

М.А. Сақыпбек* , Ж.М. Асипова ,
А.С. Ақтымбаева , А.Б. Қалиева 

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.
*e-mail: msakypbek@gmail.com

МЕМЛЕКЕТТІК ЖӘНЕ ТУРИСТІК КӘСІПОРЫНДАР АРАСЫНДАҒЫ СЕРІКТЕСТІКТЕ БЮРОКРАТИЯ МЕН ҮЙЛЕСТІРУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Туризм – әлемдегі экономиканың қарқынды дамып келе жатқан салаларының бірі. Осыған қарамастан, қазақстандық экономика туризмнен айтарлықтай пайда көрмейді. Кеңес Одағынан шыққаннан кейін арнайы мемлекеттік реттеуші органдар құрылды, арнайы туризм туралы заңдар мен саясаттар қабылданды, қолданыстағы инфрақұрылымның кейбір бөлігі жаңартылды және жеке бизнесті дамыту ынталандырылды. Алайда осы күш-жігерге қарамастан, Қазақстанда аймақтық немесе халықаралық деңгейде туризмнің қарқынды өсуі байқалмады.

Туризмнің сәтті дамуы оның мүдделі тараптарының үйлесімді жұмысына тікелей байланысты болғандықтан, бұл зерттеу Алматы қаласы мен Алматы облысын және Қазақстанның туризмін жоспарлау және дамыту процесіне мүдделі тараптардың қатысуын анықтауға бағытталған. Деректер мемлекеттік, жеке сектордың және ерікті ұйымдардың өкілдері 48 туризм саласындағы мүдделі тараптармен жартылай құрылымды сұхбат жүргізу арқылы жиналды. Осы зерттеудің нәтижелері бес негізгі тақырыпқа бағытталған: мүдделі тараптар арасындағы желілер, деректерді жинау әдістемесі, адами капиталдағы кедергілер және туристік компаниялар мен университеттердің туризм индустриясындағы рөлі.

Осы зерттеудің нәтижелері аймақтық деңгейде басқарудың бірыңғай тәсілінің жоқтығын көрсетті; сонымен қатар әртүрлі деңгейдегі туризм саласына қолдаудың салыстырмалы түрде жетіспеушілігі (қағаздағы басым мәртебеге қарамастан) және әр түрлі мүдделі тараптар арасындағы сенім деңгейінің төмен болуы сияқты мәселелер Қазақстандағы табысты туризм индустриясының дамуына кедергі.

Түйін сөздер: Қазақстан, туризмге мүдделі тараптар, сенім, бюрократия.

M.A. Sakypbek*, Zh.M. Assipova,
A.S. Aktymbaeva, A.B. Kaliyeva

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty
*e-mail: msakypbek@gmail.com

Bureaucracy and problems of coordination in public-private travel partnerships

Tourism is one of the fastest growing economic sectors in the world. Despite this, the Kazakhstani economy does not receive significant benefits from tourism. After leaving the Soviet Union, special state regulatory bodies were created, special laws and policies on tourism were adopted, part of the existing infrastructure was updated and the development of private business was stimulated. However, despite these efforts, Kazakhstan has not noticed the rapid growth of tourism at the regional or international level.

Since the successful development of tourism directly depends on the coordinated work of its stakeholders, this study is aimed at identifying the participation of stakeholders in the planning and development of tourism in Almaty, Almaty region and Kazakhstan. Data was collected through semi-structured interviews with 48 tourism stakeholders representing the public, private sector and voluntary organizations. The results of this study focus on five main themes: networks between stakeholders, data collection methodology, barriers to human capital, and the role of travel companies and universities in the tourism industry.

The results of this study showed a lack of a unified approach to governance at the regional level; in addition, issues such as the relative lack of support for the tourism industry at different levels (despite prevailing status on paper) and low levels of trust between various stakeholders are obstacles to the development of a successful tourism industry in Kazakhstan.

Key words: Kazakhstan, stakeholders in tourism, trust, bureaucracy.

М.А. Сақыпбек*, Ж.М. Асипова, А.С. Ақтымбаева, А.Б. Калиева
Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы
*e-mail: msakypbek@gmail.com

Бюрократия и проблемы координации в сотрудничестве государственно-частных туристских предприятий

Туризм является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики в мире. Несмотря на это, казахстанская экономика не получает существенной выгоды от туризма. После выхода из Советского Союза были созданы специальные государственные регулирующие органы, приняты специальные законы и политики по туризму, обновлена часть существующей инфраструктуры и стимулировано развитие частного бизнеса. Однако, несмотря на эти усилия, Казахстан не заметил стремительного роста туризма на региональном или международном уровне.

Поскольку успешное развитие туризма напрямую зависит от слаженной работы его заинтересованных сторон, данное исследование направлено на выявление участия заинтересованных сторон в процессе планирования и развития туризма в г. Алматы, Алматинской области и Казахстане. Данные были собраны путем полуструктурного интервью с 48 заинтересованными сторонами в сфере туризма, которые являются представителями государственного, частного сектора и добровольных организаций. Результаты этого исследования сосредоточены на пяти основных темах: сети между заинтересованными сторонами, методология сбора данных, барьеры в человеческом капитале и роль туристических компаний и университетов в индустрии туризма.

Результаты настоящего исследования показали отсутствие единого подхода к управлению на региональном уровне; кроме того, такие вопросы, как относительный недостаток поддержки туристической отрасли на разных уровнях (несмотря на преобладающий статус на бумаге) и низкий уровень доверия между различными заинтересованными сторонами, являются препятствием для развития успешной индустрии туризма в Казахстане.

Ключевые слова: Казахстан, заинтересованные стороны в туризме, доверие, бюрократия.

Кіріспе

Қазақстан 1991 жылы КСРО ыдырағаннан кейін тәуелсіздік алды. Бұған дейін, XVIII ғасырдан бастап Қазақстан Ресей империясының құрамдас бөлігі болған, сондықтан Қазақстан 300 жылдан астам уақыт Кеңес Одағының ықпалында болды (Dave, 2007). Кеңестік басқару жүйесі және оның менталитеті бүгінгі күнге дейін елдің ой-санасы мен саясатына әсер етіп келеді. Кеңес үкіметі кезінде туризм капиталистік елдермен салыстырғанда Қазақстанда мүлдем басқаша дамыды. Кеңес туризмі коммерциялық емес, әлеуметтік бағыт болды және барлық 15 республикада жаппай дамыды.

1991 жылы Кеңес Одағының ыдырауы посткеңестік кеңістіктегі барлық елдерде айтарлықтай өзгерістерге себеп болды. Жаңа сөз бостандығы, плюралистік сайлау және экономикалық бастамалар Ресей мен Қазақстанның демократия мен нарықтық экономикаға өтуін байқады (Mendras, 2012). Қазақстандағы туристік қызмет туралы алғашқы заң 1993 жылы қабылданды. Тәуелсіздік алғаннан бері Қазақстан үкіметі туризмді экономикалық сала ретінде дамытуға бағытталған саясат жүргізуде. Higgins-Desbiolles (2006) пікірінше, туризмді экономикалық даму мен әртараптандыру құралы ретінде қолдануға

болады және осы ойды әсіресе дамушы елдердегі үкімет барынша қолдайды.

Yasarata және Altinay, Burns, Okumus (2010), туризм саясатын «билік үшін күрес» деп санады. Билік туризм саясатының шешімдеріне әсер ететін мүдделі тараптардың өзара әрекетін реттейді (Hall, 1994). Cook, Jacobs, және Kim (2010) білімнің жоғарылауының мемлекеттік органдарға деген сенімінің ұлғаюына әкелетін эмпирикалық дәлелдер тапты. Туризм тұрғысынан Nunkoo (2015) үкіметтің рөлімен көбірек танысқан тұрғындардың сенім деңгейі жоғары екенін анықтады. Nunkoo және басқалары (2012) сонымен бірге сенім туризмнің демократиялық және орнықты дамуы үшін маңызды фактор деген тұжырымға келді. Мүдделі тараптардың саяси мойындалуы немесе билікпен бөлісуі қоғамдық сенім дамуына әсер етеді және бірлескен жұмыстың әлеуетін арттырады. Туризм саласындағы жетістікке жету үшін мүдделі тараптар желілерде жеке және ұжымдық жұмыс жасауы керек (Jamal & Getz, 1995) және туристік серіктестіктің маңыздылығын мемлекеттік сектор да, бизнес иелері де түсінуі керек. Bramwell (2004) пікірінше туризм актерлік сала болып табылады, онда әр түрлі субъектілердің өзіндік мүдделері бар, әртүрлі көзқарастарды қолдай алады және саясат процесіне және оның нәтижелері бойын-

ша саясат бағытына әр түрлі әсер етеді. Dredge және Jenkins (2007) қоғам әр түрлі топтардан тұрады деп болжайды, ал кейбіреулері басқаларға карағанда саясатты жоспарлауға көбірек әсер етеді деген тұжырымда. Азаматтар көбінесе басқа мүдделі тараптармен салыстырғанда туризмді дамыту бойынша шешімдердің аз бақылауына ие (Moscardo, 2011).

90-жылдары қазақ қоғамы өзгеріп, жаңа сипат алды. Экономикалық салада бизнес-қоғамдастық өзін ұйымдастырып, салыстырмалы түрде тұрақты жүйені құра алды. Алайда, сектордың «басымдылығы» ретінде анықталуы ынтымақтастық деңгейіне әсер етуі мүмкін: ауыл шаруашылығы, мұнай-газ және кен өндіру салалары мемлекеттік-жеке меншік серіктестіктің бұрыннан басымдыққа ие болып келген секторлары болып қала берді. Туризм басым бағыттар қатарына кейінірек қосылды (2010 жылы) және бөлшектелген сала болып табылады.

Зерттеу материалдары мен әдістері

Қазақстан – Орталық Азияда орналасқан, теңізге шығуға мүмкіндігі жоқ ірі ел. Қазақстан солтүстігінде және батысында, шығысында Ресеймен, Қытаймен, оңтүстігінде – Қырғызстан, Өзбекстан және Түрікменстанмен шектеседі және шекара континенттік Каспий және Арал теңіздері арқылы да өтеді. Қазақстан – аумағы 2 277 300 шаршы метрді құрайтын әлемдегі жер көлемі бойынша тоғызыншы орын алатын ел, ал 2019 жылы халық саны 18 миллион адамды құрады. Этникалық тұрғыдан алғанда, Қазақстан – 150-ден астам ұлт пен этникалық топты құрайтын көпұлтты мемлекет. 2009 жылғы халық санағы бойынша, көпшілігі қазақ этникалық тобынан (63%), одан кейін орыс (23%), өзбек, украин, ұйғыр, татар және басқа топтарда (14%). Қазақстанның астанасы – Астана қаласы. Қазақстан – тарихи және мәдени бай мемлекет. Еуразия орталығында орналасқан ол әлемнің ежелгі өркениеттерінің тоғысында және Ұлы Жібек жолы сияқты ірі көлік артерияларының қиылысында орналасқан. Ол Шығыс пен Батыстың, Солтүстік пен Оңтүстіктің, Еуропа мен Азияның, Еуразия құрлығының ең ірі мемлекеттік құрылымдарының арасындағы экономикалық, мәдени және идеологиялық байланыстардың орталығында орналасқан (Lee, 2012). Қазақстан минералды ресурстар мен мұнайға бай. Менделеевтің мерзімді кестесінің 99-нан астам элементтерін Қазақстан жерінен табуға болады, 70 элемент зерттеліп,

өндіріске 60-тан астам элементтер тартылған (Goodenough және басқалар, 2018).

Алматы қаласы мен облысы республикадағы ең ірі қала орталығы мен курорттық желісі, іскерлік және іс-шаралар секторы, елдің қысқы және жазғы туризмі үшін ең қол жетімді таулы аймақтарға ие болып есептеледі. Қазақстандағы туристік белсенділіктің едәуір бөлігі осы салада жүзеге асырылады. 2018 жылы Алматы қаласына 1,1 миллион турист келді және шетелдік туристердің үлесі 33%-ды құрады (almatytourism.kz, 2019). Қолданыстағы жазбаларда жалпы республика бойынша 3222 қонақ үй және басқа да мекемелермен салыстырғанда, Алматы қаласы мен облысындағы 805 орналастыру нысаны анықталған-бұл жалпы үлестің 24% құрайды. 2018 жылы тұрғын үйді пайдаланушылардың аймақтық таралуы туралы ұлттық деректер 34,2% туристерге Алматы қаласы мен облысының мекемелері қызмет көрсеткенін анықтады (Статистикалық жылнама, 2018). 2016 жылы Алматыдағы қонақүйлерде тұрудың ресми деңгейі 28,2% құрады, бұл төмен болса да, республикадағы орташа көрсеткіштен 23,8% жоғары саналады. Бұл көрсеткіш облыстың Қазақстанның басқа аймақтарымен салыстырғанда жақсы нәтиже көретуі мүмкін екенін көрсетеді (Статистикалық жылнама, 2018).

Қазақстандағы туризмнің тарихи дамуын қарастырсақ, XVIII ғасырдан бастап Қазақ хандығы Ресей империясының құрамына кірді. Бұл кезеңдегі саяхаттардың көп бөлігі сауда-саттыққа қатысты болды, және де туристік белсенділікке шектеу қойылды. Осы уақытта Қазақстандағы саяхаттың дамуының тағы бір факторы географтардың топтық экспедициясы саналады. Artal-Tur, Romanova және Vazquez-Mendez (2015) үкіметтің туристік қызметке алғашқы қатысуы XVIII ғасырдың соңында ресми түрде тіркелген деген дерек көрсетеді. Сонымен бірге дәл осы кезеңдерде орыс әдебиеті мен мәдениетінде туристік қызмет туралы атап өтілді. XIX ғасырда, әсіресе ақсүйектер арасында спа-турлардың дамуы байқалған болатын. Алғашқы туристік ұйымдар мен агенттіктер жаппай саяхаттар мен туристік бағыттарды ойлап тауып, оны жүзеге асыра бастады. 1915 жылы Ресей конгресі туризм экономикалық өсуге және халықаралық капиталды әкелуі мүмкін деген ұсыныс айтты. Алайда 1917 жылғы Қазан төңкерісі мен азамат соғысы Ресейдегі туризмнің дамуын тоқтатты.

Кеңес үкіметі кезінде жоспарланған экономика саясаткерлер үшін басты мақсатқа айнал-

ды: «Кеңес Одағының негізгі мақсаты өндіріс құралдарына ұжымдық иелік етілген тапсыз қоғам құру және оны қолдау болды» (Brown & Hinrichs, 1931, 362-бет). 1924 жылға қарай Кеңес үкіметі экономиканы иеленіп, оны басқара бастады. 5 немесе 10 жылдық экономикалық жоспарлар тұтынушылардың қалауынан гөрі экономикалық мақсаттарды көздеді, үкімет таптық шектеусіз эгалитарлық қоғам құруға ұмтылды (Lansford, 2007), жалақы, және жылжымайтын мүлік және ауылшаруашылық секторын толық бақылауға алды. 1938 жылға қарай кеңестік статистикалық дерек көздері мемлекет елдің ұлттық табысының 99,3%-ын иеленгенін көрсетті (Pipes, 1995). КСРО-да туризм әлеуметтік мотивацияға ие болып, жұмысшылардың демалуы мен релаксация құралы және идеологияны таратудың құралы ретінде қолданылды (Assipova және Minnaert, 2014). Жұмысшылардың демалу және туризм құқығы КСРО Конституциясымен (Кеңес конституциясы, 1936 ж.) бекітілді.

1960 жылдардан бастап Кеңес Одағы ыдырағанға дейін КСРО-да туризм кең таралып және жедел дамыды. Кеңестік территорияда туристік ұйымдардың, агенттіктердің және орналастыру орындарының кең желілері болған. Азаматтарға санаторийлер мен курорттарға жол ашатын ваучерлік жүйе енгізілді, және соның нәтижесінде қоғамда туризмге қатысу деңгейі өте жоғары болды (Gorsuch және Koenker, 2006).

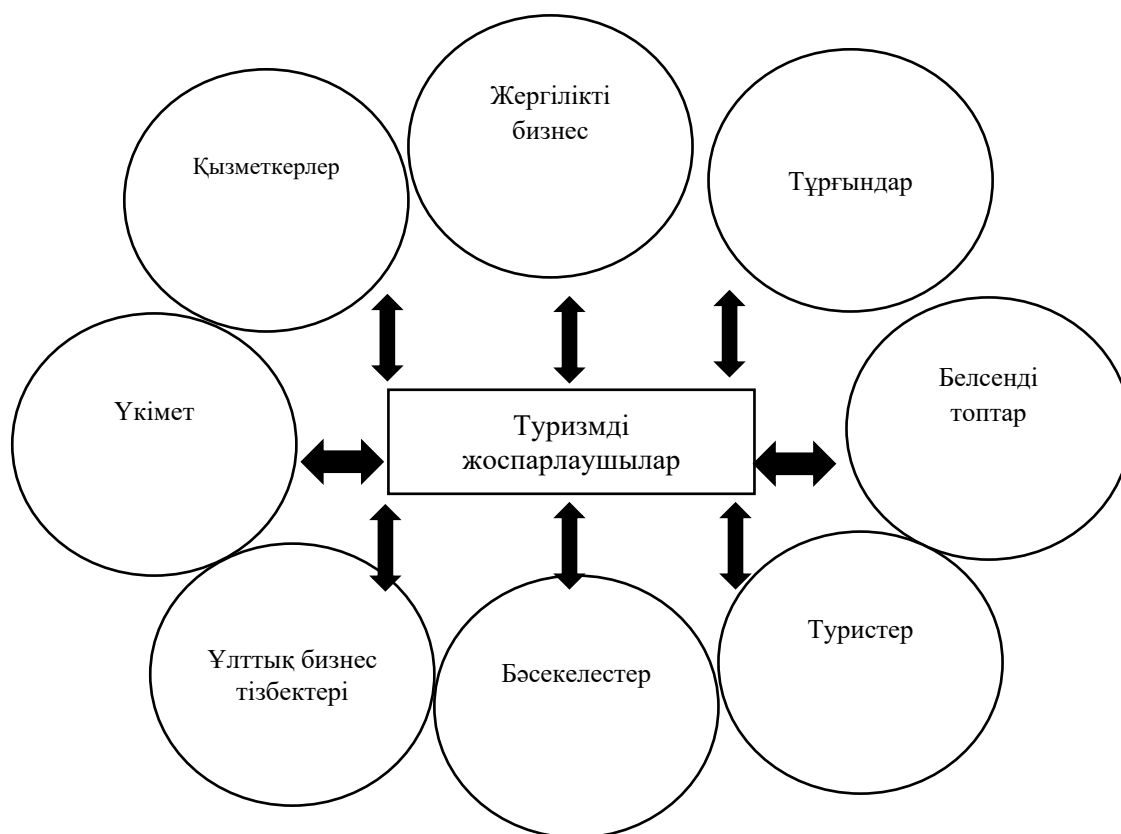
90-шы жылдары Қазақстан және Орталық Азияның басқа елдері жоспарлы экономикадан нарықтық экономикаға үдере көшті. Кеңес Одағының ыдырауы экономикалық, әлеуметтік және саяси салалардың күрт өзгеруіне әкеліп соқты. Варшава келісіміне кіретін барлық елдер мемлекеттің социалистік кезіндегі онжылдық жоспарларынан бас тартып, өздерінің ұлттық ерекшеліктерін анықтауға бағытталған бастамаларға кірісті. Олардың жаңа посткоммунистік ұлттық ерекшеліктері демократиялық, плюралистік, капиталистік және көбіне батысқа бағытталған бағытпен сипатталды (Light, 2000). 15 тәуелсіз мемлекетке бөлінгеннен кейін нарықтық экономикаға көшу басталды, ал посткеңестік елдер өздерінің экономикалық және саяси жүйелерін қайта құруға тырысты (Davies, 1998).

1990-2000 жылдар аралығында Қазақстандағы туризм жоспарланбай және бақылаусыз дамыды. Piigainen (1997) жаңа экономикалық ережелер азаматтардың инфляцияға және көлеңкелі немесе «сұр» экономикадағы белсенділікпен жұмыссыздық қаупіне төтеп бергендігі ресми эко-

номикалық белсенділіктің төмендеуіне әкелді деп болжайды. Бұл заң аясында жұмыс істемейтін нарықтың реттелмейтін және бақыланбайтын қызметіне әкеліп соқтырды. Кеңес үкіметі құлағаннан кейінгі саяси және экономикалық жағдай тұрақты болмады, және бұл туризм саласына әсер етті. Туризм сәнді, коммерциялық өнім ретінде көрінді, ал әлеуметтік туризм төмендеді. Кеңес Одағы кезінде жұмыс істеген туристік кеңестер мен тұрақтар уақыт өте келе жойыла бастады, санаторийлер мен демалыс үйлерінің саны күрт азайды. Көптеген туристік ғимараттар жекешелендіріліп, өз функцияларын өзгертті, ал басқалары сұраныстың төмендеуіне байланысты жабылды. Салыстыру үшін, Кеңес Одағы кезінде пайдаланылған туристік үйлердің тек 30% -ы 2000 жылы ТМД елдерінде қолданыста болды. Қалған 70% -ы қайта құруды, жөндеуді қажет етті немесе жойылды (Voronkova, 2004). Осы жерден, туристік бағытты дамытуға бағытталған мемлекеттік-жеке серіктестікті бағытты қарастырамыз.

Туристік бағыт дегеніміз – белгілі бір анықталған географиялық аймақта ұсынылатын өнімдердің, қызметтердің және тәжірибелердің жиынтығы, бұл туризмнің әсерін түсінуге, сонымен қатар сұраныс пен ұсынысты барлық мүдделі тараптардың пайдасын барынша арттырып, басқаруға мүмкіндік береді. (Buhalis, 2000). Туризм секторының мүдделі тараптары – төмендегі суретте көрсетілгендей, туризммен тікелей немесе жанама түрде айналысатын тараптар (1-сурет).

Мүдделі тараптармен қарым-қатынас туризм секторының жетістігі үшін өте маңызды. Bramwell and Sharman (1999) пікірінше мүдделі тараптардың көзқарасы саяси қақтығыстардан аулақ болуға көмектеседі, нәтижесінде саясат неғұрлым заңды болып саналады және туризмнің кең ауқымды әсерін ескере отырып, саясатты үйлестіруді жақсартады. Мүдделі тараптар теориясы туризмді жоспарлауда нормативтік құрал ретінде жұмыс істейді, оны жоспарлау процесіне қатысатын негізгі тараптар арасындағы ынтымақтастықты ілгерілету мақсатында қолдануға болады (Sautter және Leisen, 1999), өйткені моральдық мәселелер компаниялардың басшылығындағы алаңдаушылықты тудырады (Robson, 1996). Мүдделі тараптардың әрекеттестігі мен серіктестігі өзара әрекеттесетін органдардың әртүрлі топтарын жұмылдыру және әрқайсысының мүдделерін тиімді үйлестіру әдісі ретінде қызмет ете алады (Roberts және Simpson, 2000).



1-сурет – Туризм саласының мүдделі тараптарының сызбасы (Freeman (2010))

Мемлекеттік-жеке меншік әріптестік (бұдан әрі – МЖӘ) дәстүрлі түрде мемлекеттік секторға тән, бірақ толық жекешелендіру процесін қамтымай, әртүрлі салаларда мемлекеттік және жеке меншік секторлар арасындағы ынтымақтастық одақ ретінде қарастырылуы мүмкін (Linder, 1999). Өтпелі экономикасы бар елдер үшін үкіметтің қатысуы тән және үкіметтің бақылауы жағымсыз да, оң да әсер етуі мүмкін (Petrovic және Cerovic, 2010; Pine және Phillips, 2005, Anum және Ghazali 2010). Туризмді дамыту көбінесе үкіметтердің қатысуын талап етеді, өйткені олар қоғамдық жерлер (мысалы, жағажайлар, таулар, ұлттық саябақтар мен көлдер) сияқты ресурстарды бақылауға ие, сондай-ақ аймақтық экономикалық даму, жоспарлау, шекаралардың қауіпсіздігі, әлеуметтік және қоршаған ортаны қорғау сияқты қызмет үшін де жауапты.

Кез келген бағытта туризмді дамыту және маркетингтік стратегия барлық мүдделі тараптардың, мысалы, тұрғылықты тұрғындардың, кәсіпкерлер мен инвесторлардың, туристердің, тuroпeраторлардың, делдалдардың және басқа да қызығушылық танытқан топтардың талапта-

ры мен қалауларын ескеруі керек. Үлкен қиындықтардың бірі – табиғи ресурстар сияқты мемлекеттік активтерді барлық мүдделі тараптардың мүдделері үшін пайдалануды қамтамасыз ету және сол ресурстарды болашақ ұрпақ үшін сақтау болып саналады. Сол себептен, әсіресе, мүдделі тараптар қысқа мерзімді перспективада қолда бар ресурстардан пайда көргісі келсе, жанжалдар жиі пайда болады (Buhalis, 2000). Дамушы елдерде МЖӘ бірнеше себептер бойынша құрылуы немесе сәтсіз аяқталуы мүмкін, соның ішінде сенімсіздік, ресурстардың жетіспеушілігі және тәжірибесіздік. Сенім құру – көптеген мүдделі тараптардың араласуын қажет ететін күрделі процесс (UNWTO, EC, 2013)

Туристік саясат/ұлттық және жергілікті деңгейдегі менеджмент жүйесін саралап қарастыратын болсақ, мемлекеттік сектордың туризмге деген қызығушылығы Қазақстанда 2000 жылдан кейін, үкімет туризмнің әлемдік экономикадағы ең тиімді және қарқынды дамып келе жатқан секторлардың бірі екенін түсінген кезде байқала бастады. Ол кезде жаһандық халықаралық туризм дүниежүзілік тауарлар экспортының 8 пайызын, қызмет экспорты көлемінің 37 пайызын

құрады және мұнай мен автомобильдер экспортынан кейін үшінші орынға ие болды. БҰҰ Дүниежүзілік Туризм Ұйымының (UNWTO) сарапшылары Орталық Азия аймағына, оның ішінде Қазақстанға жаңа туристік бағыттар ретінде үлкен қызығушылық барын атап өтті (Glukhovtsev I., Yermekbayeva L., 2001). Мысалы, 2017 жылы UNWTO-ның бұрынғы бас хатшысы Талей Рифаи: «Қазақстанның туристік бағыттағы әлеуеті зор, өйткені ол әлемде ең жас астаналарының бірі бар жас ел», деп ескере кеткен болатын (Staff report, 2017).

Қазақстанда туризм ресми түрде экономиканың басым секторларының бірі болып саналады (Стратегия, 2018). Тәуелсіздік алғаннан бері Қазақстан үкіметі туризмді дамытудың бірнеше саясатын жүргізді, алайда Қазақстан әлі де бүкіл әлем бойынша немесе аймақтық танымал туристік бағыт емес. Статистикалық жылнаманың (2019) мәліметі бойынша, 2018 жылы Қазақстанға 7 миллион турист келген. Қазақстан үшін негізгі туристік елдер – Өзбекстан, Ресей, Қырғызстан, Тәжікстан және Түркия елдері. Алайда келгендердің саны бұдан да көп болуы мүмкін,

себебі, Өзбекстаннан келген туристердің шамамен 50%-ы Қазақстанға жұмыс істеу үшін шекарадан өткендіктен, турист болып саналады. Қазақстан халықаралық туризмді дамыту және ел үшін неғұрлым қолайлы туристік имидж құру міндетіне ие.

Қазақстан үкіметі туризм индустриясын ұлттық экономиканы әртараптандырудың негізгі қозғаушы күшіне айналдыру міндетін қойғанымен (көлік, өндіріс, ауыл шаруашылығы, құрылыс және сауда (Стратегия, 2018)), мемлекеттік сектор тарапынан қадағалау жұмысының іркілісі байқалады. 1993 жылдан 2017 жылға дейін туризм алты түрлі министрліктердің бақылауында болды (төмендегі 2-суретті қараңыз). Бүгінгі таңда Қазақстандағы туризмді Спорт және Мәдениет министрлігі, Туризм комитеті басқарады. Ол туристік саясатты жүзеге асырады, туристік қызметті өңіраралық және салааралық үйлестіруді қадағалап, ұлттық, шетелдік және халықаралық туристік ұйымдармен және басқа ұйымдармен ынтымақтастықты басқара отырып, салаға қатысты нормативтік құқықтық актілерді бақылайды және белгілейді.



1993-1999 жылдар аралығында туризм индустриясы Білім және Ғылым министрлігіне қарасты болды. 1999-2004 жылдар аралығында туризм және спорт агенттігі болып жеке бөлініп, 2004-2006 жылдар аралығында мәдениет, ақпарат және спорт министрлігінің бір бөлігі болды. Министрліктегі жиі орын алған ұйымдастырушылық өзгерістер тұрақтылықтың болмауына әкелді. Мәдениет және спорт министрлігінде туризм портфолиосы туризм департаменті мен туризм комитеті арасында ауысып тұрды. Бүгінгі таңда Комитеттің әр облыста жергілікті филиалдары бар.

Комитеттен басқа, 2017 жылы «Қазақ туризмі» ұлттық компаниясы құрылды. Оның негізгі қызмет түрлері Қазақстандағы туристік индустриясын жарнамалау, алға жылжыту, туристік индустрияға инвестициялар тарту, ақпараттық-талдамалық қолдау және құзыреттерін дамыту болып табылады.

Қазіргі күні туризм саласының басты стратегиялық құжаты – «Туризмді дамытудың 2023 саясаты». Осы саясатқа сәйкес бес туристік кластерді дамыту жоспарланған. Бұл Нұр-Сұлтан (бұрынғы Астана), Алматы, Шығыс, Оңтүстік және Батыс Қазақстан. Нұр-Сұлтан бизнес-туризмнің орталығы, Алматы іскерлік және халықаралық тау шаңғы туризмі орталығы болады. Шығыс Қазақстанда экологиялық туризм дамитын болса, оңтүстік аймақ тарихи және мәдени туризмге баса назар аударады. Ал Батыс Қазақстанда мәдени және жағажай туризмі

дамып, көркейетін болады. Кластерлік тәсілмен қатар бірқатар ұлттық жобалар іске асырылды: Нұр-Сұлтан қаласында өткен «ЭКСПО-2017» халықаралық көрмесі және Алматыдағы Универсиада-2017 Қазақстанға 7,7 миллион туристерді әкелді (Стат.мәліметтер, 2018). Әлемнің 88 елі үшін визасыз кіру саясаты енгізілді, олардың көпшілігі дамыған Батыс елдері.

Алматы қаласы бойынша туризм саласын дамытуға және жергілікті басқару органы ретінде Visit Almaty мекемесін атап өтуге болады. 2017 жылға дейін Visit Almaty жергілікті басқарудың құрамына кіретін мемлекеттік орган болды. 2017 жылы бұл мекеме жауапкершілігі шектеулі серіктестік ретінде қайта құрылды. «Visit Almaty» командасы ынтымақтастық пен сенімді нығайту мақсатында мүдделі тараптардың жиналысын өткізіп, UNWTO-мен серіктестікте туристік профиль мен нарықты зерттеу бойынша сауалнамалар жүргізді.

Ұлттық және жергілікті деңгейде туризмді басқарудағы көптеген құрылымдық өзгерістер болғандықтан, мүдделі тараптардың әртүрлі топтары арасында сенім мен ынтымақтастыққа әсер етуі мүмкін бірізділік жетіспеді. Бұл зерттеу Алматы қаласы мен облысындағы туризм мен мемлекеттік-жеке кәсіпорындардағы өзара серіктестіктің күшті және әлсіз жақтарын зерттеуге бағытталған.

Туризмнің сәтті дамуы оның мүдделі тараптарының үйлесімді жұмысына тікелей байланысты болғандықтан, бұл зерттеу нысаны Алматы қаласы мен облысын, Қазақстанның туризмін жоспарлау және дамыту процесіне мүдделі тараптардың қатысуы мүмкін болатын кедергілерді анықтауға бағытталған. Бұл зерттеу нәтижелері 48 (Алматы қаласы және облысы) аймақтық деңгейде жартылай құрылымдалған сұхбаттарға негізделген, онда респонденттерге олардың функциясы мен операцияларына қатысты 15-ке дейін сұрақ қойылды. Респонденттердің қатарына аймақтық деңгейде туризм индустриясын дамытуға жауапты негізгі ұйымдар кірді, мысалы, әкімшіліктің спорт және кәсіпкерлік бөлімдері, «Жетісу» әлеуметтік-кәсіпкерлік корпорациясы, аймақтық кәсіпкерлер палатасы, көші-қон полициясы басқармасы және департаменті, Алматы облысы Ішкі істер департаменті, Алматы облысы Дене шынықтыру және спорт басқармасы, Статистика департаменті, Ішкі саясат басқармасы, Алматы облысы бойынша мемлекеттік кірістер департаменті, облыстың Мәдениет және архивтер басқармасы, 5 ұлттық парк әкімшіліктерінен

сұхбат алынды. Жеке сектор жағынан респонденттердің тізіміне туроператорлар, турагенттіктер, аттракциондар, үкіметтік емес ұйымдар, жоғары оқу орындары, мұражайлар, асханалар, демалыс орындары және т.б. сұралды. Кейінірек ақпаратты редакциялау үшін жазбаша түрде транскрипцияланды. Барлық сұхбаттар 2018 жылдың жазында жүргізілді. Респонденттердің 28-і мемлекеттік секторға, ал 20-сы жеке секторға қатысты.

Мемлекеттік қызметкерлер негізінен ер адамдар ($n = 44$), әйелдер саны аз ($n = 4$) болды. Туризм операторлары және туристік агенттіктер сияқты жеке сектордағы кәсіпорындарды көбінесе әйелдер басқарады. Сұхбат алушылардың алдын-ала тізімінде жиырма турфирма бар, олардың 16-ын әйелдер басқарады.

Мүдделі тараптардан олардың туризм индустриясын басқарудағы негізгі қиындықтар деп санайтындықтары туралы сұрақ қойылды. Ал, кәсіпорындардан мемлекеттік органдардан не күтетіндігі туралы сұралды.

Зерттеу нәтижелері және талқылау

Бұл бөлім бес бөлікке бөлінген. Бірінші бөлімде мүдделі тараптар арасындағы желілер қарастырылады. Екінші бөлімде туризм секторы туралы мәліметтерді жинау тәсілі талданады. Үшінші бөлімде туризм индустриясындағы адами капиталдың кедергілері талқыланады. Төртінші бөлімде туроператорлар мен турагенттердің көзқарасы және олардың туризм саласындағы рөлі қарастырылады. Бесінші бөлімде туризм индустриясындағы университеттердің рөлі сипатталады.

Зерттеу нәтижелері мемлекеттік органдар арасындағы қатаң иерархиялық жүйеге негізделген. Қазақстанда туризм органдары ұлттық, облыстық және қалалық деңгейде қатаң иерархияны ұстанады.

Бір сұхбат берушінің (туризм жөніндегі басқарманың аймақтық филиалында жұмыс жасайтын) сөзі бойынша: «Егер аймақтан хат келсе ғана жұмыс істейміз, біз тек туризмдегі сұраныс бойынша жұмыс жасаймыз», – деді. 2017 жылы жаңа туризм саясаты енгізілді («Concept of Tourism»). Сұхбаткерлердің айтуынша, аудандардың көпшілігі туризмді дамытудың 2023 саясатымен және туризм индустриясын дамытудың басқа мемлекеттік жоспарларымен немесе әкімдік құрылымындағы өзгерістерге байланысты (қала / аудан жергілікті) өзгерістермен таныс

емес. Жеке аудандарға арналған туристік саясат немесе нақты жоспарлар жоқ, алайда жоғарыда келтірілген нұсқауларды орындауға міндетті түрде дайындық бар.

«Ауданның өзі туристік инфрақұрылымды (жолдар, жол бойындағы сервис, тамақтану, орналастыру орындары) дамыту үшін не істей алады?» деген сұраққа аймақтық қоғамдық сектор өкілдері «туристік саланы дамыту көбінесе бюджетте жоспарланбайды, сондықтан өңірлер туристік инфрақұрылымды дамытуға қаражат бөле алмайды», – деген жауап берді.

Туризм индустриясын реттеу және инвестициялық мүмкіндіктерді анықтау көбінесе бюрократиямен ғана емес, сонымен қатар әлеуетті туристік объектілердің алыстығымен де кедергі келтіреді. Аудандар әкімдік тарапынан уақыттың жетіспеуіне және көліктің жоқтығына шағымданды. Мәселен, қазіргі кезде кәсіпкерлік бөлімін басқаратын бір ғана қызметкер бар бір ауданда 195-ге жуық туристік нысандар бар, және оларды бақылау қиынға соғады.

Ұлттық саябақтарда қаржылық қиындықтар да айқын көрінеді. Алматы облысындағы барлық ұлттық парктер Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігінің бақылауында болды. 2019 жылы Қазақстан Республикасының Экология, геология және табиғи ресурстар министрлігінің қарамағына өтті. Зерттеу барысында мемлекеттің табиғи ұлттық парктер аумағында туристік қызметті қаржыландыру қарастырылмайды: инфрақұрылымды дамыту, абаттандыру, сондай-ақ жұмысшылардың жалақысы жалдау қызметтерінен және өткізу пункттеріндегі кіру билеттерінен алынған арнайы қор арқылы төленетіні анықталды. Іле-Алатау сияқты саябақтар халық тығыз қоныстанған қалалар мен елді мекендердің жанында орналасқан, бұл шығыстарды осы кірістер ағымы арқылы жабады. Жоңғар Алатауында жылына небары 2000 турист келеді, бұдан туристік инфрақұрылымды дамытуға түсетін қаражат жеткіліксіз. Демек, бұл бөлім ұлттық парктер аумағында тұрақты туризмнің дамуын тиімді басқара алмайды.

Қазақстанда тұруды қамтамасыз етушілердің барлығы статистикалық есептерді толтырып, статистикалық органдарға тапсыруы керек. Статистикалық бюллетендер жылына төрт рет, әр үш айда жиналады. Тұру өкілдері сұранысты электронды түрде немесе қағаз нұсқасында толтыра алады.

Статистика департаментінің өкілінің айтуы бойынша: «Қазақстанда ашылған және пайда-

лану лицензиясын алған барлық адамдар статистикалық есептерді жіберуі керек. Бізде ақпаратты жинаудың екі тәсілі бар: онлайн және қағаз жүзінде. Статистикалық комитетте шешім қабылдау қатаң иерархиялық түрде жүзеге асырылады. Деректерді жинау әдістемесі бас кеңседе жасалынған, сондықтан бюрократияға байланысты өзгерістер енгізу оңай емес. Әдетте, біз басқа бақылаушы мемлекеттік органдармен тығыз ынтымақтастықта жұмыс істемейміз. Кейде жобалар аясында біз салық органдарымен және басқа жергілікті органдармен ынтымақтастық орната аламыз».

Бұл жүйенің кемшілігі – есептердің шынайылығы салық органдарымен және жергілікті туристік басқармалармен тексерілмейді.

2012 жылға дейін турагенттіктер мен туроператорлардан статистика жазып, есептер толтыру талап етілді, бірақ саясат өзгергеннен кейін бұл талап алынып тасталды. Енді кіретін және шығатын туристер – бұл туроператор жағынан тіркелген жалғыз категория болып саналады. Бұл қол жетімді деректерді шектеп қана қоймай, ішкі нарықты да назардан тыс қалдырады. Нәтижесінде, туризм индустриясы туралы статистикалық ақпарат толық болмайды.

Туристік жыл сайынғы статистика әр жыл сайын кітап болып шығарылады, оған туристердің келуі, қонақүйлердің орналасуы, туристік түсімдер туралы ақпарат енгізіледі. Туристік келушілер туралы ақпаратты Қазақстан Республикасы Ұлттық қауіпсіздік комитетінің Шекара қызметі жинайды. Қазақстан Кеңес Одағының бұрынғы бөлігі болғандықтан, ТМД елдері арасында еркін визалық режим бар, демек, жұмысшылардың көші-қоны көбінесе туристік ағындар болып саналады.

Қазақстандағы статистикалық зерттеулердің тағы бір кемшілігі – статистикалық органның күрделі және бюрократиялық түрде ұйымдастырылуы, бұл деректерді алу көп уақытты қажет ететін процесс. Егер бюллетеньдерге өзгертулер енгізу қажет болса, оларды жүзеге асыру үшін көп уақыт кетуі мүмкін, өйткені өзгертулерді тек бас кеңсе ғана жасай алады, содан кейін оны аймақтық және жергілікті деңгейге жеткізу керек. Жергілікті және аймақтық билік органдарының есептер шығаруға немесе оларға түзетулер енгізу мүмкіндігі шектеулі, өйткені шешім қабылдау жоғарыдан орталықтандырылған.

Қазақстандағы туризм индустриясы әлі де болса жаңа құбылыс, ал кадрларды даярлау және университеттерде академиялық туризмді зерттеу

20 жыл бұрын басталды. Сонымен қатар, қызмет көрсету саласында жұмыс істеу беделді және жоғары жалақылы жұмыс болып саналмайды. Тұрғын үй секторында көптеген адамдар туризм және қонақжайлылық туралы еш білімсіз жұмыс істейді.

Жеке сектор өкілінің пікірі бойынша: «Қазақстанда Hyatt Regency, Rixos, Ritz Carlton сияқты қонақүйлер желісі бар, бірақ елдің жер көлемімен салыстырғанда онша көп емес. Ал отандық қонақүйдегі жалақы жоғары емес, айнашамамен 250 доллар».

Дәл осындай проблема ұлттық саябақтарда кездеседі, ұлттық парктің өкілінің айтуы бойынша: «Бізге қазақ, орыс және ағылшын тілдерін білетін жас мамандар қажет. Ұлттық парктерді мемлекет қаржыландыратындықтан біз көп айлық төлей алмаймыз. Сондай-ақ жастар қалалық жерлерде өмір сүруге көбірек қызығушылық танытады, ал Қазақстанда ұлттық парктер шалғай аудандарда орналасқан, сондықтан да жас мамандарды тарту өте қиын».

Зерттеуге қатысқан туристік агенттіктер қызметкерлерінің тек 20%-ның арнаулы білімі немесе колледж дәрежесі бар. Қызметкерлер әдетте экономика, шет тілдер немесе әлеуметтік ғылым бакалаврлары.

Қазақстандағы көптеген туроператорлар шығу туризмі бойынша ғана жұмыс істейді. Алматы қаласында облыс аумағында турларды ұйымдастыратын тек 7 туроператор бар. Негізгі бағыттар: Шарын шатқалы, Көлсай көлдері, Алтын-Емел ұлттық паркі, Балқаш көлі, Қапшағай су қоймасы, Чунджадағы ыстық жылу сулары, Есік-Қорған тарихи орны, ЮНЕСКО-ның Тамғалы тас мұражайы және басқалары.

Туроператорларға кем дегенде үш түрлі қызмет түрі ұсынылады, оның ішінде:

- Халықаралық туроператорлармен немесе тікелей тұтынушылармен келісім-шарт жасасып, Алматы мен облысқа келушілерді алдынала анықталған немесе арнайы бағдарлар мен туристік бағдарламалармен қамтамасыз ету;

- Алматыға туристер үшін күндізгі сапарлар немесе ұзақ экскурсиялар, соның ішінде қаладағы және одан да үлкен аймақтарды аралау;

- Корпоративті клиенттер үшін туристік қызметтерді ұсыну және жарнамалау, оның ішінде ынталандыру және қонақжайлылық бағдарламаларын жасау және т.б.

Туризм операторларының спектрі әр түрлі, олардың бағасы ішкі нарыққа сәйкес келетін

түрлі бағада турлар ұсынады. Сұхбаттасқан операторлардың әрқайсысы орта есеппен жылына 1000-нан 5000 туристке дейін қызмет көрсететінін мәлімдеді. Операторлар 2017 жылы ЭКСПО көрмесінің нәтижесінде елде туризмнің қарқынды өсуін байқады.

Қазақстанда болашақ туризм мамандарын дайындайтын 50-ге жуық университет жұмыс істейді. Алайда университеттер мен туристік бизнес арасындағы байланыс аз. Колледждермен салыстырғанда университеттер қатаң реттелген және олардың білім беру бағдарламаларында икемділікке орын жоқ. Жалпы, университеттердің салалық серіктестікті дамытуға деген қызығушылықтарының бірі – студенттерге өндірістік тәжірибеден өтуге ықпал жасау. Көбіне бизнеске тәжірибелі қызметкерлер қажет, ал туристік дипломы бар бітірушілер жұмысқа қабылданғанда артықшылықтары болмайды. Туризмдегі жұмыс берушілер білімді қызметкерлердің келуі қиын екенін ескерсе де, туризмді академиялық пән ретінде бағаламайды. Бұл туристік деңгей студенттердің жұмыс орнына дұрыс дайындалмайтындығын көрсетуі мүмкін. Туроператорлық компанияның директоры мұны мысалға келтіреді: «Жыл сайын үкімет пен университеттер туризм саласындағы мамандарды дайындауға тырысады. Бірақ мен бұл іс-әрекеттердің мағынасын көрмеймін. Туризм нарығында бізде жақсы гидтер бар, олар жеткілікті».

Алайда туроператор лицензиясын алу үшін ресми талап бойынша кемінде бір қызметкердің туризм туралы дипломы болуы керек. Жақында туристік зерттеулерге арналған мемлекеттік стипендиялар санының артуы байқалды, бұл кәсіби туризм саласының қызметкерлерін дамытуға деген қоғамның қызығушылығын білдіреді.

Осы зерттеудің нәтижелері Алматы, Қазақстандағы туризмнің дамуына әсер ететін үш негізгі мәселеге нұсқайды: 1) аймақтық деңгейде басқарудың бірыңғай тәсілінің болмауы; 2) ұлттық басымдықты сала ретінде туризмнің аймақтық / аудандық деңгейде басымдылықтың берілмеуі; 3) туристік сектордың әртүрлі мүдделі тараптары арасындағы сенім деңгейінің төмендігі.

Мүдделі тараптармен қатынастар әр түрлі мемлекеттік органдардың үйлестірілмегендігі және бюрократияның жоғары деңгейіне байланысты жиі мәселелер туындайды. Мысалы, туроператорлар миграциялық бөлімге сұрау салу арқылы кейбір халықаралық туристер үшін визалық рәсімдерді ұйымдастыруы қажет. Аймақтық

миграциялық қызметті ішкі істер министрлігі басқарады, ол берілген туристік визалар туралы есептер жасайды. Алайда, бұл есеп жарияланбаған, сондықтан мәліметтерге қол жеткізгісі келетін туризм басқармасы Ішкі істер министрлігіне жеке өтініш жасауы керек. Бірлесіп жұмыс істеу қиын, ал басқа аймақтық департаменттер бірігіп жұмыс істейді: мысалы, Кәсіпкерлік департаменті салық кодексінен тыс жұмыс істейтін «көлеңкелі нарық» компанияларын шешу үшін құқық қорғау органдарымен және салық органдарымен тиімді жұмыс істейді.

Тағы бір маңызды проблема – туризмді басқару. Алматы қаласында әкімшілікке қарасты арнайы Туризм және сыртқы істер бойынша департамент бар. 14 ауданда туризмді кәсіпкерлік басқармасы басқарады және бақылайды. Басқа жеті ауданда туризм саласы спорт және мәдениет басқармасында. Яғни 14 аудан басқа министрлікке, 7 аудан басқа министрлікке қарасты деген сөз. Аймақтық деңгейде басқарудың бірыңғай тәсілі тиімділікті арттырады, ал, қазіргі жағдай жеке сектордағы компаниялардың кіммен байланысу керектігін білмеуіне әкеліп соғады, мемлекеттік сектордың аймақтық өкілінің пікірінше: «Бір жеке компания парапланеризм фестивалін өткізгісі келген болатын. Компания менеджері қолдау үшін облыстық спорт басқармасына барды. Осы бөлім мен облыстық туризм палатасы арасында сәйкессіздіктерге байланысты екі ортада жүрді. Соңында ол мақұлдау үшін облыстық кәсіпкерлер палатасына жүгінді».

Сонымен қатар кәсіпкерлік департаменті де, спорт және мәдениет департаменті де туризмді негізгі қалпына келтіру ретінде қарастырмайды – тақырып төңірегінде жоспарлау аз, туризм көбінесе қосымша (жағымсыз) жауапкершілік ретінде қарастырылады. Мұндай көзқарас барлық жерде байқалады, әкімдікте тек бір ғана маман туризм мәселелерімен айналысады. Бұл қызметкердің міндетіне бақылау, бухгалтерлік есеп, бизнес секторымен байланыс орнату және кәсіпкерлерге жаңа туристік объектілерді ашуға құжаттар дайындауда көмектесу кіреді. Бұл бөлімде неғұрлым айқын туризм бағыты болғандықтан, сонымен қатар туристер мен туристік нысандардың саны туралы ең нақты статистикалық мәлімет бере алады. Бұл айырмашылықтың себебі – бұл туристік өнімнің көлемі үлкен аудан: бұл ауданда туристік нысандар, тау шаңғысы курорттары, ұлттық парктер мен жол қызметтері, табиғи және тарихи ресурстар шоғырланған.

Қолданыстағы кадрларды тиісті дайындықсыз немесе әр аудандық бөлімге туризм маманы қосылмайынша, бұл қиындықтар жалғасуы мүмкін және жеке меншік сектор мен мемлекеттік сектордың арасындағы сенім төмен болып қалуы мүмкін. «Сіз үкіметтің қандай әрекетін күтесіз?» – деген сұраққа жекеменшік сектордың бір өкілі: «Ештеңе. Біздің ісімізге араласпаса болды», – деген жауап берді.

Қорытынды

Бұл зерттеу Қазақстандағы мемлекеттік және жеке меншік сектордың ынтымақтастығы оның мақсаттарына жету үшін тиімді еместігін көрсетеді. Кеңес Одағы Қазақстанға инфрақұрылым, әлеуметтік қамсыздандыру, білім беру және өндіріс процестері жағынан үлкен пайда әкелгенімен, ол өзінің ұзақ тәуелсіздік алғанына қарамастан, мемлекеттік секторды басқаруға бюрократиялық және қолайсыз көзқарасты оятты. Осы уақытқа дейін республикалық деңгейден аймақтық және жергілікті деңгейге дейін жоғарыдан төмен басқарудың қатаң иерархиясы бар. Туризм ұлттық деңгейде басым бағыт ретінде белгіленсе де, жергілікті органдар білімнің жоқтығынан, қызығушылықтың болмауынан немесе екеуінің де болмауынан тиісті қолдау көрсетіле алмайды.

Жартылай құрылымдалған сұхбат мемлекеттік органдардың өзара іс-қимылы аймақтық деңгейде жақсы жолға қойылғандығын білдіреді. Алайда, жеке меншік және мемлекеттік секторлардың өзара әрекеті сенім деңгейінің төмендігіне байланысты: жеке сектордың компаниялары мемлекеттік органдарды бюрократия деңгейіне байланысты бизнеске кедергі ретінде қарастырады. Қазақ туризмі өзінің бүкіл тарихында бір министрліктен екінші министрлікке өтті, нәтижесінде ол шатасуға және құлдырауға әкелді. Туризм саласындағы білім деңгейін көтеру және адам капиталын қолдау жөніндегі қоғамдық бастамалар болғанымен, жеке меншік сектордың респонденттері бұл бастамаларға тағы да шектеулі сенім білдірді. Университет деңгейіндегі туристік бағдарлама үкімет тарапынан қатаң реттеледі (Білім және ғылым министрлігі), ал жеке меншік сектор бұл оқу бағдарламасы студенттерді осы салада жұмысқа орналасуға жеткілікті дайын деп санамайды.

Туризм инфрақұрылымды дамытуда, кедейлікті жоюда, өсуді ынталандыруда және жұмыс

орындарын құруда маңызды катализатор бола алады. Бұл өзгерістер туризм саласындағы мүдделі тараптармен тиімді ынтымақтастықсыз мүмкін емес. Қазақстан үкіметі туризмді экономиканың маңызды саласы ретінде тануда үлкен жетістіктерге жетті. Жеке сектордың бизнесімен тиімді серіктестік, сонымен бірге Қазақстандағы туризмді дамыту үшін жергілікті агенттіктердің әлеуетін және дербестігін арттыру қажет.

АЛҒЫС СӨЗ

Мақала Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігі Ғылым комитетінің қаржыландыруымен АР09260144 «Рекреациялық сыйымдылықты бағалау және антропогендік әсерді азайту негізінде Қазақстан Республикасының табиғи туристік-рекреациялық ресурстарын ұтымды пайдалану» жобасы аясында дайындалды.

Әдебиеттер

- Almatytourism.kz. (2019). В 2018 году Алматы посетило более 1 млн. туристов [online]: http://almatytourism.kz/news/detail.php?ELEMENT_ID=856 [жүгінген уақыты 24 маусым 2019].
- Anum Mohd Ghazali, N. (2010). Ownership structure, corporate governance and corporate performance in Malaysia. *International Journal of Commerce and Management*, 20(2), 109-119.
- Artal-Tur A., Romanova G., Vazquez-Mendez M. (2015) *Tourism in Russia: A Management Handbook* edited by Frederic Dimanche, Lidia Andrade
- Assipova, Z., & Minnaert, L. (2014). Tourists of the world, unite! The interpretation and facilitation of tourism towards the end of the Soviet Union (1962–1990). *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 6(3), 215-230.
- Bojanic, D. (2005). Tourist area life cycle stage and the impact of a crisis. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 4(2), 139-150.
- Bramwell, B. (2004). Mass tourism, diversification and sustainability in southern Europe's coastal regions. In: BRAMWELL, B., (ed.) *Coastal mass tourism. Diversification and sustainable development in southern Europe. Aspects of tourism Clevedon, Channel View*, 1-31.
- Brown, W., & Hinrichs, A. (1931). The Planned Economy of Soviet Russia. *Political Science Quarterly*, 46(3), 362-402. doi:10.2307/2143266
- Cook, F. L., Jacobs, L. R., & Kim, D. (2010). Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *The Journal of Politics*, 72(2)
- Dave, B. (2007). *Kazakhstan-ethnicity, language and power*. Routledge.
- Davies, S. (1998). The Leader Cult: Propaganda and its Reception in Stalin's Russia. In *Politics, Society and Stalinism in the USSR* (pp. 115-137). Palgrave Macmillan, London.
- Dredge, D., & Jenkins, J. (2007). *Tourism Policy and Planning*. Brisbane: John Wiley & Sons.
- Franco, M., & Estevão, C. (2010). The role of tourism public-private partnerships in regional development: a conceptual model proposal. *Cadernos EBAPE. Br*, 8(4), 600-612.
- Freeman, R. E. 2010. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. New York, NY: Cambridge University Press.^[1]^[2]
- Glukhovtsev I., Yermekbayeva L. (2001) *Integrating Biodiversity into the Tourism Sector: Best Practice and Country Case Studies*, by Public Centre on Conservation of Biological Diversity in the Republic of Kazakhstan
- Goodenough, K.M., Wall, F. and Merriman, D., (2018). The rare earth elements: demand, global resources, and challenges for resourcing future generations. *Natural Resources Research*, 27(2), pp.201-216.
- Gorsuch, A. E., & Koenker, D. (2006). *Turizm : the Russian and East European tourist under capitalism and socialism*. Ithaca (N.Y.): Cornell University Press.
- Hall, C. M. (1994). *Tourism and politics: Policy, power and place*. London, UK: Belhaven
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an "industry": The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism Management*, Volume 27, Issue 6, December 2006, Pages 1192-1208
- Inglehart R., Velzel C.(2005). *Modernization, Cultural Change, and Democracy: The Human Development Sequence*. Publisher: Cambridge University Press
- Lansford, T. (2007). *Democracy: Political systems of the world*.
- Lee, G. (2012). *New Silk Road and the Northern Distribution Network: A Golden Road to Central Asian Trade Reform*. New York: Open Society Foundations.
- Light, D. (2000). Gazing on communism: heritage tourism and post-communist identities in Germany, Hungary and Romania. *Tourism Geographies*, 2(2), 157-176.
- Linder, S. H. (1999). Coming to terms with the public-private partnership: A grammar of multiple meanings. *American behavioral scientist*, 43(1), 35-51.
- Mendras, M. (2012). *Russian politics: The Paradox of a weak state*. New York: Columbia University Press.
- Moscardo G. (2011) Exploring social representations of tourism planning: issues for governance. *Journal of Sustainable Tourism*, 19:4-5, 423-436, DOI: 10.1080/09669582.2011.558625

- Nunkoo, R. (2015). Tourism development and trust in local government. *Tourism Management*, 46, 623-634.
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H. and Gursoy, D. (2012), 'Public Trust in Tourism Institutions', *Annals of Tourism Research*, 39:3, 1538–1564.
- Petrovic, P., & Cerovic, S. (2010). The ownership structure as a corporate governance mechanism in Serbian hotels. *UTMS Journal of Economics*, 1(1), 93-98.
- Piirainen, T. (1997). *Towards a new social order in Russia: transforming structures and everyday life*. Dartmouth Pub Co.
- Pine, R., & Phillips, P. (2005). Performance comparisons of hotels in China. *International Journal of Hospitality Management*, 24(1), 57-73.
- Pipes, R. (1995). Misinterpreting the Cold War-The Hard-Liners Had It Right. *Foreign Aff.*, 74, 154.
- Roberts, L.; Simpson, F. Developing partnerships approaches to tourism in Central and Eastern Europe in BRAMWELL, B.; LANE, B. (Ed.). *Tourism, collaboration and partnerships politics, practice and sustainability*. [S.l.]: Channel View Publications, 2000. p.230-271.
- Sapsford R., Abbott P., Haerpfer C. & Wallace C. (2015) Trust in Post-Soviet Countries, Ten Years On. *European Politics and Society*, 16:4, 523-539, DOI: 10.1080/23745118.2015.1039286
- Soviet Constitution, 1936
- Staff report (2017). Kazakhstan has huge tourism potential, says UNWTO Secretary General [online]. *The Astana times*. Available at: <https://astanatimes.com/2017/07/kazakhstan-has-huge-tourism-potential-says-unwto-secretary-general/> [accessed 10 July 2019]
- Thomas Cook group of companies (2014). Thomas Cook history. Retrieved from <https://www.thomascook.com/thomas-cook-history/>
- UNWTO, European Commission (2013). *Sustainable tourism development Guidebook*. First edition.
- Yasarata, M., Altinay, L., Burns, P. and Okumus, F. (2019). Politics and sustainable tourism development – Can they co-exist? *Voices from North Cyprus*.
- Алматы облысының ресми сайты (2019). About region [online]. Available from <http://zhetyu.gov.kz/ru/o-regione/> [жүгінген уақыты 10 мамыр 2023].
- Воронкова Л. П. (2004). *История туризма и гостеприимства*.
- Республика Казахстан (2018). *Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года*.
- Руководство по устойчивому туризму в целях развития (2013 г.). Первое издание: 2013 г.
- Статистический ежегодник (2018) Министерства национальной экономики Республики Казахстан, Комитета по статистике [онлайн] <http://stat.gov.kz/official/industry/22/statistic/7> [жүгінген уақыты 11.06.23]

References

- Almaty oblysynyń resmi saıty [Official site of Almaty region]. (2019). About region [online]. Available from <http://zhetyu.gov.kz/ru/o-regione/> [jügingen ýaqyty 10 mamyr 2023].
- Almatytourism.kz. (2019). V 2018 godu Almaty` posetilo bolee 1 mln. turistov [In 2018, more than 1 million tourists visited Almaty]: http://almatytourism.kz/news/detail.php?ELEMENT_ID=856 [accessed 24 June 2019].
- Anum Mohd Ghazali, N. (2010). Ownership structure, corporate governance and corporate performance in Malaysia. *International Journal of Commerce and Management*, 20(2), 109-119.
- Artal-Tur A., Romanova G., Vazquez-Mendez M. (2015) *Tourism in Russia: A Management Handbook* edited by Frederic Dimanche, Lidia Andrades
- Assipova, Z., & Minnaert, L. (2014). Tourists of the world, unite! The interpretation and facilitation of tourism towards the end of the Soviet Union (1962–1990). *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 6(3), 215-230.
- Bojanic, D. (2005). Tourist area life cycle stage and the impact of a crisis. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 4(2), 139-150.
- Bramwell, B. (2004). Mass tourism, diversification and sustainability in southern Europe's coastal regions. In: BRAMWELL, B., (ed.) *Coastal mass tourism. Diversification and sustainable development in southern Europe*. Aspects of tourism Clevedon, Channel View, 1-31.
- Brown, W., & Hinrichs, A. (1931). The Planned Economy of Soviet Russia. *Political Science Quarterly*, 46(3), 362-402. doi:10.2307/2143266
- Cook, F. L., Jacobs, L. R., & Kim, D. (2010). Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *The Journal of Politics*, 72(2)
- Dave, B. (2007). *Kazakhstan-ethnicity, language and power*. Routledge.
- Davies, S. (1998). The Leader Cult: Propaganda and its Reception in Stalin's Russia. In *Politics, Society and Stalinism in the USSR* (pp. 115-137). Palgrave Macmillan, London.
- Dredge, D., & Jenkins, J. (2007). *Tourism Policy and Planning*. Brisbane: John Wiley & Sons.
- Franco, M., & Estevão, C. (2010). The role of tourism public-private partnerships in regional development: a conceptual model proposal. *Cadernos EBAPE. Br*, 8(4), 600-612.
- Freeman, R. E. 2010. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Glukhovtsev I., Yermekbayeva L. (2001) *Integrating Biodiversity into the Tourism Sector: Best Practice and Country Case Studies*, by Public Centre on Conservation of Biological Diversity in the Republic of Kazakhstan

- Goodenough, K.M., Wall, F. and Merriman, D., (2018). The rare earth elements: demand, global resources, and challenges for resourcing future generations. *Natural Resources Research*, 27(2), pp.201-216.
- Gorsuch, A. E., & Koenker, D. (2006). *Turizm : the Russian and East European tourist under capitalism and socialism*. Ithaca (N.Y.): Cornell University Press.
- Hall, C. M. (1994). *Tourism and politics: Policy, power and place*. London, UK: Belhaven
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism Management*, Volume 27, Issue 6, December 2006, Pages 1192-1208.
- Inglehart R., Velzel C.(2005). *Modernization, Cultural Change, and Democracy: The Human Development Sequence*. Publisher: Cambridge University Press
- Lansford, T. (2007). *Democracy: Political systems of the world*.
- Lee, G. (2012). *New Silk Road and the Northern Distribution Network: A Golden Road to Central Asian Trade Reform*. New York: Open Society Foundations.
- Light, D. (2000). Gazing on communism: heritage tourism and post-communist identities in Germany, Hungary and Romania. *Tourism Geographies*, 2(2), 157-176.
- Linder, S. H. (1999). Coming to terms with the public-private partnership: A grammar of multiple meanings. *American behavioral scientist*, 43(1), 35-51.
- Mendras, M. (2012). *Russian politics: The Paradox of a weak state*. New York: Columbia University Press.
- Moscardo G. (2011) Exploring social representations of tourism planning: issues for governance. *Journal of Sustainable Tourism*, 19:4-5, 423-436, DOI: 10.1080/09669582.2011.558625
- Nunkoo, R. (2015). Tourism development and trust in local government. *Tourism Management*, 46, 623-634.
- Nunkoo, R., Ramkissoon, H. and Gursoy, D. (2012), ‘Public Trust in Tourism Institutions’, *Annals of Tourism Research*, 39:3, 1538–1564.
- Petrovic, P., & Cerovic, S. (2010). The ownership structure as a corporate governance mechanism in Serbian hotels. *UTMS Journal of Economics*, 1(1), 93-98.
- Piirainen, T. (1997). *Towards a new social order in Russia: transforming structures and everyday life*. Dartmouth Pub Co.
- Pine, R., & Phillips, P. (2005). Performance comparisons of hotels in China. *International Journal of Hospitality Management*, 24(1), 57-73.
- Pipes, R. (1995). Misinterpreting the Cold War-The Hard-Liners Had It Right. *Foreign Aff.*, 74, 154.
- Respublika Kazakhstan (2018). *Strategicheskii plan razvitiia Respubliki Kazakhstan do 2025 goda*. [The Republic of Kazakhstan (2018). *Strategic Development Plan of the Republic of Kazakhstan until 2025*.]
- Roberts, L.; Simpson, F. *Developing partnerships approaches to tourism in Central and Eastern Europe* in BRAMWELL, B.; LANE, B. (Ed.). *Tourism, collaboration and partnerships politics, practice and sustainability*. [S.l.]: Channel View Publications, 2000. p.230-271.
- Рыководство по ýstoichivomý týrizmý v tseliah razvitiia (2013 g.). *Pervoe izdanie: 2013 g.* [Guide to Sustainable Tourism for Development]
- Sapsford R., Abbott P., Haerper C. & Wallace C. (2015) Trust in Post-Soviet Countries, Ten Years On. *European Politics and Society*, 16:4, 523-539, DOI: 10.1080/23745118.2015.1039286
- Soviet Constitution, 1936
- Staff report (2017). Kazakhstan has huge tourism potential, says UNWTO Secretary General [online]. *The Astana times*. Available at: <https://astanatimes.com/2017/07/kazakhstan-has-huge-tourism-potential-says-unwto-secretary-general/> [accessed 10 July 2019]
- Statisticheskii ýjegodnik (2018) *Ministerstva natsionalnoi ekonomiki Respubliki Kazakhstan, Komiteta po statistike* [online] <http://stat.gov.kz/official/industry/22/statistic/7> [júgingen ýaqyty 11.06.23] [Statistical Yearbook (2018) of the Ministry of National Economy of the Republic of Kazakhstan, Statistics Committee]
- Thomas Cook group of companies (2014). *Thomas Cook history*. Retrieved from <https://www.thomascook.com/thomas-cook-history/>
- UNWTO, European Comission (2013). *Sustainable tourism development Guidebook*. First editon.
- Voronkova L. P. (2004). *Istoriia túrizma i gostepriimstva* [History of tourism and hospitality]
- Yasarata, M., Altinay, L., Burns, P. and Okumus, F. (2019). Politics and sustainable tourism development – Can they co-exist? *Voices from North Cyprus*.