

Туристік қызметтер аясын басқару: аймақтық аспект

А.К.Блялова¹, Б.Т.Матаева²

¹к.э.н., ассоциированный профессор

²к.э.н., ассоциированный профессор кафедры менеджмент

¹dos.73ss@mail.ru, ²botagozmatayeva@mail.ru

¹Қазтұтынуодағы Қарағанды университеті, Қарағанды қ.

²Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды зерттеу университеті, Қарағанды қ.,

Түйіндеме: Мақалада туристік қызметтер аясын мемлекеттік деңгейде басқару маңыздылығы, реттеу тетіктерінің ерекшеліктері, аймақтық экономикадағы туристік қызметтер аясының рөлі қарастырылады.

Кілт сөздер: туристік қызметтер, туризм аясы, мемлекеттік басқару, басқару тектіктері, туристік кластер

Әлемдегі бірқатар елдердің экономикасы туристік қызметтер аясының дамуына негізделген. Сондықтан, туристік қызметтерді мемлекеттік, аймақтық және жергілікті деңгейлерде дамыту және қолдану елдерге бірқатар мүмкіндіктер береді. Туристік қызметтер аясын аймақ деңгейінде басқару ерекшеліктеріне тоқталу қажеттілігі, ең алдымен, туризм рөлінің тек мемлекет деңгейінде ғана емес, аймақ деңгейіндегі маңыздылығымен тығыз байланысты Солардың ішінде, туристік қызметтер аясын, жеке рекреациялық аймақтарды дамытуға қосымша инвестиция көздерін тарту, жергілікті тұрғындар үшін табыс көзін білдіретін жұмыспен қамту, туристік индустрияны дамыту жолында қажетті болатын инфрақұрылымды жаңғырту, сондай-ақ, жағымды әлеуметтік климатты қалыптастыру және басқаларын атап өтуге болады. Туризм арқылы елді не болмаса жеке туристік аймақтарды дамыту мәселелері жыл сайын өзектілігін арттырады. Аталмыш мәселе әлеуметтік-экономикалық даму, заманға сай инфрақұрылымды жарақтандыру, экология тарапынан қауіпсіздікті қамтамасыз ету, ұсынылатын туристік қызметтер сапасы, туристік қызметтер индустриясын дамытуға тұрғындарды тартумен тікелей байланысты. Қазіргі уақытта мемлекеттік және аймақтық деңгейде туристік қызметтер кешенін білдіретін өнімді жылжыту технологияларын өңдеу әдіснамасы әлі де қалыптасу кезеңінде.

Табиғатымен ерекшеленетін көркіті орындардан басқа, Қазақстан Ұлы Жібек Жолында орналасқан, дүниежүзілік маңызы бар тарихи және мәдени ескерткіштер мен естелікті жерлерге бай. Ұлы Жібек керуен жолы жүріп өткен жерлермен транзитті туристік турларды ұйымдастыру арқылы Қазақстанға ТМД елдерімен қоса Қытай, Жапония, Корея, Малайзия, сияқты елдердің, сондай-ақ еуропалық мемлекеттердің қызығушылығын туғызды. Ұлы Жібек керуен жолы бүгінде елімізде туризм аясын дамытудың басымдылықты бағыттарының бірі болып отыр. Егер еліміз айтарлықтай туристік-рекреациялық әлеуетке ие болуын және оның іс жүзінде толықтай игерілмей келе жатқандығын ескерсек, онда бұл мәселенің өз шешімін табуға тиіс екендігін растауға болады. Өзінің үлкен туристік әлеуетіне қарамастан, мемлекетіміз әлемдік нарық аренасында туристік ағынның тек 1%-на жуығын ғана қамтып, елеусіз қалуда. Мамандардың айтуынша, еліміздің туристік әлеуеті жыл сайын шамамен 40 млн. шетелдік туристерді қабылдауға мүмкіндік береді, және бұл қазіргі уақыттағы ресми статистикалық көрсеткіштерден әлдеқайда жоғары.

Қазақстанның туристік қызметтер аясын дамыту төңірегіндегі мемлекеттік бағдарламалар және ҚР-ның туристік саласын дамытудың 2023-2029 жылдарға дейінгі тұжырымдамасы өңделген және қоланысқа ие. Алайда, аяны мемлекеттік қолдау шараларына қарамастан, оның сыртқы орта факторлар әсері астында қалатындығын пандемия кездері айқын көрсетті. Осылайша, егер әлем деңгейінде қарайтын болсақ, пандемиямен байланысты 2020 жылы саяхат және туризм секторы шамамен \$4,5 трлн жоғалтып, өз көрсеткішін \$4,7 трлн-да тоқтатты. ЖІӨ-ге салым 2019 жылмен салыстырғанда 49,1%-ға төмендеген. Бұл туралы WTTC

саяхат пен туризмнің 185 ел мен әлемнің 25 географиялық немесе экономикалық аймақтары үшін экономика мен жұмыспен қамтуға әсері туралы есебінде хабарлаған. Пандемияға дейін саяхат пен туризм (оның тікелей, жанама және индуцирланған әсерін қоса алғанда) әлемдегі 4 жаңа жұмыс орындарының 1-ін, барлық жұмыс орындарының 10,6%-ын және әлемдік ЖІӨ-нің 10,4%-ын құраған. Сонымен қатар, 2019 жылы халықаралық келушілердің шығыстары \$1,7 трлн құраған екен, бұл жалпы экспорттың 6,8%-ын, қызметтердің әлемдік экспортының 27,4%-ын көрсеткен.

Халықаралық мобильділіктің шектелуіне байланысты 2020 жылы саяхат пен туризмнің ЖІӨ-дегі үлесі 5,5% - ға дейін төмендеді. Тек сол жылдың өзінде 62 миллион жұмыс орны жоғалып (18,5% – ға қысқарған), нәтижесінде 2019-жылдың 334 миллионымен салыстырғанда 272 млн жұмыс орны қалған. UNWTO мамандарының айтуынша, ішкі туристердің шығындары 45%–ға, ал шетелдік туристердің шығындары бұрын-соңды болмаған 69,4%- ға төмендеген. 2021 жылдан мемлекеттердің өзара ынтымақтасуының нәтижесінде әуе қатынастары қайта қалпына келтіріліп, туризм аясы жандана бастады [1].

Дүниежүзілік туристік ұйым жария еткен мәліметтерге сәйкес, 2022 жылдың 12 айында әлем бойы 900 миллиондай туристік саяхат жасалған, ол өз кезегінде алдындағы 2021-жылмен салыстырғанда 2 есе көп. Дегенмен, халықаралық саяхаттаудағы бұл көрсеткіш пандемияға дейінгі 2019 жылмен салыстырғанда 38%-ға төмен. Халықаралық келудегі қомақты үлес Еуропа елдеріне тиесілі болды, 2022 жылы 2019 жылғы көрсеткіштің 80% деңгейіне жетті (585 млн келу).

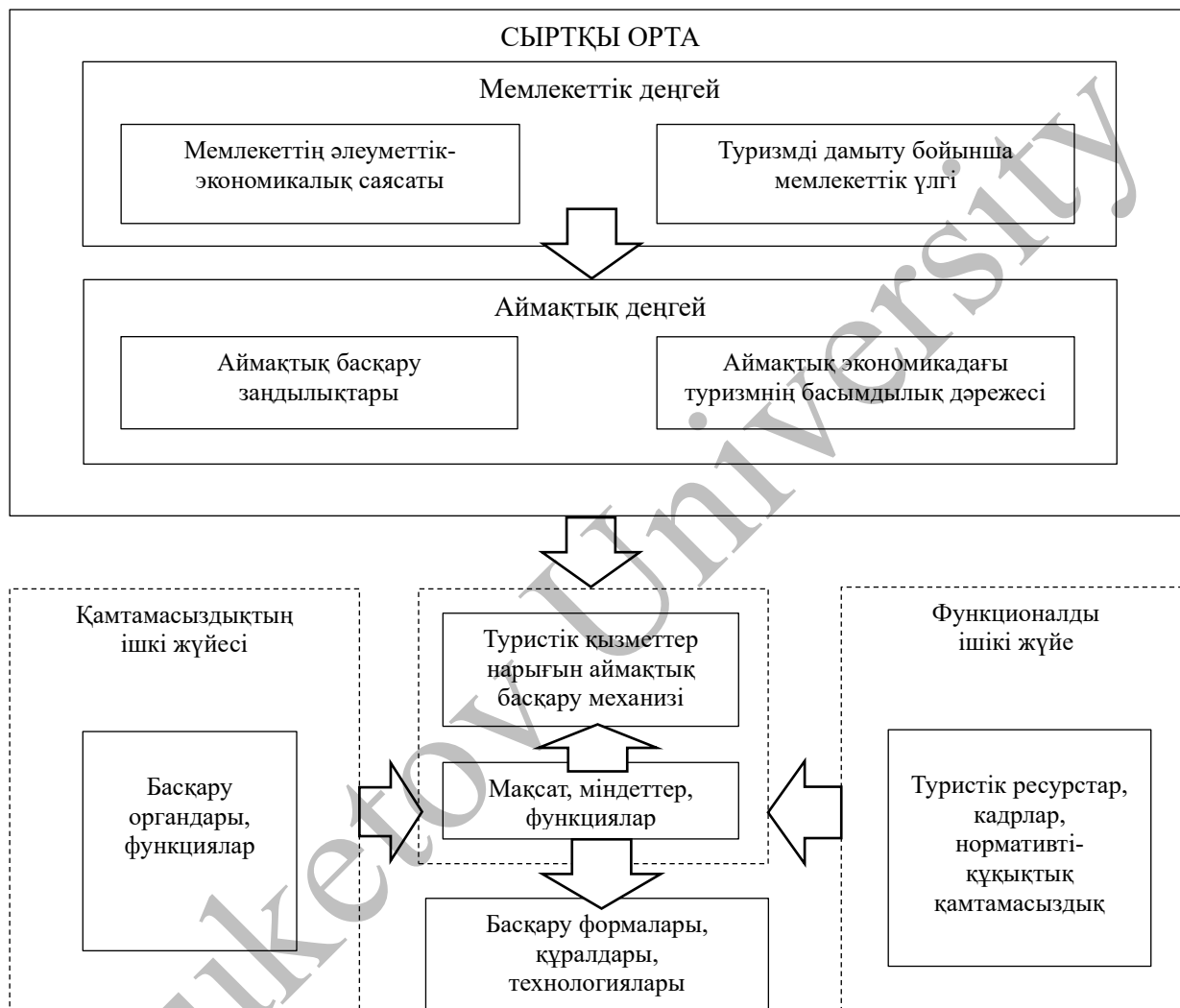
ҚР-ның СЖРА Ұлттық статистика бюросының мәліметтері бойынша комитетінің деректеріне қарағанда 2023 жылы туристік қызмет құрылымындағы ішкі туризм 47%, кіру туризмі – 22% және шығу туризмі – 31% құраған [2].

Аймақтық туристік қызмет аясын басқару негіздері, аймақтық басқарудың жалпы жүйесі шегінде қалыптасады. Ол кәсіпорындар ішіндегі, корпоративтік, жеке экономика салалары, салааралық, жеке ел аймақтары секілді деңгейлермен қатар жүргізіледі. Аймақ деңгейінде басқару арқылы көзделген мақсаттарға топтық қызметті тиімді ұйымдастыра отырып, белгілі бір әдістерді қолдана адамдарға әсер ету арқылы қол жеткізуге болады.

Туристік қызметтер аясын аймақтық деңгейде басқару, мемлекеттік мүдделерге қарағанда ерекшеленетін аймақтық мүдделермен шартталады. Бүгінде жалпы және өзекті деген аймақтық мүдделер қатарынан оларға тән әлеуметтік, шаруашылықты, ресурстық және де экологиялық әлеуеттерін тұрақты түрде, сондай-ақ, теңгерімді қайта қалпына келтіруді қамтамасыз ете отырып, жергілікті халықтың өмір сүру деңгейі мен сапасы төңірегіндегі көрсеткіштердің оң қарқындылығын қамтамасыз етуге бағдарланған аймақтық жүйенің функциялануын айта кетеміз. Осыған орай, туристік қызметтер аясын аймақтық басқару, туризмді қаржы ресурстарының көзі ретінде пайдалануды қамтиды. Ол аймақтың экономикалық тұрғыдан тіршілік етуін ғана емес, сонымен қатар, әлеуметтік - экономикалық аяда айтарлықтай ілгерілеуге қол жеткізе алатын болуы тиіс.

Туристік қызметтер аясын аймақтық басқару мемлекеттік және жергілікті деңгейлер арасындағы буынды білдіреді. Ол Қазақстан Республикасында аталмыш аяның макро-, мезо-, сондай-ақ, микродеңгейде басқарылуымен байланысты. Сәйкесінше, мемлекеттік, аймақтық не болмаса жергілікті деңгейлерде туризмді дамыту бойынша саясатында айырмашылықтың болуы, ең алдымен, көзделетін мақсаттармен байланысты. Мәселен, мемлекеттік деңгейде туризмді дамыту арқылы оңды төлем балансын қамтамасыз ету көзделсе, аймақтық деңгейде аймақты дамыту жақтары қолға алынады. Ендігіде қызметте қолданылатын тәсілдер де ерекшеленеді. Осылайша, мемлекеттік деңгейде заңдар, директивалар жарыққа шығарылса, аймақтық және де жергілікті деңгейлерде олардың жүзеге асырылуы орын алады. Дегенмен, туристік қызметтер аясын кез келген деңгейде басқара отырып, екі басты міндеттерді шешеміз, олар: халықтың басты әлеуметтік игіліктерге қол жеткізулерін және де нарық тетегінің функциялануын қамтамасыз ету. Яғни, экономиканы модернизациялау арқылы жұмыс күшін кеңейту мүмкіндіктерін қарастырылады.

Мұнда жеке аймақтардағы құзырлы басқару органдарына туристік қызметтер аясын басқару жолдарын, әдістерін, тәсілдерін дербес айқындау мүмкіндігін қарастыру қажет деп ойлаймыз. Туризм аясын аймақтық басқару жүйесі күрделі болып табылады. Ол өзара тығыз байланысты туристік қызметті басқару органдарын, аймақ үшін маңызды стратегиялық ұстанымдар, басқару принциптерін, құрылымдар, ресурстар, басқару әдістерін, технологияларды және басқаларын қамтиды (1-сурет). Олар аймақтың тиімділігін арттыру мақсатын көздей отыра, туристік қызметтер аясына әсер ету механизмін және интеграциялық тұтастықты қалыптастырады.



Сурет 1. Аймақтық туристік қызметтер аясының дамуын басқарудың ұйымдастырушылық-экономикалық үлгісі

Басқару субъектілері, функциялар және белгіленген міндеттермен шартталған ерекшеліктерге сәйкес, сондай-ақ, мемлекеттік және аймақтық басқару мақсаттарын байланыстыру қағидағарына сүйене отырып, жеке басқару деңгейлері бойынша қолданылатын туризм аясын реттеу әдістерін ажыратуға болады:

- мемлекеттік деңгейде меншік иесі, мемлекеттік салық салу, туристік қызметтерді сертификаттау, экологиялық нормалар және де оларды сақтау шарттарын өңдеу, бақылауға алу тетіктері, кедендік бақылау, шетел инвестицияларын тарту және т. б. мәселелер қарастырылады;

- аймақтық деңгейде туризм аясындағы кәсіпкерлікті қолдау, жергілікті бюджеттерге салық салу, туристік инфрақұрылымды дамыту (көлік, байланыс), туризмді дамытудың

аймақтық бағдарламаларын өңдеу, туристік ресурстарды пайдаланушыларға жеңілдік жасау саясатын қадағалау және т.б. сұрақтар өз шешімін табады;

– жергілікті деңгейде туристік қызметтер аясындағы кәсіпорындардың салық салулары, инфрақұрылымды қаржыландыру, баға саясаты, қайнар көздерден субсидиялануы, туризмді дамытудың жергілікті бағдарламаларына қатысу және т.с.с. мәселелер шешіледі.

Осы төңіректе аймақтарда туристік қызметтер аясын басқару келесілерге сәйкес жүргізілген жөн:

– аймақтық экономикалық тұжырымдамаға сәйкес, яғни, аймақ экономикасының бір секторы ретінде туризм аясына жанама әсер етуді қарастырады. Мұнда аймақтағы өндіріс, ауыл шаруашылық, сауда, көлік секілді және т. б. экономиканың барлық салаларының дамуын ескеру қажет;

– жүргізілетін аймақтық туристік саясатқа сәйкес, яғни ол туризмді жан-жақты кешенді дамытуға бағытталуы тиіс;

– аймақтағы туристік қызметтер нарығының өкілдері мен жергілікті басқару органдарының ұтымды экономикалық ара-қатынастарын дамыту саясатына сәйкес. Мұнда сөз аймақты дамытудың кешенді бағдарламасын жүзеге асыру шегінде орын алатын өзара әрекеттесу өнімі туралы болмақ. Кешенді бағдарлама аймақ субъектілері үшін қажетті болып табылатын әлеуметтік, экономикалық, демографиялық және басқа да көрсеткіштерге қол жеткізу мақсаттарын көздейді.

Сонымен, аймақтардағы туристік қызметтер аясын басқару субъектілердің күрделі әрекеттесу жиынтығын білдіреді және онда басқару органдарының қызметі ерекше. Мұнда жан-жақты жұмыстар іске асырылады:

- туристік қызметтер аясын дамытудың аймақтық бағдарламаларын өңдеу;
- аймақтарға қатысты заңнама базасын жетілдіру;
- туристік нарық қатысушыларының құзыреттілігіне қарай аймақтық ынталандыру мен жеңілдіктерді ұсыну;
- туризм аясы төңірегіндегі жобаларды өңдеу, ұсыну, орындалуын қадағалау;
- жергілікті жерлерде туристік инфрақұрылымды дамыту мәселесін шешуде қолдау көрсету;
- туризм аясын дамыту үшін аймақ деңгейінде ақпараттық базаны қалыптастыру.

Ұсынылған үлгіден көріп отырғанымыздай, аймақтағы туристік қызметтер аясын ұйымдастырушылықты – экономикалық басқару механизмін өңдеу негізінде реттеуге болады. Ол сыртқы орта ерекшеліктерін ескере отырып, аймақтағы аталмыш қызмет аясында орын алып отырған тік және көлденең интеграциялану деңгейлерін қамтиды. Яғни, бір жағынан аймақ нарығы ұлттық туристік жүйенің құрама бөлігі ретінде қарастырылса, екінші жағынан туристік қызметтер аясы аймақтың экономикалық кеңістігіне кіріктірілген, әлеуметтік - экономикалық мүдделер тарапынан аймақпен ортақтас болады. Туристік қызметтер аясын басқару механизмі нақты аймақтардың әлеуетіне негізделі, туризмді дамыту жолында көзделген мақсаттар, міндеттер және де функцияларын ескереді. Сонымен қатар, аймақтық туризмді басқаруда белгілі әдістемелік тәсілдер қолданылады. Оның негізін кестемен көрсете кетелік.

Аймақтарда әлеуметтік-экономикалық саясатты жүргізу шегінде туризмді тұрақты дамыту құралы ретінде басты мақсатты-бағдарламалық тәсілдер қолданылатындығына көзімізді жеткізіп отырмыз. Сонымен, туризмді дамытудың мақсатты бағдарламалары аймақты тұрақты дамыту стратегиясын жүзеге асыру механизмінің басты элементі болып табылады. Ол ресурсты әлеуетке ие аймақтарда кластерлік келісті қолдана отырып, кіру және ішкі туризмді дамыту төңірегінде нақты міндеттерді тиімді жолмен шешеді. Мұнда ресурстар, іс-шараның орындаушылары, оларды іске асыру мерзімдері айқындалады.

Туристік кластерді дамыту шеңберінде республикада туризмді дамытудың іскерлік, экологиялық, мәдени-танымдық, сондай-ақ рекреациялық түрлері сияқты басым бағыттары айқындалды. Осылайша, мысалы Алматы облысы бойынша басымдылықты туристік аумақ тізіміне Алматы таулы кластерінің нысандарын қамтитын 10 дестинация енді: «Ақбұлақ»

халықаралық туристік орталығы, «Арасан» санаторлы-курортты аймағы, «Оi-Qaragai Lesnaya Skazka» тау курорты қонақ үйі, «Хан Тәңірі» халықаралық альпинистік лагері, «Іле Алатау» МҰТП, «Шарын» МҰТП, «Көлсай көлдері» МҰТП, «Түрген» тау-шаңғы курорты. Қапшағай су қоймасы, «Таңбалы» мемлекеттік тарихи-мәдени және табиғи қорығы мұражайы (ЮНЕСКО-ның Бүкіләлемдік мұра нысаны). Осы аталған туристік нысандардың кейбіріне 2023 жылы адамдардың бару легін атап кетсек:

– «Іле -Алатау» МҰТП – 353074 адам (өткен жылдың баламалы кезеңіне қарағанда 2,3 есе артты)

– «Медеу» тау-шыңды спорт кешені – 358675 адам (58%-ға артты)

– Көк-төбе – 273927 адам (4%-ға төмендеген)

– «Шымбұлақ» тау кешені – 463475 адам (22%-ға артты)

Аймақта туризмді кластерлік дамыту және туристік өнімдерді жылжыту шегінде аталмыш жылы өткізілген іс-шараларға тоқтала кетсек: «Arabian travel market Dubai» (Дубай), «SATTE» (Нью-Дели) халықаралық көрмелерге қатысты (Алматы қаласының туроператорларымен 100 меморандумға қол қойылды); Эр-Рияд, Эд-Даммам, Джидда (Сауд Аравиясы), Санкт-Петербург, Москва, Новосибирск, Екатеринбург, Омск (Ресей), Нью-Дели, Мумбаи (Үндістан), Доха (Катар) қалаларында road-show іс-шараларына қатысты; «Табиғат сабақтары» жобасы ұйымдастырылды, экскурсияға аудандардан келген 144 оқушы қатысты; «Family Adventure» әлеуметтік жобасы ұйымдастырылды, онда еренкше қажеттіліктері бар балалар туристік көрікті жерлермен танысты; Алматы облысы және қаласының туроператорларына, гид-экскурсоводтарына арналған ақпараттық турлар ұйымдастырылды, оған 30 компания қатысты; Іле-Алатау ұлттық паркінің аумағында «Turgensai» келу-орталығы ашылды және т.б.

Қазақстанның ішкі және кіру туризм түрлерін қамти отыра, аймақтарды тұрақты дамыту төңірегіндегі мемлекеттік басқару тетіктері ең алдымен келесідей мүмкіндіктерді береді:

- туристік кластерлер аумағында шағын және орта бизнестің дамуын жандандыру;
- шетелдік және отандық туристерді тарту жолында қолдағы туристік ресурстар, сондай-ақ, аймақтардың инфрақұрылым әлеуетін тиімді пайдалану;
- жалпы республика, оның жеке аймақтарында кіру және ішкі туризмді дамыту төңірегіндегі мәселелерге жұртшылықтың назарын аудару;
- экономиканың туристік қызметтер аясын дамытуда мемлекеттік-жеке серіктестік механизмдерін пайдалану;
- шетел және ішкі инвесторлар үшін қазақстандық туристік қызметтер аясының тартымдылығын арттыру;
- кластерлік келісті қолдану арқылы отандық туристік қызметтер нарығының аймақтық құрылымын оңтайландыру;
- туристік инфрақұрылымды жетілдіру, туристік маршрут желісін қалыптастыру, жеке аймақтардың туристік-рекреациялық ресурстарын қолдану мүмкіндіктерін кеңейтуде қолайлы жағдайлар жасау;
- кіру, ішкі туризм шеңберінде туристік ағын көрсеткіштерінің артуы жағдайында сапалы туристік қызметтерге деген қажеттіліктерді қанағаттандыру жолында түрлі экономика салаларындағы кәсіпорындар қызметтерін жандандыру;
- аймақтарда жаңа жұмыс жасау орындарын құру.

Әдебиеттер тізімі

1. UNWTO World Tourism Barometer. Ресми сайты URL: <https://www.unwto.org/ru>
2. ҚР-ның Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросының ресми сайты. URL: <https://stat.gov.kz/>
3. Гуляев В.Г. және басқалары. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне / Монография — Москва: РХТА, Логос, 2021.