

**6D090200 – «Туризм» мамандығы бойынша
философия докторы (PhD) дәрежесін алуға
Губаренко Анастасия Вячеславовнаның
«Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің
нысандары мен әдістерін жетілдіру» тақырыбында
жазылған диссертациясының
АННОТАЦИЯСЫ**

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазақстан – тарихы мен өзіндік мәдениеті бай, сыртқы туризмі мен ішкі туризм субъектілері үшін барынша тартымды жас республика. Туристік аттракциялардың кең спектріне ие бола отырып, біздің еліміз әлемнің түкпір-түкпірінен саяхатшыларды қабылдай алады, спорттық, іскерлік, сауықтыру және, ең алдымен, этномәдени туризмнің орталығы бола алады.

Ұлт көшбасшысы Н.Ә. Назарбаев басты мемлекеттік міндеттерінің бірі Қазақстан туризмін дамыту деп есептей отырып: «Ішкі және сыртқы мәдени туризм халқымыздың осы қастерлі мұраларына сүйенуге тиіс. Мәдени маңыздылығы тұрғысынан біздің Түркістан немесе Алтай – ұлттық немесе құрлықтық қана емес, жаһандық ауқымдағы құндылықтар», - екендігін атап өтті.

Қазақстан Республикасының Президенті Қасым-Жомарт Тоқаев өзінің Қазақстан халқына Жолдауында «Экономиканың маңызды саласы ретінде... эко және этнотуризмнің дамуына да ерекше назар аудару керек. Алтын Орданың 750 жылдығын туристердің назарын біздің тарихымызға, мәдениетімізге, табиғатымызға аудару тұрғысынан атап өту керек. Туризмді дамыту үшін қажетті инфрақұрылымдарды, бірінші кезекте жолдарды салуды қамтамасыз ету, сондай-ақ білікті мамандар даярлау маңызды» - екендігін анықтады.

Осылайша, дамудың белгіленген бағыты туризмнің барлық түрлерін дамыту, экскурсиялық қызмет көрсетуді жақсарту, жоғары білікті гидтерді / экскурсоводтарды даярлау, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру қажеттілігіне алып келеді. Мұның бәрі экскурсиялық қызмет көрсету әдістерін жаңғыртусыз мүмкін емес, бұл Қазақстан Республикасы дамуының қазіргі кезеңінде ерекше маңызды болып табылады, өйткені мемлекеттің басымдықтарының бірі ішкі және келу туризмін дамыту болып табылады. Тарих пен мәдениеттің табиғи, археологиялық және сәулет ескерткіштерінің көпшілігі бүкіл туристік индустрияны дамытудың қуатты негізін құрайды. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 - 2025 жылдарға арналған туристік индустрияны дамыту жөніндегі бағдарламасына, мемлекеттің Тұңғыш Президентінің «Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру» мақаласының ережелеріне, сондай-ақ «Рухани жаңғыру», «Ұлы даланың жеті қыры» және «Қазақстанның киелі жерлерінің географиясы» бағдарламасының арнасына сәйкес Қазақстанның жалпыұлттық бірлігін, бейбітшілік пен келісімді қалыптастырудың іргетасы ұлттық және халықаралық деңгейде еліміздің мәдени-тарихи дәстүрлерін танымал ету болып табылады.

Бірақ ресурстарға бай болу жеткіліксіз, оларды ұсына білу маңызды, атап айтқанда туристке нысандарда бейнеленген бүкіл елдің тарихын көруге «үйрету» керек. Мұнда сапалы және тиімді экскурсиялық қызмет көрсету, атап айтқанда, халықаралық стандарттарға сәйкес гидтердің (экскурсоводтардың) жұмысын дайындау және бақылау туралы мәселе туындайды. Экскурсовод – бұл мәдениетаралық жолсерік, өз елінің елшісі, дипломат, тарихшы, лингвист, өлкетанушы және географ, оның біліктілігіне бүкіл әлем туристерінің Қазақстанды қалай «көретініне» байланысты.

Гидтер / экскурсоводтар өздерінің ұлттық мәдениеті мен тарихының сарапшылары бола отырып, туристерді өз елінің және оның мәдениетінің шынайы құндылықтарымен таныстырудың, мәдениетаралық түсіністіктің дамуына және әлемнің нығаюына жәрдемдесудің бірегей мүмкіндігіне ие.

Бүгінгі таңда Қазақстанның гидтері / экскурсоводтары бүкіл әлем гидтерімен (экскурсоводтарымен) тәжірибе алмасу мүмкіндігіне ие, мұнда UNWTO Дүниежүзілік Туристік Ұйымы (United Nations World Tourism Organization) сияқты халықаралық ұйымдар маңызды рөл атқарады – бұл туризмді экономикалық өсудің, жан-жақты дамудың және экологиялық тұрақтылықтың қозғаушы күші ретінде дамытуға жәрдемдесетін және бүкіл әлемде білім және туризм саласындағы саясатты ілгерілетуде секторға басшылық пен қолдау көрсетуді ұсынады. WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) – басты мақсаты бүкіл әлем гидтері (экскурсоводтары) арасында кәсіби тәжірибе алмасу болып табылатын ұйым. WFTGA-ның негізгі мақсаты – туристік гидтерді аймақтың немесе бүкіл елдің елшілері деп тану, оның негізгі міндеті туристік брендті жылжыту болып табылады.

Осылайша, экскурсиялық қызмет мұқият зерделеу және мониторинг объектісіне айналады, өйткені гидтің (экскурсоводтың) бір рет әзірленген жұмыс алгоритмі барлығы үшін міндетті болатын негіз жасауға мүмкіндік береді және әрбір аттестатталған гидтің / экскурсоводтың жұмысына мұқият бақылауды жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Біздің зерттеуіміз жаңа технологияларды енгізу арқылы халықаралық және қазақстандық тәжірибе негізінде әзірленген экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай әдістемесін қалыптастыруға негіз болатыны сөзсіз.

Экскурсиялық қызмет – бұл бір-бірімен әрекеттесетін және біртұтас жүйені құрайтын нақты реттелген элементтер, олардың жұмысы әр элементтің сапасына тікелей байланысты. Ғалымдар, экскурсоводтар, туризм қызметкерлері осы терминге өз түсіндірмелерін береді, оның негізіне экскурсиялық қызметтердің функцияларын анықтайтын әртүрлі компоненттерді негіздейді.

Тақырыптың зерттелу дәрежесі. Ғылыми-әдістемелік, оқу-әдістемелік, мамандандырылған әдебиеттер мен диссертациялық жұмыстардың материалдарына талдау жүргізе отырып, қазіргі заманғы экскурсиятанудағы пәнаралық бағыт ретінде Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру процесінің проблематикасы бойынша мәселелерді анықтауға мүмкіндік берді.

Диссертациялық зерттеудің негізгі принциптері ТМД және Қазақстан стандартының экскурсиялық іс саласындағы докторлық және кандидаттық жұмыстары негізінде қалыптасқан, олар: О.Г. Лютерович, О.А. Брель, И.В. Зорин, Д.В. Арцыбашев, С.А. Доморат, Ю.С. Путрик, И.В. Башкатова, С. Е. Чижова, А.А. Рябцев, И.М. Мороз және басқалар.

Экскурсиялық-туристік қызметті ұйымдастырудың теориялық-әдіснамалық негіздерінің мәселелері келесі ғалымдардың еңбектерінде қарастырылды: Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б. В.Емельянов, В.А. Квартальнов және В.С. Сенин, К.В. Кулаев, Г.П. Долженко, Г.Ф. Ягофаров, З.М. Горбылева және Н. В. Савина, Н.А. Гецевич, В.В. Дворниченко, Р.А. Дьякова, Т.А. Маслюков, В.В. Половцев, Е.Н. Рафиенко, А.И. Федина, В.А. Герд, И.В. Зорин и В.А. Квартальнов, Л.М. Логинов және Ю.В. Рухлов т.б.

Г.Н. Боч, Б.Е. Райков, М.Н. Соколов, Г.Г. Тумин, И.М. Гревс, Э. Шарлеман, Б.М. Емельянов, З.М. Горбылева және Н.В. Савина, О.Г. Лютерович, А.А. Саипов және т.б. өз еңбектерінде экскурсионист-ғалымдар экскурсиялық қызмет көрсету үшін мамандарды кәсіби даярлау принциптерін қалыптастырды.

Әр түрлі тақырыптық бағыттар бойынша экскурсиялық қызмет көрсетудегі дәстүрлі және инновациялық тәсілдің түрлері мен формалары Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б. В.Емельянов, А.Ф.Родинов және Ю.Е.Соколовский, М.Ю. Юхневич, Н.В. Савина, Ф.П. Курлат және Ю.Е. Соколовский, Ю.Н. Александров, Н.П. Анциферов, А.В. Бакушинский, Н.С. Зузыкина, Н.И. Злацена, М.А. Казарина, Ф.Л. Курлат және басқалардың еңбектерінде зерттелді.

Сонымен қатар, ғалымдардың, практиктердің зерттеу материалдарын талдау, жоғары оқу орындарының, экскурсоводтарды даярлаудың халықаралық және өңірлік курстарының, экскурсиялық қызмет көрсету практиктерінің практикалық тәжірибесін зерделеу, сондай-ақ экскурсиялық қызмет көрсетуді жетілдіру процестерін зерделеуге, экскурсиялық қызметті стандарттау мен регламенттеу, экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізудің инновациялық әдістемелерін әзірлеу, жаңа технологияларды қолдану және басқаларға байланысты шешілмеген бірқатар проблемалардың бар екенін көрсетеді.

Сондықтан көптеген пікірталас және проблемалық мәселелер бар, бұл қазіргі уақытта келесі **қарама-қайшылықтардың** пайда болуына әкелді:

- экскурсиялық іске және экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізудің халықаралық стандарттарына дәстүрлі көзқарас;

- экскурсиялық қызметті сапалы дайындайтын және көрсететін кәсіби экскурсоводтарға қажеттілік және оларды даярлау мен кәсіби қызметтің бірыңғай стандартының болмауы;

- экскурсиялық қызмет көрсетуді дамыту қажеттілігімен және міндетті кәсіптік стандарттардың және экскурсоводтардың бірыңғай тізілімінің болмауы;

- экскурсияларды ұйымдастыру әдістері мен нысандарына және оларды өткізу процесіне классикалық және инновациялық көзқараспен қарау.

Жоғарыда баяндалғандарға сүйене отырып, **диссертациялық зерттеудің тақырыбы** анықталды: «Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру».

Зерттеу нысаны: заманауи экскурсиялық қызмет көрсету.

Зерттеу пәні: Қазақстанның экскурсиялық қызмет көрсету әдістері мен формалары.

Зерттеу гипотезасы: егер экскурсия ісінің табысты халықаралық тәжірибесін пайдалана отырып, Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсету жүйесін жетілдіретін болсақ, онда бұл сөзсіз Қазақстандағы экскурсиялық қызмет көрсету сапасына әсер етеді және біздің елімізде ішкі және келу туризмін дамытуға әкеледі, бұл Қазақстан Республикасының қазіргі заманғы экономикасының басым міндеттерінің бірі болып табылады.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты, **зерттеудің мақсаты** инновациялық әдістемелер мен заманауи экскурсиялық өнімдерді әзірлеу құралдары бойынша Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру болып табылады.

Зерттеу міндеттері:

1. «Экскурсиялық қызмет» терминінің түсінігін, мәнін және өзгеруін нақтылау, оның қазіргі экскурсиялық қызметте ұйымдастырудың нақты формалары мен әдістерін анықтау.

2. Қазақстан Республикасының аумағында экскурсиялық істің дамуына ретроспективті талдау жүргізу.

3. Экскурсоводтардың кәсіби қызметінің стандарттарын және Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау, олардың біліктілігін арттыру процесін талдау.

4. Қазақстан Республикасында «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді қолдануды қалыптастыру және негіздеу.

5. Қазақстан экскурсоводтарының практикалық қызметіне экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістері мен нысандарын әзірлеу және эксперименттік жолмен енгізу.

6. Алматы қаласы мен Алматы облысының көрікті жерлеріне түгендеу жүргізе отырып, туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттау әдістемесін анықтау және енгізу.

Экскурсиялық істі ұйымдастыру тұжырымдамасы; экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін іске асыру; экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру; экскурсиятанудағы дәстүрлі және инновациялық әдістер **зерттеудің әдіснамалық және теориялық негізі** болып табылады. Жұмыста Туризм индустриясы мамандарының (Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б.В. Емельянов, Г.П. Долженко, Г.Ф. Ягофаров, О.Г. Лютерович, О.Б. Мазбаев, А.А. Саипов, Б.Ш. Абдиманатов, Н.В. Ивлева және басқалардың еңбектерінде қалыптасқан ғылыми-зерттеу және кәсіби қызмет нәтижелері қолданылған). Елбасы Н.Ә. Назарбаев пен Қазақстан Республикасының Президенті Қ.К. Тоқаевтың

Қазақстан халқына Жолдаулары, Қазақстан Республикасының тұжырымдамалары мен заңдары: Қазақстан Республикасындағы туризм туралы Заң; Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңы; Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019 - 2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы, туризм саласындағы кәсіби стандарттар және басқалар диссертациялық жұмыстың тұжырымдамалық негізгі болды.

Зерттеу көздері: экскурсиялық және туристік саланың мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттары, Қазақстан Республикасының, жақын және алыс шетелдердің мерзімді және ғылыми-зерттеу басылымдары, интернет ресурстар, оқу құралдары, халықаралық ғылыми-практикалық конференциялардың материалдары, ғылыми-әдістемелік әдебиеттер, сондай-ақ туризм және экскурсиялық іс саласындағы ғалымдардың еңбектері. United Nations World Tourism Organization және World Federation of Tourist Guide Associations ұйымының экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру саласындағы құжаттары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туристік-экскурсиялық қызмет көрсету стандарттары.

Гипотезаны және қойылған міндеттерді тексеру үшін келесі **зерттеу әдістері** қолданылды:

- **теориялық әдістер:** ғылыми-әдістемелік, оқу-әдістемелік, мамандандырылған әдебиеттер мен зерттеу мәселесі бойынша диссертациялық жұмыс материалдарын талдау; оқу бағдарламалары мен оқулықтарды, халықаралық (WFTGA) және өңірлік деңгейде экскурсоводтар курсының студенттері мен тыңдаушыларының білім беру қызметін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туризм және білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттамасын зерделеу;

- **эмпирикалық әдістер:** әлеуметтік сауалнама, ЖОО-дағы оқу процесін бақылау, кәсіби тәжірибені зерделеу және жинақтау, зерттеулерді ұйымдастыру, білім алушылармен және кәсіби экскурсоводтармен, туристік кәсіпорындардың басшыларымен консультациялар, эксперимент, нәтижелерді аналитикалық өңдеу педагогикалық-кәсіби тәжірибені зерделеу және қорыту, студенттердің, магистранттардың, өлкетанушылар мен экскурсоводтардың шығармашылық және эксперименттік жұмыстарын зерделеу.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы:

- «экскурсиялық қызмет көрсету» терминінің түсінігі, мәні және трансформациясы нақтыланды, оның қазіргі экскурсиялық қызметтегі ерекше нысандары мен әдістері анықталды;

- Қазақстан Республикасының аумағында экскурсиялық істің дамуына ретроспективті талдау жүргізілді;

- экскурсоводтардың кәсіби қызметінің стандарттары және Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау, олардың біліктілігін арттыру процесі талданды;

- «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша инновациялық бағдарламалар мен оқу-әдістемелік материалдар құралдарымен экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді қолдану тиімділігі эксперименталды түрде расталды;

- алғаш рет «Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид», интерактивті экскурсия-квесттер және Алматы қаласы бойынша экскурсиялық маршруттарды QR-кодтау сияқты Қазақстан экскурсоводтарының тәжірибелік қызметіне экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістері мен нысандары әзірленіп, енгізілді.

- алғаш рет туристік-экскурсиялық қызығушылық тудыратын объектілерді паспорттаудың интегралдық авторлық әдістемесі әзірленіп, тәжірибеге енгізілді, оның негізінде Алматы қаласының (200 паспорт нысаны) және Алматы облысының (150 паспорт нысаны) көрікті жерлерін түгендеу жүргізілді.

- экскурсиялық қызметтерді көрсету нысандары мен әдістері, Қазақстан Республикасының экскурсоводтарын даярлау және кәсіби қызметін жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірленді;

Қорғауға шығарылатын негізгі ережелер:

- «экскурсиялық қызмет көрсету» ұғымының мәні және оның қазіргі экскурсиялық қызметтегі ерекше нысандары мен әдістері;

- «Туризм» білім беру бағдарламасы бойынша инновациялық бағдарламалар мен оқу-әдістемелік материалдар арқылы жоғары оқу орнының білім беру контекстінде экскурсоводтарды даярлауға жүйелі құзыретті-бағытталған және пәнаралық тәсілді қалыптастыру;

- «Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид», интерактивті экскурсия-квесттер және Алматы қаласы бойынша экскурсиялық маршруттарды QR-кодтау сияқты Қазақстан экскурсоводтарының тәжірибелік қызметіне экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістері мен формалары;

- туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың интегралдық авторлық әдістемесі, оның негізінде Алматы қаласының (200 объект-паспорттар) және Алматы облысының (150 объект-паспорттар) көрікті жерлерін түгендеу жүргізілді;

- экскурсиялық қызметтерді көрсету нысандары мен әдістерін, Қазақстан Республикасының экскурсоводтарын даярлау және кәсіби қызметін жетілдіру бойынша ұсыныстар.

Зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы:

Зерттеу жұмысы барысында гидтердің дайындық процесі мен кәсіби қызметін дамытуға сапалы әсер ететін бірегей материалдар әзірленді, атап айтқанда:

- үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын) «Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі», «Туристік-өлкетану жұмысының негіздері» оқу құралдары әзірленіп, оқу процесіне енгізілді;

- IZI.TRAVEL платформасында «Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид» (200-ге жуық нысан) контенті әзірленіп, енгізілді;

- туристік-экскурсиялық қызығушылық тудыратын объектілерді паспорттаудың интегралды авторлық әдістемесі жасалды, оның негізінде Алматы қаласының (200 объект-паспорт) және Алматы облысының (150 объект-паспорт) көрікті жерлерін түгендеу жүргізілді;

- «Алматы қаласының 200 экскурсиялық объектісі» және «Алматы облысының 150 экскурсиялық объектісі» оқу құралдары дайындалып енгізілді;
- авторлық әдістеме әзірленді, оның негізінде туристік нарық субъектілері мен білім беру мекемелері үшін QR-кодтарды қолдана отырып, Алматы қаласында экскурсия – квесттер және экскурсиялар дайындалды және өткізілді;
- зерттеу нәтижелері Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың бірыңғай стандартталған әдістемесін қалыптастыру үшін негіз болады;
- зерттеу материалдары мектептердің, колледждер мен жоғары оқу орындарының білім алушыларына, туристік-экскурсиялық бейіндегі мамандарға, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру бойынша дайындық пен практикалық қызметке көмектеседі, сондай-ақ негізгі және қосымша білім беру, туризм индустриясы және қонақжайлылық саласындағы экскурсиялық және туристік-өлкетану жұмысының тиімділігін арттыруға, туризмді мемлекеттік басқару органдарына оң әсер етуі мүмкін.

Зерттеу 2016 - 2021 жылдар аралығында кезең-кезеңмен жүргізілді:

Бірінші кезеңде (2016 - 2017 жыл): халықаралық және өңірлік деңгейдегі экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі жағдайы талданды. Экскурсоводтарды даярлау және кәсіби қызмет жүйесін дамытуда Қазақстан үшін басым бағыттар айқындалды. Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетуін ұйымдастырудағы инновациялық бағыт болып табылатын IZI.TRAVEL платформасында «Алматы қаласының ресми аудиогидін» енгізу үшін контент және QR – кодтарды қолданумен экскурсиялар әзірленді.

Екінші кезеңде (2017 - 2018 жыл): жоғары білікті экскурсоводтың кәсіби қызметінің негізгі элементі ретінде экскурсоводтарды даярлаудың халықаралық жүйелеріне егжей-тегжейлі талдау жүргізілді. Алынған деректер негізінде «Туризм» ББ контекстінде Қазақ спорт және туризм академиясында экскурсоводтарды даярлау жүйесі, «Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы» білім беру траекториясы, сондай-ақ ҚТҚ және ҚазСТА жанындағы экскурсоводтардың 1999 жылдан бері жұмыс істеп келе жатқан курстары жаңартылды.

Үшінші кезеңде (2018 - 2019 жыл): «Экскурсиялық объектінің паспорттары» стандарты әзірленді, оның негізінде Алматы қаласы мен Алматы облысының туристік қызығушылық тудыратын 350 объектісіне паспорттау және түгендеу жүргізілді. Бұл жұмыстың нәтижесі экскурсоводтардың кәсіби қызметіне қажетті, Қазақстанға заманауи экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға қабілетті оқу-әдістемелік материалдар болды.

Төртінші кезеңде (2019 - 2021 жыл): қалалық ортада экскурсия-квесттерді әзірлеудің авторлық әдістемесі құрылды, ол Қазақстан Республикасының ішкі және келу туризмінің қажеттілігін арттыру мақсатында туристер мен экскурсанттардың бос уақытын ұйымдастыруға бағытталған интерактивті және ақпараттық элементтерді біріктіретін Алматы қаласының үлгісінде жаңа жаяу жүргіншілер маршруттарын қалыптастыру үшін негіз болды.

Алынған нәтижелердің сенімділігі проблема тақырыбындағы тәсілдің теориялық және әдіснамалық негізділігімен, зерттеу әдістерін тиісті таңдаумен және эксперимент барысында алынған нәтижелермен, осы жұмыстың нәтижелерін, сонымен қатар экскурсия жетекшісі, университет оқытушысы, UNWTO WFTGA ұлттық жаттықтырушысы ретіндегі педагогикалық және практикалық тәжірибемен байланысты.

Зерттеу базасы: эксперименттік жұмыс Қазақ спорт және туризм академиясының, туризм және сервис кафедрасының; ҚазСТА Туризм ҒЗИ; Қазақстан туристік қауымдастығының (ҚТҚ); Алматы қаласының туристік-ақпараттық орталығының; «Max Travel» туристік фирмасының; «Достар» халықаралық мектеп-лицейінің; «Smart Tourism» компаниясының базасында жүргізілді.

Зерттеу нәтижелерін апробациялау. Зерттеудің негізгі ережелері мен нәтижелері халықаралық ғылыми және ғылыми-практикалық конференцияларда, республикалық және шетелдік басылымдарда, баяндамаларда апробацияланды, сондай-ақ туристік нарық және Қазақстан Республикасының білім беру субъектілерінің практикалық қызметіне енгізілді. Диссертациялық зерттеудің нәтижелері, «Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі» және «Туристік-өлкетану жұмысының негіздері» оқу құралдары халықаралық көрмелерде ұсынылып, Мәскеу 2016, 2017, 2018 жылдар, Барселона 2018 жыл дипломдармен марапатталды.

Зерттеу нәтижелерін жариялау. Осы зерттеу жұмысының нәтижелері 2016 - 2020 жылдар аралығында жарық көрген 22 ғылыми еңбекте жарияланды. Диссертациялық тақырып бойынша Scopus деректер базасына енгізілген журналда 1 мақала; Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі, Білім және ғылым саласындағы сапаны қамтамасыз ету Комитетінің тізіміне енгізілген 5 мақала; халықаралық конференция жинақтарында 6 мақала жарияланды; 1 ұжымдық монография және 2 электронды оқу құралы, авторлық құқық туралы куәлік № 2717, №11534, 2 нұсқаулық, 4 оқу құралы және басқа республикалық басылымдарда – 1 жарияланды.

Жұмыстың құрылымы. Диссертациялық зерттеудің құрылымы кіріспеден, үш тараудан, қорытындыдан, әдебиеттер мен қосымшалардың тізімінен тұрады.

Кіріспеде зерттеу жұмысы тақырыбының өзектілігі негізделген, мақсат, объект және пән, міндеттер, зерттеулер қалыптасады, зерттеудің жаңалығы, көздері мен әдістері, зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы, қорғауға шығарылатын негізгі ереже анықталады, автордың зерттеу нәтижелерін апробациялау туралы ғылыми нәтижеге қол жеткізуге қосқан жеке үлесі туралы мәліметтер келтірілген.

Негізгі бөлім үш бөлімнен тұрады (мәселенің жай-күйін талдау, зерттеудің әдістері мен ұйымдастырылуы, өзіндік зерттеулер және оларды талқылау).

«Экскурсиялық істің теориялық және әдіснамалық негіздері» атты бірінші бөлімде экскурсиялық қызмет көрсетудің теориялық және әдіснамалық аспектілері бойынша әдеби, интернет көздері қарастырылып, зерттелді, экскурсиялық істің түрлері мен формаларының өзіндік ерекшеліктері, мәні,

ұғымдары анықталды, экскурсиятанудың тарихи даму жолына ретроспективті талдау жүргізілді, «экскурсиялық қызмет көрсету» термині нақтыланды және экскурсоводтың кәсіби қызметінің негізгі компоненттері ұсынылды.

«Экскурсиялық қызмет көрсетуді дамытудың қазіргі жай-күйі» деген **екінші бөлімде** халықаралық және өңірлік туризм нарығындағы экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы нысандары мен әдістерін, Қазақстан Республикасындағы экскурсоводтардың кәсіби қызметінің дамуы мен жұмыс істеуіне ықпал ететін нормативтік-заңнамалық және құқықтық актілерді талдау ұсынылған; Қазақстандағы экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау және қайта даярлау жүйесі талданған.

«Жеке зерттеулердің нәтижелері және оларды талқылау» үшінші бөлімінде Қазақ спорт және туризм академиясының мысалында «Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы» білім беру траекториясының «Туризм» ББ шеңберінде экскурсия жүргізушілерді даярлауға заманауи жүйелі құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсіл әзірленді және енгізілді; экскурсиялық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық нысандарына инновациялық тәсілдер қалыптастырылды және жетілдірілді, олардың негізінде «Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид», қалалық ортада экскурсия-квесттерді құру әдістемесі және әрекеттегі экскурсия-квесттерді құру кезінде оны апробациялау әзірленді; QR – кодтарды қолданумен экскурсиялар, әзірленген әдістеме негізінде Алматы қаласы мен Алматы облысының туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау жүргізілді.

Қорытындыда қойылған міндеттердің шешілуін растайтын зерттеу қорытындылары шығарылды, негізгі тұжырымдар ұсынылды:

- Экскурсиялық қызмет бірнеше ұқсас анықтамалар арасындағы өзіндік симбиоз болып табылады, оның қалыптасуы, құрылуы және дамуы ғасырлар бойы педагогика, өлкетану, туризм және қызмет көрсету аясында өтті. Осыған байланысты экскурсияны дамытудың тарихи кезеңдерін де, теориялық және әдіснамалық негіздерді де нақты түсіну бізге бүкіл бағыттың мәнін толық көрсететін «экскурсиялық қызмет» терминінің қазіргі мағынасын нақтылауға мүмкіндік береді.

- Экскурсиялық қызмет көрсетудің басты элементі, әрине, экскурсия болып табылады, ғалымдар оның маңыздылығы мен ерекшелігін бірнеше рет атап өтті. Өзінің даму барысында экскурсия формаларының өзгеруі болды: «экскурсия практикалық міндеттерді көздейтін серуен ретінде», «экскурсия ғылыми маңызы бар өлкетану жұмысының әдісі ретінде», «экскурсия тәрбие процесі ретінде, жалпы білім беру және жалпы білім беру мақсаты», «экскурсия эстетикалық және мәдени дамуға бағытталған мәдени-ағарту қызметінің түрі ретінде», «экскурсия туризмнің, қызмет көрсету саласының бөлігі ретінде», бұның барлығы экскурсиялық процестің мақсаттары мен міндеттерінің, функциялары мен нысандарының өзгеруіне әкелді.

- Экскурсиялық процесті ұйымдастырудың классификациялық ерекшеліктерін нақты түсіну экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық түрлерін жасауға құзыретті тәсіл жасауға мүмкіндік береді. Қолданыстағы отандық экскурсиялық қызмет көрсету базасын халықаралық жүйеге

интеграциялау экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру, сондай-ақ олардың кәсіби қызметі үшін бірегей өнімді әзірлеуге мүмкіндік береді.

- Экскурсоводтарды даярлау жүйесін талдау осы процесті Қазақстан Республикасының аумағында жан-жақты бағалауға мүмкіндік береді. Бүгінгі таңда біздің елімізде кездесетін әртүрлі, жиі бір-біріне қайшы келетін тәсілдер бұл процесті стандарттау қажеттілігі туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

- Экскурсиялық қызмет көрсету процесін ғана емес, экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттырудың бүкіл жүйесін, сондай-ақ олардың кәсіби қызметін регламенттейтін Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетуінің бірыңғай кәсіби стандартын әзірлеу экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық нысандары мен әдістерін енгізуге, шетелдік туристерді тартуға және еліміздегі туристік-экскурсиялық қызметтердің жалпы деңгейін арттыруға ықпал ететін болады.

- Бүгінде Қазақстанда экскурсия жүргізушілерді даярлау бірнеше жолмен жүзеге асырылады: арнайы траекториясы болған жағдайда ЖОО-да оқу, ЖОО-лар мен туристік нарық субъектілерімен білім беру бағдарламаларынан тыс бірлесіп ұйымдастырылған курстар, шетелдік оқыту, 600 сағатта UNWTO WFTGA курстарынан өту. Қажетті біліктілікті алғаннан кейін экскурсия жетекшісі кәсіби өсуге ықпал ететін курстардан өтуі керек.

- Жұмыс істеп тұрған экскурсоводтардың жұмыс сапасына мониторинг жүргізу мақсатында Қазақстанда ерікті сипаттағы бірнеше тізілім жасалды. Тиімділікті арттыру үшін мамандықтың беделіне кепілдік бере отырып, оқу процесіне, сертификаттауға, лицензиялауға және гидтердің қызметіне жүйелі түрде жүгіну қажет.

- Халықаралық экскурсиялық кеңістікке интеграциялану, экскурсиялық істің теориялық-әдіснамалық базасына негізделген және экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы талаптары мән мәтінінде және ұлттық және халықаралық туристік нарық қағидаттарында дамып келе жатқан инновациялық тәсілдерді қалыптастыру.

- Экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы дамуы - бұл туризм индустриясы контексінде экскурсияларды ұйымдастыру құралдары бойынша мәдени және дәстүрлі құндылықтарды ілгерілетуге ықпал ететін сапалы ақпараттық кеңістікті қалыптастырудан тұратын қоғамды ізгілендіру қағидаттарын іске асыру процесі.

- Экскурсоводтарды даярлау, олардың қызметін аккредиттеу және стандарттау еліміздің ішкі және сыртқы туризміне белсенді әсер ететін жоғары білікті мамандарды даярлауға мүмкіндік береді. «Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы» білім беру траекториясын игеру арқылы «Туризм» ББ шеңберінде болашақ экскурсоводтарды оқыту үдерісіне авторлар әзірлеген тәсіл, «Экскурсовод - III санатты» қосымша біліктілігін алуға мүмкіндік береді. Бұл ғылыми-зерттеу жұмысы, «Туризм» бағыты бойынша ҚР Заманауи білім беру жүйесіне оны енгізудің тиімділігін растауға және экскурсиялық қызмет

көрсетудегі кәсіби кадрлардың сапасына кепілдік беруге, сондай-ақ оның дамуына ықпал етуге мүмкіндік беретін тәжірибе.

- Экскурсиялық қызмет көрсетудің жаңа бағыттарын, нысандары мен әдістерін әзірлеу және бар бағыттарын жетілдіру экскурсиялық қызметтердің кең спектрін ұсынуға мүмкіндік береді. Алматы қаласының ресми аудиогидін және интерактивті, тақырыптық экскурсия-квесттерді, QR – кодтарды пайдалана отырып экскурсияларды жасау жөніндегі авторлық әзірлемелер экскурсиялық қызметтер нарығының ұсыныстарын, ал экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың бірегей әдістерін кеңейтеді, Алматы қаласы мен Алматы облысында көрікті жерлерді түгендеу бойынша эксперименттік-тәжірибелік жұмыс жүргізуге мүмкіндік берді.

Практикалық ұсыныстар:

1. Халықаралық және өңірлік талаптарға сәйкес экскурсоводтарды даярлауды, қайта даярлауды және олардың біліктілігін арттыруды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін Қазақстан Республикасында экскурсоводтарды даярлаудың бірыңғай стандартын қалыптастыру.

2. Экскурсоводтарды даярлау ЖОО базасында, «Туризм» ББ немесе жеке білім беру бағдарламасы шеңберінде жүзеге асырылуы тиіс, өйткені жаңа мамандықты игеру практикаға бағытталған және болашақ мамандарды даярлау сапасына кепілдік беретін пәндерде нақты көрсетілуі тиіс.

3. Экскурсиялық қызмет көрсету бағыты бойынша білім беру бағдарламасын қалыптастыру жүйелі, құзыретті-бағдарланған және пәнаралық сипатта болуы, сондай-ақ халықаралық және өңірлік кәсіби стандарттарға, жоғары білім беру жүйесіне қойылатын талаптарға және еңбек нарығының сұраныстарына негізделуі тиіс.

4. Экскурсоводтарды қайта даярлау және біліктілігін арттыру процесі жүйелі сипатқа ие болуы тиіс, экскурсовод 72 сағат және одан да көп курстардан өту қажет болатын кезектілікпен және қандай кезеңділікпен нақты регламенттеуге мүмкіндік беретін осы процеске қойылатын талаптарды әзірлеу қажет.

5. Экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттамасын толыққанды іске асыруға бағытталған экскурсиялық қызметті лицензиялау ережесін әзірлеу.

6. Бұрын жасалған стандарттардың ақылға қонымды симбиозы болып табылатын, міндетті емес, ұсынымдық сипатқа ие Қазақстанға экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай стандартын жасау.

7. Бірыңғай тізілімді енгізу міндетті сипатта болуы тиіс, бұл ретте республикада құрылған тізілімде бірқатар кемшіліктер бар, жоғарыда көрсетілген практикалық ұсынымдарды іске асыру осы тізілімнің қызметін жақсартуға бағытталатын болады, өйткені біліктілікті растаудың біріздендірілген нысаны экскурсия жүргізушілердің кәсіби қызметінің кепілі болады.

Қосымшада Қазақ спорт және туризм академиясының туризм және сервис кафедрасының базасында оқу процесінде апробация нәтижелері ұсынылған:

«Туризмдегі анимация» оқу-әдістемелік кешеніне **енгізу актісі**; «Туристік-өлкетану жұмысының негіздері» оқу-әдістемелік кешеніне **енгізу актісі**; «Музейтану» оқу-әдістемелік кешеніне **енгізу актісі**; «Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі» оқу құралына үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын) **енгізу актісі**; «Туристік-өлкетану жұмысының негіздері» оқу құралына **енгізу актісі**; «Алматы қаласының 200 экскурсиялық объектісі» оқу құралына **енгізу актісі**; «Алматы облысының 150 экскурсиялық объектісі» оқу құралына **енгізу актісі**.

Диссертациялық зерттеудің нәтижелері туристік нарық субъектілерінде апробацияланды: Қазақстан туристік қауымдастығынан (ҚТҚ) **енгізу актісі**; «Мах Travel» туристік компаниясынан **енгізу актісі**; «Достар» халықаралық мектеп-лицейінен **енгізу актісі**; «Smart Tourism» компаниясынан пікір; «Tourist - toponymic Dictionary of Almaty region», «Алматы облысының туристік-топонимдер сөздігі» электрондық оқу құралдарына авторлық құқық туралы куәлік; халықаралық баяндамалар мен конкурстардың дипломдары мен сертификаттары.