастыруда жаңа инновациялық формаларды пайдалану;

- туристік индустрияны білікті мамандармен қамтамасыз ету (дайындық, қайта даярлау, біліктілікті арттыруда оқытудың ресми бағдарламаларын және озық әдістерді енгізу), туристік және де басқа да

аралас салаларда кадрлардың инновациялық әлеуетін арттыру, инновациялық ойлау түрін қалыптастыру.

4) Инновациялық технологиялар төңірегінде: туризмде ақпараттық технологияларды және ең соңғы технологияларды енгізу, туристерге қызмет көрсетуде үдемелі қаржылық технологияларды дамыту, туристік ұйымдардың қызметтерін автоматтандыру, туристік іс-әрекеттердің субъектілері туралы мәліметтермен банкті ақпараттандыру, туристік индустрияның объектілері, Қазақстанның туристік ресурстары, өнім және қызмет, жеке территориялардың туристік –рекреациялық төлқұжатын әзірлеу, туристік және статистикалық ақпараттарға ашық рұқсат ал мемлекеттік, коммерциялық құпияны сақтау қызығушылықтарын қоспағанда ақпаратты алуға рұқсатты шектеуді енгізу.

5) Маркетингтік инновациялар төңірегінде:

- Қазақстанда отандық және шетелдік өкілділіктердің туристік өкіметінде, халықаралық нарықта қазақстандық туристік өнімнің және мемлекеттің алға басуы үшін арнаулы ұлттық ұйымдарды құру, туристік сала компанияларының жарнама жүргізуі (Қазақстанның туристік бейнесін әзірлеу, туристік-жарнамалық өнімді дайындау, ғылыми жұмыс байқауларын, конференциялар, мәжілістер, көрмелер, жәрмеңкелерді жүргізу және ұйымдастыру);

- бірыңғай жалпы ұлттық туристік-ақпараттық орталықтар құру және туристік ақпараттар ұсынатын альтернативтік білім беретін, кітапхана мекемелері, маркетингтік құрылымдарды жұмылдыру, оларға Қазақстанның туристік мүмкіндіктері туралы ақпараттық мәліметтермен қамтамасыз ету; Қазақстанның ұлттық және халықаралық деңгейдегі мүмкіндіктері мен туристік ресурстарын заманауи технологиялар арқылы пайдалану, маркетингті күшейту, жарнамаға қаржыны көбейту [4].

Заманауи технологиялар сапалы жаңа қызмет түрлерін құруға және ұсынуға мүмкіндік береді. Ғылыми-техникалық прогресстің дамуымен жаңа құрылыс материалдары, шаруашылықтың әртүрлі салаларында нанотехнологиялар, нәтижесінде туризмнің атақты түрлері су астындағы (экскурсиялар кішігірім сунгуір қайықтарда жүргізіледі), ғарыштық (туристер салмақсыздықтың жай-күйін сезіну мүмкіндіктерін алады; ғарышта отельдер салу құрылысының жобасы бар және т.б.).

Ақпараттық технологиялардың эволюциясы виртуалды агенттіктер мен туристік операторлардың дамуын ынталандырды. Осындай ұйымдардың артықшылықтары клиентке құрастырылған тур он-лайн жүйесінде ұсыну, тіркеу және біруақытта құрастырылған турды төлеу және тілектерін есепке алу. Жаңалықтардың бірден-бірі, әсіресе заманауи туристік индустрияда жер планетасының кез-келген орындарын 3-D және 5-D пішімдерде виртуалды аралауға мүмкін болып отыр [5].

Жеке қонақ үй тармақтары бүгінгі күні клиентке ұсыныс және құрастырылған қызмет, клиенттердің ақпараттармен қамтамасыз етілуі үшін брондаудың заманауи автоматтандырылған жүйесін пайдалануда.

Сонымен, туристік индустрия салаларының даму стратегиясын инновациялық ынталандыру мақсатында қажет:

- тұтынушы үшін қажетті маңызды емес және бас тартуға болатын дәстүрлі элементтерді анықтау;

- стандарттардан ауытқымай қанда сапа параметрлерін анықтау;

- қызмет тартымдылығын арттыруда бұрын пайдаланып ұсынылмаған жаңа қайнар көздерді таңдау.

Инновациялық технологияларды еліміздің туристік нарығында пайдалану қазіргі заман талабына сай болып отыр. Инновация туристік индустрияның ажырамас бір бөлігіне айналуы керек және әлемдік нарықта еліміздің бәсекеге қабілеттігін арттырады.

### Әдебиеттер тізімі

1. Ушаков Д. С., Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе. - Ростов на Дону.: МарТ,- 2008.- 224б.

2. Исекешев А.О. Қазақстан Республикасының Индустрия және жаңа технологиялар министрінің сөзінен/ Алматы/ 14.11.12/

3. Қазақстан туризмі. 2010-2014 Статистикалық жинақ: Астана 2015ж 82 б.

4. Зиновьев Ф. В. Инновационный подход к развитию туристической отрасли Украины / Ф. В. Зиновьев, А. В. Бартошук // Инновационная экономика. – 2012. – № 4(30). –Б . 161–164.

5. Aldebert B. ; Dang R. ; Longhi C. Innovation in the tourism industry: The case of Tourism. TOURISM MANAGEMENT.

Том: 32. Выпуск: 5. Стр.: 1204-1213. OCT 2011. DOI: 10.1016/j.tourman.2010.08.010.