

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Л.Н.ГУМИЛЕВА
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**«ЦИФРЛАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫНДА ЗАМАНАУИ ТУРИСТІК
ИНДУСТРИЯНЫҢ ДАМУЫНЫҢ НЕГІЗГІ ТЕНДЕНЦИЯЛАРЫ МЕН
ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ»**

**экономика ғылымдарының докторы, профессор
СҰРАҒАНОВА САЙРАН ҚАБДРАХМАНҚЫЗЫН
еске алуға арналған халықаралық ғылыми конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ
23 ақпан 2018ж.**

**СБОРНИК ТРУДОВ
международной научной конференции
«ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ
СОВРЕМЕННОЙ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВИЗАЦИИ»,
посвященной памяти доктора экономических наук, профессора
СУРАГАНОВОЙ САЙРАН КАБДРАХМАНОВНЫ
23 февраля 2018г.**

**PROCEEDINGS
of the international scientific conference
«THE MAIN TRENDS AND FEATURES OF THE MODERN TOURIST
INDUSTRY DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION»,
dedicated to the memory of
Doctor of Economic Sciences, Professor
SURAGANOVA SAYRAN KABDRAHMANOVNA
23 February 2018**

Астана, Қазақстан
Астана, Казахстан
Astana, Kazakhstan

УДК 379.8(063)
ББК 75.81
Ц 71

Редакционная коллегия:

Декан экономического факультета, д.э.н., профессор Макыш С.Б.,
Заместитель декана, к.э.н., доцент Тажикенова С.К.,
Заведующий кафедрой «Менеджмент» д.э.н., профессор Толысбаев Б.С.
Заведующий кафедрой «Экономика» д.э.н., профессор Майдырова А.Б.,
Заведующий кафедрой «Туризм» к.э.н., доцент Дуйсембаев А.А.,
Доцент кафедры «Туризм», к.э.н., Мусина К.П.,
Старший преподаватель кафедры «Туризм», доктор PhD Агыбетова Р.Е.
Старший преподаватель кафедры «Туризм», магистр туризма Гиззатжанова А.Г.

Цифрландыру жағдайында заманауи туристік индустрияның дамуының негізгі тенденциялары мен ерекшеліктері: Халық ғыл. конф.еңбектер жинағы. – Астана: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2018.

Основные тенденции и особенности развития современной туристской индустрии в условиях цифровизации: Сб. материалов межд. науч. конф. – Астана: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2018.

Proceedings of the international scientific conference **The main trends and features of the modern tourist industry development in the context of digitalization.** Astana, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2018.

ISBN 978-9965-31-984-6

Халықаралық ғылыми конференциясының еңбек жинағында цифрландыру жағдайындағы қазіргі заманғы туристік индустрияның негізгі үрдістері мен ерекшеліктеріне қатысты өзекті мәселелер қарастырылған.

В сборнике материалов международной научной конференции рассмотрены актуальные вопросы касательно основных тенденций и особенностей развития современной туристской индустрии в условиях цифровизации

The collection of materials on the international scientific conference considers important issues regarding the main trends and features of the modern tourist industry in the context of digitalization

УДК 379.8(063)
ББК 75.81
Ц 71

ISBN 978-9965-31-984-6

© Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2018

© Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2018

© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2018

Ұлы Адам, Дос, Ұстаз



2016 жылдың 7 қарашасында 68 жасында өмірден экономика ғылымының докторы, профессор Сұрағанова Сайран Қабдрахманқызы өмірден озды.

Сайран Қабдрахманқызы 30 жылдан аса жыл елдің жоғары оқу орындарында педагогикалық қызметпен айналысты. Ы.Алтынсарин атындағы білім академиясының корреспондент –мүшесі, Ресей Федерациясының Халықаралық ғылым және практикалық өндірісті ұйымдастыру академиясының мүшесі.

Сайран Қабдрахманқызы он жыл бойы Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің негізін қалаушысы және жетекшісі болды. Университетте жұмыс істеу кезінде ашылған экономика факультетінің барлық мамандықтар бойынша оқу жоспарлары мен мемлекеттік білім беру стандарттарын әзірледі.

С.Қ. Сұрағанова нағыз патриот және ірі қоғамдық қайраткер бола отырып, көптеген маңызды жобаларға қатысты. ҚР Мәжіліс Парламентінің жұмыс тобының мүшесі бола отырып, Сайран Қабдрахманқызы біршама комиссиялар құрамында жұмыс істеді. Белсенді азаматтық тұғырды ала отырып, С.Қ.Сұрағанова «Халықты еңбекпен қамту сұрақтары бойынша Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен қосымшаларды енгізу туралы» заңнаманы дайындауға қатысты. ҚР еңбек және әлеуметтік қорғау Министрлігінің, ҚР туризм және спорт Министрлігінің, ҚР білім және ғылым Министрлігінің, ҚР ауыл шаруашылық Министрлігінің жұмыс топтарында белсенді қызмет атқарды, ҚР білім және ғылым Министрлігінің жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру құжаттарын нострафикациялау бойынша комиссия мүшесі болды.

Сайран Қабдрахманқызы әкімшілік қызметті оқытушылық қызметпен бірге атқара отырып, ғылыми зерттеулер де жүргізді. Ол Қазақстанның Солтүстік аймақтарына тән, енгізу сипаттағы бірнеше ұсыныстар жасады, 150 -ге тарта ғылыми еңбектері, соның ішінде 17 монография, 10 оқу құралы мен оқулықтары шығарылды.

С.Қ. Сұрағанова «2006 жылдың Үздік оқытушысы», «2011 жылдың Үздік оқытушысы» гранттарының иегері, «Еуразия мақтанышы-2008» конкурсының лауреаты болды. ҚР білім Министрлігінің «ҚР білім берудің Құрметті қызметкері» төс белгісімен, «Астанаға 10 жыл» мемлекеттік марапатымен, сол сияқты ҚР білім және ғылым Министрлігінің бірнеше құрмет грамоталарымен наградталды.

2005 жылдан бастап «Туризм» кафедрасына жетекшілік етті, ол «Туризм» мамандығының магистратурасын (2009 ж.) және PhD докторантурасын (2010 ж.) ашты.

С.Қ. Сұрағанованың жетекшілігімен 3 ғылым докторы және 20 аса ғылым кандидаттары дайындалды, оның 5-і экономика факультетінің оқытушылары, магистранттары.

Сайран Қабдрахманқызы өмірінің соңғы күніне дейін жоғары жұмысқа білеттілігін сақтады. Жұмысбастылығына қарамай ол әр уақытта өз ұжымына және студенттеріне ықыласты, көмек қолын ұсына білетін адам болатын. Ол ешуақытта өзгерістен қорықпайтын, әр уақытта заман талабына сай жаңалықты қабылдайтын, өз отбасы, туыстары мен достары арасында беделді тұлға бола білді.

Біз Сайран Қабдрахманқызын Ұлы Адам, Дос, Ұстаз ретінде танымыз.

С.Қ. Сұрағанованың жоғары марапаты ретінде- оның еңбектерінің беделі, оны танитын адамдардың махаббатымен және оны жылы лебізбен еске алуы деуге болады.

Великий Человек, Друг, Учитель



7 октября 2016 года на 68-м году жизни ушла из жизни доктор экономических наук, профессор Сураганова Сайран Кабдрахмановна.

Более 30 лет Сайран Кабдрахмановна осуществляла педагогическую деятельность в высших учебных заведениях страны. Являлась членом-корреспондентом Академии образования им. Ы. Алтынсарина, действительным членом Международной академии науки и практики организации производства Российской Федерации.

Сайран Кабдрахмановна была одним из основателей и бессменным руководителем экономического факультета ЕНУ им. Л.Н. Гумилева на протяжении десяти лет. За годы работы в университете осуществляла деятельность по разработке учебных планов и государственных образовательных стандартов по всем специальностям,

открытым на экономическом факультете.

Настоящий патриот и крупный общественный деятель С.К. Сураганова принимала активное участие во многих важных проектах. Будучи членом рабочей группы Мажилиса Парламента РК, Сайран Кабдрахмановна входила в состав ряда комиссий. Занимая активную гражданскую позицию, С.К. Сураганова участвовала в подготовке законопроекта «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам занятости населения». Принимала активное участие в рабочих группах Министерства труда и социальной защиты РК, Министерства туризма и спорта РК, Министерства образования и науки РК, Министерства сельского хозяйства РК, являлась членом комиссии по нострификации документов высшего и послевузовского образования МОН РК.

Совмещая административную работу с преподавательской деятельностью, Сайран Кабдрахмановна занималась научными исследованиями. Ею издан ряд рекомендаций, имеющих внедренческий характер для Северных регионов Казахстана, опубликовано порядка 150 научных трудов, в том числе 17 монографий, 10 учебных пособий и учебников.

С.К. Сураганова являлась обладателем гранта «Лучший преподаватель 2006 года», «Лучший преподаватель 2011 года», лауреатом конкурса «Еуразия мақтанышы - 2008». Она была награждена нагрудным знаком Министерства образования РК «Почетный работник образования РК», государственной наградой «10 жыл Астана», а также отмечена рядом почетных грамот Министерства образования и науки РК.

С 2005 года Сайран Кабдрамановна заведовала кафедрой «Туризм», в 2009 году ею была открыта магистратура, а в 2010 году она открыла PhD докторантуру по специальности «Туризм». Под руководством С.К. Сурагановой подготовлены 3 доктора и более 20 кандидатов экономических наук, среди которых 5 преподавателей экономического факультета, а также магистранты. До последних дней Сайран Кабдрахмановна сохраняла колоссальную работоспособность. Несмотря на свою занятость, она всегда оставалась внимательным и отзывчивым человеком по отношению к своим многочисленным коллегам и ученикам. Она не боялась меняться, идти в ногу со временем и, при этом, оставалась верной себе, своей семье и друзьям.

В лице Сайран Кабдрахмановны мы потеряли великого Человека, Друга, Учителя.

Высшей наградой С.К. Сурагановой навсегда будет непоколебимый авторитет ее трудов, искренняя любовь и светлая память знавших её людей.

Great Person, Friend, Teacher



On October 7, 2016, at the 68th year of her life, Doctor of Economics, Professor Suranova Sairan Kabdrakhmanovna passed away.

For more than 30 years, Sairan Kabdrakhmanovna had taught at higher educational institutions of the country. She was a corresponding member of the Academy of Education named after S. Altynsarin, an active member of the International Academy of Science and Practice for Production Organization of the Russian Federation.

Sairan Kabdrakhmanovna was one of the founders and the permanent head of the Economics Faculty of the L.N. Gumilyov Eurasian National University for ten years. Over the years of work at the university, she was engaged in the development of curricula and state educational standards in all specialties, opened at the Faculty of Economics.

A true patriot and a prominent public person S.K. Suraganova took an active part in many important projects.

Being a member of the working group of the Majilis at the Parliament of the RK, Sairan Kabdrakhmanovna participated in the work of a number of commissions. Taking an active civil position, S.K. Suraganova participated in the preparation of the draft law "On Amendments and Additions to Certain Legislative Acts of the Republic of Kazakhstan on Employment Issues". She took an active part in the working groups of the Ministry of Labor and Social Protection of the Republic of Kazakhstan, Ministry of Tourism and Sports of the RK, Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan, Ministry of Agriculture of the Republic of Kazakhstan, was a member of the commission for the nostrification of documents of higher and postgraduate education of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan.

Combining administrative work with teaching, Sairan Kabdrakhmanovna was involved in scientific research. She issued a number of recommendations that have an innovative character for the Northern regions of Kazakhstan, published about 150 scientific works, including 17 monographs, 10 manuals and textbooks.

Suraganova S.K. was the holder of "The Best Teacher of 2006" grant, "The Best Teacher of the Year 2011", laureate of the "Pride of Eurasia 2008". She was awarded a breastplate of the Ministry of Education of the Republic of Kazakhstan "Honorary Worker of Education of the Republic of Kazakhstan", the state award "10-th anniversary of Astana", and also was awarded with a number of honorary letters of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan.

Since 2005, Sairan Kabdrakhmanovna headed the department "Tourism", in 2009 she opened a master's degree, and in 2010 she opened PhD doctorate in the specialty "Tourism".

Under the leadership of Suraganova S.K., 3 doctors and more than 20 candidates of economic sciences were trained, including 5 teachers of the Economics Faculty, as well as graduates.

Until the last days Sairan Kabdrakhmanovna retained tremendous performance. Despite her busy schedule, she always remained attentive and sympathetic person in relation to her many colleagues and students. She was not afraid to change, to keep up with the times and, at the same time, remained true to herself, her family and friends.

With Sairan Kabdrakhmanovna we have lost a great Person, Friend, Teacher.

The highest award for Suraganova will forever remain in unshakable authority of her works, a sincere love and fond memories of people who knew her.

кәсіпорынның тұрақты дамуы болып табылады. Сыртқы ортаның қарқынды өзгеруіне байланысты кәсіпорынның ішкі ортасы да әрдайым өзгерістер енгізуді қажет етеді. Мұндай өзгерістердің негізі ретінде инновацияны айтуға болады. Инновациялық процесстер өндірістік жүйенің барлығына әсер ете отырып, кәсіпорынның даму тиімділігін анықтайды. Инновациялық даму кәсіпорынның экономикалық потенциалын жоғарылатуға және алға қойған мақсаттарына жүйенің стратегиялық өзгерістері арқылы жетуге әсер етеді. Бүгінгі таңда, бәсекелестік заманында, туризм саласының табысты инноваторларының тәжірибесі дәлелдегендей жаңашылдықты жасау және енгізу жай ғана керек емес, міндетті іс. Болашақта бұл нарықта табысты болудың шарты ретінде мойындалу керек. Бұған мысал ретінде күннен күнге өсіп бара жатқан туристік кәсіпорындар арасындағы бәсекелестікті айтуға болады.

Экономикадағы инновациялық жүйе мен инновациялық қызметтің ерекшеліктері бойынша ғылыми көзқарастарды теориялық және әдіснамалық тұрғыда көптеген ғалымдар өз еңбектерінде қарастырып өткен. Й.Шумпетер, П.Друкер, Б.Твисс, Б.Санто, Ш.Тануцо, М.Портер, К.Фримен, В.В.Иванов, Ю.П.Доценко, сынды ғалымдарды жатқызуға болады. Қазақстандағы инновациялық өзгерістер, ұлттық экономиканың инновациялық бағыттылығын қалыптастыру, еліміздің индустриялық-инновациялық саясатын барынша ұтымды жүзеге асыру, инновациялық орта мен оның белсенділігін арттыру, экономиканың жан-жақты дамуы туралы мәселелерін елімізге белгілі ғалым-экономистер өз зерттеулерінде қарастырып, олардың қолданыс табуына қомақты үлестерін қосты.

Туризм әлемдік экономиканың қарқынды дамып жатқан секторы және валюталық түсімдердің тиімді көзі болып табылады. Қазақстан Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың болашақтың іргесін бірге қалауға бағытталған халыққа Жолдауы туризм саласында қызмет жасап жатқан бизнес қауымдастық үшін де мәні өте зор болды. Себебі, Елбасымыз ағымдағы дамудың маңызды мәселелерінің бірі – Қазақстан экономикасына, соның ішінде туризм саласына тікелей шетел инвестицияларының ағынын әртараптандыру екенін баса айтты. Елбасы өз сөзінде: «Оларды перспективалы салаларға, мысалы, туризм саласына бағыттау қажет. Дамыған елдерде туристік кластердің үлесіне ЖІӨ-нің 10 пайызына дейіні тиесілі, бізде 1 пайызға да жетпейді. Тұтастай ел бойынша туризм өсімінің нүктелерін зерттеу қажет, олар аз емес»-деген сөзі біз үшін үлкен үміт ұялатқанын жасыру мүмкін емес.

Қорыта келе, туристік кәсіпорындардың жұмыс тиімділігін арттыру үшін, туристік кәсіпорындар өз қызметтеріне инновациялар енгізе білуі керек. Жоғарыда айтып кеткендей, туризмдегі инновацияларға жаңа турбағыттар құру, жаңа қызметтер ұсыну болып табылады. Нарыққа жаңа өнім ұсына отырып туристік фирмалардың өз бәскеге қабілеттіліктерін арттырып, табысын жоғарылатуға үлкен мүмкіндіктер бар.

Әдебиеттер :

1. Құдайбергенов А. Қазақстан Республикасының Президенті-Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы Әлеуметтік-Экономикалық Жаңғырту Қазақстан дамуының басты бағыты / Адилет Құдайбергенов // Егемен Қазақстан. – 2012. – 30 қаңт. – 3. б.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА АЙМАҚТЫҚ ТУРИЗМНІҢ ДАМУ БОЛАШАҒЫ

Жұма Т.І.

Ғылыми жетекші: Шарапаева Б.Ж.

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана қ.,

Қазақстан Республикасы

E-mail: inkar_zhuma@mail.ru

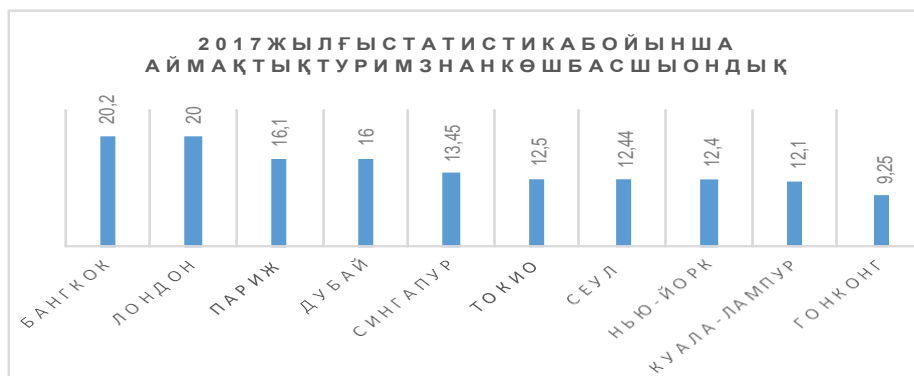
Қазіргі таңда әлемдік экономикада туристік сала – аса жанды және перспективалы салалардың бірі, кейбір елдерде туризм мемлекет кірісінің бірден-бір көзі болып табылады.

Туризм саласы экономиканы дамыту көздерінің бірі болып саналады. Өңірлік немесе аймақтық туризм - бір ел туристерінің өз елінің мәлім жеріндегі туристік аймақтарына, өңірлеріне баруы. Аймақтық туризм қазіргі әлемде құқығы жағынан жүз жылдықтың экономикалық феномені болып танылды. Және кез-келген мемлекет экономикасының дамуына ықпал етті. Осы заманғы әлемдік экономикада аймақтық туристік сала аса жанды және перспективалы салалардың бірі

Кесте 1 - Аймақтық туризмге әсер ететін негізгі шарттар.[1]

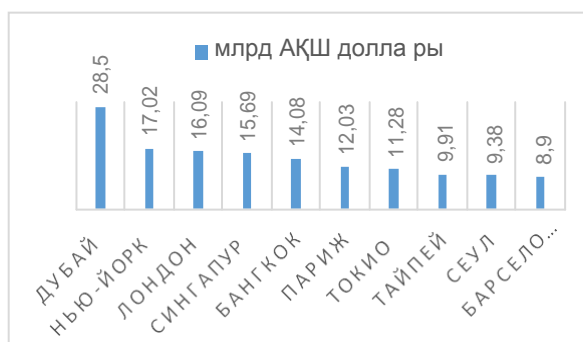
Негізгі блоктар	Структуралық элементтері
Территориялық-ресурстық	<ul style="list-style-type: none"> • аймақтың аумағы (туристік ағындардың бағыттары ретінде); • аймақтың табиғи-географиялық, тарихи-мәдени ерекшеліктері және ресурстары;
Әлеуметтік-экономикалық	<ul style="list-style-type: none"> • Туристік қажеттіліктерге қанағаттанушылық; • жергілікті еңбек ресурстарының болуы; • туризмнің дамыған түрлері бойынша ақпаратқа қолжетімділік;
Ұйымдастырушылық-басқарушылық	<ul style="list-style-type: none"> • Аймақтағы туристік қызметті ұйымдастыру және қаржылық қамтамасыз ету; • туристік инфрақұрылымды дамыту; • аймақтың транспорттық қолжетімділігі; • Аймақтық жоспарлау және туризмді дамытуды басқару; • аймақтағы туристердің қауіпсіздігі;

Қазіргі таңда аймақтық туризм көптеген аймақтардың экономикасында басты рөл атқарып, негізгі табыс көзі болып отыр. Аймақтық туризмнің дүниежүзілік жағдайына тоқтала кетсек, туризм дамыған төмендегідей аймақтарды қарастыруға болады (сурет-1).



Сурет-1. Аймақтық туризмнен көшбасшы ондық (млн) [2]

Бұл статистикадан аймақтық туризм орталықтары көбінесе Азия елдерінің қалалары екенін байқауға болады. Туристерді көп қабылдайтын Бангкок қаласы екенін байқауға болады. Дегенмен 2017 жылға дейін көшбасшы ретінде Лондон қаласы саналды.



Сурет-3. Аймақтық туризмнен көп кіріс тапқан ондық [2]

Аймақтық туризмнен көп кіріс табатын қала ретінде Дубай саналады. Біржылдық кіріс 28,5 млрд АҚШ долларын құрайды. Бұл көрсеткіш 2016 жылғы көрсеткіштен 10,2%-ға өскен. Өзге аймақтармен салыстырғанда Дубайдың кірісі әлдеқайда жоғары екенін байқауға болады.

Ал аймақтық туризмнің Қазақстандағы жағдайын қарастыратын болсақ, Қазақстанның әр аймағының өзінің қалыптасқан мәдениеті, тарихы мен табиғи-географиялық ерекшеліктері бар. Әр аймақтың өзіндік ерекшеліктері арқылы қазіргі күнде дамып отырған туризм түрінің бірі-аймақтық. Аймақтық туризм еліміздегі туризмді дамытуға әлеуеті бар, перспективалы бағыт болып табылады. Жалпы Қазақстан Республикасы жылына орташа есеппен ішкі туризм бойынша 3,5 млн турист қабылдаса, кіру туризмі бойынша 700 мың турист қабылдайды. Оны аймақтар үлесімен қарастыратын болсақ, 2017 жылы ішкі және кіру туризмнен Орталық Қазақстан 241080 турист, Солтүстік Қазақстан 1385264 турист, Оңтүстік Қазақстан 1567082 турист, Батыс Қазақстан 563696 турист, Шығыс Қазақстан 440878 турист қабылдаған[3]. Қазақстандағы аймақтық туризмнің жағдайын 5 экономикалық аймақ арқылы қарастыруға болады. Олар келесідей (кесте-2):

Кесте 2.

Қазақстан аймақтарындағы дамыған туризмнің түрлері

Аймақтар	Туризм түрлері
Оңтүстік Қазақстан	Экологиялық, тарихи, мәдени, қажылық, танымдық, емдік-сауықтыру, спорттық, белсенді туризм.
Солтүстік Қазақстан	Экологиялық, іскерлік, спорттық, емдік-сауықтыру, мәдени.
Орталық Қазақстан	Танымдық, курорттық
Шығыс Қазақстан	Экологиялық туризм, жағажайлық туризм, тау шаңғысы туризм, емдік - шипалы туризм, мәдениет-танымдық туризм
Батыс Қазақстан	Экологиялық, қажылық, іскерлік, тарихи, танымдық.

Туризм саласын, соның ішінде аймақтық туризмді дамытуға бағытталған мемлекеттік шаралардың бірі – «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2020 жылға дейінгі тұжырымдамасы» және «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 жылға дейінгі тұжырымдамасын» қабылдауы болып саналады.

2020 жылға дейін Қазақстан Республикасында туризм индустриясын дамытудың негізі мақсаттары: Қазақстан халқының өмір сүру деңгейін арттыру және туристік саланың мемлекет экономикасына үлесінің артуы; Қазақстан Республикасындағы туризм индустриясының едәуір арту әлеуетін ескере отырып, экономикалық өсу мен инвестицияларды ынталандыру; туризм индустриясы мен экономиканың сабақтас салаларында жұмыс орындарын құру, жалпы ішкі өнім мен экспорттың өсімі; қазақстандық қоғамның ауқымды әлеуметтік-экономикалық жаңғыруына ықпал ету болып табылады.

Қазақстанда бес туристік кластерін құру мүмкіндігі бар: Астана, Алматы, Шығыс Қазақстан, Оңтүстік Қазақстан және Батыс Қазақстан, Астана және Алматы қалалары бизнес-туризмнің даму орталықтарына жатады. Шығыс Қазақстан экологиялық туризм, ал Алматы қаласы - тау туризмінің даму орталықтары ретінде қарастырылады. Оңтүстік Қазақстан аймағы мәдени туризмді дамыту орталығы, ал Батыс Қазақстан - аумағы мәдени, «жағажай» демалыс ретінде анықталады.[5]

Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 жылға дейінгі тұжырымдамасы оны іске асырудың негізгі қағидаттары мен тәсілдерін қоса алғанда, Қазақстан Республикасының қазіргі заманғы, жоғары тиімді және бәсекеге қабілетті туристік саласын қалыптастыру үшін бірыңғай институционалды, әдіснамалық, ұйымдық негізді қалыптастыру мақсатында әзірленді.

Осы Тұжырымдама бойынша Қазақстанда алты мәдени-туристік кластер құрылу көзделген:

1. "Астана – Еуразия жүрегі" – бұл Астана қаласы негізіндегі туристік кластер. Астана еліміздің саяси, әкімшілік, іскерлік және мәдени орталығы болып табылады. Осы кластерде әзірленетін негізгі туристік өнімдер ол МІСЕ-туризм және қысқа мерзімді демалыс.

2. "Алматы – Қазақстанның еркін мәдени аймағы" – бұл Алматы қаласы мен Алматы облысының бір бөлігі кіретін кластер.

3. "Алтай інжуі" – Шығыс Қазақстан облысының солтүстік және шығыс бөліктерін қамтиды. Өскемен қаласы кластердің орталығы болып табылады, онда алты маңызды туристік қызығушылық тудыратын орындар айқындалған.

4. "Ұлы Жібек жолын жаңғырту" – Қызылорда облысының орталық және шығыс бөліктерін, Оңтүстік Қазақстан облысының оңтүстік-шығыс және солтүстік-батыс бөлігін, Жамбыл облысының оңтүстік-батыс бөлігін қамтитын кластер болып табылады.

5. "Каспий қақпасы" барлық Маңғыстау облысын және Батыс Қазақстан мен Атырау облыстарының бір бөлігін қамтиды. Ақтау қаласы кластердің орталығы болып табылады.

6. "Табиғат пен көшпенді мәдениет бірлігі" Ақмола және Қарағанды облыстарын, Солтүстік Қазақстан облысының оңтүстік-батыс бөлігін және Павлодар облысының батыс бөлігін қамтиды. [5]

Кесте 5.

Аймақтық туризмге SWOT талдау.

Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
<ul style="list-style-type: none"> -Тиімді географиялық орналасуы; -Табиғи ресурстардың әртүрлілігі; -Материалдық және материалдық емес мәдени мұра ескерткіштерінің сан алуандығы; -Тұрақты саяси және мемлекетішілік ахуал; -Еңбек нарығының жай-күйі; -Өсімі жылдам жалпы ішкі өнім; -Мемлекеттік қаржыландыру мүмкіндігі; -Мемлекеттік-жеке меншік кәсіпорындар құруға әзірлік; -Ұлттық туристік/қонақ үй қауымдастықтарының болуы. 	<ul style="list-style-type: none"> -Халық тығыздығының төмендігі; -Тарихи және мәдени ескерткіштерді туристік маршруттарға енгізудің жеткіліксіз деңгейі; -Туризм саласындағы білікті кадрлардың жетіспеушілігі; -Туризм саласына сыртқы (мемлекеттік, сол сияқты жеке) инвестициялардың жеткіліксіз саны; -Инфрақұрылымның (көлік, коммуналдық желілер, Мемлекеттік шекарадан өткізу пункттері, жолдардың жай-күйі, елді мекендер арасындағы едәуір арақашықтық және т.б.) жеткіліксіз дамуы; -Әуе билеттеріне жоғары бағалар, ұлттық аз бюджетті әуе тасымалдаушыларының жоқтығы; -Туристік инвестициялық жобаларды әзірлеу мен іске асыру процесінде кәсіпкерлердің

	<p>төмен белсенділігі; -Халықаралық туризм нарығында қолданылатын тәжірибе мен практикалық білімдердің жеткіліксіздігі; -Туризм индустриясын және қонақ үй бизнесін нормативтік реттеудің жеткіліксіз деңгейі; -Туристік саланы салықтық ынталандыру шараларының болмауы.</p>
Мүмкіндіктері	Қауіп-қатерлер
<p>-Өңір бойынша аз бюджетті сапарлар; -Турпакеттерді интернет арқылы іске асыру (электрондық сауда); -Туристік қызметтер көрсету нарығына қолжетімдік (бастапқы ұстаным); -Шағын және орта бизнесті дамыту әлеуеті; -Өңір елдерімен, соның ішінде шекара бойындағы туризмді дамыту мәселелері бойынша ынтымақтастық; -Мемлекеттік шекарадан өткізу пункттерінің инфрақұрылымын қамтитын туристік, көліктік-логистикалық инфрақұрылымды мемлекеттік қаржыландыру және инвестициялау.</p>	<p>-Үлкен ара қашықтыққа арналған саяхаттардың жоғары құны; -Басқа өңірлердің ұқсас туристік өнімдері; -Көліктік қатынастың (әуе, жер үсті) баяу дамуы; -Жаңа әлемдік және өңірлік дағдарыстар; -Ұлттық қаржыландыруға күшті тәуелділік; -Валютаның тұрақсыздығы және инфляцияның жоғары деңгейі; -Ұзақ мерзімді саяхаттар мен қысқа мерзімді демалыс үшін Мемлекеттік шекарадағы өткізу пункттерінде бақылау рәсімдерінен өту.</p>

Қазақстанда аймақтық туризмді дамыту бағытында мынадай шараларды іске асыру қажет:

- сырттан келушілер туризмі мен ішкі туризмді дамыту, көші-қон, визалық және тіркеу рәсімдерін, кеден және шекара бақылауын оңайлату мәселелері жөніндегі ұлттық заңнаманы жетілдіру;
- сырттан келушілер және ішкі туризмді дамыту үшін инвестициялау және салық салу мәселелері жөніндегі қажетті нормативтік құқықтық актілерді қабылдау;
- туризм саласындағы статистикалық есеп пен есептілік жүйесін жетілдіру, Туризмнің қосымша шотын (ТҚШ) ұлттық шоттар жүйесіне енгізу;
- туристік саланың төлем теңгерімін қалыптастыру әдістемесін Дүниежүзілік туризм ұйымның ұсынымдарын және Біріккен Ұлттар Ұйымы Статистикалық комиссиясының шешімдерін ескере отырып жетілдіру;
- шет елдермен туризм саласындағы ынтымақтастықты саланың халықаралық шарттық базасын кеңейту негізінде жандандыру;
- туристік және қонақ үйлік қызмет көрсетулердің сапасын техникалық реттеу жүйесінің белгіленген талаптарына сәйкес арттыру;
- туристік менеджменттің тиісті деңгейін қамтамасыз ету;
- туристік инфрақұрылымды дамытуды мемлекеттік қолдауды және орталық пен жергілікті атқарушы органдардың осы бағыттағы іс-қимылдарын үйлестіруді қамтамасыз ету;
- туристік саладағы жеке бастамалардың дамуына жәрдем ету.

Осындай шаралар арқылы Қазақстанда аймақтық туризмді дамытып, экономикаға оң әсер етуге мүмкіндік бар. Себебі аймақтық туризм - бұл динамикалы тез дамып келе жатқан, басты мақсаты тұтынушыны толық қанағаттандыруға бағытталған құбылыс. Аймақтық туризмді дамыту арқылы, әр облыс, қала өзінің ерекшеліктерін, ресурстарын, тарихын таныта

алады. Осы арқылы туристік нарықта өзінің имиджін қалыптастырып, ілгері жылжиды. Қорытындылай келе, Қазақстанда аймақтық туризмнің ілгері жылжуы байқалатындығын атап өткен жөн. Себебі Қазақстанның әр аймағының өзінің қалыптасқан мәдениеті, тарихы мен табиғи-географиялық ерекшеліктері бар. Әр аймақтың өзіндік ерекшеліктері арқылы қазіргі күнде дамып отырған туризм түрінің бірі - аймақтық. Аймақтық туризм еліміздегі туризмді дамытуға әлеуеті бар, перспективалы бағыт болып табылады.

Әдебиеттер:

1. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. М., 2000.
2. www.atorus.ru
3. www.stat.gov
4. «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2020 жылға дейінгі тұжырымдамасы»
5. «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 жылға дейінгі тұжырымдамасы»

DIGITAL TECHNOLOGIES AS LEAD PART OF SERVICE ACTIVITIES IMPROVEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Nurgali A., Sharapaeva B.

L.N.Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

E-mail: mega.khan@mail.ru

The purpose of this study is to examine and study the problems of service quality in the management of a hotel enterprise. The urgency of the topic is dictated by the fact that currently the most viable enterprises are those that are focused on the client and his needs. Consideration of factors affecting the quality of hotel services is aimed at improving the level of service and the efficiency of production of hotel services. It is important for managers of hotels to constantly improve the quality of service management, pay attention to its expansion, reconstruction of premises, introduction of new technologies.

A service is a product of labor produced for exchange and capable of satisfying human needs, a feature is that nothing tangible is usually produced, at the same time the quality of already existing items can improve. Quality is a combination of properties, attributes of products, goods, services, works, labor, which determine their ability to satisfy the needs and demands of people, to meet their purpose and requirements. Quality is determined by the measure of the conformity of goods, works, services with the conditions and requirements of standards, contracts, contracts, customer requests. It is customary to distinguish the quality of products, work, labor, materials, goods, services.

Consider factors that affect the level of customer service organizations.

Staff plays a special role in the development of the hotel company. In one hotel professionals of different professions work, practically any service rendered to the client requires cooperation of several services and, consequently, coordination of actions of workers of different specialties. Hence the importance of coordinating different services and different specialists who must interact in such a way that all the problems arising from the client are dealt with promptly and without the intervention of the hotel management.

The work of hotel staff, especially those who are in direct contact with customers, requires special skills and the desire to find a common language with a wide variety of people, because among the hotel guests there are rich and poor, young and old, calm and quick-tempered, sober and drunk, representatives of different nationalities and specialties, as well as criminal elements.

The hotel enterprise is a kind of continuous production of services, as it works 24 hours a day, 365 days a year, therefore hotel managers are not normalized for working days and almost always more than 8 hours a day. At the same time, the work of top-level managers is characterized by a high proportion of verbal (conversational) contacts (directly and by phone) and a relatively short