

DOI 10.52260/2304-7216.2023.4(53).16
УДК 331.101.4
ГРНТИ 06.77.02

Л.О. Абылкасимова*, докторант PhD¹

М.Б. Молдажанов, PhD, и.о. доцента¹

Т.П. Левченко, д.э.н., профессор²

Р.К. Турлыбекова, магистр³

УО «Alikhan Bokeikhan University»,

г. Семей, Казахстан¹

Сочинский Государственный Университет,

г. Сочи, Россия²

Алматинский государственный бизнес колледж,

г. Алматы, Казахстан³

* – основной автор (автор для корреспонденции)

e-mail: dibat68@mail.ru

СИСТЕМНЫЕ ПОДХОДЫ В УПРАВЛЕНИИ СФЕРОЙ ТУРИЗМА В КАЗАХСТАНЕ

В данной статье изучены и раскрыты теоретические аспекты развития туризма как отрасли, представляющей собой сложную социально-экономическую систему, которая включает многообразие ресурсов, инфраструктуру, уже используемые или пригодные для целей формирования необходимого продукта, более развитую методологию и различные специальные технологий.

Сделан обзор государственных мероприятий по развитию и поддержке туристской отрасли. Для этого определены элементы системных подходов управления данной сферой, проведен анализ современного состояния туризма в РК, определены тенденции его развития и основные предпочтения зарубежных туристов, оценены факторы привлекательности въездного туризма и привлечения инвестиции через государственно-частное партнерство.

На основе проведенного исследования сделана попытка не только показать недостаточную развитость отечественной туристской отрасли, низкое качество предлагаемых услуг, но и обратить внимание на объем мер государственной поддержки, а также необходимости использования системного подхода как основы туризма.

Полученные в ходе исследования результаты, в частности предложения по формированию системы кластера в отрасли туризма, могут способствовать совершенствованию управления отечественной отраслью туризма в том числе посредством включения услуг, которые будут востребованы туристами.

Ключевые слова: экономика, туризм, сфера туристических услуг, государственно-частное партнерство, механизм управления, инфраструктура, туристские маршруты, оценка.

Кілт сөздер: экономика, туризм, туристік қызмет саласы, мемлекеттік – жекешелік әріптестік, басқару механизмі, инфраструктура, туристік маршруттар, бағалау.

Keywords: economy, tourism, tourism services, public private partnership, management mechanism, infrastructure, tourist routes, assessments.

JEL classification: L83

Введение. У нашей страны весьма высокий туристский и рекреационный потенциал. На территории Казахстана имеются редкостные природно-рекреационные богатства, туристические объекты национальной и мировой культурной и исторической ценности. Многие из таких туристических объектов являются базой для развития фактически всех основных видов туризма, таких как пляжный, когнитивный, деловой, активный, оздоровительный и природоохранный.

Для нашей страны особенно значимы вопросы оптимизации инструментов, используемых для управления туризмом, которые позволят сделать наиболее эффективными управленческие решения в туристической сфере с целью использования экономических возможностей для повышения рентабельности туристической отрасли [1, 2].

Для дальнейшего развития системных подходов в управлении развитием туристской отрасли необходимы значительные исследования. К примеру, мало изучены проблемы совершенствования и не до конца разработаны показатели эффективного развития туристической сферы, недостаточно определен уровень влияния факторов как внешних, так и внутренних на реализацию системных подходов. Все эти вопросы усиливают актуальность исследования, которая направлена на поиск

решений по вопросам использования системных подходов в управлении развитием сферы отечественного туризма.

Основная цель данного исследования – это определение путей совершенствования управления отраслью туризма на основе анализа системных подходов.

В исследовании в качестве методологической и теоретической основы явились труды отечественных и зарубежных авторов, где уделяется внимание основам управления туризмом, оценке экономической эффективности туристической отрасли.

В ходе проведения данного исследования были использованы такие методы научного познания, как статистический и структурный анализ, сравнение и т.д.

Обзор литературы. Вопросы управления рассматриваются в трудах таких зарубежных и отечественных авторов, как И.Т. Балабанов, Э. Кохен, И.В. Зорин, Е.И. Богданов, Г.М. Дуйсен, С.К. Сураганова, Н.Д. Кенжебеков, Б.Т. Матаева [3].

В работах И.Т. Балабанова и Морозова М.А. рассматриваются сущность туризма, его виды, формы и факторы, которые определяют степень потребности в туристических услугах, раскрываются экономические основы на уровне отрасли, определяется понятие туристического рынка, а также механизм его функционирования [4].

Зарубежный автор Э. Кохен, а также Игнатьева И.Ф., Исаев Б.А. выделяют около восьми более распространенных концепций управления туристической отраслью [5]:

- «коммерциализация гостеприимства»;
- «демократическое путешествие»;
- современные формы рекреации;
- более современная разновидность традиционного паломничества;
- воссоздание главных культурных тем и проблем;
- процесс аккультурации;
- вид этнических отношений.

В научных трудах Г.М. Дуйсена, Г.А. Демиденко, посвященных теории, стратегии и практике рекреационной деятельности в условиях вхождения в глобальный туризм, раскрываются такие важные показатели потенциала, как природно-ресурсный, социально-рекреационный, эколого-ресурсный, рекреационно-экономический, рассчитанные в баллах [6].

Однако некоторые вопросы и проблемы развития сферы отечественного туризма должны быть более глубоко изучены. Среди них более важными и мало проработанными являются проблемы исследования управленческих основ в отрасли отечественного туризма путем использования системных подходов.

Основная часть. Как известно, в основу системного подхода положено исследование объектов в качестве систем, то есть элементов, которые находятся во взаимосвязи друг с другом и образуют целостность.

С позиции системного подхода туристическую сферу можно представить как систему трех взаимосвязанных между собой звеньев: государства, туристических компаний и непосредственно туристов.

Использование системного подхода более предпочтительно в сфере туристского планирования, основанного на комплексе туристского продукта, включающего весь туристский сервис (пункты размещения, обслуживания, развлечений, транспорт и т.д.). В целях достижения привлекательности и конкурентоспособности туристского продукта необходимо обеспечение эффективного использования всех ресурсов и сотрудничество всех трех звеньев.

Первоначальное звено – государство, основной функцией которого является регулирование развития туристической сферы, путем решения следующих задач:

- проведения разного рода маркетинговых исследований, направленных на прогнозирование, определение динамики развития и целевых групп туристов на различных уровнях;
- разработка на государственном уровне концепции развития туризма, которые содержат рекомендации для туроператоров и фирм;
- финансовая и правовая поддержка отрасли;
- создание и поддержка имиджа страны и ее привлекательности, конкурентоспособности регионов на рынке туристских услуг и т.д.

Второе звено представлено туристическими фирмами, операторами и турагентами. На первый взгляд они относятся к объектам, которые обеспечивают мультипликационный эффект. К примеру,

туроператоры создают туристический продукт, оказывают услуги, таким образом создают спрос на услуги других сфер.

Туристы, местное население и зарубежные граждане, представляют *третье звено*.

У каждого из последних двух звеньев также есть свои задачи, цели и интересы, которые рассматриваются через интересы государства для формирования интересов туристов.

Наиболее важной фазой системного подхода в туризме является исследование и анализ. Проведем сравнительный анализ развития рынка туризма в до и постпандемийные годы.

В 2019-2020 годах на туристическую отрасль всего мира и Республик Казахстан оказала отрицательное влияние пандемия COVID-19 с ее ограничительными и карантинными мерами. Огромные надежды были на постпандемийный период, однако в настоящее время показатели международного туризма так же, как и отечественного, далеки от показателей допандемийного 2019 года.

В 2022 году показатели международного туризма все еще на 37 % ниже по сравнению с показателями 2019 года несмотря на то, что в 2022 году по данным Всемирной туристической организации (UNWTO) в мире было зарегистрировано более 900 млн международных туристических поездок.

По данным исследований UNWTO доходы от развития международного туризма в 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличились на 50 % и достигли 1 трлн долларов [7].

В первом квартале 2023 года количество международных туристических поездок достигло 235 млн. Это примерно 80 % от объемов 2019 года.

Удельный вес туризма в ВВП Казахстана с 2018 по 2022 года заметно снизился, особенно в период пандемии COVID-19. В 2022 году наблюдается заметное улучшение, и доля данной отрасли в ВВП страны вернулась к уровню до пандемии 2019 года и составила 3,9 %. Следует отметить, что согласно принятой Концепции развития туристской отрасли на 2023-2029 годы долю туризма в ВВП страны планируется довести до 8 %. (Рисунок 1) [8]

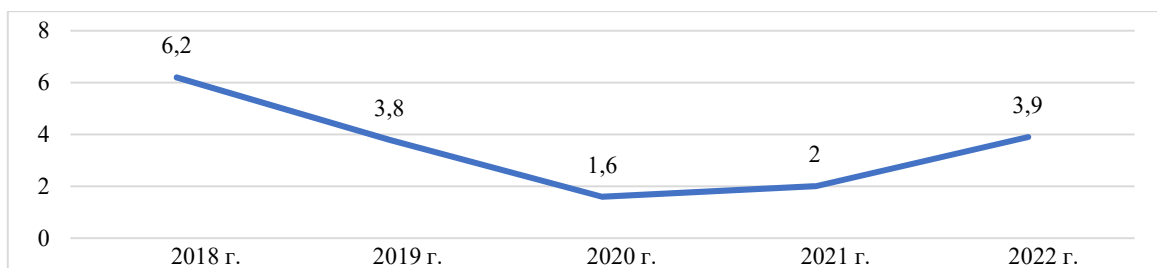


Рисунок 1. Удельный вес туризма в ВВП Казахстана за 2018 - 2022 гг., %*

* Составлен авторами на основе источника [9, 10]

Меньше всего пандемия оказала влияние на внутренние турпотоки, так как в связи с принятыми карантинными мерами большинство людей выезжало в близлежащие места отдыха. К примеру, в 2020 году количество внутренних туристов была равно 4,5 млн человек, что меньше соответствующего показателя 2019 года на 33 % и в 1,6 раза больше, чем количество выездных туристов. По итогам 2022 года количество внутренних туристов увеличилось на 1,7 млн человек по сравнению с 2021 годом, достигнув 8,6 млн. (Таблица 1) [10].

Таблица 1

Динамика внутренних туристских потоков РК за 2018-2022 года*

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2022 / 2018 г., %
Количество внутренних туристов, млн.чел., в т.ч.	5,9	6,7	4,5	6,9	8,6	145,76
Количество обслуженных местами размещения	5	5,3	3,3	5,5	7,3	146,00
Количество обслуженных санаторно-курортными учреждениями	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3	100,00
Количество обслуженных в особо охраняемых территориях	0,9	1,1	0,9	0,9	1	111,11

* Составлена авторами на основе источника [10, 11]

На сегодняшний день государством для развития отечественного туризма сделано и делается немало: модернизация инфраструктуры и материально-технической базы в рамках Государственных программ развития туризма на 2019-2025 годы, строительство и ремонт автодорог, канализационных и ливневых, водопроводных сетей, линий электропередач и высоковольтных линий, обустройство пешеходных троп, формирование путеводаителя туристских маршрутов для туроператоров, туристов, цифровизация отрасли и т.д.

Кроме того, оказываются меры государственной финансовой поддержки в рамках программ антикризисных мер предприятиям сферы туризма (освобождение от налогов, льготное кредитование, отсрочка по кредитам и т.д.).

Несмотря на предпринимаемые меры степень удовлетворенности услугами туристической сферы остается в пределах 70% (Таблица 2).

Таблица 2

Степень удовлетворенности поездкой въездных посетителей в 2022 году, %*

Наименование услуг	Степень удовлетворенности поездкой				
	5	4	3	2	1
	отлично	хорошо	удовлетв	плохо	очень плохо
Услуги по размещению	78,32	18,61	0,68	0,76	1,63
Услуги объектов общественного питания	74,79	22,25	0,83	0,91	1,22
Услуги транспорта	74,93	21,96	0,96	0,92	1,23
Услуги отдыха и развлечений	74,64	21,11	1,60	1,16	1,48
Экскурсионные услуги (услуги гидов)	73,30	21,31	1,46	1,13	2,79

* Составлена авторами на основе источника [11]

Стоимость проживания в местах размещения с более высоким качеством оказываемых услуг намного выше, по сравнению с ценами в аналогичных местах размещения ведущих туристических стран. Высокие цены на услуги мест размещения связаны с низкой заполняемостью, недостатком конкуренции и сильной зависимостью от бизнес-туристов. Услуги, предлагаемые отечественными туристическими объектами, имеют ограниченный сервис и слабо регулируются. Именно высокая стоимость услуг мест размещения и высокие цены на авиабилеты влияют на высокую стоимость тура в Казахстан, что отрицательно сказывается и на показателях въездного туризма, и на конкурентоспособности нашей страны на мировом туристическом рынке. На рисунке 2 показаны основные расходы въездных посетителей в разрезе расходов.



Рисунок 2. Удельный вес расходов въездных посетителей в разрезе статей расходов в 2022 году, %*

* Составлен авторами на основе источника [11]

В целях создания конкурентоспособного продукта туризма были установлены факторы привлекательности посещения Казахстана.

Данные рисунка 3 показывают потребительские предпочтения въездных туристов в разрезе видов отечественного туризма

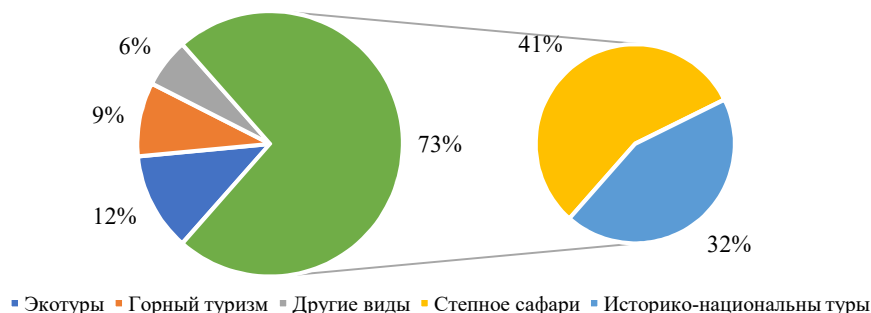


Рисунок 3. Интересы въездных туристов по видам туризма в РК в 2022 году*

* Составлен авторами на основе источника [10, 11]

Туристские интересы следует формировать исходя из государственных потребностей. С точки зрения государства наиболее важны внутренний и въездной туризм, которые имеют мультипликативный эффект по результатам привлечения различного рода смежных отраслей экономики.

Развитие внутреннего и въездного туризма имеет преимущества и соответствует потребностям рынка:

- имеет мультипликативный эффект;
- благодаря совершенствованию инфраструктуры повышает уровень благосостояния страны;
- повышает уровни инвестиционной привлекательности и готовности бизнеса вкладывать свои средства в туристскую отрасль.

Закключение. Таким образом, как показал анализ основных показателей развития туристской отрасли в Казахстане, в настоящее время пока еще не достигнут уровень развития отрасли допандемийного 2019 года. Удельный вес данной отрасли в ВВП страны, имеющей мощный рекреационный, туристский потенциал и уникальные природные ресурсы, по сравнению с данным показателем в развитых туристических странах оставляет желать лучшего.

Главным недостатком многих туристских объектов можно определить высокую стоимость и низкое качество оказываемых услуг, плохую доступность различных видов транспорта.

Выход из сложившейся ситуации возможен при использовании системного подхода как основы развития туризма.

Есть необходимость формировать туристические кластеры, которые позволят эффективнее использовать существующие ресурсы. На территории, которая соответствует основным требованиям кластеризации, путем механизма государственно-частного партнерства, который подразумевает заключение соответствующего концессионного контракта, возможно осуществлять инвестирование финансовых средств в объекты инфраструктуры туризма, а за счет средств государственного бюджета появится возможность осуществлять в дальнейшем финансовое обеспечение инфраструктуры. Данная инициатива будет стимулом для частного бизнеса инвестировать финансовые средства в объекты туризма, которыми пользуются казахстанские и зарубежные туристы. Следовательно, в рамках кластера будет возможность сформировать новый инновационный продукт по предоставлению более качественных услуг для туристов по их размещению, организации питания и обслуживанию.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абенова Е.А. Анализ экономической эффективности рынка туризма Казахстана в постпандемийный период // Бизнес и управление: проблемы и решения. – 2021. – № 6(141). – С. 63-76.
2. Кайназарова Д.А., Баймагамбетова Л.К. Постковидное состояние и развитие туризма Казахстана // Вестник университета «Туран». – 2023. – № 2(98). – С. 216-233.
3. Кенжебеков Н., Замбинова Г., Кабдыбай А., Замбинова З. Оценка стратегического управления развитием туристской отрасли в Республике Казахстан // Экономика: стратегия и практика. – 2019. – № 1(14). – С. 97-108.
4. Морозов М.А. Экономика туризма 6-е изд., испр. и доп: учебник для СПО. – Юрайт, 2023. – 305 с.
5. Игнатьева И.Ф., Исаев Б.А., Воронцов А.В. Социология туризма: становление и роль в управлении туристской сферой // Вопросы управления. – 2023. – №4 (83). – С. 68-79.

6. Демиденко Г.А. Рекреационное природопользование: учеб. пособие. – Красноярск. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2019. – 281 с.
7. ЮНВТО Всемирная туристическая барометрия и статистическое обновление [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometerrus.2022.20.1.2?journalCode=wtobarometerrus>.
8. Постановление Правительства Республики Казахстан. Об утверждении «Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023-2029 годы»: утв. 28 марта 2023 года, № 262 // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2300000262>.
9. Годовой отчет АО «Национального компания «Kazakh Tourism» [Электронный ресурс]. – URL: <https://qaztourism.kz/>.
10. До 9 млн внутренних туристов ожидают в Казахстане в этом году [Электронный ресурс]. – URL: <https://primeminister.kz/>.
11. Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан. Статистика туризма. Динамические таблицы [Электронный ресурс]. – URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/>.

REFERENCES

1. Abenova E.A. Analiz ekonomicheskoy effektivnosti rynka turizma Kazahstana v postpandemijnyj period [Analysis of the economic efficiency of the tourism market in Kazakhstan in the post-pandemic period] // *Biznes i upravlenie: problemy i resheniya*. – 2021. – №6(141). – S. 63-76 [in Russian].
2. Kajnarova D.A., Bajmagambetova L.K. Postkovidnoe sostoyanie i razvitie turizma Kazahstana [Post-Covid state and development of tourism in Kazakhstan] // *Vestnik universiteta «Turan»*. – 2023. – № 2(98). – S. 216-233 [in Russian].
3. Kenzhebekov N., Zambinova G., Kabdybaj A., Zambinova Z. Ocenka strategicheskogo upravleniya razvitiem turistskoj otrasli v Respublike Kazahstan [Assessment of strategic management of the development of the tourism industry in the Republic of Kazakhstan] // *Ekonomika: strategiya i praktika*. – 2019. – №1(14). – S. 97-108 [in Russian].
4. Morozov M.A. *Ekonomika turizma 6-e izd., ispr. I dop: uchebnik dlya SPO* [Tourism Economics 6 th ed., revised and expandet: textbook] // *Yurajt*. – 2023. – 305 s. [in Russian].
5. Ignat'eva I.F., Isaev B.A., Voroncov A.V. Sociologiya turizma: stanovlenie i rol' v upravlenii turistskoj sferej [Sociology of tourism: formation and role in tourism management] // *Voprosy upravleniya*. – 2023. – №4 (83). – S. 68-79 [in Russian].
6. Demidenko G.A. *Rekreacionnoe prirodopol'zovanie: ucheb. Posobie* [Recreational environmental management: textbook] // *Krasnoyarsk. gos. agrar. un-t. – Krasnoyarsk, 2019. – 281 s.* [in Russian].
7. YUNVTO Vsemirnaya turisticheskaya barometriya i statisticheskoe obnovenie [UNWTO world tourism barometry and statistical update] [Elektronny resurs]. – URL: <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometerrus.2022.20.1.2?journalCode=wtobarometerrus> [in Russian].
8. Postanovlenie Pravitel'stva Respubliki Kazahstan. Ob utverzhdenii «Konceptii razvitiya turistskoj otrasli Respubliki Kazahstan na 2023-2029 gody»: utv. 28 marta 2023 goda, № 262 [Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan. On approval of the «Concept for the development of the tourism industry of the the Republic of Kazakhstan for 2023-2029» approved. March 28, 2023, №262] // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2300000262> [in Russian].
9. Godovoj otchet AO «Nacional'nogo kompaniya «Kazakh Tourism» [Annial report JSC National Company Kazakh Tourism] [Elektronny resurs]. – URL: <https://qaztourism.kz> [in Russian].
10. Do 9 mln vnutrennih turistov ozhidayut v Kazahstane v etom godu [Up to 9 million domestic tourists are expected in Kazakhstan this year] [Elektronny resurs]. – URL: <https://primeminister.kz> [in Russian].
11. Byuro nacional'noj statistiki Agentstva po strategicheskomu planirovaniyu i reformam Respubliki Kazahstan. Statistika turizma. Dinamicheskie tablicy [Bureau of National Statistics Agency for Strategic Planning and Reforms of the Republic of Kazakhstan. Tourism statistics. Dynamic tables] [Elektronny resurs]. – URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/business-statistics/stat-tourism/> [in Russian].

Әбілқасымова Л.О., Молдажанов М.Б., Левченко Т.П., Турлыбекова Р.К.

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИЗМ САЛАСЫН БАСҚАРУДАҒЫ ЖҮЙЕЛІ ТӘСІЛДЕР

Аннотация

Бұл мақалада әртүрлі ресурстарды, бұрыннан пайдаланылған немесе қажетті өнімді қалыптастыру мақсатында қолайлы инфрақұрылымды, анағұрлым дамыған әдістемені және әртүрлі арнайы технологияларды қамтитын күрделі әлеуметтік-экономикалық жүйе болып табылатын сала ретінде туризмді дамытудың теориялық аспектілері қарастырылады және ашылады.

Туризм саласын дамыту және қолдау жөніндегі мемлекеттік шараларға шолу жасалды. Ол үшін осы саланы басқарудың жүйелік тәсілдерінің элементтері айқындалды, Қазақстан Республикасындағы туризмнің қазіргі жағдайына талдау жасалды, оның даму тенденциялары мен келетін туристердің негізгі қалаулары анықталды, кіру туризмнің тартымдылығы мен мемлекеттік-жекеменшік серіктестік арқылы инвестицияларды тарту факторлары бағаланды.

Зерттеу негізінде отандық туризм индустриясының жеткіліксіз дамуын, ұсынылатын қызметтердің сапасының төмендігін көрсетіп қана қоймай, сонымен қатар мемлекеттік қолдау шараларының көлеміне, сондай-ақ туризмнің негізі ретінде жүйелі көзқарасты қолдану қажеттілігіне назар аударуға әрекет жасалды.

Зерттеу барысында алынған нәтижелер, атап айтқанда туризм индустриясында кластерлік жүйені қалыптастыру бойынша ұсыныстар туристер сұранысына ие болатын қызметтерді қосу арқылы отандық туризм индустриясын басқаруды жақсартуға көмектесуі мүмкін

Abylkasimova L., Moldazhanov M., Levchenko T., Turlybekova R.

SYSTEMICAL APPROACHES IN THE MANAGEMENT OF TOURISM IN KAZAKHSTAN

Annotation

This article reveals the theoretical aspects of the development of tourism as an industry that is a complex social-economic system, which includes a variety of resources, infrastructure already used or suitable for the purpose of forming the necessary product, a more developed methodology and various special technologies.

A review of government measures to develop and support the tourism industry has been made.

For this purpose, elements of systematic approaches to managing this area have been identified, analysis of the current state of tourism in the Republic of Kazakhstan has been carried out, trends in its development and the main preferences of foreign tourists have been identified, and the factors of attractiveness of inbound tourism and attracting investment through public-private partnerships have been assessed.

Based on the study, an attempt was made not only to show the insufficient development of the domestic tourism industry and the low quality of the services offered, but also to draw attention to the volume of government support measures, as well as the need to use a systematic approach as the basis of tourism.

The results obtained during the study, in particular proposals for the formation of a cluster system in the tourism industry, can help to improve the management of the domestic tourism industry by including services that will be in demand by tourists.

