

FTAXP 06.07.57
ЭОЖ 338.48 (574)

<https://doi.org/10.46914/1562-2959-2022-1-2-211-219>

Р. ШОҚАН,*¹

э.ғ.к., қауымдастырылған профессор.

*e-mail: roza-shokan@mail.ru

Л.М. МУТАЛИЕВА,¹

э.ғ.к., профессор.

e-mail: mutalieva_leila@mail.ru

Л.М. БАЙТЕНОВА,²

э.ғ.д. қауымдастырылған профессор.

e-mail: l.baitenova@aues.kz

¹Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,
Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

²Ғ. Дәукеев атындағы Алматы энергетика
және байланыс университеті, Алматы қ., Қазақстан

ТУРИЗМ САЛАСЫНДАҒЫ АДАМ РЕСУРСЫ

Аңдатпа

Мақалада туризм саласындағы кадрлық ресурстың маңыздылығы қарастырылған. Қазақстандағы туризм сферасы жоғары білікті мамандардың тапшылығымен сипатталады. Туристік кәсіпорындарда, негізінен туризм және қонақжайлылық саласында тиісті білімі және қажетті кәсіби деңгейі бар мамандардың төмен деңгейі байқалады. Бұл жағдайлар көрсетілетін қызмет сапасының, сервистің төмендігіне әкеледі. Аталмыш салада тәжірибелік дағдылар мен қатар теориялық базаның болуы маңызды аспекті болып табылады. Мақалада, Қазақстанның бүкіл әлемдік экономикалық форумның Саяхат пен туризмнің бәсекеге қабілеттілігінің жаһандық индексіндегі орны көрсетіліп, туризм саласында қазақстандық рейтингті жоғарылатып және төмендетіп отырған факторлар тізімі айқындалған. Статистикалық көрсеткіштер негізінде туризм индустриясы кәсіпорындарында яғни туристік фирмаларда, қонақ үй кәсіпорындарында және санаторий-курорттық ұйымдарда қызметкерлердің жұмыспен қамтылуы және оларға төленетін атаулы еңбек ақы көрсеткіштерінің 2016–2020 жж. арасындағы өзгеру динамикасы қарастырылып, талдаулар жасалған. Сонымен бірге, туризм саласы үшін мамандарды даярлаумен айналысып жатқан отандық жоғары және орта кәсіби оқу орындарының қызметіне назар аударылған. Туризм саласы үшін кадрларды даярлауда басымдық берілуі керек бағыттар мен шетелдік тәжірибелер келтірілген.

Тірек сөздер: экономика, туризм, адами ресурс, экономикалық форум, жұмысбастылық, туристік фирмалар, білім беру.

Кіріспе

Қазақстан Республикасы Президентінің биылғы «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» атты Қазақстан халқына кезекті Жолдауында «Қазіргі жаһандық өзгерістер кезеңінде түлектің білімі еңбек нарығына шыққанға дейін-ақ жеткіліксіз болып қалуы әбден мүмкін. Сондықтан, құзырлы министрліктің алдында оқу бағдарламаларын жаңа жағдайға бейімдеу міндеті тұр», – деп атап өтті [1]. Осы міндетті толыққанды жүзеге асыру үшін қоғам мен әлемдік білім кеңестігі талап ететін деңгейде отандық білім беру жүйесін сапалы деңгейге көтеру негізгі мәселе болып отырғаны белгілі.

Қазіргі экономиканың, ғылымның және ақпараттық технологиялардың даму қарқынына байланысты үздіксіз, өмір бойы білім алуға көшу міндеті оның ішінде кадрларды даярлау жүйесін жетілдіру мәселесі өзекті болып отыр. Экономикалық жағдай адамнан тез өзгертін жағдайларға кәсіби дайындықтың жоғары деңгейін талап етеді. Бұл міндетті инновациялық дамуға бағдарланған жаңа экономиканың сын-қатерлеріне уақтылы ден қоятын, заманауи талаптарға сай келетін кадрларды кәсіптік даярлау жүйесі шеше алады.

Материалдар мен әдістер

Жұмыстың бастапқы зерттеу материалдарын Дүниежүзілік туризм және саяхат кеңесінің аналитикалық материалдары, ҚР Стратегиялық жоспарлау және реформалау агенттігі, Ұлттық статистика бюросының статистикалық көрсеткіштері, ҚР туризм саласын дамытудың мемлекеттік бағдарламалары және нормативтік құқықтық актілері құрады.

Зерттеудің негізгі әдістеріне жүйелі талдау, салыстырмалы талдау, статистикалық талдау мен синтез және т.б. әдістер жатады.

Негізгі ережелер

Заманауи туристік индустрия әлемдік шаруашылық салаларының ішінде жоғары табысты әрі қарқынды дамушы салалардың қатарына кіреді. Халықаралық туризм экспортынан түсетін табыстар – жұмыс орындарын ашуға, кәсіпкерлікті және жергілікті экономиканы дамытуға көмектесетін әлемнің көптеген елдер үшін шетелдік түсімдердің маңызды көзі. Туризм – бұл дамушы және дамыған экономикасы бар елдер үшін экспортты әртараптандырудың негізгі құрамдас бөлігі, сауда тапшылығын төмендетуге және басқа тауарлар мен қызметтерден әлсіз экспорттық кірістерді өтеуге қабілетті. Көптеген шағын дамушы елдер үшін, оның ішінде шағын аралдың дамушы мемлекеттері үшін туризм шетел валютасындағы кірістің негізгі көзі, ол экспорттың жалпы көлемінің 90%-ын құрайды [2]. Туризм саласы үшін 2019 ж. тағы да қарқынды өсу жылы болды, бірақ халықаралық келушілер 2017 ж. (+7%) және 2018 ж. (+6%) көрсеткіштерінен төмен болды. Әр түрлі өңірлердегі дамыған экономикалы елдерге саяхатқа сұраныс біршама әлсіреді. Халықаралық нарықтағы геосаяси және сауда шиеленістері мен жаһандық экономиканың бәсеңдеуі туризм саласындағы өсімге әсер етті.

2019 ж. талдау қорытындысы бойынша туризм – бұл жанармай мен химиялық өнімдер саудасынан кейінгі үшінші экспорттық салаға айналып отыр. Халықаралық сауда экспортының алғашқы бестігін құраған салалардың табысын қарайтын болсақ, жанармай саудасының түсімі 2,310 млрд USA\$; химиялық өнімдер саудасының түсімі 2,194 USA\$; халықаралық туризм 1,742 USA\$; автомобиль өнімдері саудасы 1,528 USA\$ және азық-түлік саудасының түсімі 1,501 USA\$ құрады.

Пандемияға дейін саяхат және туризм саласында әлем бойынша әрбір құрылған 4 жұмыс орынының 1-і, жалпы әлемдегі жұмыс орындарының 10,6%-ы (не 334 млн) және жаһандық ЖІӨ-інің 10,4%-ы (не 9,2 трлн АҚШ доллары) туризм саласына тиесілі болды. Сонымен қатар, келушілерге арналған халықаралық шығындар 2019 ж. 1,7 трлн АҚШ долларын құрады (жалпы экспорттың 6,8%-ы, халықаралық қызметтер экспортының 27,4%-ы) [3]. WTTC жыл сайынғы зерттеулеріне сүйенетін болсақ, саяхат және туризм секторы 2020 ж. 4,5 трлн АҚШ доллар шығынға ұшырап, 2019 ж. салыстырғанда ЖІӨ-дегі үлесі 49,1%-ға төмендеді. 2020 ж. 62 млн жұмыс орны жабылды, 2019 ж. 334 млн жұмыс орны болса, оның 272 млн сақталды, жалпы қысқарған жұмыс орындарының қарқыны 18,5%-ды құрады.

Нәтижелер мен талқылаулар

Қазақстан экономикасы үшін туризм саласының үлесі қандай? Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 ж. қабылдаған «Экономика секторларында пилоттық кластерлерді құру және дамыту туралы жоспарларды бекіту туралы» қаулысында туристік бизнесті болашағы бар экономиканың басым бағыттарының бірі ретінде таныған [4]. Туристік саланың даму қарқынын сипаттайтын болсақ, жалпы экономикадағы туризмнің үлесі төмен екендігін байқауға болады (1-кесте, б. 213).

Жалпы ішкі өнімдегі тікелей туризмде құрылған жалпы қосылған құнның үлесі талдауға алынған жылдар ішінде 1,2–1,3%-ды құраған. Осы аралықтарда туризм саласындағы қызметті қамтамасыз ету үшін жұмыс істеген кәсіпорындардың саны артқан. Қонақ үй қызметтер нарығында жұмыс істеген орналастыру орындарының саны 2020 ж. 2016 ж. қарағанда 127,6%-ға өсіп, 3514 бірлікті құрады.

Кесте 1 – Туризм дамуының индикаторлары

	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
Тура туризм саласында құрылған жалпы қосылған құн, млрд. теңге	558,8	688,2	784,0	821,5	
ЖІӨ-гі тура туризм сферасында құрылған жалпы қосылған құнның үлесі, пайызбен	1,2	1,3	1,3	1,2	
Орналастыру кәсіпорындарындағы орын саны, бірлік	2754	2987	3322	3592	3514
Санаторий-курорттық ұйымдардың саны, бірлік	154	144	145	145	153
Шетелге шығып кеткен ҚР-на резидент келушілерінің саны, адам	9755593	10260813	10646241	10707270	2865004
ҚР-на келген резидент емес келушілердің саны, адам	6509390	7701196	8789314	8514989	2034753
Ескертпе: [5] әдебиет негізінде авторлармен құрастырылды.					

Шетелге шығып кеткен Қазақстан Республикасына резидент келушілерінің серпіні 2020 ж. 2019 ж. қарағанда – 73%-ға төмендеп, 2865004 адам шетелдерге туристік мақсатта саяхаттады. Ал, осы аралықтарда республикаға шет елдерден келуші резидент емес азаматтардың саны – 76,1%-ға құлдырап, 2034753 адамды құрады.

Туризм саласындағы еңбек нарығының жағдайын талдайтын болсақ, салада салыстырмалы түрде өзгерістердің қарқыны байқалмайды (2-кесте).

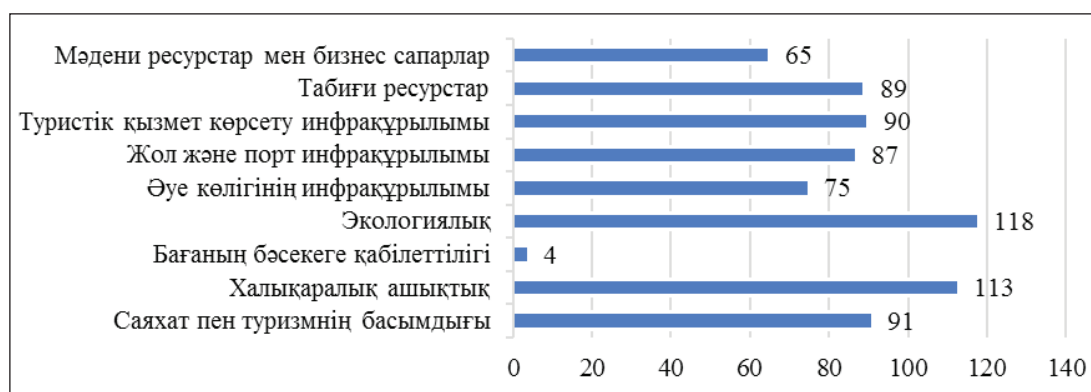
Кесте 2 – Туризм саласында жұмыс істейтін қызметкерлер саны, мың адам

	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
Кәсіпкерлік қызмет саласымен айналысушы шағын кәсіпорындарды ескергендегі туризм саласы қызметкерлерінің тізімдік саны (есепті кезеңге орта есеппен), мың адам					
Туристік фирмалар	7,2	7,3	7,4	7,4	7,8
орналастыру орындарында	26,5	27,6	29,2	30,0	26,3
санаторий-курорттық ұйымдар	10,0	9,6	8,0	8,8	8,6
Кәсіпкерлікпен айналысушы шағын кәсіпорындарды есепке алғандағы туризм сферасында жұмыспен қамтылған қызметкерлердің орташа айлық атаулы жалақысы, теңге					
Туристік фирмалар	94465	108152	95341	109265	95959
орналастыру орындарында	112582	118606	124217	133240	135957
санаторий-курорттық ұйымдар	83385	88163	90658	102654	114386
Ескертпе: [5] әдебиет негізінде авторлармен құрастырылды.					

Кәсіпкерлік қызметпен айналысатын шағын кәсіпорындарды есепке алғанда туризм саласында жұмыс істеген қызметкерлер саны туристік фирмаларда 108,3% немесе 7,8 мың адам жұмыс істесе, орналастыру орындарында жұмыс істеушілер саны 14%-ға төмендеп, 26,3 мың адам болған. Туризм саласында жұмыспен қамтылған қызметкерлердің орташа айлық атаулы жалақысы 101,6% немесе 95959 теңгені құрады. Бұл көрсеткіш елдегі орташа атаулы жалақыдан 45%-ға төмен. Республикада 2020 ж. бір қызметкердің орташа айлық атаулы жалақысы 213003 теңгені құрады [5].

Туризм индустриясы жалпы ішкі өнімді қалыптастыруға, елдің төлем балансын арттыруға айтарлықтай үлес қосады, қосымша жұмыс орындарын құрады, жұмыспен қамтуды және халықтың өмір сүру сапасын арттыруды қамтамасыз етеді.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында туризм экономиканың басым саласы ретінде танылады, мемлекет оның жағдайы мен дамуына ерекше назар аударуда. 2025 ж. қарай ЖІӨ құрылымындағы туризмнің үлесін 8%-ға жеткізу мақсаты қойылып отырғаны белгілі. Елде туризм саласын дамытуға мүмкіндіктердің жоғары екенін Бүкіләлемдік экономикалық форумның, Саяхат пен туризмнің бәсекеге қабілеттілігінің жаһандық индексіндегі елдің орны сипаттап отыр. Егер 2019 ж. Қазақстан 140 елдің ішінде 80-орынды, 2017 ж. 136 елдің ішінде 81-орынды, 2015 ж. 141 елдің ішінде 85-орынға ие болған, мемлекет өзінің халықаралық аренадағы позицияларын шамалы ғана жақсартты. Саяхат пен туризмнің бәсекеге қабілеттілігінің жаһандық индексіндегі Қазақстанның туризм саласының рейтингтің көрсеткіштері көрсетілген (1-сурет).



Сурет 1 – Қазақстанның бүкіл әлемдік экономикалық форумның Саяхат пен туризмнің бәсекеге қабілеттілігінің жаһандық индексіндегі орны, 2019 ж.

Ескертпе: [6] әдебиет негізінде құрастырылды.

Мемлекеттегі туризм саласының дамуына мүмкіндік беретін жоғары әлеует, рейтингтің төменде келтірілген көрсеткіштер тізімінде айқындалған:

- ♦ бүкіләлемдік мұраның мәдени объектілер саны бойынша – 62-орын;
- ♦ ауызша және материалдық емес мәдени мұра объектілерінің саны бойынша – 16-орын;
- ♦ бүкіләлемдік мұраның табиғи объектілер саны бойынша – 32-орынға ие.

Бүкіл әлемдік экономикалық форумның сараптамасы бойынша туризм саласында қазақстандық рейтингті төменде көрсетілген факторлар қатары төмендетіп отыр:

- ♦ туристік қызметке жұмылдырылатын инфрақұрылымның сапасының төмендігі (қонақ үйлер, курорттық аумақтар, мәдени-сауықтыру нысандары және т.б.) – 127-орын;
- ♦ саяхат және туризм индустриясының тұрақты дамуы – 105-орын;
- ♦ мәдени ойын-сауық туризміне цифрлық сұраныс – 104-орын;
- ♦ автокөлікті жалдау қызметін ұсынушы компаниялардың жеткіліксіздігі – 95-орын.
- ♦ елдік бренд стратегиясының рейтингі – 120-орын.

Саяхат пен туризмнің бәсекеге қабілеттілігінің жаһандық индексіндегі Қазақстанның 2019 ж. орны, саладағы мәселелерді шешудегі негізгі міндеттердің бірі туризм секторы үшін кадрлар даярлаудың қазіргі заманғы бәсекеге қабілетті жүйесін құру болып табылатындығын сипаттайды. Қазақстан Республикасының туристік сферасын дамытудың 2019–2025 жж. бағытталған мемлекеттік бағдарламасында туристік ұсынысты қамтамасыз етуші факторлардың бірі ретінде туризм саласын білікті кадрлық ресурспен қамтамасыз ету керектігі қарастырылған. Тауарлық өндіріс үдерісіне қарағанда, туристік қызмет саласы адам ресурсын кеңінен өндіріс үдерісіне тартумен ерекшеленеді. Нәтижесінде адам факторы туризм саласының ұйымдастырылуы мен қызмет сапасына айтарлықтай ықпал етеді. Туризм индустриясында кадр кәсіпорынның бәсекелестік артықшылықтарының негізгі ресурстарының бірі ретінде саналады, яғни туристік мекемелерде көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіші кадрлардың білімі, шеберлігі және саналығы тәрізді қозғаушы факторларға тәуелді әрі байланысты [7]. Туризм

саласындағы персонал тапшылығының және персоналдарды қайта оқыту мен даярлау мәселелері елдегі туристік сфераның тұрақты әрі қалыпты дамуын тежейтін мәселелердің бірі. Туризм саласындағы білікті персоналдың жеткіліксіздігі туристік қызметтерді көрсету барысында айқын байқалып жатады. Қазақстан Республикасы білікті туристік кадрлардың қолжетімділігі көрсеткіші бойынша 136 мемлекеттің ішінде 71-ші орынға жайғасқан. Мемлекетте туризм индустриясын кадрлармен қамтамасыз ету мақсатында мамандарды оқытуды және даярлауды 50 жоғары оқу орны жүзеге асырылады, 2020–2021 оқу жылында 785 маман бітіріп шыққан (3-кесте).

Кесте 3 – Туризм саласына арналған мамандарды даярлайтын оқу орындарының саны, бірлік

	2016/2017 жж.	2017/2018 жж.	2018/2019 жж.	2019/2020 жж.	2020/2021 жж.
Барлығы					
Жоғары оқу орындары, бірлік	43	43	46	51	50
Орта кәсіби оқу орындары, бірлік	48	42	47	49	50
Мемлекеттік меншік нысаны бойынша					
Жоғары оқу орындары, бірлік	17	17	18	19	15
Орта кәсіби оқу орындары, бірлік	19	19	22	23	21
Мемлекеттік емес меншік нысаны бойынша					
Жоғары оқу орындары, бірлік	26	26	28	32	35
Орта кәсіби оқу орындары, бірлік	29	23	25	26	29
Ескертпе: [5] әдебиет негізінде авторлармен құрастырылды.					

Егер республика бойынша 2016–2017 оқу жылында 43 жоғары оқу орындары туризм саласының мамандарын оқытумен айналысса, 2020–2021 оқу жылында бұл көрсеткіш 50-ге жеткен яғни абсолютті өсім 7 бірлік, салыстырмалы өсу 16,3% құрап отыр. Мамандарды оқыту және даярлау мақсатында құрылған оқу орындарының ішінде мемлекеттік емес меншік нысанында ұйымдастырылған білім беру мекемелерінің үлесі жоғары. Мемлекеттік емес нысандағы білім беру мекемелерінің саны 2016–2017 оқу жылында 26 бірлік болса, 2020–2021 оқу жылында 9 бірлікке өсіп 35 бірлікке жетті. 2020–2021 оқу жылында барлық нысандағы жоғары оқу орындарына 3955 білім алушы, 2275 шәкірт қабылданса, осы оқу жылында мамандыққа ие болған түлектердің саны 785 адам болған. Орта кәсіптік білімі бар мамандарды даярлау саласында 2020–2021 оқу жылында мемлекет бойынша 686 білім алушы және 2532 шәкірт оқуға қабылданған. Талданып отырған оқу жылы ішінде 519 маман бітірсе, оның ішінде әйелдердің саны – 355 адам.

Есепке алынып отырған уақыт аралығында туризм мамандығы бойынша білім алушылардың саны жоғарылаған. Негізгі себеп – туризм саласындағы мемлекеттік саясаттың және қолдаудың өсуі, түлектерге тағайындалатын оқу грант мөлшері, туризм мамандығына деген сұраныстың басымдығы және т.б. Мамандыққа оқуға қабылданушылармен нақты оқу орнын бітіріп шыққан мамандардың арасында айырмашылық бар. Қазақстанда туристік бағдарлануға ие көптеген білім беру бағдарламаларының іске асырылуына қарамастан осы кезеңге дейін тәжірибеге бағытталған білім беруде жүйелі түрде, туристік саланың кәсіптік мамандарының жеке санаттарын, атап айтқанда, ойын-сауық бағдарламаларының аниматорларын, гид-аудармашыларды, экскурсия жүргізушілерін кәсіби даярлауға қатысты туристік қызметтер нарығының мұқтаждықтарын есепке ала отырып, кәсіби талаптарды айқындауда өзгешелік байқалуда [7]. Оқу мекемелерінде халықаралық сала стандарттарына сәйкес жасалған оқу жоспарлары тапшы, қолданылатын техникалық материал сапасы төмен, туризм, қонақжайлық бизнесі салалары бойынша халықаралық тәжірибеге ие сонымен қатар білім алған оқытушылар аз. Жалпы алғанда, оқытылып жатқан оқу бағдарламалары тәжірибелік жұмысқа толық бағдарланбағандықтан, туризм саласында қалыптасып отырған мұқтаждықтарды қана-

ғаттандыру кезінде қиындық туындауда. Соның салдарынан бейінді оқу мекемелерінің кадрлары сұранысқа ие болмайды. Қонақжайлылық саласындағы Қазақстандық білім беруге қарағанда, еуропалық білім беру тәсілі өндірістік тәжірибені кеңінен қамтиды және өндірістік тәжірибе көлемі оқуға бөлінген уақыттың 50–70% көлемін иемденеді [7]. Туризм саласына мамандарды даярлаудың шетелдік тәжірибелерінің үлгілерін қарастыратын болсақ, АҚШ-та білім беру қызметі өзінің орталықсыздандырылуымен сипатталады. Мемлекетте білім берудің бірдей құрылымын, басқаруды, қаржыландыруды анықтайтын жалпы ұлттық заңнама жоқ. Білім беру саласындағы реттеу өкілеттілігі штаттардың құзыреттілігіне берілген [8]. Ал, федералдық үкімет кәсіби білімді дамытуда маңызды рөл атқарады, яғни «сервистік» функцияны (штаттарға ықпал ету мақсатында жалпы бағдарламаны, білім берудің сапасын жоғарылатудың алғышарттары мен тетіктерін әзірлейді) атқарады. The American Society of Travel Agents (ASTA) – турагенттердің америкалық қоғамы, бұл әлемнің 165 елінен 26500 қауымдастырылған мүшесі бар әлемдегі ірі кәсіби туристік қоғамдастық. ASTA-да дербес Этика кодексі қабылданған, өзінің мүше ұйымдарын озық білім беру технологияларымен, ақпараттық ресурстармен қамтамасыз етеді және адал бәсекелестікті күшейтуге бағдарланады. Ұйым шеңберінде туристік индустрия үшін кәсіби мамандарды даярлау мәселелерін зерттеумен айналысатын автоматтандырылған білім беру коалициясы жұмыс істейді. Мамандарды кәсіби даярлау барысында қалыптастырылатын «Дағдыларды бақылау тізімі» деп аталатын құжат әзірленген. Аталмыш құжатқа сәйкес компьютерлік брондау жүйесімен және онлайн ресурстармен танысу; әуе рейстерін брондау; жолаушыларды тіркеу; экраннан тарифті көрсету; маршрут бағасын есептеу; халықаралық маршруттың калькуляциясын жасау; туристке құжаттарын тапсыру; автокөлікті жалдау қызметін ұйымдастыру және қонақүйге тапсырыс жасау тәрізді бірқатар кәсіби міндеттердің негізгі санаттары бойынша бақылау тізімі топтарға бөлінген. Кәсіби міндеттерді меңгеру үшін іскерлік дағды талап етіледі. Құрама штаттарда кадрларды даярлау тәжірибесі білім беру ұйымдарының шеңберінде бірыңғай ақпараттық жүйе арқылы туризм индустриясының кәсіпорындарымен біріктірілген мамандандырылған бөлімдер яғни кадрлық агенттіктер ұйымдастырылған, мұндай ұйымның басты міндеті еңбек нарығындағы өзгерістерді бақылауды, жас мамандарды жұмысқа орналастыруды және бейінді мамандықтар бойынша талапкерлерді жинау санын реттеуді іске асыру болып табылады. Туризм индустриясы саласындағы Франция мемлекетінің тәжірибесінде салаға мамандарды кәсіби даярлау жүйесі екі басты мақсатқа ие: маманға біліктілікті алуда көмек көрсету; туризм саласын дамыту кезінде туындайтын мәселелерді оңтайлы шешу. Саланы реттеудегі басымдық сапаға бағдарланады. Туризм саласының мамандарын кәсіби даярлаудың бұл жүйесі кәсіпке баулудың қысқа мерзімді курстары және ұзақ мерзімді кәсіби тренинг тәрізді екі ұйымдастырушылық үдеріске бөлінген. Сонымен туризм саласы мамандарын оқытуда және даярлауда негізгі басымдық ағартушылық қызметке, кәсіби дағдыны меңгертуге және кәсіби міндеттерді орындау қабілетін қалыптастыруға бағдарлану керек деген тұжырым жасауға болады.

Тұжырымдай келе, туризм сферасына бағдарланған мамандарды даярлаудың халықаралық тәжірибесінде басымдық берілген үш «кит» бар. Олар:

1. Шет тілдерін меңгерту. Болашақта туризм саласында жұмыс істейтін персоналдарға шет тілдерін оқыту мен тәжірибелік меңгерту, тілдің коммуникациялық қатынас құралы ретіндегі маңыздылығын емес, керісінше маманның кәсіби қызметіндегі қозғаушы элемент ретіндегі рөлін қалыптастырады.

2. Арнайы экономикалық пәндерді оқыту (бизнесіні жоспарлау, маркетинг, менеджмент, қаржы, салық және т.б. арнайы пәндер бойынша білімге ие болу). Білім алушылардың кәсіби біліктіліктерін жоғарылату мен дағдыларды меңгерту үшін туристік бизнесті жүргізуде талап етілетін экономикалық пәндерді оқытуды арттыру керек.

3. Ақпараттық технологияларды меңгерту. Туризм саласында кеңінен қолданылатын ақпараттық-коммуникациялық технологияларды меңгерту мен оны қолдану дағдыларына ие болу, болашақ маманның қызметіне деген сұранысты арттыратын фактор. Қоғам өміріне ақпараттық технологиялық үдерістердің кеңінен таралу және сандық жүйеге өтудің қарқындылығы туризм саласына да бірқатар өзгерістер енгізуді талап етіп отыр. Осыған байланысты туризм

индустриясы кәсіпорындарының жұмыс бағытында өзгерістер орын алып, сала мамандарының ақпараттық технологиялық мүмкіндіктерді меңгеруге және жұмыс барысында қолдануға мәжбүрлік туындауда. Туризм саласы үшін даярланып жатқан білім алушыларға ақпараттық-технологиялық коммуникациялық құралдарды қолдану дағдыларын, арнайы әзірленген жасақтамалық бағдарламаларда жұмыс істеу тәсілдерін меңгерту керек.

Туристік білім беру көпқырлығымен сипатталады. Кадрларды даярлау кезінде экономикалық, басқарушылық, ұйыдастырушылық, технологиялық бағыттағы мамандарды оқытуға қажеттілік туындайды. Нәтижесінде туристік білім беру күрделілігімен, үнемі жетілдіруді талап етумен, ақпараттық құралдарды қолдануды, осы саладағы отандық және шетелдік тәжірибелерді үйлестіруді талап етеді.

Болон үдерісіне кіріктірілген отандық білім беру жүйесінде туризм индустриясы үшін кадрларды оқыту мен даярлау жағдайларына осы сала бойынша озық тәжірибе мен дағды жиналған туристік кадрларды даярлаудың европалық тәжірибесін кеңінен қолдануға және отандық ерекшеліктерді ескеру мәселелеріне назар аударылу керек. Осыған байланысты шетелдік жоғары оқу орындарымен бакалавриат және магистратура деңгейлерінде «қос диплом» бағдарламасын белсенді дамытуға бағыттталып, студенттердің және оқытушылардың ұтқырлығы үшін құқықтық, ұйымдастырушылық және материалдық жағдайларды құрудың алғышарттарын жетілдіру керек.

Сонымен, туризм саласындағы кадрларды оқытуда және даярлауда бірқатар мәселелерге назар аударылуы керек, яғни:

- ◆ теориялық білімді бекіту мақсатында тәжірибелік дағдыны меңгертуге назар аудару;
- ◆ туризм саласы мамандарын даярлаудың тәжірибесімен бөлісуге мүмкіндік беретін халықаралық іс-шараларға қатысу;
- ◆ қонақжайлылық индустриясы саласының кәсіби мамандарын, туризм мамандығының білім беру бағдарламаларын, әдістемелік құралдарды, стандарттарды, оқулықтар мен оқу құралдарын әзірлеуге қатыстыру.

Қорытынды

Сонымен, туристік нарықтағы қызметтің сапалығын арттыру тікелей осы салада жұмыс істейтін қызметкерлердің кәсіби біліктілігіне және тәжірибелік дағдысына байланысты екендігі белгілі. Сондықтан, туристік салада жұмыс істейтін кадрларды оқытуда және қайта даярлауда, қоғам мен нарықтың сұраныстарына басымдық берілу керек.

ӘДЕБИЕТТЕР

- 1 Қазақстан Республикасы Президентінің «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» атты Қазақстан халқына кезекті Жолдауы. URL: <https://akorda.kz>
- 2 International tourism highlights, 2020 edition. URL: <https://tourlib.net/wto.htm>.
- 3 Официальный сайт Всемирного совета по туризму и путешествиям. URL: <https://wtcc.org/en-gb/Research/Economic-Impact>
- 4 «Экономика секторларында пилоттық кластерлерді құру және дамыту туралы жоспарларды бекіту туралы» ҚР Үкіметінің 2005 жылғы 25 маусымдағы № 633 Қаулысы.
- 5 Қазақстан туризмі. Статистикалық жинақ (2016–2020) (қазақ және орыс тілдерінде). – 65 б. URL: <https://stat.gov.kz/>
- 6 Бүкіләлемдік экономикалық форумның есептегі. URL: http://reports.weforum.org/pdf/ttci-2019/WEF_TTCI_2019
- 7 Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019–2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы // ҚР Үкіметінің 2019 жылғы 31 мамырдағы № 360 қаулысы.
- 8 Асанова И.М. Система профессионального развития специалистов для сферы туризма в зарубежных странах (США и Швейцария). URL: <https://cyberleninka.ru/article>

REFERENCES

- 1 Qazaqstan Respublikasy Prezidentiniñ «Halyq birligi jäne jüieli reformalar – el örkendeuiniñ berik negizi» atty Qazaqstan halqyna kezektı Joldaıy. URL: <https://akorda.kz>. (In Kazakh).
- 2 International tourism highlights, 2020 edition. URL: <https://tourlib.net/wto.htm>. (In English).
- 3 Oficial'nyj sajt Vsemirnogo soveta po turizmu i puteshestvijam. URL: <https://wtcc.org/en-gb/Research/Economic-Impact>. (In Russian).
- 4 «Ekonomika sektorlarynda pilottyq klasterlerdi quru jäne damytu turaly josparlardy bekıtu turaly» QR Ükımetiniñ 2005 jylǵy 25 mausymdaǵy № 633 Qaulysy. (In Kazakh).
- 5 Qazaqstan turizmi. Statistikalıyq jınaq (2016–2020) (qazaq jäne orys tilderinde). – 65 b. URL: <https://stat.gov.kz/>. (In Kazakh).
- 6 Bükilälemdik ekonomikalıyq forumnyñ esepteri. URL: http://reports.weforum.org/pdf/ttci-2019/WEF_TTCI_2019. (In Kazakh).
- 7 Qazaqstan Respublikasynyñ turistik salasyn damytudyñ 2019–2025 jylдарǵa arnalǵan memlekettik baǵdarlamasyn bekıtu turaly // QR Ükımetiniñ 2019 jylǵy 31 mamyrdaǵy № 360 qaulysy. (In Kazakh).
- 8 Asanova I.M. Sistema professional'nogo razvitija specialistov dlja sfery turizma v zarubezhnyh stranah (SShA i Shvejcarıja). URL: <https://cyberleninka.ru/article>. (In Russian).

Р. ШОХАН,*¹

к.э.н., ассоциированный профессор.
*e-mail: roza-shokan@mail.ru

Л.М. МУТАЛИЕВА,¹

к.э.н., профессор.
e-mail: mutalieva_leila@mail.ru

Л.М. БАЙТЕНОВА,²

д.э.н. ассоциированный профессор.
e-mail: l.baitenova@aues.kz

¹Евразийский национальный университет
им. Л.Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Казахстан

²Алматинский университет энергетики и связи
им. Г. Даукеева, г. Алматы, Казахстан

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Аннотация

В статье рассмотрена значимость человеческих ресурсов в сфере туризма. В Республике Казахстан сфера туризма характеризуется нехваткой высококвалифицированных специалистов. На туристических предприятиях, в основном в сфере туризма и гостеприимства, наблюдается низкий уровень специалистов, имеющих соответствующее образование и необходимый уровень профессионализма. Эти условия соответственно приводят к низкому качеству обслуживания. Важным аспектом является наличие практических навыков и теоретической базы в этой области. В статье отражено место Казахстана в Глобальном индексе конкурентоспособности путешествий и туризма Всемирного экономического форума, определен перечень факторов, повышающих и понижающих рейтинг Казахстана в сфере туризма. На основе статистических показателей рассмотрена и проанализирована динамика изменения показателей занятости и номинальной оплаты труда работников предприятий индустрии туризма, а именно туристских фирм, гостиничных предприятий и санаторно-курортных организаций за период с 2016 по 2020 гг. Кроме того, в статье уделяется внимание деятельности отечественных высших и средних профессиональных учебных заведений, занимающихся подготовкой специалистов для сферы туризма. Рассмотрен зарубежный опыт и приведены направления, которые должны быть приоритетными в подготовке кадров для туристической отрасли.

Ключевые слова: экономика, туризм, человеческий ресурс, экономический форум, занятость, туристические фирмы, образование.

R. SHOKHAN,*¹

c.e.s., associate professor.

*e-mail: roza-shokan@mail.ru

L.M. MUTALIYEVA,¹

c.e.s, professor.

e-mail: mutalieva_leila@mail.ru

L.M. BAITENOVA,²

d.e.s, associate professor.

¹The L.N. Gumilyov Eurasian National University,
Nur-Sultan, Kazakhstan,

²Almaty University of Energy and Communications
named after G. Daukeev, Almaty, Kazakhstan

HUMAN RESOURCES IN THE SPHERE OF TOURISM

Abstract

The article discusses the importance of human resources in the field of tourism. In the Republic of Kazakhstan, the tourism sector is characterized by a shortage of highly qualified specialists. In tourism enterprises, mainly in the field of tourism and hospitality, there is a low level of specialists with the appropriate education and the necessary level of professionalism. These conditions consequently lead to poor quality of service. An important aspect is the availability of practical skills and theoretical base in this area. The article reflects the place of Kazakhstan in the Global Travel and Tourism Competitiveness Index of the World Economic Forum, identifies a list of factors that increase and decrease the rating of Kazakhstan in the field of tourism. On the basis of statistical indicators, the dynamics of changes in employment indicators and nominal wages of workers in the tourism industry, namely, travel companies, hotel enterprises and health resort organizations, for the period from 2016 to 2020 are considered and analyzed. In addition, the article focuses on the activities of domestic higher and secondary vocational educational institutions that train specialists for the tourism sector. Foreign experience is considered and directions are given that should be priority in training personnel for the tourism industry.

Key words: economy, tourism, human resource, economic forum, employment, tourist firms, education.