

1. Как коронавирус меняет мировую туристическую индустрию // <https://www.interfax.ru/world/741811>
2. Влияние пандемии коронавируса на индустрию туризма // https://phsreda.com/ru/article/96432/discussion_platform
3. Культурный туризм и covid-19 // <https://news.un.org/ru/news/topic/culture-and-education>
4. Туризм // <https://www.primeminister.kz/>
Туризм как феномен городской культуры // <https://elar.urfu.ru/>

ЭОЖ 379.85

ЭКСКУРСИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕГІ ИННОВАЦИЯЛАР

Жамбиев Айдос

e-mail: men_aidos@mail.ru

«Туризм» мамандығы студенті

Ғылыми жетекші – Б.У. Сыздықбаева

Инновациялық қызмет-инновацияларға алып келетін ғылыми, технологиялық, ұйымдастырушылық, қаржылық, коммерциялық іс-шаралар кешені [1].

Егер қоғамда кеңінен сұранысқа ие нәтижеге қол жеткізу үшін жаңа білім, технологиялар, әдістер, тәсілдер әкелсе, қызмет инновациялық болып табылады. Туристік кәсіпорынның инновациялық қызметін инновацияны құруға және енгізуге бағытталған барлық жұмысшылардың бірлескен жұмысы ретінде анықтауға болады. Экскурсиялық инновациялық өнімді әзірлеуге маркетинггерлер, жарнама мамандары, әдіскерлер, кәсіби гидтер, ғылым мен мәдениеттің өкілдері қатысады.

Инновациялық қызмет жүйелі сипатқа ие, жүйені қоғам және инновациялық қызмет субъектілері құрайды.

Экскурсиялық қызметтегі инновациялар нарықта сәтті ілгерілеуге ықпал ететін бір экскурсияның екіншісіне қарағанда артықшылығын береді. Инновациялар әрқашан адамдарды қызықтырды, дұрыс таңдалған мақсатты аудитория маңызды рөл атқарады. Инновация - бұл адамның іс-әрекетінің өнімі, оны жасау ғана емес, оны дұрыс қолдану да маңызды.

Экскурсиялар гидтің қарабайыр әңгімелерінен бастап ерекше театрлық және 3D экскурсияларына дейін ұзақ эволюция жолымен өтті. Жаңа технологиялардың көмегімен виртуалды экскурсиялар, экстремалды турлар, мультимедиялық бағдарламалар, электронды гидтер жасалды.

Туризмдегі инновациялық процесс сәйкес дамиды:

- туристік өнімді әлеуетті сатып алушылар сұранысының өзгеруімен;
- мамандардың заманауи шығармашылық және технологиялық әзірлемелерімен;
- туристік ұйымдардың, Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының, көлік кәсіпорындары мен мемлекеттік құрылымдардың іс-әрекеттері.

Экономикалық саладағы кез-келген өзгерістер сияқты, инновациялар бірнеше негізгі принциптерге сәйкес келеді [2].

1. *Ғылымилығы.* Туристердің бүгінгі қажеттіліктеріне жауап беретін инновациялық туристік өнімдер мен қызметтерді құру және енгізу кезінде ғылыми білім мен әдістемелік әзірлемелер қолданылады. Әр түрлі салалардағы инновациялық экскурсиялар тарихшы мамандардың, археологтардың, геологтардың, географтардың, биологтардың қатысуымен жасалады. Көбінесе бір жаңа экскурсиялық жоба архивтерде, мұражайларда бірнеше ай жұмыс істейді, ғылыми экспедициялардағы жұмыстардың ерекшеліктерімен танысады.

2. *Жүйелілік.* Әзірленіп жатқан инновациялық экскурсиялар және өзге де туристік іс-шаралар әрбір өңірдің табиғи, тарихи және әкімшілік ерекшеліктерін, туристік өнімге қолда бар сұранысты, туристік инфрақұрылым деңгейін, жолдардың жай-күйін, қажетті мамандардың болуын, ақша салу мүмкіндігін ескере отырып құрылады. Инновацияларда жүйелілік принципін сақтау үшін ұзақ маркетингтік зерттеулер жүргізіледі.

3. *Сұраныс деңгейіне сәйкестігі.* Экскурсия мен Туризмдегі кез-келген жаңалық, әдетте, әлеуетті туристердің сұранысын ескере отырып жасалады және енгізіледі. Бұл сұранысты анықтау үшін маркетингтік зерттеулер, сауалнамалар, интернет-сауалнамалар жүргізіледі.

4. *Позитивтілік.* Өзірленген және енгізілген инновациялар қоғамның заманауи моральдық, рухани қажеттіліктеріне, оның даму деңгейіне сәйкес келуі және экологиялық тепе-теңдікті бұзбауы керек. Экологиялық профильдің жаңа экскурсияларына ерекше назар аударылады: жобаның барлық аспектілері оны жүзеге асыру табиғатқа зиян емес, қоғамға пайда әкелетіндей етіп ойластырылған. Жаңа экологиялық жобаларды енгізу кезінде табиғи және тақырыптық парктер мен қорықтар аумағында туристердің жүріс-тұрыс ережелері әзірленеді.

5. *Перспективалығы.* Туризмдегі инновациялық жобалар технологиялық прогреске байланысты қоғамның тұрақты алға жылжуын ескере отырып, туризмнің барлық саласын одан әрі дамыту перспективасына әзірленеді.

Туризм және экскурсовод саласындағы инновациялық қызмет келесі бағыттарда дамуда:

- жаңа туристік өнімдерді, ең алдымен, әртүрлі нысандар мен тақырыптағы экскурсияларды, мысалы, түйеқұс фермаларына немесе инновациялық кәсіпорындарға экскурсияларды әзірлеу және енгізу;

- дәстүрлі өнімдерді өндіруде жаңа технологияларды қолдану, мысалы, электронды аудио нұсқаулықпен тауларға экскурсиялар немесе жаңа материалдардан жасалған киім мен аяқ киімді қолдана отырып, экстремалды туризм элементтерімен экскурсиялар жасау;

- бұрын туристік әлеует ретінде қаралмаған жаңа туристік ресурстарды тарту, мысалы, әуе шарларындағы, суасты қайықтарындағы немесе ғарыш кемелеріндегі экскурсиялар;

- жаңа әлеуметтік-мәдени деңгейде маркетингтік зерттеулер жүргізу, мысалы, "клиентке жақындау" бағдарламасы бойынша, яғни әрбір әлеуетті туристің жеке сұранысын ескере отырып;

- кешенді экскурсиялардың жаңа түрлерін әзірлеу және енгізу, мысалы, қалалық экскурсияға театрландырылған элементтерді қосу, археологиялық экскурсияға — қазба жұмыстары мен камералық жұмыстарға қатысу, ал шытырман оқиғалы турға — геологиялық экскурсия.

Кез-келген қоғамдағы мәдениет пен қызмет үнемі дамып келеді, уақыт өте келе экскурсияға деген сұраныс өзгереді, сәйкесінше қоғамның дамуымен, жаңа технологиялармен, белгілі бір тауарлар мен қызметтерге сәнмен анықталатын жаңа талаптар пайда болады. Осы талаптардың пайда болуы нәтижесінде экскурсиялардың тақырыптары, оларды өткізу формасы өзгереді.

Қазіргі уақытта бағдарламашылар әлемдік мәдени ескерткіштерге саяхат жасауға мүмкіндік берді. Компьютердің алдында отырып 3D экскурсияларды пайдалану мүмкіндігі болады. Бірегей бағдарлама компьютерді ең аз жүктеу кезінде толық батыру әсерін береді.

Виртуалды турист болу үшін интернеттен шағын бағдарламаны жүктеу жеткілікті.

Пайдаланушы жүре алады, кез-келген жерден ұшып, қонып, қарап отыра алады. Виртуалды нысандардың графикасы-ең жақсы заманауи компьютерлік ойындар деңгейінде. Өзірлеушілер нақты сызбалар мен көптеген фотосуреттерге сәйкес модельдер жасайды. Мысалы, Тәж-Махал жобасын жасау кезінде бес мың сурет пайдаланылды. Енді 3D экскурсияларын көптеген компаниялардан көруге болады, бұл мейрамханалар, қонақ үй кешендеріне саяхат және т. б.

Испанияның Кордова қаласында жергілікті көрнекті орындар туралы "сөйлейтін" арнайы көліктер пайда болды [2].

Көлік құралы GPS қолдауымен жұмыс істейді. Экскурсант дыбыстық түсініктеме ғана емес, сонымен бірге арнайы мониторда көрсетілген естілгеннің көрнекі растауын алады. Компьютерлендірілген жүйе ең көп баратын 150 орын туралы ақпарат жазылған жад картасымен жұмыс істейді.

Жүйе көп тілді және испан, француз және ағылшын тілдерін қолдайды.

Автомобильдерді АҚШ-та Daimler-Chrysler бөлімшелерінің бірі шығарған. GPS туризмінің ұқсас жобалары Монтгомериде (Алабама) қолданыла бастады, онда IntelliTours LLC азаматтық соғыс орындары бойынша аудио-түсініктемелері бар турларды барлығына ұсынады.

Әлемге әйгілі Париж Лувр мұражайы келушілерге осы кітап пен фильмнің кейіпкерлерінің ізімен 50 минуттық экскурсия жасауды ұсынады. Профессор Роберт Лангдон немесе шифрлаушы Софи Нев сияқты сезінгісі келетін адам аудио нұсқаулықтың түтігін жалға алып, Луврдың залдары мен галереяларын роман кейіпкерлері жүріп өткен бағытпен жүруі керек. Экскурсияның ілесіп мәтінін танымал француз актері Жан Рено оқиды [2].

Дүниежүзілік туризм қоғамы бүгінде туристік бағдарламалар мен туристерге қызмет көрсету нысандарын жетілдіру мәселесі ең өзекті мәселелердің бірі деп санайды. Туризм бойынша жыл сайынғы конференцияларда әр түрлі сипаттағы туристік жаңалықтарды, соның ішінде экскурсиялық жаңалықтарды әзірлеу және өндіріске енгізу мәселелері шешіледі.

Мамандар жүргізген сауалнамалар бойынша 2018-2019 жж.ең сұранысқа ие: қалалар мен саябақтар бойынша танымдық сипаттағы экскурсиялар, экстремалды туризм элементтерін қамтитын экскурсиялар, экскурсиялық круиздер, экологиялық экскурсиялар, театрландырылған музей және қала сыртындағы іс-шаралар, шытырман оқиғалы сипаттағы экскурсиялар, анимациялық экскурсиялар, кешенді қалалық және қала сыртындағы экскурсиялар [3].

Туризмдегі инновациялық экскурсиялар мен бағыттарды жасаушылар негізінен туристік-сауықтыру, танымдық және ойын-сауық бағыттарын қамтитын нақты бағдарламалар бойынша жұмыс істейді.

Соңғы жылдары табиғаты бойынша жаңа экскурсиялар пайда болды:

- қарт адамдар үшін - "сеньорлар туризмі", оның аясында тыныш, көркем жерлер мен қызықты мұражай экспозицияларына танымдық экскурсиялар ұйымдастырылады;
- балық аулау мен аң аулауды қоса VIP-турлар;
- сән фестивальдеріне, киім көрсетілімдеріне баратын жастарға арналған арнайы экскурсиялар;
- анимациялық элементтері бар балаларға арналған экскурсиялық бағдарламалар;
- қалалар мен саябақтарға экскурсиялық экскурсиялар және кешенді экскурсиялар;
- белгілі бір топтың немесе тіпті бір туристің қажеттіліктерін ескере отырып, жеке экскурсиялар.

Мұндай экскурсиялар жақында туристік нарықта пайда болды және дамудың үлкен перспективалары бар.

Қолданылған әдебиеттер.

1. Добринина Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие. – М.: Флинта, 2013. – 288 с.
2. Инновации в экскурсионной деятельности // URL: https://vuzlit.ru/354089/innovatsii_ekskursionnoy_deyatelnosti#83. 27.01.2021.
3. Инновационный процесс в туристской сфере // URL: https://bstudy.net/604108/turizm/innovatsionnyy_protsses_turistskoy_sfere. 27.01.2021.