

ОӘК 379.85

**ТУРИЗМ САЛАСЫ БОЙЫНША КАДРЛАР ДАЯРЛАУ МӘСЕЛЕСІ**

**Кабиденова Айгерим Дженисовна, Мұрат Аяулым Есболатқызы**  
[kabidenovaaigerim@gmail.com](mailto:kabidenovaaigerim@gmail.com), [ayaulym.murat2001@gmail.com](mailto:ayaulym.murat2001@gmail.com)

"Туризм" мамандығының 3 курс студенттері  
Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті  
Ғылыми жетекшісі - Муталиева Ляйля Маратқызы

Туризм және қонақ үй шаруашылығы индустриясы халықтың жұмыспен қамтылуын реттеушілердің бірі болып табылады. Жыл сайын осы салада шамамен 3 млн. жұмыс орны құрылады. Мысалы, Еуропалық одақтың жұмыс орындары нарығында 13% туризм алады. Халықаралық еңбек ұйымының деректері бойынша әлемдік туристік жүйеде 130 млн. астам жұмыс істейді. Ал мұнда бір жұмыс орнын құру экономиканың өнеркәсіп секторына қарағанда шамамен 20 есе арзан болады. Бүкіл әлемде туристік бизнес үшін кадрлар даярлауға елеулі көңіл бөлінеді. Өйткені туристік бизнес үшін білікті кадрлар мәселесі өте маңызды, себебі туризмде тұтынушыға ұсынылатын өнім тауар емес, қызмет болып табылады. Туристік қызметтердің сапасын қамтамасыз ету осы қызметтерді көрсететін мамандардың кәсіпқойлығымен, туристік ресурстарды білумен және олардың сапасымен тікелей байланысты.

Туризмдегі менеджмент көрнекті интегративті рөл атқарады. Сондықтан кәсіби туристік білім берудің негізі технология, инжиниринг, экономика, экология және маркетинг емес, атап айтқанда, туризмнің жүйе құрушы және интегративті-генерациялаушы функцияларын барынша іске асыруға қабілетті бағыт ретінде менеджмент емес. Сондықтан туристік қызметтегі менеджер белгілі бір туристік бағыт туралы білімді меңгеріп қана қоймай, өз клиентін сезінетін психолог болуы, халықаралық құқық негіздерін білуі және тұтынушының кез келген сұрағына жауап беруге дайын болуы тиіс.

Қазақстанда туризмді дамытуды тежейтін елеулі проблема туристік кадрларды даярлау жүйесі әзірше тиімсіз болып табылады. Қазір республикада туристік сала үшін кәсіби кадрларды даярлау және қайта даярлау бойынша жұмыс жүргізілуде. Туризм және қонақ үй шаруашылығы саласында білім беру серпінді дамып келеді және жетілдірілуде. Әрине, қазақстандық туристік білімді шетелдермен салыстыруға әлі ерте. Бірақ он жылдан кейін батыс елдерін осы көрсеткіш бойынша қуып шығуға үміт бар.

Бір жағынан, Қазақстанда кәсіби туристік білім тәжірибесі жеткіліксіз. Екінші - кәсіби туристік білім берудің шетелдік тәжірибесі Дүниежүзілік туристік нарықты дамыту міндеттерімен байланысты болды. Бірақ бірте-бірте отандық туризм индустриясын Қазақстан экономикасы үшін неғұрлым тиімді. Немесе біздің отандастарымыздың көпшілігі үшін барынша қолжетімді келу және ішкі туризмді басым дамытуға қайта бағдарлау жүріп жатыр.

Бүгінгі таңда жақын болашақта ішкі туризм сыртқа шығатын немесе оны теңестіретін болады деп сеніммен айтуға болады. Бұл болашақ қызметкерлер мен туризм және қонақжайлылық саласындағы кәсіпорындардың басшыларына қойылатын арнайы кәсіби талаптардың өзгеруіне әкеледі. Туризм индустрияны дамытудың әлемдік тәжірибесі қызметкерлердің кәсіби білімі-бұл кәсіпорынның табысты жұмысының міндетті шарты екенін куәландырады.

Мысалы, егер шығу туризмінің басым болуы жағдайында осы сала үшін кадрларды даярлауда шет тілдерін, ақпараттық технологияларды еркін меңгеруі және халықаралық құқық негіздерін білуі маңызды. Ішкі туризмді дамыту туристік индустрия, туристік ағындарды жоспарлау, жекелеген өңірлердің туристік ресурстары және т. б. саласында жақсы білімді талап етеді. Жаңа үлгідегі, ерекше ойлайтын, аралас салаларда кең білімі мен дағдысы бар мамандарды даярлау қажеттілігі туындайды.

Туризм және қонақ үй шаруашылығы сияқты қызмет саласы өте алуан түрлі және күрделі. Бұл мемлекеттік құрылымдар мен оқу орындары, кәсіпорындар мен фирмалар, қоғамдық ұйымдар мен жеке тұлғалар. Басты мақсат-осы өзара қарым-қатынас жүйесіне органикалық ену. Ал білім беру саласы бұл жүйеге не ұсына алады? Әрине, сервис және туризм саласында жұмыс істеуге дайын білікті тұлғаларды өзінің кәсіби, моральдық-психологиялық қасиеттері бойынша ұсыну. Біздің отандастарымызды шетелге жіберуге ғана

емес, негізінен, елімізде шетелдік туристерді қабылдауды ұйымдастыруға қабілетті мамандар. Егер статистикаға жүгінсек, Қазақстан Республикасында туризм саласы үшін мамандар даярлау білім алушылар мен тиісінше түлектер санының ұлғаю үрдісі бар екенін байқауға болады. Бұл фактор ҚР туризмінің дамуына оң әсер етеді. Бұл үрдіс жоғары білімі бар, сондай-ақ орта кәсіптік білімі бар мамандарды даярлауда көрінеді (1-кесте).

1-кесте. Қазақстанда туризм саласы үшін жоғары білімі бар мамандар даярлау

	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Қабылданған студенттер	704	507	416	644
Білім алушылардың саны	2328	3826	6044	7493
Шығарылған мамандар	610	1089	1420	-

"Туризм" мамандығы бойынша студенттерді даярлаудың оңтайлы үлгісі қазіргі заманғы туристік фирманың менеджерінің қызмет моделіне сәйкес құрылуы тиіс. Сондықтан туристік білім беру саласындағы барлық қолданыстағы мамандандырулар Қазақстандағы қазіргі туризмнің негізгі бағыттарына сәйкес келуі тиіс. Алайда, республиканың жекелеген жоғары оқу орындарының бытыраңқы күш-жігері жеткіліксіз. Туристік кадрларды даярлау бойынша нақты маманданған жоғары оқу орындарының аздаған санының мемлекет реттейтін жүйесі қажет.

Негізгі проблема практикалық дағдылар мен білімнің анық жетіспеуі. Және қонақ үй қызметкерлерін даярлайтын арнаулы орта оқу орындарының жетіспеуі. Кезінде жоғары білім берудің шамадан тыс академиялығы болып табылады. Қолданыстағы оқу бағдарламалары туризм секторларының нақты мұқтаждарына олардың практикалық жұмысқа бағдарланбауына байланысты жауап бермейді. Көбінесе түлектер өз білімдерінің "керексіз" проблемасына тап болады. Жұмысқа қабылдау кезінде оларға талап етеді мүлдем басқа дағдылар мен ғана оларға преподалвали университет. Бұл индустрияда практикалық тәжірибесі жоқ оқытушылар жасайтын оқулықтар мен оқу құралдарына тең дәрежеде қатысты.

Туристік индустрия үшін білікті кадрлардың жетіспеуі кезінде бейінді жоғары оқу орындарының түлектері нақты мамандандырулар бойынша дағдылар мен білімнің жоқтығынан жиі талап етілмеген болып қала береді. Сапалы сервис проблемасы қонақ үй және туристік бизнес қызметкерлерін даярлау шеңберінде ғана емес. Сондай-ақ туристерге қызмет көрсететін аралас сала мамандарын да тиімді шешілмей отыр. Туризм саласындағы отандық жоғары оқу орындарының негізгі мамандануы - бұл "Туризмдегі Менеджмент", "қонақ үй ісі", "спорттық туризм" және т. б. Сонымен қатар, тек қана жеке оқу орындары аниматорлар, гид-экскурсоводтарды, яғни біздің елімізге келетін шетелдік туристерге қызмет көрсету үшін қажетті мамандарды дайындайды. "Қонақ үй бизнесі" мамандығы бойынша кадрлар даярлау нашар дамыған, ал мамандарға деген ең үлкен қажеттілікті қонақ үй кәсіпорындары бастан кешуде. Қонақ үй, туристік және ілеспе бизнес мекемелерінің әртүрлі бейіндегі мамандарға қажеттілігінің мониторингі жоқ. Туризм бөлінгеннен кейін Қазақстан экономикасын дамытудың басым кластерлерінің бірі ретінде осы сала үшін кадрлар даярлауға мемлекеттік тапсырыс едәуір ұлғайтылды. Бірақ кадрлар даярлаудың өсу қарқыны туризмнің даму қарқынынан озады.

Туризм бойынша оқу әдебиетінің көп саны көрінген кезде көптеген оқу құралдарының сапасы сын көтермейді. Отандық ғалымдардың туризм туралы заманауи еңбектерін табу мүмкін емес. Бүгінгі күні мамандарды қайта даярлау және біліктілігін арттыру курстарының көп саны негізінен оқу орындарында бар, алайда бұл курстар көбінесе практикалық кәсіби білім мен дағдыларды бермейді және формальды сипатқа ие. Туризм индустриясы қызметкерлерін оқытуға тарту жүйесі жоқ. .

Қазақстанның туристік саласы әртүрлі мамандану кадрларына аса мұқтаж. Біріншіден, бізде туризм саласында елеулі қолданбалы зерттеулермен айналысуға қабілетті

ғалымдар. Яғни қазақстандық туризмнің тартымдылығын маркетингтік зерттеу және әлемдік туристік нарықта жарнама және позициялау саясатын жүргізуге қабілетті маркетингшілер іс жүзінде жоқ. Мамандар туристерді тартуға ғана емес, білікті қызмет көрсетуге де мүмкіндік алуы керек. Ал бізде қонақ үй бизнесінің мамандары өте аз. Жоғары класты барлық қонақ үйлерде топ-менеджмент шетел, әдетте, түрік. Тіпті, біздің отандасымызға қандай да бір бөлімді басқаруға ол шетелде тағылымдамадан өткен кезде ғана сенеді. Ал туристерге қызмет көрсету тек қонақ үй, көлік және мейрамхана қызметін ғана емес. Сонымен қатар бірқатар қосымша, бірақ аса маңызды қызметтерді: туристердің бос уақытын ұйымдастыру. Оларды сауықтыру және оң эмоциялар алу, баратын елдердің мәдениетімен және дәстүрлерімен танысу. Әртүрлі дене шынықтыру іс-шараларын өткізу, заңдық және психологиялық қолдау көрсету және т. б. ұсыну іскерлігін қамтиды. Мұнда негізгі қарама-қайшылық туристік қызметтің көпбейінді сипатында. Бір жағынан, әр түрлі кәсіптегі, мамандықтағы, біліктіліктегі кадрларға. Екінші жағынан - туристер мен экскурсанттарға қызмет көрсетудің принципті жаңа технологияларына жатады. Олардың қажеттілігі халық шаруашылығы кешенінің аралас салаларының дамуына. Және кәсіби қызметтің аралас түрлері бойынша мамандардың қалыптасуына қарай туындайды

Қазақстан үшін туризм саласы үшін кадрлар даярлау жүйесін жетілдіру проблемасы ішкі және келу туризмін дамыту жоғары білікті мамандардың болуын талап ететіндігіне байланысты ерекше маңызға ие. Қазақстанның жылдам қарқынмен дамып келе жатқан туризм саласы таяу болашақта даярланған кадрлардың жетіспеушілігіне тап болады.

#### **Қолданылған әдебиеттер тізімі**

1. Казахстанская правда // Независимый рейтинг вузов РК по направлениям и уровням подготовки специалистов. - 2.06.2015. – С.12
2. Министерство национальной экономики Республики Казахстан. Комитет по статистике: <http://www.stat.gov.kz>
3. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие. - М. - 2009. – С.352
4. Малиенко М.С. Проблемы подготовки кадров для индустрии гостеприимства // Вестник КАСУ. - 2006. - №4. - С. 31-34.
5. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма. - М.: КНОРУС, 2005.