

ӨӘЖ 379.851

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИСТІК АГЕНТТІКТЕРДІҢ ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ

Ибрашева Айсара Дарынқызы

Nngmath@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті
5В090200- «Туризм» мамандығының 4-курс студенті, Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – А.Е. Есенбаева

Қазіргі таңда туризм заманауи қызметтердің ең танымал түрі және әлемдік экономиканың маңызды бөлігі. Туризм қазіргі уақытта өте жылдам қарқынмен даму үстінде, сонымен қатар, көптеген мамандардың пікірінше, ол әлемдік экономикалық қоғамның ең басты бөлігіне айналады деп күтілуде.

Туристік бизнестің негізгі мақсаты - тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыру кезінде, олардың жұмысы мен демалысы үшін қолайлы және жағымды жағдай жасау үшін жұмыс істейтін, табысы сараланған тұтынушылардың кең ауқымы үшін қол жетімді туристік өнімдер мен қызметтерді қалыптастыру, жылжыту және сату болып табылады. Туристік қызметтің сәтті болуы үшін туристік ағымдардың дамуы мен өзгеруін талдау қажет. Соған байланысты, туризм әртүрлі сипаттамаларға байланысты жіктеледі: географиялық ерекшелігі, саяхат мақсаты, туристік ағындардың бағыттары, саяхаттау әдістері және т.б. [1].

Туристік қызметті (туроператорлық, турагенттік, экскурсиялық және туризм нұсқаушысының қызмет көрсетуін) жүзеге асыру құқығы үшін берілетін лицензия болып табылады. Лицензияның күші Қазақстан Республикасының барлық аумағында жүреді. Өтініш беруші лицензия алғаннан кейін лицензия берілген кезден бастап жеті ай ішінде көрсетілетін туристік қызметтерге сертификат алуға міндетті, содан кейін олардың көшірмелерін лицензиарға тапсырады.

Лицензия мынандай туристік қызмет түрлерінің әрқайсысына беріледі:
-туроператорлық;
-турагенттік;
-экскурсиялық;

-туризм нұсқаушысының қызмет көрсетуі.

Лицензия субъектіге немесе оның уәкілетті өкіліне сенімхат негізінде беріледі. Лицензия бір данада беріледі, лицензия жоғалған жағдайда, лицензиаттың жазбаша өтініш бойынша төл құжат алуға құқығы бар. Бұл ретте лицензиат туристік қызметтің тиісті түрімен айналысу құқығы үшін алым (бұдан әрі-лицензиялық алым) төлейді. Тұлғаның аталуы Заңды, орналасқан жері өзгерген жағдайда, ол бір ай ішінде көрсетілген мәліметтерді растайтын құжаттарды қосып, лицензияны қайта рәсімдеу туралы өтініш беруге міндетті. Лицензиат тиісті жазбаша өтініш берген күннен бастап лицензиар он күн ішінде лицензияны қайта рәсімделіп, ҚР «Лицензия туралы» Заңымен белгіленген мерзімге беріледі. Лицензиардың басшысы немесе осыған уәкілетті адам лицензияға қол қояды және лицензиардың мөрімен куәландырылады. Туризмнің ұйымдық нысаны — халықаралық және ішкі туризм.

Туризм өнімдерін сататын ұйымдарды туристік және экскурсиялық ұйымдар деп атайды. Осыған байланысты «Турагент» және «туроператор» терминдері туристік түсінікте пайда болады.

Туристік операторлық қызмет (туроператорлық қызмет) — қызметтің осы түріне лицензиясы бар заңды тұлғалардың өздерінің туристік өнімдерін қалыптастыру, ұсыну және туристік агенттер мен туристерге өткізу жөніндегі қызметі.

Турагенттік - бұл туроператор құрған пакеттік турларды сатумен, сондай-ақ жоспарланған демалыс немесе саяхаттау орнында жұмыс істейтін туристік агенттіктердің көмегімен тапсырыс бойынша жасалған туристердің (туристердің тілегі бойынша) дизайнымен айналысатын делдалдық ұйым [2].

Туристік агенттік қызмет (турагенттік қызмет) - жеке және (немесе) заңды тұлғалардың (бұдан әрі - турагент) туроператор қалыптастырған туристік өнімді ұсыну және өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызметі.

Туристік агенттер:

- турды өзін және кәсіпорынның сенімді өкілі арқылы сату. Туроператор мен агенттің билеттерінде көрсету.

- турды өз атыңыздан, бірақ нақты туроператорды көрсете отырып сату.

- туроператорсыз өз бетіңізше сата алады.

Туристік агенттіктің қызметі - бұл туризмдегі кең таралған бизнес түрі. Бүгінгі таңда бәсекелестік туристік компанияларды әр түрлі тұтынушылар топтары арасындағы айырмашылықтарды ескере отырып, нақты сұранысқа сәйкес артуда. Фирмалардың едәуір бөлігі тікелей клиенттермен жұмыс істейді. Нарықта көптеген туристік агенттіктердің болдандығынан бәсекелестікте арта түсуде.

Туристік агенттіктің қызметінің негізгі міндеттері:

1) барлық қол жетімді туристік пакеттерде, курорттарда, бағыттарда, туристік орталықтарда, тақырыптық ұсыныстарда және т.б. демалу мен саяхаттау мүмкіндіктерінің кең және толық сипаттамасы.

2) бұл ақпаратты жарнама арқылы тарату.

3) туристік өнімді сатудың заманауи сауда әдістеріне, сонымен қатар туристік нарықтың ерекшеліктері мен сипаттамаларын ескере отырып сатуды ұйымдастыру.

Туристік агенттіктер әр түрлі формада бола алады [6]:

1. Туроператорлар комиссия негізінде құрған турларды сатуға арналған туристік агенттіктер.

2. Көлік ұйымдарымен бірлескен кәсіпорындар құру перспективалары.

3. Туроператордың қарамағындағы туристік фирмалар (сату бюролары) сату.

Табысты қызмет үшін: туристік агенттіктер үнемі жаңа мүмкіндіктер іздеуі, туристік ұсыныстардың жаңа түрлерін игеруі керек; қазіргі уақытта, туристік агенттік бұрынғыдан гөрі білімді, ептілікті, іс-әрекеттің тиімділігін талап етеді, яғни бір сөзбен айтуға болатын нәрсе - кәсібилік; жоғары өнімді және сапалы өнімге мамандануы керек; Сіз өзіңіздің өніміңізді жаңарту, қызметтердің құрамын жаңарту және жақсарту, әртарапандыру туралы

үнемі қамқорлық жасауыңыз керек; сән мен нарықтық үрдістер сияқты сәттерді ескере отырып, клиенттердің өзгертін қажеттіліктерін қадағалаңыз.

Турагенттіктердің жұмысында кейде туроператормен қарым-қатынаста проблемалар туындайды. Агенттер үшін ең үлкен қиындықтар туроператордың сапар шарттары өзгергенде немесе турларды болдырмау кезінде қатаң кепілдіктер мен жауапкершіліктердің болмауына байланысты. Туристік агенттіктер броньдалған қонақ үйлердің жиі ауыстырылуына байланысты туроператорларға шағымданады. Кейбір туроператорлар өз турларын сататын агенттіктермен бәсекелеседі, ал жоғары маусымда олар агенттіктерге өнімді беруден бас тартады. Кейбір мәселелер турларды брондау кезінде қатаң талаптарды тудырады [7].

Қазақстанда туристік өнімді турагенттің ұсынуы мен іске асыруы жазбаша түрде туроператормен жасалған туристік өнімді іске асыруға агенттік шарт негізінде жүзеге асырылады. Туроператор және турагент арасындағы туристік өнімді іске асыруға агенттік шарт туристік өнім туралы нақты ақпаратты, туристік маршрутты сипаттау, туроператор мен турагенттің азаматтық-құқықтық жауапкершілікті міндетті сақтандыру шарттары туралы қалыптасқан туристік өнім, тураоператор туралы мәліметтерді міндетті түрде қамтуы мүмкін. Туроператорлық және турагенттік қызметті жүзеге асыру турагенттің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандырудың жарамды шарты болғанда рұқсат етіледі. Турагент және туроператордың азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру мақсаты сақтандыру төлемдерін жүзеге асыру арқылы туристік қызметтерді көрсету бойынша туроператор және турагент қызметін жүзеге асырудағы туристердің мүліктік және (немесе) өзге мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету болып табылады.

Алайда, Қазақстандағы басты мәселе туристік агенттіктердің қызметінің тек ғана шығу туризміне арналғандығы. Осыған байланысты үкімет тарапынан отандық туризмді дамытуға көп мән берілуде. Бірақ туристік жағдайдың тек қана аз жерлерде жасалуы және сервистің жоқтығы, қымбат баға осыған өз кедергісін туғызуда. Сонымен қатар, көптеген туристікагенттердің шығу туризміндегі елдерді жақсы жарнамалауы да ішкі туризмді дамыту процесін артта қалдыруда. Көптеген мамандардың пікірінше, бұл туристік агенттердің патриоттық сезімінің төмендігі деп баяндалады. Алайда, көптеген Қазақстан секілді дамушы елдердің туризмімен салыстырғанда біздің еліміздің алда екенін ескеріп, болашағына сенеміз.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Туристік қызметті ұйымдастыру // <https://helpiks.org/>
2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: Учеб. пособие. - М.: Советский спорт, 2018.-329 с.
3. Туристік қызметтің технология және организация // <https://infourok.ru/>
4. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. - М.: Высшая школа, 2017. - 272 с.
5. Ильина Е.Н. Туризм - путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учебник для туристских колледжей и ВУЗов. – РМАТ: Экономика, 2017.-278 с.
6. Исмаев Д.Н. Основы стратегии и планирования маркетинга в иностранном туризме. - М.: Эко, 2018.-227 с.
7. Алексеенко Е.В. Организация туристской деятельности: материалы для подготовки к лекциям// <http://www.promgups.com>