

**Н.Б. Хасенханов<sup>1\*</sup>, Ж.М. Жартай<sup>2</sup>, А.Р. Нургабдешов<sup>3</sup>, М.М. Петрова<sup>4</sup>**

<sup>1,2</sup>Академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды университеті, Қазақстан, Қазақстан;

<sup>3</sup>Хериот-Уатт университеті, Ұлыбритания;

<sup>4</sup>Әулие Кирилл және Мефодий атындағы Великотырнов университеті, Болгария

<sup>1</sup>nurshuak.mail.ru@mail.ru, <sup>2</sup>zhanibek862010@mail.ru, <sup>4</sup>m.petrova@ts.uni-vt.bg

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0001-9995-0003>

<sup>2</sup><https://orcid.org/0000-0002-4676-4140>

<sup>3</sup><https://orcid.org/0000-0002-5797-0476>

<sup>4</sup><http://orcid.org/0000-0003-1531-4312>

<sup>1</sup>Scopus Author ID: 57789481500

<sup>2</sup>Scopus Author ID: 57190138159

<sup>3</sup>Scopus Author ID: 57196478162

<sup>4</sup>Scopus Author ID: 57214167337

### **Туристік нарықтық инфрақұрылым туристік бизнесті дамытудың негізгі құралы: жіктелуі және негізі**

#### **Аңдатпа:**

**Мақсаты:** Зерттеу нысаны ретінде туристік бизнесті дамытудың негізгі құралы болып табылатын инфрақұрылым, соның ішінде негізгі орналастыру, тамақтандыру, тасымалдау кәсіпорындары қарастырылған.

**Әдісі:** Аналитикалық талдау әдісі қолданылған. Зерттеу әдісі ретінде нысанның құрылымын талдау жіктеу және саралау әдістері пайдаланылған. Жіктеу және саралау әдісі негізінде еліміздегі туристік инфрақұрылымның жай күйін бағамдауға болады.

**Қорытынды:** Алынған зерттеу нәтижелері негізінен туристік инфрақұрылым туристерге қажет өнім өндіретін өндірістік, әлеуметтік, институционалдық, экологиялық және басқа да инфрақұрылым түрлерін қамтитын бірқатар ішкі жүйелерден тұратынын жүйелі түрде зерделенді.

**Тұжырымдама:** Туризм бизнесінің инфрақұрылымының кешенді түрде дамыту мен жетілдіру негізінде инфрақұрылым нысандарының өндірістік қуаттылығы мен өткізу қабілетін арттыруға және оның элементтерін үздіксіз, теңгерімді және оңтайлы жетілдіру мен дамытуға, тартымды инвестициялық жағдай жасауға, бизнес өкілдерінің қызмет көрсету сапасы мен бәсекеге қабілеттілігін еселей түсуге, аумақтық және жергілікті кедергілерді бағындыруға, елдің туристік ресурстарын тиімді пайдалануға бағытталған практикалық шараларды жүзеге асыру жөніндегі мемлекеттік, аймақтық және жеке құрылымдардың үйлестірілген қызметі, туристік кешенді тиімді басқаруды жетілдіру.

**Кілт сөздер:** экономика, туризм, туристік бизнес, туризм инфрақұрылымы, мейрамхана бизнесі, көлік, қонақ үй, туристік индустрия.

#### **Кіріспе**

Туристік инфрақұрылым ұғымы барлық туристік қызметті жан-жақты қамтамасыз ететін материалдық және материалдық емес жинақталған бір-бірімен өзара байланыстырушы күрделі және қарапайым құрылымдар жиынтығы. Туризм инфрақұрылымының тұрақты жетілуі туристік аймақтың бәсекеге қабілеттілік деңгейін арттыра түседі.

Туристік инфрақұрылымның құрамдас бөлігі болып туристердің межелі жерге жетуі, тынығуы мен танымдық қызметін қамтамасыз ету нысандарының қалыптасқан жүйесі түсініледі. Инфрақұрылым — бұл құрылыстардың, инженерлік және коммуникациялық желілердің, байланысу құрылғыларының, жолдардың, дәліздердің, туризм индустриясы кәсіпорындарының, ақпараттық құралдардың және туристік қызмет көрсетуді қамтитын, туристік кешендер жиынтығы. Туристік кешеннің қызметі арқасында ұйымдастырылып жатқан саяхаттарды жүзеге асыруға жағдай жасалынады. Туристік ресурс, белгілі бір табиғи немесе мәдени нысандар туристерге құнды болғанмен, оны тиімді пайдалану көбінесе туристің оған еркін қол жеткізу мүмкіндігіне байланысты болмақ. Егер қызығушылық туғызған нысанға апарар жол немесе соқпақ болмаса, онда оған туристердің жаппай баруы қиындық туғызады немесе мүмкін болмайды.

\*Хат-хабарларға арналған автор. E-mail:nurshuak.mail.ru@mail.ru

### **Әдебиеттерге шолу**

М.Б. Биржаковтың айтуы бойынша, «Туризм инфрақұрылымы» деп туристiк өнiмдi қалыптастыруға тiкелей қатысты болмайтын, дегенмен туристiк қызметтердi ұсыну үшiн қажеттi, сондай-ақ туристер болмаса да қызмет ете алатын, алайда туристер шоғырланған жерлерде болған кезде қызметi кеңейе түсетiн кәсiпорындар мен ұйымдар кешенi түсiнiледi.

Э.А. Зелетдинова туризм инфрақұрылымының туристiк бизнеске экономикалық көрсеткiштерге әсерiн зерттеген, мысалы: туристiк фирмалардың саны, олардың туристiк қызмет көрсетуге лицензияларының дұрыстығы, туристiк базалардың қаншалықты деңгейде толығы, туристiк өнiмдер құны, зерттелген елдiмекендегi туристiк белсендiлiктiң күрт түсу себебi. сапардың мақсаты да қарастырылған. Туризм саласына негiзгi назар аймақтағы экономикалық жетiлу мен даму негiзi болып табылуы қажет, осы көзқарасты К.Б. Баразгов та ұстанған.

Е.Л. Кротова және басқа авторлар туризм инфрақұрылымындағы басты мәселелердi жiктеп кетедi: көлiк тораптары, қонақ үйлер, демалыс шипажайлары және т.б.

Көпшiлiк авторлардың пiкiрiнше, «туризм индустриясы» ұғымы «туризм инфрақұрылымы» түсiнiгiмен салыстырғанда тар мағынада. Туризм бизнесiн терең зерттеген ғалым М.А. Морозов «туризм инфрақұрылымы — бұл туристiк қызмет көрсетуге қажеттi өнiмнiң құрамдас бөлiктерiн өндiруге жағдай жасайтын және макро, мезо және микро деңгейiнде туризмнiң экономика саласы ретiнде қызмет атқаруын қамтамасыз ететiн өндiрiстiк және әлеуметтiк инфрақұрылым элементтерiнiң техникалық-технологиялық, ұйымдастырушылық-экономикалық және әлеуметтiк байланыстарының жалпылама жиынтығы болып табылатын жүйесi» деп ой түйедi.

Аталып өткен анықтамаларды саралау «туристiк инфрақұрылым» мен «туристiк индустрия» ұғымдарын бөлiп қарастыру мәселесi ашық күйiнде қалып отырғанын, туристiк инфрақұрылымның негiзгi компоненттерiн нақты жүйелеу жоқ екенiн; туристiк инфрақұрылымның дамуын сипаттайтын статистикалық көрсеткiштердi көрсетедi. Аталмыш мәселелердi ескере отырып, туризм саласын зерттеушi авторлар туристiк инфрақұрылымды туристiк индустрия кәсiпорындарының кешенi және туристiк өнiмдi өндiрудiң материалдық және әлеуметтiк-мәдени жағдайларын қамтамасыз ететiн өзара байланысты кәсiпорындар, ұйымдар мен мекемелер ретiнде анықтауға авторлық көзқарасты қалыптастыруға және дәлелдеуге тырысты.

Елдiң инфрақұрылымды жағдайын талдау кезiнде онда дамитын туризмнiң нақты түрiн анықтайтын негiзгi қолайлылық әрi тартымдылықты ескеру қажет, өйткенi туризмнiң әр түрi үшiн қажеттi инфрақұрылымға қойылатын талаптар айтарлықтай өзгеше болады. Инфрақұрылымның туризмнiң дамуына және керiсiнше инфрақұрылымның туризмнiң дамуына әсерi бар екендiгi түсiнiктi.

### **Зерттеу әдiсi**

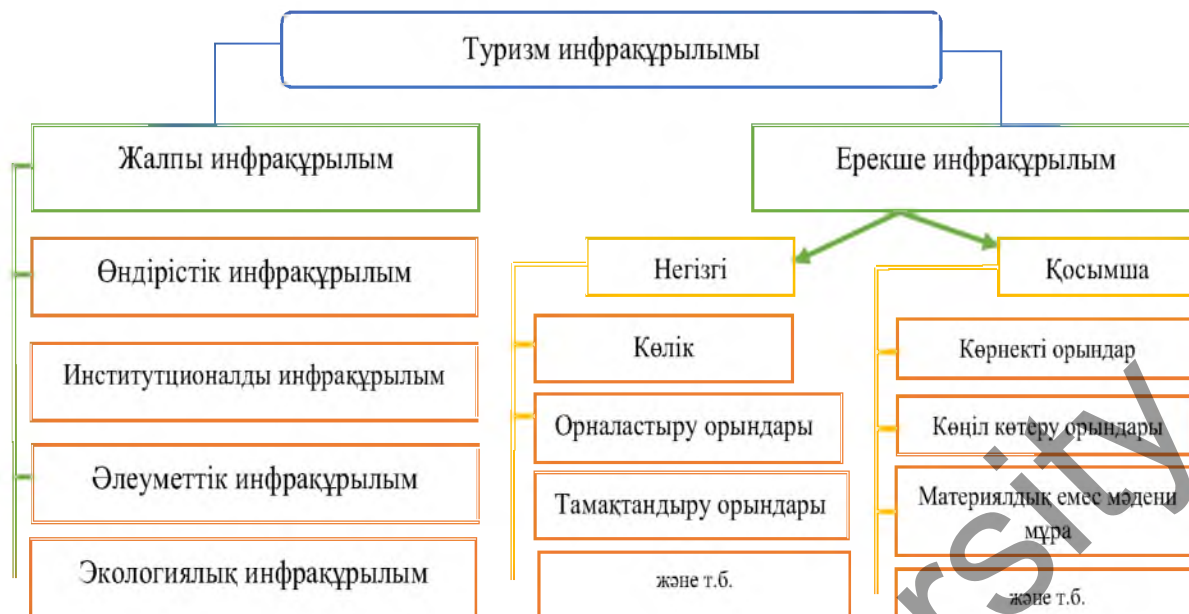
Аналитикалық талдау әдiсi қолданылған, талдау статистикалық мәлiметтер негiзiнде жүзеге асқан. Зерттеу әдiсi ретiнде нысанның құрылымын талдау жiктеу және саралау әдiстерi пайдаланылған. Жiктеу және саралау әдiсi негiзiнде елiмiздегi туристiк инфрақұрылымның жай күйiн бағамдауға болады.

Туризм инфрақұрылымының маңызы мен рөлi туристiк бизнестiң тиiмдi жұмыс атқаруына қолайлы жағдай жасау болып табылады. Туризм инфрақұрылымының дәстүрлi функциялары туристердiң орналасуы және тамақтануын қамтамасыз ету, оларды көлiкпен жеткiзу, көрсетiлетiн қызмет түрi мен ұсынылатын ерекшелiктерiне және туристiк өнiм түрiне байланысты мәдени, рухани -танымдық, коммуникация ақпараттық сонымен бiрге басқа да жекелеген қажеттiлiктердi қанағаттандыру. Инфрақұрылымдық мiндеттерi сан алуан және осынау күрделi қызметтердi орындау үшiн туризм инфрақұрылымына құрамдас кәсiпорындар мен ұйымдар, бiлiктi қызмет көрсету мекемелерi мен көптеген объектiлер жиынтығы қажет.

Туризм инфрақұрылымы деп туристiк қызметтi оңтайлы жұмысын қамту негiзiнде қолайлы жағдайларды қалыптастыруға бағытталған түрлi өзара тығыз сабақтасқан құрама бөлiктердiң, барлық материалдық сонымен қатар материалдық емес туристiк ресурстар жиынтығы.

Туризм инфрақұрылымы туристерге бағытталған барлық керектi өнiмдi қалыптастыратын әлеуметтiк-экономикалық, экологиялық, өндiрiстiк және өзге де инфрақұрылым түрлерiнен тұратын бiр-қатар iшкi жүйелерден қалыптасады.

Туристiк инфрақұрылым құрамына әлеуметтiк-экономикалық қызметтердiң барлық дерлiк салаларына, соның iшiнде туризм бизнесiне қызмет ететiн көптеген түрлi ұйымдар, кәсiпорындар, қызмет нысандары және басқа элементтер жатады (1-сурет).



1-сурет. Туризм инфрақұрылымының негізгі құрамдас бөліктері

Ескерту — сурет автормен құрастырылған

Нақты айтқанда, жалпы инфрақұрылым шеңберіне көлік және темір жол, әуежай, электр желілері, сумен жабдықтау, қаржы, сақтандыру компаниялары және басқалар жатады. Соңғы кездері жалпы инфрақұрылымның құрамдас бөліктерінде туризм бизнесін ғана қамтамасыз ететін жекелеген ішкі құрылымдардың қалыптасу үрдісі байқалғанын назарға алуға болады. Оған мысал, сақтандыру компанияларында институционалды инфрақұрылым бөліктерінде тек туристік қызметке қызмет көрсететін департаменттер құрылған. Маңызды мәселе туристік инфрақұрылымның даму дәрежесі туристік дестинацияның бәсекеге қабілеттілік дәрежесін айқындайтын бірегей фактор болып табылады.

Ерекше инфрақұрылым туристік бизнес қызметін қамтамасыз етуге қажет элементтерді қамтиды. Сонымен қатар, туризм инфрақұрылымына туристік өнімді құруға және туристік тартымдылық жағдайын қалыптастыруға негіз болатын әртүрлі туристік ресурстар тобы кіреді, олар белгілі бір туристік қызығушылықтарды тудырады, туристер тобына уәждемені қамтамасыз ете отырып туристік дестинацияның бәсекеге қабілеттілігін арттырады.

### **Зерттеу нәтижесі**

Туризм бизнесін дамытудың қажетті алғышарты жоғары деңгейде дамыған туристік инфрақұрылым болып табылады, ол кіру және ішкі туризмін бүкіл туристік бизнестің ең табысты құрамдас бөлігі етуге мүмкіндік береді.

Туризм инфрақұрылымын қалыптастырып жетілдіру стратегиясын құру бойынша практикалық жұмыс ғылыми негіздемені қажет етеді. Бұл мәселе жеткіліксіз деңгейде зерттелген, ғылыми әдебиеттерде туризмдегі инфрақұрылымды қамтамасыз етудің теориялық және әдіснамалық мәселелері аз қамтылған.

Туризм инфрақұрылымын дамыту стратегиясының негізгі көздейтін мақсаты оның сапалық және сандық негізін қалыптасқан әлемдік стандарттар дәрежесіне жеткізу болып табылады. Аймақтың туристік-рекреациялық кешенінің және тұтастай алғанда елдің аумағын кеңістікте және уақыт өте біркелкі қамтуға және жүйелі түрде басқаруға мүмкіндік беретін туризмнің ұтымды инфрақұрылымын қалыптастыру қажет. Мұндай тәсіл еліміздің және аймақтардың туристік-рекреациялық ресурстары мен әлеуетін анағұрлым ұтымды пайдалануға, туризмнің ішкі қызмет көрсету жүйесіне және білікті мамандарды пайдалануға кеңістіктік және маусымдық біркелкі қатынасының теріс әсерін азайтуға мүмкіндік береді.

Туристік инфрақұрылым ұғымдарын анықтаудың қолданыстағы тәсілдерін зерттеу нәтижесі туризм инфрақұрылымының жалпыға бірдей бекітілген нақты анықтамасы жоқ деп қорытындылауға мүмкіндік берді. «Туризм индустриясы» термині жиі қолданылатындықтан, анықтама Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211 бұйрығымен бекітілген «ҚР Туристік қызмет ту-

ралы» Заңында берiлген: «Туристiк индустрия — туристердi жайғастыру құралдары, тасымалдау, қоғамдық тамақтандыру орындарының, ойын-сауық, көңiл көтеру орталықтары мен құралдарының, танымдық мақсаттағы, сауықтыру, спорттық, iскерлiк және өзге де мақсаттағы нысандарының, туристiк қызметтi жүзеге асыратын қызмет көрсету орындарының, сонымен қатар экскурсиялық қызметкөрсету мен гидтердiң қызметiн көрсететiн ұйымдардың жиынтығы».

Туристiк индустриядағы көрсетiлетiн қызметтiң негiзгi түрлерi:

- 1) туристердi тамақтандыру бойынша қызмет көрсету;
- 2) туристерге ақпарат беру және жарнама қызметтерiн көрсету;
- 3) турларды ұсыну бойынша қызмет көрсету;
- 4) жайғастыру орындарын беру бойынша қызмет көрсету;
- 5) тасымалдау бойынша қызметiн көрсету;

5-1) тасымалдаудың барлық түрлерiне билеттердi, сонымен қатар iс-шараларға баруға билеттердi беру бойынша (брондауды, сату қызметтерi мен жеткiзiп берудi қоса алғанда) көрсетiлетiн қызметтер;

6) көрсетiлетiн көңiл көтеру қызметтерi;

7) туристiк қызмет көрсетуге қатысты шартта бекiтiлген басқа да туристiк көрсетiлетiн қызметтер болып бөлiнедi.

Туризм инфрақұрылымын қалыптастыру және дамыту туристiк инфрақұрылым нысандарын өзгертуге бағытталған динамикалық үрдiс болып табылады. Туризм ауқымын, инфрақұрылымын дамыту дегенiмiз оның ауқымын кеңейту; туризм инфрақұрылымы кәсiпорындарының өткiзу қасиетiнiң сандық өсуi және оның құрылымының сапалық деңгейде жақсаруы; жаңа құрамдас бөлiктерi мен жаңа нысандарының қалыптасуы; көрсетiлетiн қызметтердi саралау түсiнiледi. Туризм инфрақұрылымын жетiлдiру негiзiнен оның сапалық сипаттамаларын жақсарту жөнiндегi қызметпен байланысты, бұл қазiргi заманғы талаптарға жауап беретiн неғұрлым жетiлдiрiлген модельге бет алу. Туризм саласындағы қызметтердi зерттеу туристiк инфрақұрылым кәсiпорындарының бәсекелестерге қарағанда әртүрлi қызмет түрлерiн ұсыну және олардың тұтынушылық қасиеттерiн жақсарту.

Туризм инфрақұрылымын қалыптастыру және дамыту кезеңiнде оң өзгерiстер орын алады. Қалыптастыру кезеңiнде де, жетiлдiру кезеңiнде жоғары деңгейге қол жеткiзуге болады. Олардың арасындағы айырмашылық мынада: қалыптастыру (алға жылжу) инфрақұрылым нысандарының iшкi жағдайына көбiрек қатысты, яғни туристiк инфрақұрылымның негiзгi нысандары қалыптасады, ал жетiлдiру негiзiнен объектiлер арасындағы қатынастарды дамытуға қатысты, мысалы, қонақ үйлер, мейрамханалар, туристiк фирмалар, көлiк компаниялары, экскурсиялық ұйымдар, шоу және ойын-сауық объектiлерi арасындағы қатынастар жақсаруы мүмкiн. Бұл екi процесс туристiк инфрақұрылымның бiртұтас эволюциясына бiрiгiп, үнеми бiрге жүредi.

Жалпы туристiк инфрақұрылымды кешендi дамыту мен жетiлдiрудiң бiрнеше негiзгi бағыттарын бөлiп көрсетуге болады:

- туристiк кәсiпорындардың өндiрiстiк қуаты мен өткiзу деңгейiн арттыру;
- оның құрамдас бөлiктерiн үнеми жетiлдiрiп отыру;
- туристiк кәсiпорындардың кооперациясы мен кадрларын жетiлдiру;
- туристiк бизнес қызметтерiнiң өндiрiсiн зерттеу;
- оның элементтерiнiң бiркелкi дамуы;
- инфрақұрылымдық туристiк кешендi басқаруды дамыту;
- қызмет көрсету сапасын және кәсiпорындардың бәсекеге қабiлеттiлiгiн жетiлдiру;
- қолайлы инвестициялық жағдай жасау және туризм инфрақұрылымы объектiлерiне инвестициялаудың заманауи формасын пайдалану.

Жоғарыда аталған белгiлердi тұжырымдай отырып, туризм инфрақұрылымын кешендi дамыту мен жетiлдiрудiң анықтамасын қалыптастыруға болады.

Туризм бизнесiнiң инфрақұрылымын кешендi түрде дамытып жетiлдiру дегенiмiз — мемлекеттiк, аймақтық және жеке құрылымдардың инфрақұрылым нысандарының өндiрiстiк қуаты мен өткiзу қабiлетiн арттыру қызметiне, оның элементтерiн үздiксiз, теңгерiмдi және келiсiлген түрде жетiлдiру мен дамытуға, оңтайлы инвестициялық ахуал құруға және көрсетiлетiн қызметтер сапасына және кәсiпорындардың бәсекеге қабiлеттiлiгiн арттыруға, қолданыстағы аумақтық және ведомстволық кедергiлердi жоюға, туристiк ресурстарды мейлiнше тиiмдi пайдалануға бағытталған жүйелi практикалық шараларды iске асыру жөнiндегi үйлестiрiлген қызметi, туристiк кешендi басқаруды үздiксiз мақсатты жетiлдiру.

Туризм бизнесінің дамуын талдау инфрақұрылымдық элементтердің даму деңгейі мен туристік саланың даму көрсеткіштерінің арасында тығыз корреляциялық байланыстардың бар екендігінің дәлелі болады. Туризм инфрақұрылымы элементтерінің бүгінгі таңдағы ведомстволық және аумақтық бытыраңқылығын бағындыру, олардың жүйелі және келісілген дамуына және түрлі ведомстволардың, кәсіпкерлік құрылымдары мен өңірлік әкімшіліктердің күш-қуатын жергілікті және туристердің келу ағындары мен туристік қызметтерден түсетін пайданы ұлғайту үшін қолда бар ресурстарды тиімді пайдалануға шоғырландыратын өңірлік туристік кластерлерді қалыптастыруға қол жеткізуі ләзім. Бұл жүйелі жұмыстың негізінде экономикалық қызметтердің аумақтық мамандануы, ресурстарды шоғырландыру, күш-қуатты үйлестіру және ортақ мүдделерге негізделген серіктестіктер тұр.

Инфрақұрылымды стратегиялық түрде дамыту туристік келудің өсуіне тікелей байланысты, ал белгілі бір қызметке баратын туристер санының артуы бизнеске және инфрақұрылымға инвестиция салатын инвесторларға маңызды тартымды жағдайға айналады. Туристік инфрақұрылымды қалыптастыру мемлекеттік қолдаусыз мүмкін емес, атап айтқанда жол тораптары, көпірлер, әуежай, вокзал және т.б. Аталған жинақталған әлемдік тәжірибе туризм инфрақұрылымын дамытуға мемлекет және жеке, оның ішінде шетелдік инвестицияларды белсенді түрде тарту қажеттігін көрсетеді.

Туризм инфрақұрылымы кәсіпорындарының ерекшелігі болып жеткілікті туристік ағын қалыптасқанда ғана дами алады және оны бірде-бір туристік кәсіпорын дербес жағдайда қамтамасыз ете алмайды. Жалпы туристік дестинацияны алдыға тарту бойынша мақсатты жұмыс жүргізілуі тиіс. Қазақстанда да мемлекеттік тараптан жұмыстар жүргізіліп, инфрақұрылымның қалыптасуына іс-шаралар атқарылуда. Назар аударлық жайт, 2022 жылы туристерге қызмет көрсету саласын мемлекеттік қолдаудың 7 жаңа шарасы жұмысын бастады, оның 4-еуі кәсіпкерлік басқармасымен жүзеге асырылуда:

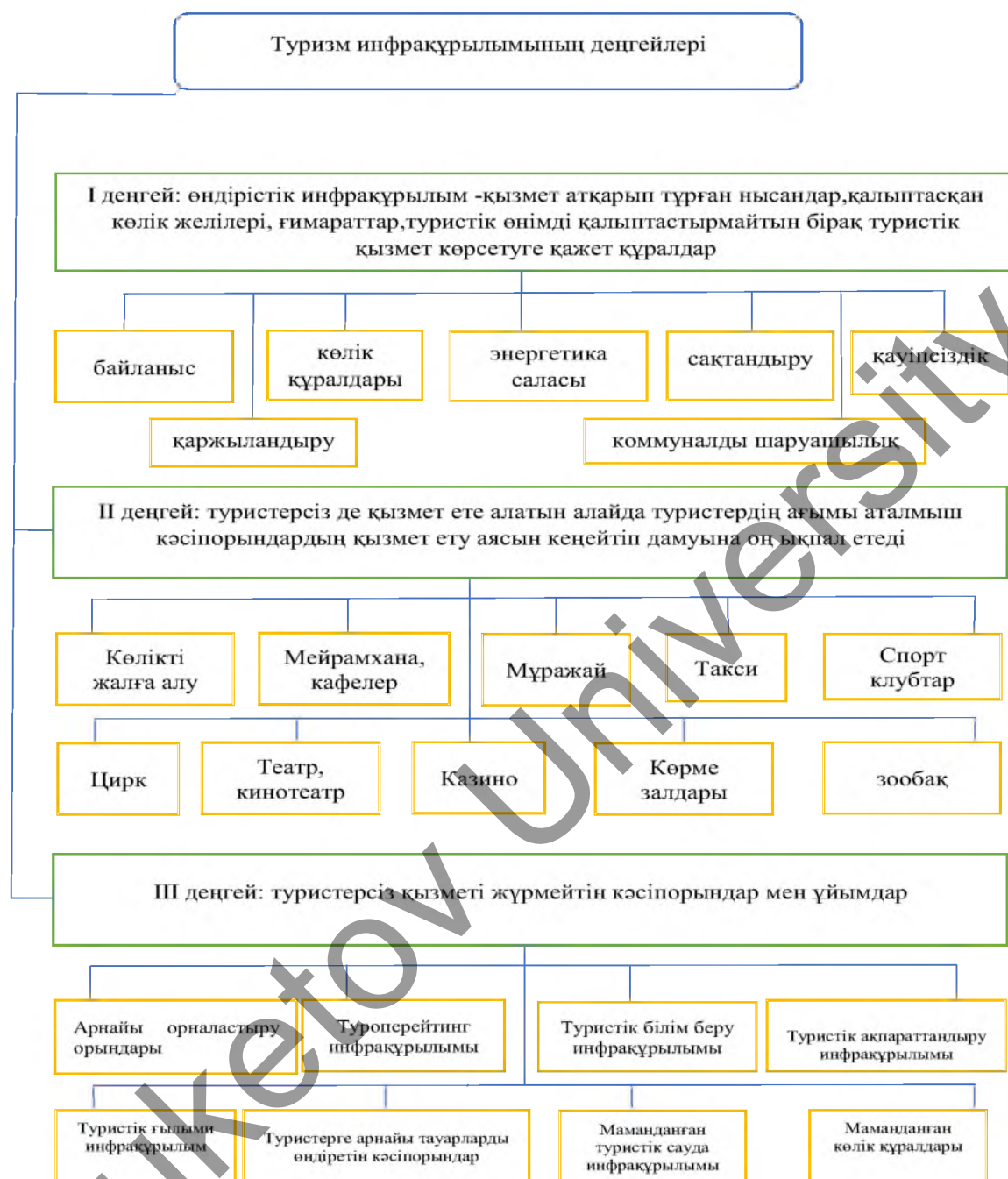
- туристік қызмет көрсету нысандарын салу, қайта жаңарту кезіндегі шығындардың 10%-ын өтеу;
- туристерге арналған сыйымдылығы 8 орындық автобустарды сатып алу кезінде шығындардың 25%-ын өтеу;
- жол бойындағы орналасқан сервис нысандарын салу кезіндегі шығындардың 10%-ын өтеу;
- ШОБ субъектілерінің санитариялық тораптарды ұстауға жұмсаған шығындарының белгілі бір бөлігін субсидиялау (айына 83 300 тг). т.б. қолдаулар бар.

Туризм инфрақұрылымының компоненттерін, сондай-ақ жоғарыда келтірілген анықтамаларды зерттеу мен анықтауға арналған қолданыстағы және әдебиетте ұсынылған тәсілдер негізінде оны үш деңгейлі жүйе түрінде ұсынуға болады.

Төменде көрсетілген туризм инфрақұрылымының бірінші деңгейіне өндірістік инфрақұрылым жатады: жұмыс істеп тұрған құрылыстар, ғимараттар, көлік желілері, туристік өнім өндірісіне тікелей қатысы жоқ, бірақ туристік қызметтер көрсету үшін қажетті жүйелер кешені.

Екінші деңгей бұл өздігінен және туристерсіз өмір сүре алатын, бірақ туристер келетін жерлерде қызметі кеңейетін кәсіпорындар мен ұйымдар.

Үшінші деңгейге келесілерді жатқызуға болады: орналастыру инфрақұрылымдары, туоперейтингтік инфрақұрылымдар, арнайы маманданған көліктік инфрақұрылымдар, білім беру инфрақұрылымы, ақпараттық қамсыздандыру инфрақұрылымы, ғылыми инфрақұрылымдар, туристердің қажеттілігіне бағытталған өнімдер өндіретін кәсіпорындар, арнайы мамандандырылып қызмет атқаратын туристік сауда инфрақұрылымы. Қонақ үй кәсіпорыны барлық туристік өнімнің негізгілерінің бірі болып табылады. Кез келген саяхат пен демалыстың қарапайым пакетінің өзінде орналастыру (жиынтығына) кіреді. Туроператинг — бұл туристік өнімдер мен қызметтерді қалыптастырып және оны тұтынушыларға өткізуге негізделген туристік кәсіпорын болып табылады. Көтерме туоператингнің мүмкіндігі туристік ұсыныстың таралуына және оны таңдау мүмкіндіктеріне, клиенттерге қызмет көрсету сапасының бәсекелестік стандарттарына ықпал етеді. Тасымалдау яғни көлік қызметтері кез-келген сапардың ажырамас бөлігі екендігі айқын. Көлік туристердің жүріп тұруын айтарлықтай жеңілдетеді көздеген жеріне жылдам жетуге мүмкіндік береді. Аталған және аталмаған туристік инфрақұрылым түрлері мен деңгейін келесі суреттен көруге болады (2-сурет).



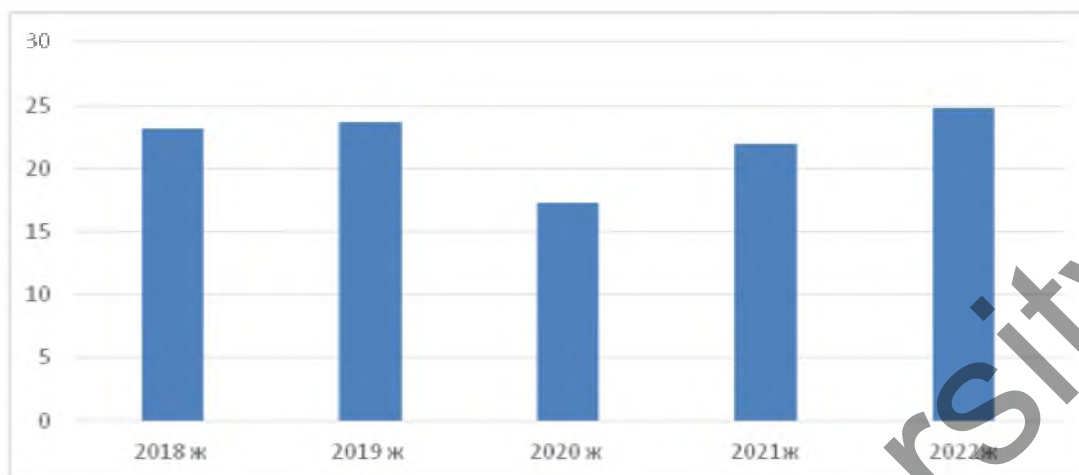
2-сурет. Туристік инфрақұрылымының үш деңгейлі жүйесі

Ескерту – сурет автормен құрастырылған

Туристік бизнес нарығының маңызды құрамдас бөлігі қонақжайлық нарығы болып табылады. Мейманхана кәсіпорындары келген туристерге әралуан қызметтер кешенін ұсынады. Алайда мейманхананың негізгі қызметі қонақтарды жайғастыру және орналастыру қызметтерін ұсыну, мақсатты аудиториясы туристер болып табылады

2018 жылдың қаңтар-желтоқсан айларында қонақ үйлердің толтырылу дәрежесі 23,2%-ды құраса, 2019 жылдың қаңтар-желтоқсан айларында бұл көрсеткіш қатты ауытқымаған, яғни 23,7%-ды құраған. COVID-19 вирусының өршу белгілері алғашында Қытайдың Ухань қаласында 2019 жылдың желтоқсан айында тіркелген, дегенмен бұл аралықта елімізде барлық орналастыру орындары әдеттегідей қызметін атқарып тұрған болатын. 2020 жылдың 30 қаңтар айында Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы аталмыш дертті халықаралық деңгейде төтенше жағдай ретінде танып және 11 наурыз-

да пандемия деп жариялады. Осының салдарынан қонақ үйлердің 2020 жылдың қаңтар-желтоқсан айларының көрсеткіші бойынша күрт төмендеу байқалады, яғни 17,3%. Уақыт өте 2021 жылдың қаңтар-желтоқсан айларында орналасу деңгейі —22%. Ал 2022 жылдың қаңтар-желтоқсанында бұл салада жағдай 24,8% құрап, оңала бастағанын байқауға болады (3-сурет).



3-сурет. Қонақ үйлердің толтырылуы(төсек-орындар), %

Ескерту - авторлар негізінде құрастырған(Ұлттық статистика бюросыҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі. <https://new.stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/dynamic-tables/>)

Қазақстанда қонақ үйлердің 2018-2022 жылдар аралығындағы тәулікке толтырылуы (төсек-орындар) бірлікте қалай өзгергеніне назар аударсақ. Жалпы еліміз бойынша 2018-2019 жылдар аралығында 917371 бірлікке,яғни 109,5% артқан. 2019-2020 жылдар аралығында керісінше күрт төмендеу байқалады, яғни екі есе азайған. 2020-2021жылдарда біртіндеп ақуал түзеле бастағанын көруге болады, яғни 3301480 бірлікке артқан. Барлық салаға қатты әсер еткен пандемия кезіндегі 2020 жылғы ең төменгі көрсеткішпен салыстырғанда 2022 жылы 582761бірлікке жоғарылап, ең жоғарғы межесіне жетіп отыр (1-кесте).

1-кесте. Қонақ үйлердің тәулікке толтырылуы (төсек-орындар) бірлікте

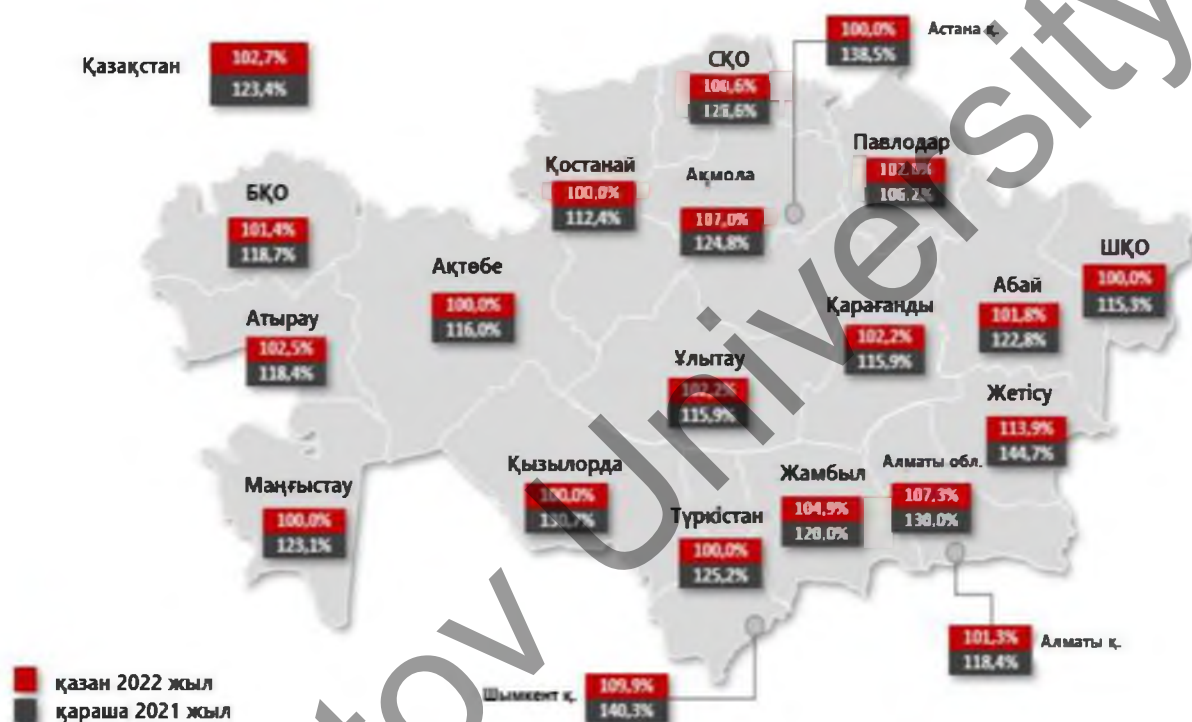
	2018 ж.	2019ж.	2020ж.	2021ж.	2022 ж.
Қазақстан	9 602 762	10 520 133	5 679 651	8 981 131	11 507 262
Абай			-	-	519 477
Ақмола	648 174	736 353	457 896	681 404	952 673
Ақтөбе	296 761	311 676	125 953	244 919	353 670
Алматы	1 159 881	1 177 480	671 675	888 633	605 009
Атырау	414 124	421 477	163 489	111 312	246 727
Батыс Қазақстан	314 791	350 084	252 443	426 168	371 471
Жамбыл	232 133	277 466	170 648	270 862	264 686
Жетісу			-	-	458 316
Қарағанды	559 170	634 530	362 619	463 898	499 459
Қостанай	390 409	417 393	208 404	318 172	363 058
Қызылорда	119 987	147 345	87 939	122 514	170 912
Маңғыстау	342 030	333 880	251 626	417 221	420 161
Павлодар	337 748	348 735	104 766	247 346	393 028
Солтүстік Қазақстан	220 437	224 182	100 380	212 305	219 193
Түркістан	271 585	381 893	180 996	396 470	461 137
Ұлытау			-	-	38 074
Шығыс Қазақстан	1 280 843	1 301 899	617 444	908 029	688 949

Ескерту - авторлар негізінде құрастырған(Ұлттық статистика бюросы ҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі. <https://new.stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/dynamic-tables/>)

Туристерді тамақтану индустриясы құрамына келесілер кіреді: мейрамхана, кафе, бар, асхана, фабрика-асүйлер, фабрика-дайындамалары, буфет, өндірістік дүкен, аспаздық дүңгіршек және т.б.

Аталмыш кәсiпорындар туристiк бизнестiң меншiгiнде немесе жалдау құқығында болуы мүмкiн. Елiмiздегi қоғамдық тамақтандыру қызметтерiнiң ұйымдастыру деңгейiне назар аударсақ.

2022 жылдың қараша айының қорытындысы негiзiнде қоғамдық тамақтандыру орындарының қызмет көрсетуi бiр айдың iшiнде 2,7%-ға және бiр жылдағы көрсеткiш 23,4%-ға қымбаттағанын байқауға болады. Ай сайынғы бағаның өсу қарқынын Жетiсу облысының тұрғындары қаттырақ сезiндi: көрсеткiш бiрден 13,9%-ға өскен. Сонымен қатар Алматы мен Шымкентқалалары үздiк үштiкте: көрсеткiш бойынша бiр ай iшiнде 7,3% және 9,9%-ға көбейген. Басқа да жетi аймақтар бағасы бiр ай iшiнде айтарлықтай өзгермеген. Жылдық динамикаға көз жүгiртсек, бағаның айтарлықтай өсу деңгейi Жетiсу облысына тиесiлi: көрсеткiш деңгейi 44,7%-ға артқан. Сонымен қатар, Шымкентте (40,3%-ға), сондай-ақ Астанада (38,5%-ға) баға артқан. Бағаның ең төмен өсу деңгейi Павлодар облысына қарасты болып отыр, жылына 6,2%-ға ғана артқан (4-сурет).



4-сурет. Тұтыну бағаларының индексі, қоғамдық тамақтандыруды ұйымдастыру қызметтері. Қараша, 2022

Ескерту - ақпарат көзі негiзiнде құрастырылған. <https://ranking.kz/reviews/industries/uslugi-obshhepita-podorozhali-na-23-zagod.html>

Көліктiк тасымалдау қызметтерi—туризм бизнесiндегi негiзгi қызмет түрлерiнiң бiрi. Олар тур бағасының құрылымындағы басым үлесiн құрайды. Саяхат ұзақтығына байланысты бұл үлес (көп жағдайда) 20-дан 60%-қа дейiн жетуi мүмкiн. Туристiк ұйымдар сапар барысында туристердi тасымалдау үшін әртүрлi көлiк түрлерiн пайдаланады. Қазақстанның 2022-2023 жылдар аралығындағы, есептi ай, алдыңғы ай, жыл басынан бергi кезеңiндегi жалпылама және жеке облыстарындағы жолаушыларды көлiктiң барылық түрiмен тасымалдауындағы адам саны көрсетiлген. 2022 жылдың тиiстi кезеңiне пайызбен жыл басынан бергi кезең 119,0%-ды құраса, есептi ай 108,6% құрады ал алдыңғы айдың пайызбен көрсеткiшi 106,1% құрады. Бүгiнгi таңда Қазақстанның жалпы көлiк жүйесiн алуан түрлi көлiк түрлерiне және меншiктiк нысандары болып табылатын, тасымалдау қызметiнiң белгiлi бiр түрлерiн және басқа да тасымалдау қызметiн орындауға бағытталған iрi және шағын ұйымдардан құралады. Тасымалдау қызметiнiң бiр бөлiгiн iрi кәсiпорындармен қатар жеке кәсiпкерлер де орындайды (2-кесте).

Кесте 2. Жолаушыларды көліктің барлық түрлерімен тасымалдау(мың адам)

	Нақты көлемі 2023ж.			Нақты көлемі 2022ж.		2022 жылдың тиісті кезеңіне пайызбен		Алдыңғы айға пайызбен
	есепті ай	алдыңғы ай	жыл басынан бергі кезең	жыл басынан бергі кезең	есепті ай	жыл басынан бергі кезең	есепті ай	
Қазақстан Республикасы	122 792,46	115 778,20	238 570,67	200 509,15	113 097,69	119,0	108,6	106,1
Абай	3 726,98	3 338,14	7 065,11	5 695,83	3 164,23	124,0	117,8	111,6
Ақмола	2 348,90	2 183,08	4 531,98	3 821,18	2 121,97	118,6	110,7	107,6
Ақтөбе	4 957,69	4 471,34	9 429,03	8 109,08	4 815,51	116,3	103,0	110,9
Алматы	887,42	663,52	1 550,94	1 968,55	1 105,52	78,8	80,3	133,7
Атырау	4 752,86	4 664,72	9 417,58	8 134,24	4 540,09	115,8	104,7	101,9
Батыс Қазақстан	5 005,46	5 043,53	10 048,99	7 284,03	3 847,38	138,0	130,1	99,2
Жамбыл	4 752,89	4 405,07	9 157,96	7 489,73	4 258,13	122,3	111,6	107,9
Жетісу	1 095,73	1 994,78	3 090,50	1 917,84	1 038,19	161,1	105,5	54,9
Қарағанды	9 358,94	9 715,59	19 074,53	19 882,64	10 250,76	95,9	91,3	96,3
Қостанай	3 016,19	2 945,70	5 961,89	5 346,75	2 983,28	111,5	101,1	102,4
Қызылорда	1 594,34	1 438,76	3 033,10	2 629,45	1 355,97	115,4	117,6	110,8
Маңғыстау	2 987,82	2 872,65	5 860,47	5 106,12	2 762,41	114,8	108,2	104,0
Павлодар	5 244,04	5 083,68	10 327,72	10 307,08	5 382,37	100,2	97,4	103,2
Солтүстік Қазақстан	2 590,87	2 573,32	5 164,19	4 341,14	2 443,36	119,0	106,0	100,7
Түркістан	1 478,60	1 415,34	2 893,94	2 658,61	1 371,21	108,9	107,8	104,5
Ұлытау	1 307,42	1 162,13	2 469,55	2 876,71	1 470,74	85,8	88,9	112,5
Шығыс Қазақстан	8 502,05	8 334,77	16 836,82	15 191,35	7 620,06	110,8	111,6	102,0
Астана қ.	15 054,96	14 194,31	29 249,27	25 936,03	14 592,32	112,8	103,2	106,1
Алматы қ.	36 721,73	33 072,50	69 794,24	50 818,34	30 923,34	137,3	118,8	111,0
Шымкент қ.	7 407,56	6 205,29	13 612,86	10 994,45	7 050,86	123,8	105,1	119,4

Ескерту - авторлар негізінде құрастырған (Ұлттық статистика бюросы ҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі - <https://new.stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/dynamic-tables/>)

Жоғарыда туристерге басты қажетті болып табылатын туристік инфрақұрылымның қазіргі уақыттағы жағдайы берілген. Берілген ақпаратты бағамдай отырып, жыл санап туризм қарқынының елімізде өсіп келе жатқанын байқауға болады. Әлемнің барлық салаларына ауыр соққы болған пандемия туризмге де ерекше әсер етті. Алайда бұл жағдай жаңа мүмкіндіктер мен қолда бар тартымды туристік ресурстарымыз бен туристік инфрақұрылымды дұрыс пайдаланып, пайданы еселей түсуге болатынын тағы бір көрсетті. Отанымызда «туристік магнит» және «туристік өсу нүктелері» деп атауға лайықты 100-ден астам туристік нысанды атап өтсе болады. Соларды дамыта және инфрақұрылымын қалыптастыра отырып, Қазақстанда туристік бизнесті дамытуға болады. Аталған туристік инфрақұрылымды дамыту үшін ауқымды инвестициялар қажет. Дегенмен, қаражаттың шектелуі болуына байланысты он республикалық деңгейдегі дестинация мен елу аймақтық дестинация іріктеліп алынып, олар еліміздің туристификация картасына енді:

Жыл сайын 2,5 млн туристі қабылдауға әлеуеті толық жететін Алакөл көлі (қазіргі кезде келуші турист — 772 000);

Алматы өңірінің тау кластері жылына 2,5 млн турист қабылдауға әлеуетті (қазіргі кезде келуші турист — 500 000);

Шортанды-Бурабай демалыс аймағы жыл сайын 2 млн турист қабылдауға әлеуетті (қазіргі кезде келуші турист — 750 000);

Баянауыл демалыс аймағы жыл сайын 450 мың турист қабылдауға әлеуетті (қазіргі кезде келуші турист — 200 000);

Имантаудағы Шалқар курорт аймағы жылына 400 000 турист қабылдауға әлеуетті (қазіргі кезде келуші турист — 130 000);

Балқаш көлі жылына 400 мың турист қабылдауға әлеуеттi (қазiргi кезде келушi турист—130 000);

Түркістанның тарихи-мәдени орталығы жылына 1,5 млн турист қабылдауға әлеуеті бар (қазіргі кезде келу —500 000);

Маңғыстау жағажай демалысы айлағы жыл сайын 750 000 туристті қабылдауға әлеуеті бар;

Астана қаласында MICE әлеуеті жылына 1 млн турист қабылдауға әлеуеті бар;

«Байқоңыр» туристiк айлағы жыл сайын 250 000 бастап шамамен 500 000 туристке дейін қызмет көрсетуге әлеуеті бар.

Отандық туристердi қоса алғанда, жыл сайынғы туристiк ағын 6 миллионнан астам туристке артып, 15 миллион туристке жуықтайды деп күтілуде. Ол өз кезегінде барлық инфрақұрылымға әсер ете отырып, саланың кірісін арттырады. Мысалы ретінде орналастыру бойынша көрсетілген қызмет көлемі шамамен 200 млрд теңгеге артады. Туризм бизнесі елімізде пайдасы мол әлеуеті зор сала екендігіне осы туристификация картасының өзі дәлел.

### **Қорытынды**

Туризм инфрақұрылымы туризм бизнесін дамытуда басты факторлардың бірі болып табылады және туристердің ағымының артуын қамтамасыз етеді. Аймақтың туристiк инфрақұрылымы туристерге қажеттi өнімдi өндiрудiң материалдық және рухани әрi әлеуметтiк-мәдени тұстарын қамтамасыз ететін туристiк бизнес кәсіпорындары мен онымен өзара сабақтасқан кәсіпорындар мен мекемелер кешені. Туризм бизнесінің инфрақұрылымының кешенді түрде дамыту мен жетілдіру негізінде инфрақұрылым нысандарының өндірістік қуатылығы мен өткізу қабілетін арттыруға және оның элементтерін үздіксіз, теңгерімді және оңтайлы жетілдіру мен дамытуға, тартымды инвестициялық жағдай жасауға, бизнес өкілдерінің қызмет көрсету сапасы мен бәсекеге қабілеттілігін еселей түсуге, аймақтық және жергілікті кедергілерді бағындыруға, елдің туристiк ресурстарын тиімді пайдалануға бағытталған практикалық шараларды жүзеге асыру жөніндегі мемлекеттік, аймақтық және жеке құрылымдардың үйлестірілген қызметі, туристiк кешенді тиімді басқаруды жетілдіру.

Дамыған туризм инфрақұрылымы — ол жүйелі көлік торабы, алуан түрлі және жайлы қонақ үйлер, қонатын жерлер, көптеген тамақтану орындары мейрамхана, кафе және басқа мекемелер, ақпарат беретін орындар мен туристiк фирмалар, сонымен бірге туристiк ресурстардың алуан түрлі болуы (табиғаттың, этникалық, тарих пен мәдениеттің, ойын-сауық орындары және т.б.), аталғандардың бәрі туристiк бизнестің табысты жұмыс істеуінің кепілі болып табылады. Мемлекет және туристiк бизнес өкілдері тарапынан туризм инфрақұрылымының қазіргі жай-күйін айқындап отыр. Қалыптастыру әрі дамыту жағдайын жасауға бағытталу қажет.

Туристiк бизнестің инфрақұрылымының дамыту бағытында оңтайлы стратегия әзірлеу үшін, ең алдымен, осы бизнестің стратегиялық даму қажеттіліктеріне жауап беретін және бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізуді және нарықта алдыңғы қатарлы орынға қол жеткізуге септігін тигізер стратегияның түрін нақтылап алу керек. Туризм бизнесінің дамуы инфрақұрылымның дамуына әсер етсе инфрақұрылымның дамуы өз кезегінде туризмнің дамуына оң әсер етпек. Яғни өзара тығыз әлеуметтік-экономикалық, саяси-географиялық байланысқан үрдіс.

### **Әдебиеттер тізімі**

- Баразгов К.Б. Экономика-статистический анализ сферы туризма и отдыха Свердловской области [Текст] / К.Б. Баразгов, Е.Л. Кротова // Вопросы статистики. — 2002. — № 10. — С. 59–67.
- Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки [Текст] / М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров // Услуги перевозки в составе туристского продукта. — 2007. — С. 528.
- Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://new.stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/dynamic-tables> (Дата обращения 01.05.2023).
- Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z010000211> (дата обращения 02.05.2023).
- Зелетдинова Э.А. Туризм в регионе: состояние, проблемы, перспективы [Текст] / Э.А. Зелетдинова // Социологические исследования. — 2005. — №11. — С. 200–219.
- Кротова Е.Л. Рекреационно-туристский комплекс региона [Текст] / Е.Л. Кротова // Стратегические приоритеты развития. — 2003. — С. 198.
- Морозов М.А. К вопросу о конкурентоспособности российского туризма [Текст] / М.А. Морозов, Н.С. Морозова // Международная торговля и экономическая политика. — 2013. — №4. — С. 41.

Морозов М.А. Модель оценки конкурентоспособности туристских дестинаций [Текст] / М.А. Морозов, Н.С. Морозова //Международная торговля и экономическая политика. — 2012. — №11. — С. 100–108.  
Развитие туризма в Казахстане после пандемии — подведены итоги первых шести месяцев 2022 года. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://primeminister.kz/ru/news/reviews/razvitie-turizma-v-kazahstane-posle-pandemii-podvedeny-itogi-pervyh-shesti-mesyacev-2022-goda-237546>(Дата обращения: 2.05.2023).

**Н.Б. Хасенханов, Ж.М. Жартай, А.Р. Нургабдешов, М.М. Петрова**  
**Инфраструктура туристского рынка — основной инструмент развития туристского бизнеса: классификация и основы**

**Аннотация:**

**Цель:** Объектом исследования является инфраструктура, являющаяся основным инструментом развития туристского бизнеса, в том числе основные предприятия размещения, транспортировки.

**Методы:** Применен метод аналитического анализа. В качестве метода исследования использовались методы классификации и дифференциации анализа структуры объекта. На основе метода классификации и дифференциации можно оценить состояние туристской инфраструктуры страны.

**Результаты:** По реализации оптимальных мер, направленных на повышение уровня обслуживания и пропускной способности объектов инфраструктуры на основе комплексного совершенствования инфраструктуры туристского бизнеса, постоянное, оптимальное совершенствование и развитие ее элементов, создание благоприятных инвестиционных условий, повышение уровня обслуживания и конкурентоспособности представителей бизнеса, устранение районных и местных барьеров, эффективное использование туристских объектов страны, совершенствование эффективного управления системным туристским комплексом как региональных, так и частных структур.

**Выводы:** Полученные результаты исследования систематически изучались. Показано, что туристская инфраструктура состоит в основном из ряда подсистем, включающих производственную, социальную, институциональную, экологическую и другие виды инфраструктуры, производящие необходимую туристам продукцию.

**Ключевые слова:** экономика, туризм, туристический бизнес, туристическая инфраструктура, ресторанный бизнес, транспорт, гостиница, туристская индустрия.

**N.B. Khassenkhanov, Zh.M. Zhartay, A.M. Nurgabdeshev, M.M. Petrova**

**The infrastructure of the tourist market is the main tool for the development of the tourist business: classification and basics**

**Abstract**

**Object:** the object of the study is infrastructure, which is the main tool for the development of tourism business, including the main enterprises of accommodation, transportation.

**Methods:** the method of analytical analysis is applied. The methods of classification and differentiation of the analysis of the structure of the object were used as a research method. Based on the method of classification and differentiation, it is possible to assess the state of the country's tourist infrastructure.

**Findings:** to implement optimal measures aimed at improving the level of service and capacity of infrastructure facilities on the basis of comprehensive improvement of tourism business infrastructure, continuous, optimal improvement and development of its elements, creating favorable investment conditions, improving the level of service and competitiveness of business representatives, eliminating district and local barriers, effective use of tourist facilities of the country improving effective management of systemic tourist complex as a regional, and private structures

**Conclusions:**

**Keywords:** economy, tourism, tourism business, tourist infrastructure, transport, hotel, restaurant business, tourism industry, economy.

**References**

- Barazgov, K.B., & Krotova, E.L. (2002). Ekonomiko-statisticheskii analiz sfery turizma i otdykha Sverdlovskoi oblasti [Economic and statistical analysis of tourism and recreation in the Sverdlovsk region]. *Voprosy` statistiki — Statistics questions*, 10, 59–67 [in Russian].
- Birzhakov, M.B., & Nikiforov, V.I. (2007). Industriia turizma: perevozki [Tourism industry: transportation]. *Uslugi perevozki v sostave turist'skogo produkta — Transportation services as part of a tourist product*, 528 [in Russian].
- Byuro natsionalnoi statistiki Agentstva po strategicheskomu planirovaniu i reformam Respubliki Kazakhstan [Bureau of National Statistics Agency for Strategic Planning and Reforms of the Republic of Kazakhstan]. [Electronic re-

- source]. Retrieved from: <https://new.stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/dynamic-tables> (Date of the request 01.05.2023)[in Russian].
- Krotova, E.L. (2003). Rekreacionno-turistskii kompleks regiona [Recreational and tourist complex of the region]. *Strategicheskie priority razvitiia — Strategic development priorities, 198* [in Russian].
- Morozov, M.A., & Morozova, N.S. (2012). Model otsenki konkurentosposobnosti turistskikh destinatsii [Model for assessing the competitiveness of tourist destinations]. *Mezhdunarodnaia torgovlia i ekonomicheskaiia politika — International trade and economic policy, 11*, 100–108[in Russian].
- Morozov, M.A., & Morozova, N.S. (2013). K voprosu o konkurentosposobnosti rossiiskogo turizma [On the issue of the competitiveness of Russian tourism]. *Mezhdunarodnaia torgovlia i ekonomicheskaiia politika — International trade and economic policy, 4*, 41–120 [in Russian].
- Razvitie turizma v Kazakhstane posle pandemii — podvedeny itogi pervykh shesti mesiatsev 2022 goda [Development of tourism in Kazakhstan after the pandemic — the results of the first six months of 2022 have been summed up]. Retrieved from: <https://primeminister.kz/ru/news/reviews/razvitie-turizma-v-kazahstane-posle-pandemii-podvedeny-itogi-pervykh-shesti-mesyacev-2022-goda-237546> (Data obrashheniia: 2.05.2023)[in Russian].
- Zakon Respubliki Kazahstan ot 13 iunია 2001 goda № 211 [Law of the Republic of Kazakhstan dated June 13, 2001 N 211]. Retrieved from: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z010000211> (Date of the request 02.05.2023)[in Russian].
- Zeletdinova, E.A. (2005). Turizm v regione: sostoianie, problemy, perspektivy [Tourism in the region: state, problems, prospects]. *Sociologicheskie issledovaniia — Sociological research, 11*, 200–219 [in Russian].