

Қазақ спорт және туризм академиясы

ӘОЖ: 338.48

Қолжазба құқығында

**ГУБАРЕНКО АНАСТАСИЯ ВЯЧЕСЛАВОВНА**

**Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары  
мен әдістерін жетілдіру**

6D090200 - Туризм

Философия докторы (PhD)  
дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация

Ғылыми жетекші:  
к. пед. н., ассоц. проф.  
Имангулова Т.В.,  
PhD докторы, проф.  
Бирута Швагждиене

Қазақстан Республикасы  
Алматы, 2021

## **МАЗМҰНЫ**

|                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР</b>                                                                                                     | <b>3</b>   |
| <b>АНЫҚТАМАЛАР</b>                                                                                                                | <b>4</b>   |
| <b>БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР</b>                                                                                                | <b>5</b>   |
| <b>КІРІСПЕ</b>                                                                                                                    | <b>6</b>   |
| <b>1 ЭКСКУРСИЯЛЫҚ ІСТІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ӘДІСНАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ</b>                                                                  | <b>15</b>  |
| 1.1 Экскурсоводтың мәні, түсініктері, жіктелуі, түрлері, формалары мен әдістері                                                   | 15         |
| 1.2 Экскурсиялық істің қалыптасуының тарихи кезеңдері                                                                             | 35         |
| 1.3 Экскурсоводтың кәсіби қызметінің негіздері                                                                                    | 47         |
| Бірінші бөлім бойынша тұжырым                                                                                                     | 54         |
| <b>2 ЭКСКУРСИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ДАМУДЫҢ ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙЫ</b>                                                                    | <b>55</b>  |
| 2.1 Халықаралық және аймақтық тәжірибеде экскурсиялық қызмет көрсетудің заманауи формалары мен әдістері                           | 55         |
| 2.2 Қазақстандағы экскурсоводтардың кәсіби қызметін стандарттау                                                                   | 63         |
| 2.3 Қазақстан Республикасындағы экскурсоводтарды даярлау және қайта даярлау жүйесін талдау                                        | 74         |
| Екінші бөлім бойынша тұжырым                                                                                                      | 81         |
| <b>3 ӨЗ ЗЕРТТЕУЛЕРІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ</b>                                                                        | <b>82</b>  |
| 3.1 Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсіл | 82         |
| 3.2 Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық нысандарына инновациялық тәсілдер                   | 100        |
| 3.3 Экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттау                                                                              |            |
| Қазақстандағы экскурсоводтардың кәсіби қызметін реттеу факторы ретінде                                                            | 120        |
| Үшінші бөлім бойынша тұжырым                                                                                                      | 134        |
| <b>ҚОРЫТЫНДЫ</b>                                                                                                                  | <b>135</b> |
| <b>ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР</b>                                                                                                      | <b>139</b> |
| <b>ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ</b>                                                                                            | <b>140</b> |
| <b>ҚОСЫМШАЛАР</b>                                                                                                                 | <b>150</b> |

## НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Бұл диссертациялық жұмыста келесі нормативтік құжаттарға сәйкес сілтемелер қолданылған:

"Білім туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-ҚРЗ Заңы 04.07.2018 жағдай бойынша өзгертулер мен толықтырулармен.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 20 сәуірдегі № 152 бұйрығы жаңа редакцияда-ҚР Білім және ғылым министрінің 2018.10.12 № 563 "Кредиттік оқыту технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастыру қағидалары" бұйрығымен.

"Атамекен" Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының 2017 жылғы 17 қаңтардағы "Туризм "кәсіби стандарты" бұйрығы.

Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2023 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 30 маусымдағы № 406 қаулысы.

"Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидалары" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 31 қазандағы № 604 "Жоғары білімнің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарты" бұйрығы.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 4 желтоқсандағы № 665 "жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламаларының тізіліміне білім беру бағдарламаларын енгізу және алып тастау алгоритмі" бұйрығы.

## АНЫҚТАМАЛАР

Осы диссертацияда тиісті анықтамалармен келесі терминдер қолданылады:

**Гид (гид - аудармашы)** - уақытша болатын елдегі (жердегі) туристік ресурстармен танысу бойынша туристерге экскурсиялық-ақпараттық, ұйымдастырушылық қызметтер көрсететін кәсіби дайындалған жеке тұлға [1].

**Туризм** - жеке тұлғалардың ұзақтығы жиырма төрт сағаттан бір жылға дейін не жиырма төрт сағаттан аз, бірақ уақытша болатын елдегі (жердегі) ақылы қызметпен байланысы жоқ қысқа мерзімді саяхат [1].

**Турист** - жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге уақытша болатын елге (орынға) баратын және онда (онда) сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда ақылы қызметпен айналыспай-ақ кемінде бір түнеуді жүзеге асыратын жеке тұлға [1].

**Экскурсант** - жиырма төрт сағаттан аспайтын уақытша болатын елде (жерде) танымдық мақсатта туристік ресурстарға баратын жеке тұлға [1].

**Экскурсия** - жеке тұлғаның танымдық мақсатта туристік ресурстарға уақытша болатын елде (жерде) жиырма төрт сағаттан аспайтын сапары [1].

**Экскурсиялық анимация** - (лат. анимация - "жандандыру, шабыттандыру, рухтандыру") туристік қызмет, оны көрсету кезінде экскурсант белсенді әрекетке тартылады [2].

**Экскурсиялық қызмет** - туристерді орналастыру (түнеу) жөніндегі қызметтерді көздемейтін және жиырма төрт сағаттан аспайтын кезеңді қамтитын уақытша болатын елде (жерде) танымдық мақсатта туристік ресурстарға баруды ұйымдастыру жөніндегі кәсіпкерлік қызмет [1].

**Экскурсиялық қызмет көрсету** - объектіні, таным әдістері мен құралдарын еркін таңдау режимінде адамның рухани және адамгершілік құндылықтарға баулу, білімді, оның ішінде кәсіби білімді жинақтау қажеттіліктерін қанағаттандыратын экскурсиялық қызметтерді ұйымдастыру және көрсету [2, 61-бет].

**Экскурсия теориясы** - бұл экскурсия ісінің негізі болып табылатын, оның дамуы мен жетілдірілуінің негізгі бағыттарын анықтайтын теориялық ережелердің жалпы жиынтығы [3].

**Экскурсовод** - уақытша болатын елдегі (жердегі) туристік ресурстармен танысу бойынша туристерге экскурсиялық-ақпараттық, ұйымдастырушылық қызметтер көрсету үшін тиісті біліктілігі бар кәсіби дайындалған жеке тұлға [1].

## БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

UNWTO (англ. United Nations World Tourism Organization) - Дүниежүзілік туристік ұйым

WFTGA (англ. World Federation of Tourist Guide Associations) – Халықаралық туристік гидтер қауымдастығының Федерациясы

ТТЖОК - Туризм және турлар жөніндегі орталық кеңес

QR- коды (англ. Quick Response Code) - жылдам әрекет ету коды

ТМД – Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы

ТЭБ – Туристік-экскурсиялық басқару

МС – мемлекеттік стандарт

ҚРҰ Қ - Қазақстан Республикасы Үкіметінің Қаулысы

SMM (англ. social media marketing) – маркетинг в социальных сетях

GPS (англ. Global Positioning System) - жаһандық позициялау жүйесі

СДБТ (англ. Near Field Communications) – сымсыз деректерді беру технологиясы

БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы

ТДМ – Тұрақты даму мақсаттары

ҚТҚ - Қазақстандық Туристік Қауымдастығы

КАГиР - Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов

ББ – Білім беру бағдарламасы

БТ – Білім беру траекториясы

TtT (англ. Train the Trainer) – WFTGA жүйесі бойынша жаттықтырушы-экскурсоводтарды оқыту

НОТ (англ. Hands on Training) – WFTGA жүйесі бойынша гидтерді оқыту

МҰТС- мемлекеттік ұлттық табиғи саябақ

ҒЗЖ - Ғылыми-зерттеу жұмысы

СҒЗЖ – студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы

## КІРІСПЕ

**Зерттеу тақырыбының өзектілігі.** Қазақстан-бай тарихы мен өзіндік мәдениеті бар, келу және ішкі туризм субъектілері үшін барған сайын тартымды болып келе жатқан жас республика. Туристік Аттракциондардың кең спектрімен біздің еліміз әлемнің түкпір-түкпірінен саяхатшыларды қабылдай алады, спорт, іскерлік, сауықтыру және ең алдымен этномәдени туризмнің орталығы бола алады [4].

Ұлт Көшбасшысы Н.Ә. Назарбаев Қазақстан туризмін дамытудың басты мемлекеттік міндеттерінің бірі ретінде "ішкі және сыртқы мәдени туризм халықтың осы символдық мұрасына сүйенуі тиіс. Сол Түркістан немесе Алтай өздерінің мәдени маңызы бойынша тек ұлттық немесе континенттік мәнге ие емес-бұл жаһандық шамалар " [5].

Қазақстан Республикасының Президенті Қасым-Жомарт Тоқаев өзінің Қазақстан халқына Жолдауында "экономиканың маңызды саласы ретінде ҰБТ эко - және этнотуризмді дамытуға ерекше назар аударуымыз керек. Алтын Орданың 750 жылдығын туристердің назарын біздің тарихымызға, мәдениетімізге, табиғатымызға аудару тұрғысынан атап өту керек. Туризмді дамыту үшін қажетті инфрақұрылымның, ең алдымен жолдардың құрылысын қамтамасыз ету, сондай-ақ білікті мамандар даярлау маңызды" [6].

Осылайша, белгіленген вектор туризмнің барлық түрлерін дамыту, экскурсиялық қызмет көрсетуді жақсарту, жоғары білікті гидтер/экскурсоводтар дайындау, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру қажеттілігін туғызады. Мұның бәрі экскурсиялық қызмет көрсету әдістерін жаңғыртусыз мүмкін емес, бұл Қазақстан Республикасының қазіргі даму кезеңінде аса маңызды болып табылады, өйткені мемлекеттің басымдықтарының бірі ішкі және келу туризмін дамыту болып табылады. Тарих пен мәдениеттің көптеген табиғи, археологиялық және архитектуралық ескерткіштері бүкіл туристік индустрияны дамытудың қуатты негізін құрайды. Қазақстан Республикасы Үкіметінің туристік индустрияны дамытудың 2019-2025 жылға арналған бағдарламасына, мемлекеттің Тұңғыш Президентінің "Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру" мақаласының ережелеріне, сондай-ақ "Рухани жаңғыру", "Ұлы даланың жеті қыры" және "Қазақстанның киелі географиясы" бағдарламасының арнасына сәйкес, жалпыұлттық бірлікті қалыптастырудағы ірге тасы, еліміздің мәдени-тарихи дәстүрлерін ұлттық деңгейде де, халықаралық деңгейде де насихаттау Қазақстанның бейбітшілігі мен келісімі болып табылады [7].

Бірақ ресурстарға ие болу жеткіліксіз, оларды ұсына білу маңызды, атап айтқанда туристке шоу нысандарында 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 Қазақстанның қалай "көретініне" байланысты.

Гидтер / экскурсоводтар өздерінің ұлттық мәдениеті мен тарихының сарапшылары бола отырып, туристерді өз елінің және оның мәдениетінің шынайы құндылықтарымен таныстырудың бірегей мүмкіндігіне ие, мәдениетаралық түсіністік пен бейбітшілікті нығайтуға ықпал етеді [4,47-бет].

Бүгінде Қазақстанның гидтері / экскурсоводтары бүкіл әлемнің гидтерімен (экскурсоводтарымен) тәжірибе алмасуға мүмкіндік алады, бұнда UNWTO Дүниежүзілік Туристік Ұйымы (United Nations World Tourism Organization) сияқты халықаралық ұйымдар маңызды рөл атқарады – бұл туризм саласындағы экономикалық өсудің, жан-жақты дамудың қозғаушы күші ретінде туризмді дамытуға жәрдемдесетін жетекші халықаралық ұйым. және бүкіл әлем бойынша білім және туризм саясатын ілгерілетуде секторға басшылық пен қолдау ұсынады [8]. 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 брендті ілгерілету болып табылатын аймақтың немесе бүкіл елдің елшілерінің туристік гидтерді тануы [9].

Осылайша, экскурсиялық қызмет мұқият зерделеу және мониторинг объектісіне айналады, өйткені гидтің (экскурсоводтың) бір рет әзірленген жұмыс алгоритмі барлығына міндетті болатын негіз құруға мүмкіндік береді және әрбір аттестатталған гидтің / экскурсоводтың жұмысын мұқият бақылауға мүмкіндік береді. Біздің зерттеуіміз жаңа технологияларды енгізе отырып, халықаралық және қазақстандық тәжірибе негізінде әзірленген экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай әдістемесін қалыптастыруға негіз болатыны сөзсіз.

Экскурсиялық қызмет-бұл өзара 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 әртүрлі компоненттерді енгізеді, олар жиынтықта экскурсиялық қызмет көрсету функцияларын анықтайды [4, 48-бет].

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

Диссертациялық зерттеудің негізгі принциптері ТМД және Қазақстан ғалымдарының экскурсиялық іс саласындағы докторлық және кандидаттық жұмыстары негізінде қалыптасты, мысалы: О.Г. Лютерович [10], О.А. Брель [11], И.В. Зорин [12], Д.В. Арцыбашев [13], С.А. Доморат [14], Ю.С. Путрик [15], И.В. Башкатова [16], С.Е. Чижова [17], А.А. Рябцев [18], И.М. Мороз [19].

Экскурсиялық-туристік қызметті ұйымдастырудың теориялық және әдіснамалық негіздерінің мәселелері ғалымдардың еңбектерінде қарастырылды: Н.А. Гейнике [20], Б.Е. Райков [21], Б.В. Емельянов [3], В.А. Квартальнов и В.С. Сенин [22], К.В. Кулаев [23], Г.П. Долженко [24], Г.Ф. Ягофаров [25], З.М. Горбылева и Н.В. Савина [26], Н.А. Гецевич [27], В.В. Дворниченко [28], Р.А.

Дьякова [29], Т.А. Маслюков [30], В.В. Половцев [31], Е.Н. Рафиенко [32], А.И. Федина [33], В.А. Герд [34], И.В. Зорин и В.А. Квартальнов [35], Л.М. Логинов и Ю.В. Рухлов [36].

Ғылыми жұмыстарда, экскурсионист ғалымдарда экскурсиялық қызмет көрсету үшін кадрларды кәсіби даярлау принциптері қалыптасқан, мысалы: Г.Н. Боч, Б.Е. Райков, М.Н. Соколов, Г.Г. Тумин [37], И.М. Гревс [38], Э. Шарлеман [39], Б.М. Емельянов [40], З.М. Горбылева и Н.В. Савина [41], О.Г. Лютерович и А.А. Саипов [42].

Әр түрлі тақырыптық бағыттар бойынша экскурсиялық қызмет көрсетудегі дәстүрлі және инновациялық тәсілдің түрлері мен формалары зерттелді және жұмыстарда ұсынылды: Н.А. Гейнике [43], Б.Е. Райкова [44], Б.В. Емельянова [45], А.Ф. Родинова и Ю.Е. Соколовского [46], М.Ю. Юхневича [47], Н.В. Савиной [48], Ф.П. Курлат и Ю.Е. Соколовский [49], Ю.Н. Александрова [50], Н.П. Анциферова [51], А.В. Бакушинского [52], Н.С. Зузыкиной [53], Н.И. Злацена, М.А. Казариной и Ф.Л. Курлат [54].

Сонымен қатар, ғалымдардың, практиктердің зерттеу материалдарын талдау, жоғары оқу орындарының практикалық тәжірибесін, экскурсоводтарды, экскурсиялық қызмет көрсету практиктерін даярлаудың халықаралық және өңірлік курстарын зерделеу сонымен қатар экскурсиялық қызмет көрсетуді жетілдіру, экскурсиялық қызметті стандарттау және регламенттеу процестерін зерделеуге, экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізудің инновациялық әдістемелерін әзірлеуге, жаңа технологияларды қолдануға байланысты бірқатар шешілмеген проблемалар бар екенін көрсетеді және басқа.

Сондықтан көптеген пікірталас және проблемалық мәселелер қалады, бұл қазіргі уақытта қайшылықтардың пайда болуына әкелді:

- экскурсия ісіне дәстүрлі көзқарас және экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізудің халықаралық стандарттары.

- экскурсиялық қызметті сапалы дайындайтын және көрсететін кәсіби экскурсоводтардың қажеттілігі және оларды даярлау мен кәсіби қызметтің бірыңғай стандартының болмауы.

- экскурсиялық қызмет көрсетуді дамыту қажеттілігі және міндетті кәсіби стандарттар мен экскурсоводтардың бірыңғай тізілімінің болмауы.

- экскурсияларды ұйымдастыру әдістері мен формаларына және оларды өткізу процесіне классикалық және инновациялық тәсілмен.

Жоғарыда айтылғандарды негізге ала отырып, **"Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру"** диссертациялық зерттеу тақырыбы айқындалды.

**Зерттеу нысаны:** заманауи экскурсиялық қызмет.

**Зерттеу пәні:** Қазақстанға экскурсиялық қызмет көрсету әдістері мен нысандары.

**Зерттеу гипотезасы:** егер экскурсиялық істің табысты халықаралық тәжірибесін пайдалана отырып, Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсету жүйесін жетілдіретін болсақ, онда бұл Қазақстандағы экскурсиялық қызмет көрсету сапасына сөзсіз әсер етеді және Қазақстан

Республикасының қазіргі экономикасының басым міндеттерінің бірі болып табылатын елімізде ішкі және келу туризмінің дамуына әкеледі.

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 көрсету" терминінің түсінігін, мәнін және трансформациясын нақтылау, оның қазіргі заманғы 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, 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 тәжірибелік жолмен әзірлеу және енгізу.

6. Алматы қаласы мен Алматы облысындағы көрікті жерлерге түгендеу жүргізе отырып, туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттау әдістемесін айқындау және енгізу.

**Зерттеудің әдіснамалық және теориялық негізі** экскурсиялық істі ұйымдастыру тұжырымдамасы; экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін іске асыру; экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру; экскурсияланудағы дәстүрлі және инновациялық әдістер болып табылады. Жұмыста Туризм индустриясы мамандарының еңбектерінде қалыптасқан ғылыми-зерттеу және кәсіби қызметтің нәтижелері қолданылды (Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б.В. Емельянов, Г.П. Долженко, Г.Ф. Ягофаров, О.Г. Лютерович, О.Б. Мазбаев, А.А. Саипов, К.М. Омаров, С.К. Алшымбеков, Б.Ш. Абдиманапов, И.В. Ивлева, Т.В. Имангулова және басқалар). Елбасы Н.Ә. Назарбаев пен Қазақстан Республикасының Президенті Қ. Қ. Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдаулары, Қазақстан Республикасының тұжырымдамалары мен заңдары: Қазақстан Республикасының Туризм туралы Заңы; "Білім туралы" Қазақстан Республикасының Заңы; Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019 - 2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы; Қазақстан Республикасының Туризм саласындағы кәсіби стандарттар туризм және басқалар.

**Зерттеу көздері:** экскурсия және туристік саланың мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттары, Қазақстан Республикасының, жақын және алыс шет елдердің мерзімді және ғылыми-зерттеу басылымдары, интернет-ресурстар, оқу

құралдары, Халықаралық ғылыми-практикалық конференциялар материалдары, ғылыми-әдістемелік әдебиеттер, сондай-ақ туризм және экскурсия области саласындағы ғалымдардың еңбектері. Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру саласындағы United Nations World Tourism Organization және World Federation of Tourist Guide Associations құжаттары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туристік-экскурсиялық қызмет көрсету стандарттары.

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

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

- **эмпирикалық әдістер:** әлеуметтанулық сауалнама, ЖОО-дағы оқу үдерісін бақылау, кәсіби тәжірибені зерделеу және жалпылау, зерттеулерді ұйымдастыру, білім алушылармен және кәсіби экскурсоводтармен, Туристік кәсіпорындардың басшыларымен кеңесу, эксперимент, нәтижелерді Талдамалық 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 мен трансформациясы нақтыланды, оның қазіргі заманғы 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, біліктілігін арттыру процесі талданған;

- "Туризм"білім беру бағдарламасы бойынша инновациялық бағдарламалар мен оқу-әдістемелік материалдар құралдарымен экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді қолданудың 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 практикалық қызметіне экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістері мен нысандары әзірленіп, енгізілді;

- алғаш рет туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың интегралды авторлық әдістемесі әзірленіп, тәжірибеге енгізілді, оның негізінде Алматы қаласының (200 нысан-паспорт) және Алматы облысының (150 нысан-паспорт) көрікті жерлеріне түгендеу жүргізілді;

- экскурсиялық қызметтер көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру, Қазақстан Республикасының экскурсоводтарын даярлау және кәсіби қызметі бойынша ұсынымдар әзірленді.

#### **Қорғауға шығарылатын негізгі ережелер:**

- "экскурсиялық қызмет көрсету" ұғымының мәні және оның қазіргі заманғы экскурсиялық қызметтегі ерекше формалары мен әдістері;

- "Туризм" білім беру бағдарламасы бойынша инновациялық бағдарламалар мен оқу-әдістемелік материалдар арқылы жоғары оқу орындарының білім беру контекстінде экскурсоводтарды дайындауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді қалыптастыру;

- "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид", интерактивті экскурсия-квесттер және Алматы қаласы бойынша экскурсиялық маршруттарды QR-кодтау сияқты Қазақстан экскурсоводтарының практикалық қызметіне экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістері мен нысандары;

-туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың интегралды авторлық әдістемесі, оның негізінде Алматы қаласының (200 нысан-паспорт) және Алматы облысының (150 нысан-паспорт) көрікті жерлеріне түгендеу жүргізілді;

- экскурсиялық қызметтер көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру, Қазақстан Республикасының экскурсоводтарын дайындау және кәсіби қызметі бойынша ұсынымдар.

**Зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы.** Зерттеу қызметі барысында экскурсоводтарды даярлау процесі мен кәсіби қызметінің дамуына сапалы әсер ете алатын бірегей материалдар әзірленді, атап айтқанда:

- білім беру процесіне "Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі" үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын), "туристік-өлкетану жұмысының негіздері"Оқу құралдары әзірленіп, енгізілді;

- платформада "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид" (200-ге жуық объект) контенті дайындалып, енгізілді IZI.TRAVEL;

-туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың интегралды авторлық әдістемесі қалыптастырылды, оның негізінде Алматы қаласының (200 нысан-паспорт) және Алматы облысының (150 нысан-паспорт) көрікті жерлеріне түгендеу жүргізілді;

- "Алматы қаласының 200 экскурсиялық нысаны" және "Алматы облысының 150 экскурсиялық нысаны"Оқу құралдары дайындалып, енгізілді;

-авторлық әдістеме әзірленді, оның негізінде Алматы қаласында экскурсия – квесттер және туристік нарық субъектілері мен білім беру мекемелері үшін QR-кодтарды қолдана отырып экскурсиялар дайындалды және өткізілді;

- зерттеу нәтижелері Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың бірыңғай стандартталған әдістемесін қалыптастыру үшін негіз болады;

- зерттеу материалдары мектептердің, колледждердің және жоғары оқу орындарының білім алушыларына, туристік-экскурсиялық бейіндегі мамандарға, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру бойынша дайындық пен практикалық қызметке экскурсоводтарға көмектеседі, сондай-ақ негізгі

және қосымша білім беру, туризм және қонақжайлылық индустриясы, туризмді мемлекеттік басқару органдары саласындағы экскурсиялық және туристік-өлкетану жұмыстарының тиімділігін арттыруға оң әсер етуі мүмкін.

Зерттеу 2016 жылдан 2021 жылға дейін кезең кезеңімен жүргізілді:

**Бірінші кезеңде (2016 - 2017 ЖЫЛ):** халықаралық және өңірлік деңгейде экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі жағдайы талданды. Экскурсоводтарды даярлау және кәсіби қызмет жүйесін дамытуда Қазақстан үшін басым бағыттар айқындалды. Платформада "Алматы қаласының ресми аудиогидін" енгізу үшін контент әзірленді IZI.TRAVEL, Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың инновациялық бағыты болып табылатын QR – кодтарды қолдана отырып экскурсиялар.

**Екінші кезеңде (2017 - 2018 жыл):** жоғары білікті экскурсоводтың кәсіби қызметінің негізгі элементі ретінде экскурсоводтарды даярлаудың халықаралық жүйелеріне егжей-тегжейлі талдау жүргізілді. Оқытылған деректер негізінде "Туризм" ББ контекстінде Қазақ спорт және туризм академиясында, "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясында, сондай-ақ 1999 жылдан бастап ҚТҚ (Қазақстандық Туристік қауымдастық) және ҚазСТА (Қазақ спорт және туризм академиясы) жанындағы қолданыстағы экскурсоводтар курстарында экскурсоводтарды даярлау жүйесі жаңғыртылды.

**Үшінші кезеңде (2018 - 2019 жыл):** "экскурсиялық объектінің паспорты" стандарты әзірленді, оның негізінде Алматы қаласы мен Алматы облысының 350 туристік қызығушылық объектілеріне паспорттау және түгендеу жүргізілді. Бұл жұмыстың нәтижесі экскурсоводтардың кәсіби қызметіне қажетті, Қазақстанның 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 Республиканың ішкі және келу туризміне сұранысты арттыру мақсатында туристер мен экскурсанттардың бос уақытын ұйымдастыруға бағытталған интерактивті және ақпараттық элементтерді біріктіретін Алматы қаласының мысалында жаңа жаяу жүру маршруттарын қалыптастыру үшін негіз болды Қазақстан.

**Алынған нәтижелердің дұрыстығы проблема тақырыбындағы** тәсілдің теориялық және әдіснамалық негізділігіне, осы жұмыстың қорытындыларын көрсететін эксперимент барысында алынған зерттеу әдістері мен нәтижелерін тиісті таңдауға, сондай-ақ экскурсовод, университет оқытушысы, UNWTO WFTGA ұлттық жаттықтырушысы ретіндегі педагогикалық және практикалық тәжірибеге байланысты.

**Зерттеу базасы:** эксперименттік жұмыс Қазақ спорт және туризм академиясы, туризм және сервис кафедрасы; ҚазСТА туризм ҒЗИ; Қазақстандық Туристік қауымдастық (ҚТҚ); Алматы қаласының туристік-ақпараттық орталығы; "Max Travel" туристік фирмасы; "Достар" Халықаралық мектеп-лицейі; "Smart Tourism" компаниясы базасында жүргізілді.

**Зерттеу нәтижелерін апробациялау.** Зерттеудің негізгі ережелері мен нәтижелері халықаралық ғылыми және ғылыми-практикалық

конференцияларда, республикалық және шетелдік басылымдарда баяндамалар мен баяндамаларда сынақтан өткізілді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының туристік нарық және білім беру субъектілерінің практикалық қызметіне енгізілді. Диссертациялық зерттеу нәтижелері, "Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі" және "туристік-өлкетану жұмысының негіздері" Оқу құралдары халықаралық көрмелерде ұсынылып, дипломдармен марапатталды, Мәскеу 2016, 2017, 2018 жылдар, Барселона 2018 жыл.

**Зерттеу нәтижелерін жариялау.** Осы зерттеу жұмысының нәтижелері 2016-2020 жылдар аралығында жарияланған 22 ғылыми жұмыс жарияланды. Диссертациялық тақырып бойынша Scopus дерекқорына енгізілген журналда 1 мақала; Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы сапаны қамтамасыз ету Комитетінің тізіміне енгізілген 5 мақала; халықаралық конференция жинақтарында 6 мақала жарияланды; 1 № 2717, №11534 авторлық құқық туралы куәлікті ала отырып, Ұжымдық монография және 2 электрондық оқу құралы, 2 жолсілтеме, 4 оқу құралы және республикалық басылымдарда – 1.

**Жұмыс құрылымы мен көлемі.** Диссертациялық зерттеудің құрылымы кіріспеден, үш тараудан, қорытындыдан, әдебиеттер тізімінен және қосымшалардан тұрады. Диссертация көлемі 149 беттен тұрады.

**Кіріспеде зерттеу жұмысы** тақырыбының өзектілігі негізделеді, мақсаты, объектісі мен пәні, міндеттері, зерттеулері қалыптасады, зерттеудің жаңалығы, көздері мен әдістері, зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы, қорғауға шығарылатын негізгі ереже анықталады, зерттеу нәтижелерін сынақтан өткізу туралы ғылыми нәтижеге қол жеткізудегі автордың жеке үлесі туралы мәліметтер келтірілген.

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

**"Экскурсиялық істің теориялық және әдіснамалық негіздері" бірінші бөлімінде** экскурсиялық қызмет көрсетудің теориялық және әдіснамалық аспектілері бойынша әдеби, интернет дереккөздері қаралып, зерделенді, экскурсиялық істің өзіндік ерекшеліктері, мәні, ұғымдары түрлері мен нысандары айқындалды, экскурсиялық зерттеулерді дамытудың тарихи желісіне ретроспективті талдау жүргізілді, "экскурсиялық қызмет көрсету" термині нақтыланды және экскурсоводтың кәсіби қызметінің негізгі компоненттері ұсынылды.

**"Экскурсиялық қызмет көрсетуді дамытудың қазіргі жағдайы" екінші бөлімінде** Халықаралық және өңірлік туризм нарығындағы экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы нысандары мен әдістеріне, Қазақстан Республикасындағы экскурсоводтардың кәсіби қызметінің дамуы мен жұмыс істеуіне әсер ететін нормативтік-заңнамалық және құқықтық актілерге талдау ұсынылған; Қазақстандағы экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау және қайта даярлау жүйесі талданған.

**"Өз зерттеулерінің нәтижелері және оларды талқылау" үшінші бөлімінде** Қазақ спорт және туризм академиясының мысалында "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясының

"Туризм" ББ шеңберінде экскурсоводтарды дайындауға заманауи жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсіл әзірленіп, енгізілді; экскурсиялық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық нысандарына инновациялық тәсілдер қалыптастырылды және жетілдірілді, олардың негізінде "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид", қалалық ортада экскурсия-квест жасау әдістемесі және қолданыстағы экскурсия-квесттерді құру кезінде оны сынақтан өткізу әзірленді; және QR – кодтарды қолдана отырып экскурсиялар, Алматы қаласының туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілеріне түгендеу және паспорттау жүргізілді және Алматы облысы әзірленген әдістеме негізінде.

**Қорытындыда** қойылған міндеттердің шешілуін растайтын зерттеу қорытындылары шығарылды, негізгі қорытындылар мен ұсынымдар ұсынылды.

**Қосымшада** Қазақ спорт және туризм академиясының туризм және сервис кафедрасы базасында оқу процесінде сынақтан өткізу нәтижелері ұсынылған: "Туризмдегі Анимация" пәніне **енгізу актісі**; "туристік-өлкетану жұмысының негіздері" пәніне **енгізу актісі**; "музейтану" пәніне **енгізу актісі**; "туристік-топонимикалық сөздік" оқу құралына **енгізу актісі** Үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын); "туристік-өлкетану жұмысының негіздері" оқу құралына **енгізу актісі**; "Алматы қаласының 200 экскурсиялық объектісін" оқу құралына **енгізу актісі**; "Алматы облысының 150 экскурсиялық нысанын" оқу құралына **енгізу актісі**.

Диссертациялық зерттеудің нәтижелері туристік нарық субъектілерінде сыналды: Қазақстандық туристік қауымдастықтан (ҚТҚ) **енгізу актісі**; "Max Travel" туристік компаниясынан **енгізу актісі**; "Достар" Халықаралық мектеп-лицейінен **енгізу актісі**; "Smart Tourism" компаниясынан шолу; "Tourist - toponymic" электрондық оқу құралдарына авторлық құқық туралы анықтама Dictionary of Almaty region", "Алматы облысының туристік-топонимдер сөздігі"; диплом және халықаралық сөз сөйлеулер мен конкурстардың сертификаты.

## **1 ЭКСКУРСИЯЛЫҚ ІСТІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ӘДІСНАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ**

### **1.1 Экскурсоводтың мәні, түсініктері, жіктелуі, түрлері, формалары мен әдістері**

Қазіргі әлемде экскурсиялық қызмет жалпы қоғамның дамуына әсер ететін көптеген функцияларды біріктіреді. Сонымен, экскурсия интегралды пән және зерттеу қызметінің өзекті бағыты бола отырып, тәрбиелік, тәрбиелік, дамытушылық, анимациялық, бос уақытты, ағартушылық және т.б. сипатқа ие.

Біздің елімізде экскурсия ісінің дамуы "экскурсия тұжырымдамасының протоформасынан" бастап "XXI ғасырдағы экскурсиялық қызметтің инновациялық түрлеріне" дейін бірнеше ғасырлар бойы жалғасты. Сонымен қатар, осы бағыттың теориялық және әдіснамалық негіздемесімен көптеген жылдар бойы экскурсионист ғалымдар, практиктер, педагогтар және сабақтас

пәндердің мамандары айналысты. Ең қарқынды даму 1970-1980 жылдары байқалды, онда туристік нарық субъектілері де, бейіні бойынша білім беру мекемелері де жұмысқа тартылды, ал бұл процесті туризм және экскурсиялар жөніндегі орталық кеңестің (ОКТЭ) бас экскурсиялық басқармасы, туристік-экскурсиялық ұйымдар қызметкерлерінің біліктілігін арттыру институты, өңірлік саяхат бюролары және т. б. үйлестірді. экскурсиялар, әдістемелік бөлімдер және т. б.

Экскурсиялық қызмет көрсетудің анықтамасы "экскурсия" ұғымына негізделген, бұл термин ХІХ ғасырда латынның "excursio" сөзінен шыққан және "сұрыптау", "рейд" дегенді білдіреді, содан кейін бұл термин атау түрі бойынша "іуа" - "экскурсия" болып өзгертілді [55]. Алғаш рет бұл термин Д. Н.Ушаковтың орыс тілінің түсіндірме сөздігінде "экскурсия – ұжымдық сапар немесе ғылыми-білім беру немесе ойын-сауық мақсатымен серуендеу" деп аталады [56]. В. В. Далдың түсіндірме сөздігінде " экскурсия-серуендеу, серуендеу, бірдеңе іздеуге шығу, шөптерді жинау және т. б." [57].

Қазіргі уақытта экскурсияның келесі анықтамасы кең таралған: "экскурсия-оқу немесе мәдени-ағартушылық мақсаттары бар көрнекті орындарға, мұражайларға және басқа жерлерге ұжымдық бару; көбінесе туризммен үйлеседі" [58].

Экскурсия ғалымдары экскурсияның барлық ерекшеліктерін процесс ретінде ашатын әртүрлі тұжырымдар жасады. 1-кестеде осы терминнің ең танымал түсіндірмелері келтірілген. Сонымен қатар, экскурсиялық қызмет көрсетудің терминологиялық аппаратының дамуы ХХ ғасырдың 20-жылдарынан басталды, сол кезде олардың өзгеруін жалғастыратын теориялық және әдіснамалық негіздер анықталды. Егер ұзақ уақыт бойы экскурсиялық іс педагогика арнасында, экскурсиялық әдіс ретінде, бұдан әрі отандастыру мен өлкетанудың бір бөлігі ретінде, қазіргі уақытта туризм, Қонақжайлылық және қызмет көрсету саласында қалыптасқан болса.

Экскурсия теориясы "экскурсия" ұғымын, экскурсиялық жұмыстың педагогикалық және психологиялық негіздерін, экскурсиялардың жалпы және жеке әдістемесін, туындайтын, болып жатқан және экскурсиялық қызметте жұмыс істейтін процестерді жіктеуді, типологияны және басқаруды анықтау сияқты негізгі мәселелерді қояды және әзірлеуді қамтиды.

1-кесте - "Экскурсия" терминінің анықтамалары

| Ғалымдар       | Терминнің анықтамасы - "экскурсия"                                                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Анциферов Н.П. | - белгілі бір тақырыпты қарастыруға болатын нақты материалда зерттеуді өз міндетіне айналдыратын серуен бар [51, б.7].                                     |
| Райков Б.Е.    | - объектілерді табиғи жағдайда (жергілікті принцип) және олардың денесінің кеңістікте қозғалуына байланысты зерттеу [21, б.12].                            |
| Емельянов Б.В. | - көрнекі және семантикалық әсерлердің бірігуіне негізделген қоршаған шындықты қабылдаудың мақсатты процесі [3, б.8]                                       |
| Долженко Г.П.  | - тек ойын-сауық емес, бұл физикалық және рухани күштердің белгілі бір шығындарын қажет ететін бос немесе оқу уақытындағы интеллектуалды әрекет [24,б.51]. |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Усачева Н.Н.                                | - табиғи жағдайда немесе мұражай, көрме, суретшінің, қолөнершінің шеберханасында, көрнекті орындарда, тарих және мәдениет ескерткіштерінде, табиғи аттракциондарда орналасқан экскурсиялық объектілерді әдістемелік тұрғыдан ойластырылған көрсету, олардың талдауына, сондай-ақ олармен байланысты оқиғалар туралы шебер әңгімеге негізделген [59]. |
| Герд В.А.                                   | - қоғамдық-ағарту жұмысының нысаны, онда адамдар тобы (экскурсанттар) неғұрлым білімді адамның (басшының) басшылығымен денені немесе құбылысты өзінің табиғи жағдайында зерттейді, осы мақсатта өзінің зерттеу объектісіне барады" [34].                                                                                                             |
| Курлат Ф.Л.<br>және<br>Соколовского<br>Ю.Е. | - экскурсияны табиғи жағдайда немесе коллекциялар қоймаларында байқалатын табиғат, тарих немесе мәдениет ескерткіштерінің белгілі бір бағыты бойынша қозғалу процесінде зерттеуге бағытталған экскурсовод пен экскурсанттардың бірлескен қызметі ретінде анықтауға болады " [60]                                                                     |
| Ескерту-автор жасаған                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Осылайша, экскурсияның қазіргі анықтамасында 1-кестеде көрсетілген терминдердің өзіндік симбиозы байқалады. Экскурсиялық қызмет туристік қызметтерді қалыптастыруда маңызды рөл атқаратын әлемнің әртүрлі елдерінде экскурсиялық қызмет заңнамалық-құқықтық базамен және осы саладағы кәсіби стандарттармен реттеледі. Мәселен, Қазақстан Республикасында "экскурсия" термині: "экскурсия - жеке тұлғаның уақытша болатын елде (жерде) танымдық мақсатта жиырма төрт сағаттан аспайтын туристік ресурстарға баруы", ал "экскурсия қызметі - уақытша болатын елде (жерде) танымдық мақсатта туристік ресурстарға баруды ұйымдастыру жөніндегі кәсіпкерлік қызмет" деп айқындалған туристерді орналастыру (түнеу) бойынша қызметтерді көздемейді және жиырма төрт сағаттан аспайтын кезеңді қамтиды" [1].

Бұл процестерді түсіну үшін экскурсияның мәнін, экскурсия теориясының мазмұнын және экскурсовод жұмысының әдістемелік әдістерін түсіну, талдау және жүйелеу қажет. Мәселен, жұмыстарда: И.М. Гревс «Экскурсияның жалпы білім беру мәні туралы бірнеше теориялық ескертулер» (1902 г.), Б.Е. Райков «Экскурсияның әдістемесі мен техникасы» (1921 г.), Н.А. Гейнике «Мәдени-тарихи экскурсиялар» (1923 г.), В.А. Герд «Экскурсиялық бизнес» (1928 г.), Л. Бархаш «Туристік саяхаттар мен экскурсиялардың түрлері мен формалары» (1934 г.), В.А. Сичинава «Экскурсиялық жұмыс» (1981 г.), А.А. Заккис «Жергілікті тұрғындарға экскурсиялық қызмет көрсету» (1983 г.), А.Д. Жарков «Экскурсия педагогикалық процесс ретінде» (1983 г.), Р.А. Дьякова, Б.В. Емельянов, П.С. Пасечный «Экскурсия негіздері» (1985 г.), Н.А. Гецевич «Экскурсия негіздері» (1988 г.), В.Г. Хобенко «Экскурсоводтарды дайындау және біліктілігін арттыру» (1988 г.), Б.В. Емельянов «Экскурсиялық гид» (2000 г.), А.В. Святославский «Қалалық экскурсия: теория мен практиканың негіздері» (2001 г.), Г.Ф. Ягофаров «Экскурсиялық гид» (2003 г.), Н.В. Савина, З.М. Горбылева «Экскурсиялық гид» (2004 г.), Г.П. Долженко «Экскурсиялық бизнес» (2005 г.), А.С. Скобельцына «Экскурсиялық қызметтердің технологиялары мен ұйымдастыруы» (2010 г.), Ю.А. Матюхина и Е.Ю.

Мигунова «Экскурсиялық іс-әрекет» (2011 г.), О.Г. Лютерович и Г.Ф. Ягофаров «Экскурсиялық іс-әрекет» (2013 г.) және т.б. Бұл дереккөздерде «экскурсия» терминінің серуендеуден экскурсиялық қызметке ауысуын байқауға болады (1-сурет).



1-сурет – Экскурсиялық формаларды түрлендіру

Ескерту - Автор құрастырған

Осылайша, 1-суретте "экскурсия" терминін өзгертудің негізгі кезеңдері, дәлірек айтсақ, экскурсия процесі ұйымдастырылған мақсаттарды өзгерту, атап айтқанда:

- Экскурсия практикалық мақсаттар қоятын серуен ретінде, мысалы, шөптерді жинау, гербарий жасау және т. б.

- Экскурсия өлкетану жұмысының әдісі, ғылыми маңызы ретінде. Мысалы, мұражайға арналған экспонаттарды анықтау, сәулет және тарихи нысандарды зерттеу және т. б.

- Экскурсия тәрбие ретінде, Оқу-білім беру процесіне экскурсияны енгізуге бағытталған жалпы білім беру мақсаты.

- Экскурсия жеке тұлғаның идеологиялық және патриоттық қалыптасуы шеңберіндегі мәдени-ағартушылық қызметтің бір түрі ретінде жаппай сипатта болады.

- Туризм, қонақжайлылық және қызмет көрсетудің бір бөлігі ретінде экскурсия. Экскурсияның нақты функциялары, формалары мен әдістері, сондай-ақ белгілері мен жеке әдістемесі бар тұтас көзқарасы қалыптасады. Ол мазмұнмен, құрылыс техникасымен, байланыс құралдарымен, материалды беру формаларымен, жүзеге асыру тәсілдерімен, жалпы алғанда – теориялық және әдістемелік базамен байытылған.

Сонымен, экскурсия дегеніміз: практикалық қызмет түрі, қарым-қатынас, білім беру және ағарту түрі, сонымен бірге ол туризм шеңберінде де елдің

мәдени-тарихи мұрасын тарату және жинақтау құралы ретінде әрекет етеді. әрекеттер және одан тыс.

Алғаш рет" экскурсияның мәні " ұғымы осы терминнің түсіндірмесін толықтыратын және өзара шарттайтын өз басылымдарында Б.В. Емьяновтың тарихи тұрғыда зерттеуші-экскурсионистердің бұрын алынған жұмыстарының нәтижелерінде қалыптасты [61]. Экскурсияның негізгі белгілері:

1. Экскурсанттардың болуы, бұл экскурсияны анықтайтын аудитория, өйткені бұл бірінші кезекте байланыс, ақпаратты беру классикалық "үшбұрышта" жүреді, онда үш негізгі "нүкте" бар - экскурсовод, экскурсовод және шоу мен оқиғаның объектісі. Сонымен қатар, бір адам (жеке экскурсия) және топтық экскурсия кезінде бірнеше адам экскурсант бола алады.

2. Экскурсия жүргізетін білікті экскурсоводтың болуы. Ол экскурсия процесінде коммуникативті және коммуникативті кезенді қалыптастырады. Біліктілік экскурсоводтың дайындығын, оның кәсіби қызметтегі құзыреттілігін және экскурсия процесінің құқықтық жағын дәлелдейді.

3. Экскурсияның Ұзақтығы уақыт бойынша, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, бұл процесс 24 сағаттан аспайды, бірақ кәсіби тәжірибеде бұл 45 минуттан 3-4 сағатқа дейінгі уақыт шеңбері.

4. Экскурсияның кеңістіктегі ұзақтығы, экскурсиялық процестің барлық қатысушыларының алдын-ала жасалған маршрут бойынша, бір объектіден екіншісіне, ақпараттық "жолды" құра отырып, көрсету мен әңгімелеудің әдістемелік әдістері арқылы біртұтас тұтастыққа біріктірілген қозғалысы.

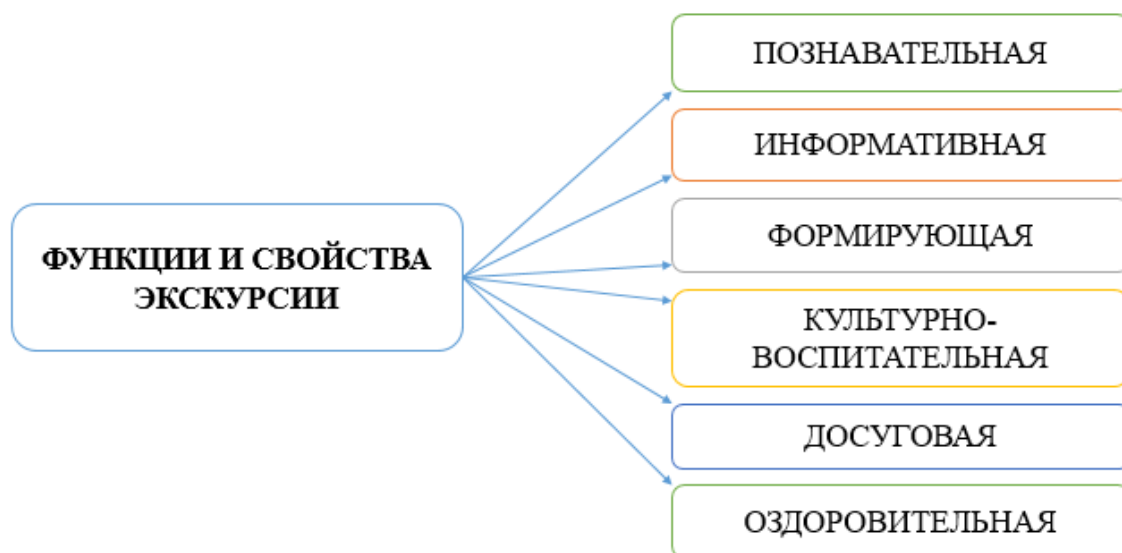
5. Экскурсиялық объектілерді олардың табиғи жағдайында және/немесе жасанды (мұражайда, көрмеде) орналастыру, халықтың қалың бұқарасы арасында көрсету және танымал ету үшін арнайы жасалған. Нақты ереже бар, шоу әрқашан оқиғадан басым болады.

6. Экскурсияның мақсаты, оның міндеттерін шешуде экскурсияның мәні мен мақсатын ашатын әрқашан негізгі тақырып пен ішкі тақырыптар бар.

7. Экскурсияға қатысушылардың (экскурсовод пен экскурсанттардың) іс-әрекетіндегі белсенділік, өйткені экскурсия процесі белсенді және тек біржақты тәртіпте бола алмайды, өйткені экскурсовод көп жағдайда коммуникативті іс-әрекеттің бастамашысы болып табылады, бірақ экскурсовод экскурсиялық қызметті сапалы ұсыну үшін кері байланыс жасауы керек [24, б.50].

Осы Қағидалардың біреуінің болмауы мәдени-танымдық іс-шараны экскурсия деп атауға құқық бермейді. Экскурсия процесінің белгіленген белгілерінен басқа, экскурсияның әр түрінің өзіндік белгілері бар.

Жоғарыда айтылғандарды негізге ала отырып, экскурсоводтау негіздерін терең түсіну Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық нысандарын, әдістері мен құралдарын әзірлеуге мүмкіндік береді. Бұл процестің негізі экскурсияның мақсаттары мен міндеттерін анықтайтын функцияларын зерттеу болып табылады, яғни ғылыми білімді көпшілікке таратуға және адамдардың дүниетанымын қалыптастыруға ықпал ету. Экскурсияның функциялары оның 2-суретте көрсетілген негізгі қасиеттері аясында қарастырылады.



## 2-сурет-экскурсияның негізгі функциялары мен қасиеттері

Ескерту - Автор құрастырған

2-суретте экскурсияның ең жалпы және ерекше функциялары мен қасиеттері тұжырымдалған, олардың әрқайсысы экскурсия процесін құрудың ерекшеліктерін ашады:

- Экскурсияның танымдық функциясы-кәсіби әдістемелік әдістерді қолдана отырып, экскурсовод пен экскурсоводтың экскурсиялық объектінің құралдары арасындағы байланыс процесін құру. Экскурсия нақты белгіленген басымдықтарды пайдалана отырып, объект туралы білімді, көзқарасты және ақпаратты жеткізуге көмектеседі.

- Экскурсияның ақпараттық функциясы-сапалы коммуникация құру құралдары және экскурсанттарда реакцияның болуы арқылы шоу және оқиға объектілері туралы ақпаратты дайындау және беру. Бұл функцияда тыңдаушыларға тікелей әсер ете отырып, көрнекіліктің жоғары дәрежесі ерекше мәнге ие.

- Экскурсияның қалыптастырушы функциясы, онда білім мен қызығушылықтар осы процеске қызығушылық танытқан адамға беріледі, яғни. экскурсия оқу және өзін-өзі тәрбиелеу ретінде анықталуы мүмкін. Сонымен қатар, нұсқаулықта көрсетілген материалдың құрылымдылығы жүйелі болып табылады және адамның рухани қажеттіліктерін толық қанағаттандыруға мүмкіндік береді.

- Экскурсияның мәдени-тәрбиелік функциясы экскурсиялық процестің ерекшелігін ашады, ол экскурсанттардың этикалық, моральдық, эстетикалық қасиеттерін арттыруға бағытталған, сонымен қатар оларды экскурсияның өзі мен экскурсоводтың әрекеті арқылы тәрбиелейді және үйретеді.

- Экскурсияның бос уақыты функциясы бос уақытты ұйымдастыруды білдіреді, ол экскурсанттың ойын-сауығына, танымына және дамуына бағытталған. Бұл үдерісте анимациялық қызмет тарихи деректерді, күрделі

ақпаратты халықтың қалың бұқарасы үшін бейімдейтін танымдық бөлікке интерактивті әсер ету құралы ретінде әрекет етеді.

- Экскурсияның сауықтыру функциясы көбінесе қала маңындағы және жаяу экскурсиялар кезінде, экскурсанттардан олардың еңбек қызметін өтеуге бағытталған физикалық белсенділік қажет болған кезде ашылады, бұл негізінен пассивті, мысалы, кеңседе жұмыс істеу және т.б.

Белгіленген функцияларға сүйене отырып, экскурсияның құрылымы – бос уақытты ұйымдастыру, сауықтыру, таным, рухани, эстетикалық және интеллектуалды даму мақсатында жүзеге асырылатын коммуникация, ақпараттық-танымдық және мәдени-тәрбие процесі құралы ретінде қалыптасады. Экскурсия функциялары келесі принциптерге негізделген: ғылым принципі, идея принципі, теорияның өмірмен байланысы, материалдың сенімділігі мен қол жетімділігі принципі, шындық принципі, ақпараттылық, жүйелілік принципі және т.б. [62].

Экскурсияның негізгі әдісі-білімді белсенді-моторлы игерудің бір түрі болып табылатын экскурсиялық әдіс. Танымның экскурсиялық әдісі-бұл оқыту мен тәрбиелеудің дәстүрлі, педагогикалық әдістерін адамға ақпарат беру процесінің жоғары көрінуімен біріктіретін кешенді әдіс. Бұл экскурсовод құрған жағдайда экскурсант пен объектінің байланысы арқылы білудің белсенді әдісі. Экскурсиялық әдістің мақсаты-оқытудың өзі, яғни белгілі бір білімді беру немесе олардың жүйесі мен тәрбиесі, яғни жан-жақты дамыған тұлға. Бұл ретте, оқу орнынан айырмашылығы оқыту және тәрбиелеу субъектісі ретінде әрекет ететін экскурсия экскурсиялық процестің өзі және оған тартылған барлық адамдар, атап айтқанда экскурсанттар, Экскурсовод және экскурсиялық қызығушылық объектілері арқылы адамға жанама әсер ететіні маңызды сәт болып табылады. Мұның бәрі бізге таным, тәрбие, демалыс, білім беру процестерін ұйымдастырудағы экскурсия әдісінің маңыздылығын түсінуге мүмкіндік береді, яғни.экскурсияның өзі.

Экскурсияларды дамытудың маңызды ерекшелігі-бұл процестің барлық элементтерін және оны қалыптастыратын факторларды уақтылы есепке алу. Сонымен, экскурсия - бұл педагогикалық процесс, бұл адамға жаңа білім беріп, бұрыннан бар идеяларды құрылымдап, сонымен қатар экскурсанттың моральдық және эстетикалық дамуына ықпал етуі керек дегенді білдіреді. Экскурсия таным процесі ретінде субъектілердің де (экскурсовод пен экскурсоводтың) да, объектінің де (ескерткіш, ғимарат, көрнекті орын және т.б.) пәндік-сенсорлық, практикалық қызметі болып табылады.

Кәсіби қызмет тәжірибесі көрсеткендей, логика экскурсия процесінің ажырамас бөлігі болып табылады, логикалық тізбекті құру экскурсияны сапалы дайындауға және жүзеге асыруға мүмкіндік береді, ақпарат нақты және белгілі бір түрде аудиторияға жеткізіледі [63]. Барлық экскурсиялық техника, оның формалары, құралдары мен түрлері логиканың заңдары мен талаптарын ескере отырып жасалған, экскурсияның хронологиясы мен үйлесімділігі, сондай-ақ материалды әртүрлі жіктеу формаларында игеру деңгейі оларға байланысты.

Экскурсияларды әртүрлі санаттарға бөлу экскурсиялық қызмет көрсетуді, экскурсияны қалыптастыру мен іске асырудың әртүрлі кезеңдеріндегі

экскурсоводтың жұмысын, экскурсанттармен жұмыс істеу процесінде, экскурсиялық қызметтерді ұсыну және экскурсиялық өнімді жылжыту бойынша жарнамалық қызметті жақсы ұйымдастыру үшін жағдай жасайды. Экскурсияларды жіктеу мәселелерін экскурсия ісінің қалыптасуы барысында экскурсия ғалымдары иеленді. Бұл мәселені шешудің алғашқы талпыныстары В.А. Герда (XX ғасырдың 20-жылдары), олар маманға экскурсияны дамытуға және дайындауға көмектесетін негізгі белгілері бойынша экскурсияларды топтарға және топшаларға бөлу нұсқаларын ұсынды. Нақтырақ және егжей-тегжейлі классификацияны Б.Е. Райков экскурсияларды өткізудің түрлері мен әдістерін анықтай отырып, нақты материалға және экскурсияның әдістемелік құрылысына негізделген классификацияны жүргізу. Сонымен, ол экскурсияларды бөлуге болатын негізгі позицияларды анықтады, атап айтқанда: мазмұны, көлемі, өткізу әдісі, логикалық құрылысы, ұзақтығы, қатысушылардың құрамы. Сонымен қатар, позициялардың әрқайсысы топтарға бөлінді: мазмұны бойынша: жаратылыстану-географиялық, гуманитарлық, өндірістік; көлемі бойынша: белгілі бір тақырыпқа, бірнеше жақын тақырыптарға, интеграцияланған немесе кешенді экскурсияларға; өткізу әдісі бойынша: зерттеу экскурсиялары, иллюстрациялық немесе демонстрациялық экскурсиялар; логикалық құрылысы бойынша: аналитикалық, синтетикалық; ұзақтығы бойынша: бір сабақты, бір күндік, көп күндік немесе алыс; қатысушылар құрамы бойынша: мектеп, мектепке дейінгі және мектептен тыс [21, б.25].

Бұл классификация XX ғасырдың 20-30 жылдарында кең таралды және экскурсияның мектеп тәрбиесі мен даму әдісі ретіндегі ерекшелігін толық көрсетті. Кейіннен, Б. В. Емьянов қолда бар әзірлемелерді кеңейтті және жетілдірді, бұл оның жіктелуі пысықталды және біздің зерттеуіміздің негізін қалады (3-сурет) [24, б.52].

Көптеген экскурсиялық ғалымдар Б. В. Емьяновтың экскурсияларының классификациясын нақтылауға тырысты, бірақ соңғы жылдары ғана айтарлықтай түзетулер енгізуге мүмкіндік туды. Қазіргі уақытта ақпараттық технологиялардың кең таралуы адам өмірінің барлық салаларына, соның ішінде экскурсиялық қызметке де әсер етті. Экскурсиялар-квесттер, интерактивті экскурсиялар, QR-кодтар, онлайн-экскурсиялар және т. б. сияқты инновациялық нысандар пайда болды, сондай-ақ экскурсиялар экскурсовод пен экскурсанттар арасындағы тікелей байланыс шеңберінен шығып, жаңа ақпараттық технологиялар, смартфондар, арнайы қосымшалар және т. б. арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.



3-сурет-экскурсиялардың жіктелуі

Ескерту - автор дереккөз негізінде құрастырған [24, б. 52]

3-суретке сәйкес экскурсияның (экскурсиялық нысандардың) заманауи классификациясы "интерактивті" ұғымымен кеңейтілді, өйткені ол интегралды және экскурсиялық қызмет көрсетудің барлық инновациялық түрлерін біріктіреді. Әр топ өзінің функционалдық формаларын кеңейтті және/немесе өзгертті, бұл осы классификацияны жасау кезінде ескерілді.

1. Экскурсиялардың негізгі бөлінуі олардың белгілі бір дәрежеде өзара байланысты сипаттамаларының принципі бойынша жүреді. Сонымен, экскурсиялар бөлінеді:

Мазмұны бойынша-шолу және тақырыптық, яғни экскурсия қандай бағыт пен тақырыпқа байланысты болады, маршрутты құру үшін объектілерді таңдау, экскурсияға бақылау және жеке мәтін құрылады, көрсетудің әдістемелік әдістерін таңдау, әңгіме, зейінді белсендіру, әсер етудің психологиялық әдістері және т. б. Сонымен, экскурсиялық экскурсиялар көп қараңғы, оларда бірнеше ішкі тақырыптар "тоғысуы" мүмкін, бірақ тақырыптар органикалық түрде өзгертін бірыңғай "сюжеттің" болуы тек логикалық өткелдер болған жағдайда ғана мүмкін болады – "көпірлер", олар қарапайым және қол жетімді түрде экскурсанттарды маршруттағы келесі объектілерге дайындай алады. Көбінесе бұл дамудың негізгі кезеңдері, маңызды оқиғалар мен айрықша ерекшеліктері туралы жалпы ақпарат беретін кең хронологиялық шеңберді қамтитын қалалық экскурсия. Елдік экскурсия да, аралас экскурсия да болуы мүмкін, егер маршрут қала шегінде де, одан тыс жерлерде де жүрсе, кейбір елдерде бұл әкімшілік бөліністің ерекшеліктеріне байланысты. Тақырыптық экскурсиялар тар бағытты болып табылады және экскурсоводтан экскурсия тақырыбын толық түсінуді, сондай-ақ экскурсияның бақылау және жеке мәтінінен әлдеқайда жоғары білімді талап етеді. Олар: тарихи (тарихи-өлкетану,

археологиялық, этнографиялық, әскери-тарихи, тарихи мұражайларға экскурсиялар, көрнекті тұлғалардың өмірі мен қызметі және т. б. белгілі хронологиялық шеңберді, кезеңді, оқиғаны, тұлғаны және т. б. ашады. белгілі бір аумақпен, құрылыспен, көрнекті орынмен байланысты), табиғаттану (экологиялық, рельефтің, флора мен фаунаның, аймақтың геологиясы мен геоморфологиясының табиғи ерекшеліктері тұрғысынан аумақтың алуан түрлілігін тануға бағытталған, тұрақты даму мақсаттарын жүзеге асыратын және экскурсанттарға экологиялық акцияларға қатысуға мүмкіндік беретін экологиялық экскурсиялар ерекше танымал болды), сәулет және қала құрылысы (бұл белгілі бір стильде көрсетілген белгілі бір сәулет нысандарына экскурсиялар, ), өнертану (театр және көркем өнердің, музыканың және т. б. ерекшеліктерін ашуға мүмкіндік береді), әдеби (әдеби-көркем, өмірбаяндық және т. б.), өндірістік (өндірістік-экономикалық және өндірістік), діни (поли - және моно-конфессиялық және зайырлы мемлекеттерде де өзекті), біріктірілген (тақырыптық экскурсиялардың барлық дерлік бағыттарын бір-бірімен біріктіруге болады, осылайша өзіндік ынтымақтастық процесі қызықты экскурсия өнімін жасауға мүмкіндік береді) [24, б.53].

2. Қатысушылардың құрамы мен саны бойынша экскурсиялар экскурсиялық қызметті тұтынушы кім екенін түсіну үшін бөлінеді (жасы, кәсібі, тұрғылықты жері, оның жеке ерекшеліктері, мысалы, қызығушылық, бейімділік, өкілдік және т. б.), бұл бір адам (жеке) немесе 15 (топтық), мұндай мәліметтер экскурсияны дайындау процесіне айтарлықтай әсер етеді, оны жүргізу стилі, оқиғаны құру ерекшеліктері және көрсету объектілерін таңдау және т. б. [24, б. 55].

Экскурсия өткізілетін орын бойынша әкімшілік бөлініс бойынша (қала, облыс, кент және т.б.), экскурсиялық процестерге қарамастан негізгі қызмет жүзеге асырылуы мүмкін өндіріс, мәдениет, табиғат объектілеріне, сондай-ақ бірнеше орындарды біріктіретін кешенді объектілерге жіктеледі [24, б.56].

3. Саяхат әдісі бойынша экскурсиялар толығымен жаяу жүргіншілерге арналған немесе әртүрлі көліктерді (жер үсті, су, ауа, аралас) қолдана алады, бірақ көбінесе оларды егжей-тегжейлі зерттеу мақсатында белгілі бір объектілерге шығу жолдары (жаяу жүргіншілер бөліктері) бар көлікте қозғалу кезінде аралас тәсіл қолданылады.

4. Ұзақтығы бойынша, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, экскурсияның ұзақтығы 24 сағаттан аспауы тиіс және түнеуді көздемейді, дегенмен халықаралық тәжірибеде бөлімше бар, мысалы, классикалық қалалық экскурсия 2.5 – 4 сағат, жаяу жүргіншілерге арналған экскурсия 45 минуттан бірнеше сағатқа дейін созылады, сонымен қатар даулы ұстаным бар қысқа мерзімді турлар бойынша (1- 4 күн) қызметтің негізгі түрі сервистің басқа элементтерімен (тұру, тамақтану және т.б.) біріктірілген экскурсиялық қызметтерді ұсыну болып табылса, сонымен бірге, егер экскурсияның жалпы хронометражы 24 сағаттан аз болса, мұндай тур экскурсиялық болуы мүмкін бе, ашық сұрақ.

5. Өткізу формасы бойынша экскурсияларды жіктеуге болады: стандартты (классикалық) және инновациялық әдістердің элементтерімен

интерактивті, сонымен қатар экскурсия-жаппай, серуендеу, концерт, әңгіме, спектакль, экскурсия-жарнама, және, әрине, оқу экскурсиясы (экскурсия-сабақ, дәріс, сынақ, кеңес беру, демонстрация және т. б.) [24, б.58].

Экскурсияларды белгілі бір топтарға жіктеу шартты болып табылады, өйткені әр экскурсовод өз жүйесін ұсына алады, сонымен бірге бұл тәжірибешілер мен экскурсиялық ғалымдар үшін өте маңызды процесс, өйткені жіктеу бірліктерін анықтаудың анықтығы экскурсиялық қызмет көрсету процесін жеңілдетеді, дайындайды және жүзеге асырады.оны тиімдірек етеді.

Экскурсияның тақырыбы мен тақырыбын анықтау-бұл өте күрделі және көп қырлы процесс, көбінесе тақырып ("жазықтық", ақпараттық сала, экскурсия қалыптасатын тақырыптардың жиынтығы мен шеңбері) жоспарлау және құру кезінде анықталады, ал тақырып ("негізге алынған нәрсе") үкі процесінде қорытынды көрініске ие болады немесе экскурсияны әзірлеу аяқталғаннан кейін.

Тақырып бүкіл экскурсияның ерекшелігін, негізгі идеясын нақты көрсетуі керек, сонымен қатар келесідей нұсқауларды қамтуы керек: бұл шығарма қандай құбылыстар шеңберіне арналған; автор назар аударуға тырысады; бұл орталық-қалыптастырушы компонент және т. б. экскурсияның тақырыбы мен идеясы (идеясы) идеялық-тақырыптық негізді құрайды, ол әр түрлі көрсету және әңгімелеу объектілерін, Нұсқаулық материалын, әдістемелік әдістерді және т. б. біріктіреді. экскурсияның құрамын (кіші тақырыптардың орналасуы, реттілігі мен арақатынасы, негізгі мәселелер, кіріспе және қорытынды) және оның композициялық орталығын анықтайтын біртұтас тұтастықта.

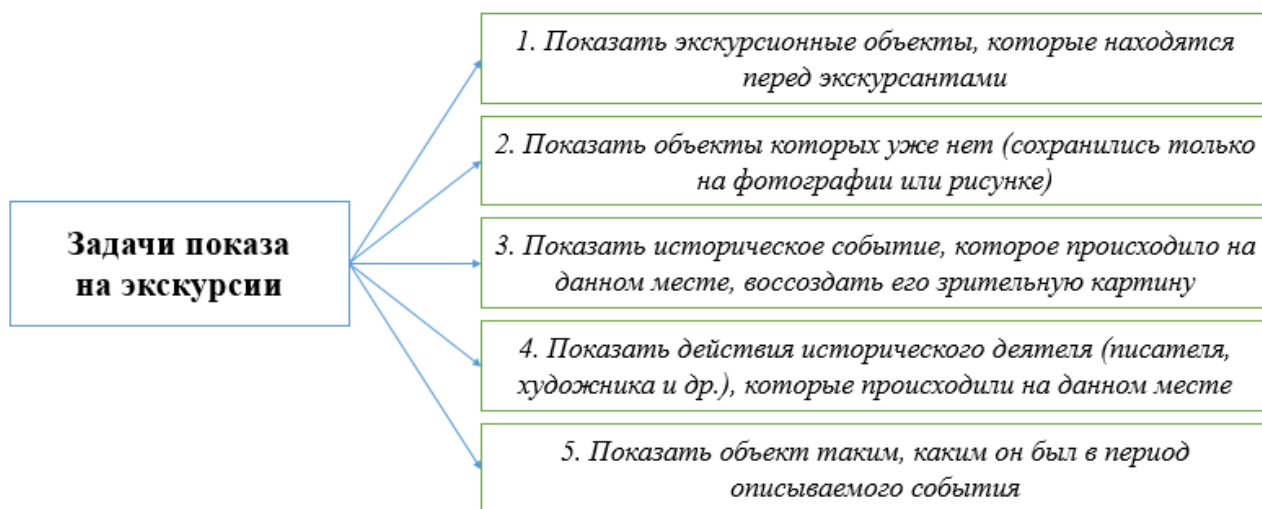
Жаңа экскурсияны дайындау технологиясы дәл және шығармашылық процесс, ол үш негізгі кезеңнен өтеді: алдын – ала жұмыс, экскурсияның өзін тікелей дамыту, соңғы кезең-маршруттағы экскурсияны қабылдау. Алғаш рет "экскурсияны дайындау кезеңдері" ұғымы 1976 жылы қолданысқа енгізілді.

Содан кейін он бес кезең аталды:

1. Экскурсияның мақсаты мен міндеттерін анықтау.
2. Тақырыпты таңдау.
3. Әдебиеттерді іріктеу және библиографияны құрастыру.
4. Экскурсиялық материалдың көздерін анықтау. Тақырып бойынша мұражайлардың экспозициялары мен қорларымен танысу.
5. Экскурсиялық нысандарды іріктеу және зерттеу.
6. Экскурсия маршрутын құру.
7. Маршрутты айналып өту немесе айналып өту.
8. Экскурсияның бақылау мәтінін дайындау.
9. "Экскурсовод портфелін" жинақтау.
10. Экскурсияның әдістемелік әдістерін анықтау.
11. Экскурсия жүргізу техникасын анықтау.
12. Әдістемелік әзірleme жасау.
13. Жеке мәтіндерді құрастыру.
14. Экскурсияны қабылдау (тапсыру).
15. Турды бекіту [64].

Экскурсияларды дамыту, олардың санын көбейту экскурсиялық қызмет көрсету нарығында бәсекелестікті қалыптастыру кезінде қажет, мұнда тек дәстүрлі ғана емес, сонымен қатар басым процесті жүзеге асыруға бағытталған инновациялық әдістер мен формалар қолданылуы керек – қалыптасқан маршруттағы экскурсоводтың әңгімесімен толықтырылған объектіні көрсету.

Экскурсияда көрсету экскурсоводпен берілген белгілі бір ретпен көрнекі ақпаратты алу мақсатында табиғи немесе арнайы жасалған ортада экскурсиялық қызығушылық объектісімен экскурсиялық қызығушылық объектісімен танысудың көрнекі тәсілі болып табылады. Бұл жай ғана пассивті ойлау емес, бұл білікті маманның (экскурсоводтың) жетекшілігімен мұқият тексеру. Экскурсияда көрсету міндеттері 4-суретте көрсетілген.



4-сурет – Экскурсияда көрсету тапсырмалары

Ескерту - Дереккөзге сүйене отырып автор құрастырған [24, б.78]

- 4-суретке сүйене отырып, экскурсияда басым процесс ретінде көрсетудің негізгі міндеттері:

- Экскурсанттардың алдында тұрған экскурсиялық объектілерді көрсету, яғни объектінің көрнекі компоненттерінің бағытына, оның жалпы жоспарына егжей-тегжейлі әсер ету.

- Іс жүзінде жоқ объектілерді көрсету, бірақ визуалды түсіну кезінде мүмкін болатын құжаттық дәлелдер бар, олар иллюстрациялар, қағаз немесе сандық ақпарат құралдарындағы фотосуреттер және т. б.

- Көрсетілім орнында болған тарихи оқиғаны көрсету, оны қайталау мүмкін емес, бірақ мұрағаттық фотосуреттер мен киноқұжаттар түріндегі көрнекі толықтыру экскурсияға қатысушылардың сұраныстарын жеткілікті түрде қанағаттандыра алады.

- Экскурсияның бүкіл идеясын түсіну және визуалды материалға негізделген түсіну үшін осы жерде болған тарихи қайраткердің (жазушы, суретші және т.б.) іс-әрекеттерін көрсету.

- Нысанды сипатталған оқиға кезінде қалай болғанын көрсету, өйткені ол тарихи түрде өзгеруі, қайта құрылуы және т.б. болуы мүмкін, сол арқылы бар көрнекі көріністі фотосуреттер, картиналар, суреттер және т. б. түріндегі сенімді иллюстрациялық ақпаратпен толықтыра алады. [24, б.78].

UNWTO WFTGA «5 W + H» халықаралық әдістемесі экскурсияда қабылдаудың тиімділігін арттыруға бағытталған дәйекті әрекеттерді басшылықтан талап етеді, ол үшін көрсету кезінде 6 сұраққа жауап беру қажет: What? - Экскурсанттар не көреді, олардың алдында не тұр? Where? - Нысан қайда орналасқан? When? - Нысан қашан құрылды және немесе ашылды? Who? - Нысанды кім салған, жасаған, ашқан және/немесе дамытуға қатысқан? Why? - Неге, қандай оқиғаға байланысты объект құрылды/ашылды? How? - Нысан қалай құрылды/ашылды?

Бұл сұрақтар экскурсант жалпылау мен қорытындыға әкелетін әсерді жоспарлы түрде ала алатын нақты көрсету кезеңдерін қалыптастыруға мүмкіндік береді (5-сурет).



5-сурет-Шоудың негізгі кезеңдері

Ескерту - автор дереккөз негізінде құрастырған [3, б.45]

Сонымен, 5-суретте біз экскурсант экскурсиядағы объект туралы өзінің қабылдауын қалай қалыптастыратынын толық түсіне аламыз. Көрсетілім кезінде осы қадамдарды қолдану, біріншіден, көрерменді таным процесіне "дайындауға", екіншіден, қорытынды мен жалпылауға әкелетін әсер деңгейін біртіндеп арттыруға мүмкіндік береді. Бұл, шын мәнінде, екі жақты процесс, мұнда экскурсоводтың қатысушыларға объектіні "көруге" және көрнекі қатардағы барлық қажетті заттарды оқшаулауға бағытталған белсенді

әрекеттері экскурсанттардың белсенді әрекеттерімен үйлеседі (бақылау, зерттеу, экскурсиялық объектіні зерттеу).

Сонымен бірге экскурсоводтың жұмысы экскурсанттарға олардың алдында не тұрғанын көруге және түсінуге көмектеседі, бұл әрекеттерді бөлуге болады:

- *бағдарлау (объектінің бөліктері мен бөліктеріне);*
- *бағыттауыштар (белгілі бір объектіге);*
- *ұсынушылар (салыстыру объект бұрын көргендермен);*
- *түсіндіру (оларды тереңірек түсіну мақсатында көрсету объектісінің ерекшеліктері);*
- *бөлгіштер (қоршаған ортадан объект);*
- *ұсыныс (өз бақылауларына сүйене отырып қорытынды жасау).*

Экскурсияда көрнекі негізде көрсетілудің тән ерекшеліктері: белсенділік, логикалық дәйектілік, маңыздылығы басым, рөлді, сюжетті және парадоксалдылықты анықтайды, бұл қатысушылар олардың алдында не тұрғанын көбірек көреді, өйткені оқиғаның әдістемелік әдістерін меңгерген экскурсовод қабылдау деңгейіне әсер ете алады экскурсанттар, ауызша әдістер мен әдістер арқылы. Көрсетудің әдістемелік әдістері: алдын ала қарау, панорамалық көрсетуді қабылдау, визуалды қайта құруды қабылдау, визуалды монтажды қабылдау, оқиғаларды оқшаулауды қабылдау, абстракциялауды қабылдау, визуалды салыстыруды қабылдау, интеграцияны қабылдау (қалпына келтіру, толықтыру), визуалды ұқсастықты қабылдау, ассоциацияларды қабылдау, зейінді ауыстыруды қабылдау, қозғалысты әдістемелік қабылдау, мемориалдық тақтаны көрсету және т. б. Экскурсия - бұл органикалық үйлесім, сауатты құрылған визуалды қатар және экскурсияның дайындалған бақылау және жеке мәтіні. Әңгіме-бұл экскурсияның ауызша бөлігі, онда аймақ, шоу объектілері, тарихи оқиғалар, тұлғалар және т. б. туралы нақты және бейнелі ақпарат бар.

Көптеген ғалымдар, практиктер, экскурсанттар көптеген «жаңадан» гидтер, сондай-ақ экскурсиялық процеске қатысушылар экскурсияға әсерлі оқиға ретінде қарайды, ал ауызша пікірлер оған ауыртпалық түсіреді, ал Б.Е. Райков «экскурсия кезіндегі ұзақ теориялық түсініктемелер қажет емес, өйткені олар оны құрғатып, қарапайым лекцияға айналдырады...» [44, б.9]. Н.А. Гейнике тақырыпты зерттеу кезінде әңгіменің мағынасын асыра сілтеу, экскурсияда ауызша материалдың басым болуы оны маңызды артықшылықтардан айырады деп сенді. Экскурсоводтың жиі кездесетін қателігі-ол экскурсиялық материалды көрсетпейді, ол туралы әңгімелейді, яғни экскурсияны иллюстрациялары бар дәріске айналдырып, экскурсанттардың өзіндік жұмысын сөндіреді [65].

Экскурсиядағы оқиғаның басты рөлі-көрнекі бейнені қалпына келтіруге көмектесу, яғни импровизация емес дайындалған мәтіннің көмегімен шоуды толықтыру. Әңгімеге қойылатын талаптар – тақырыптық, нақтылық, байланыс, логика, қысқалық, сенімділік, презентация тілінің қол жетімділігі, пайымдаудың толықтығы, көрсетіліммен байланыс, ғылыми.

Экскурсиядағы оқиғаның ерекшеліктері:

1. Оқиғаның топтың қозғалыс жылдамдығына тәуелділігі;

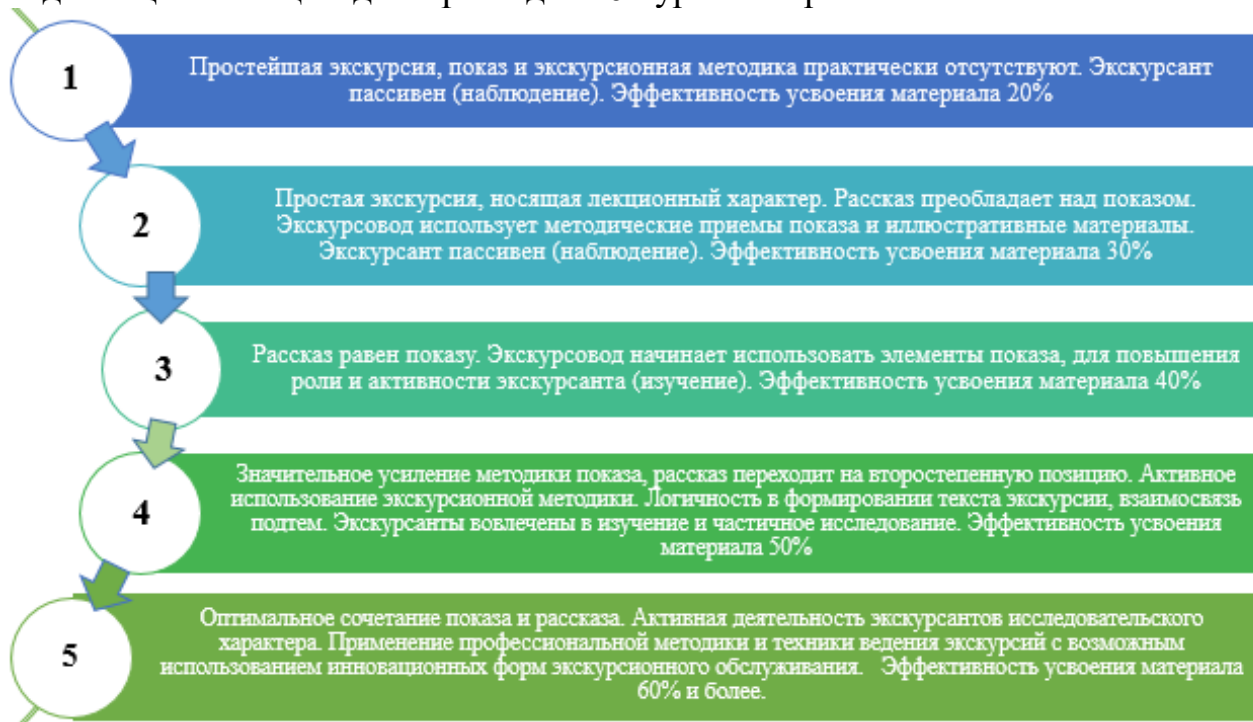
2. Оқиганың көрсетілімге бағынуы;
3. Әңгімеде көрнекі дәлелдерді қолдану;
4. Оқиганың атаулылығы (экскурсанттар бақылайтын объектілерге байланыстыру);
5. Экскурсиялық оқиганың ерекшелігі;
6. Әңгіменің растаушы сипаты [66].

Көрсетудің әдістемелік әдістерін екі санатқа бөлуге болады. Біріншісі, әңгіме формасына байланысты әдістерді біріктіреді (анықтама, сипаттама, репортаж, дәйексөз). Бұл топтың әдістері экскурсанттарға әңгіменің мазмұнын жеткізу міндетін орындайды, ақпараттың қалыптасуына, оны ұйымдастыруға, есте сақтауға, сақтауға және экскурсанттардың жадында жаңғыртуға ықпал етеді.

Екіншісі, сипаттау, түсіндіру, жауап сұрақтары, куәгерлерге сілтемелер, тапсырмалар, ауызша монтаж, серіктестік, индукция және шегеру әдістерін біріктіреді. Бұл топтың әдістері оқиғалардың сыртқы көрінісін, нақты кейіпкерлердің әрекеттерін бейнелейді. Экскурсия екі негізгі элементті, әңгіме мен көрсетілімді біріктіруі керек, олардың арақатынасы экскурсияның тақырыбына және экскурсоводтың шеберлігіне, аудиторияға, объектілердің сипаты мен ақпараттық қанықтылығына, олардың сақталу дәрежесіне және т.б. байланысты.

Экскурсияның қалыптасу процесін әңгіме мен шоу арасындағы пропорциялардың өзгеруінен, экскурсанттардың өсіп келе жатқан қатысуынан және олар алған ақпарат мөлшерінен байқауға болады.

Экскурсиялық ғалым Б.В. Емьянов көрсетілім рөлінің өсу деңгейлерінің кестесін құрды, ол біз жасаған экскурсия сапасын өзгертудің деңгейлік моделінің негізін қалады. Бұл модель 6-суретте көрсетілген.



6-сурет-Сапа трансформациясының деңгейлі моделі

Ескерту - автор дереккөз негізінде құрастырған [3, б.56]

6-суретте көрсетілген кезеңдердің әрқайсысы экскурсоводтың сапасын жақсартудың өзіндік процесі болып табылады. Егер бірінші деңгейде экскурсияның сынақ нұсқасы, оның қарапайым түрі болса, онда алтыншы деңгей экскурсоводтың өте жоғары кәсібилігі мен құзыреттілігімен, сондай-ақ толық қатысуымен сипатталады. Кез – келген экскурсия – бұл үш негізгі қатысушыны біріктіретін күрделі және мультифункционалды процесс: экскурсовод – танымдық белсенділіктің бастамашысы ретінде, экскурсиялық объект-ақпараттық және визуалды әсер ету құралы ретінде, экскурсовод-экскурсиялық қызметті тұтынушы ретінде.

Экскурсияның барлық қатысушылары арасындағы өзара іс-қимыл классикалық "Үшбұрыш" сияқты болуы мүмкін, мұнда барлық субъектілер мен объектілер бір-біріне динамикалық тәуелділікте болады (7-сурет), бұл байланыстың маңыздылығын экскурсияны дамытудың классикалық және инновациялық тәсілдері көрсетеді.



7-сурет-Классикалық "triangle" экскурсиялары

Ескерту-автор дереккөз негізінде құрастырған [9]

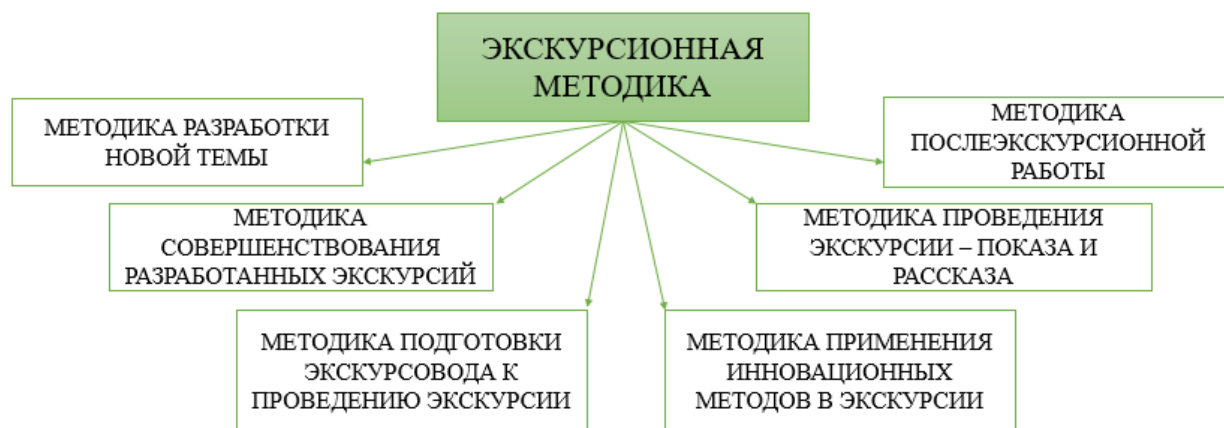
7-суретте осы процестің субъектілері мен объектілері арасындағы тұрақты, тікелей және кері әрекетті анықтайтын классикалық "triangle" экскурсиясы көрсетілген:

- *Экскурсовод* экскурсияға арналған дисплей объектілерін таңдайды, ал объект экскурсияның мәтінін (әңгімесін) құруға айтарлықтай әсер етеді.
- *Экскурсия объектісі* экскурсантқа әсер етудің көрнекі құралы болып табылады, ал экскурсант объектіні жоспарлы түрде зерттейді.
- *Экскурсант*, экскурсиялық өнімді құрайтын оның сұраныстары, гид, гид, әңгіме арқылы жүзеге асырады, экскурсанттың қабылдауына әсер етеді, оның «кері байланысын», кері байланысын береді.

Мұндай қарым-қатынас экскурсияны іске асыру сапасына айтарлықтай әсер етуге, экскурсиялық қызметтерді ұсыну процесін жақсартуға және туризм нарығы үшін бәсекеге қабілетті экскурсиялық ұсынысты дайындауға мүмкіндік

береді. Оның негізінде экскурсиялық істің теориялық және әдіснамалық негіздері нақты анықталуы керек, өйткені экскурсиялық әдіс-бұл экскурсоводтың қызметін ретке келтіру процесін жетілдіретін механизм.

Экскурсия әдістемесі келесі сұрақтарға жауап береді: экскурсияны дайындау мен өткізудің мақсаттары мен міндеттері қандай? Экскурсияда қандай ақпараттық мазмұн болуы керек? Экскурсияны қалай өткізуге болады? Экскурсанттардың назарын қалай күшейтуге, белсендіруге және сақтауға болады? Ол 8-суретте көрсетілген бірнеше, тәуелсіз және өзара байланысты бөліктерден тұрады.



8-сурет-Экскурсиялық әдістемені саралау

Ескерту-автор дереккөз негізінде құрастырған [67]

8-суретте көрсетілген экскурсиялық әдістемені саралау экскурсия – бұл мазмұнның, құралдардың, формалардың және аудиторияға әсер етудің нақты әдісінің-экскурсиялық әдістің диалектикалық бірлігі.

Аталған бөліктердің жиынтығы ретінде экскурсиялық техниканың экскурсия түрлеріне (қалалық, елдік, өндірістік, мұражай) және әр тақырыпқа қатысты өзіндік ерекшеліктері бар. Әдістеме бүкіл экскурсиялық процеске нақты талаптар қояды: логикалық дәйектілік, білімді игерудің үздіксіздігі, материалды қабылдау ерекшеліктері, ішкі тақырыптардың, мақсаттар мен міндеттердің бірлігі, көрсету мен әңгіменің арақатынасы, эмоционалдылық. Мұның бәрі экскурсияны дайындауға бағытталған-экскурсиялық қызмет көрсету өнімі ретінде [67].

Бұл термин - "экскурсиялық қызмет көрсету" қазіргі уақытта нақтылауды қажет етеді, өйткені әртүрлі дереккөздерде трактаттардың толық емес, кейде шындыққа сәйкес келмейді. Сонымен, бұл термин әртүрлі елдердің нормативтік-құқықтық құжаттарында да, ғылыми-зерттеу және оқу әдебиеттерінде де ұсынылған. Мысал ретінде төменде келтірілген кейбір ТКК елдерінің "туризм туралы" заңдарынан үзінділер қолданылуы мүмкін.

Қазақстандағы туристік және экскурсиялық қызметті реттеудің негізгі актісі 2001 жылғы 13 маусымдағы №211-II Заң болып табылады. "Қазақстан

Республикасындағы туристік қызмет туралы", онда" экскурсиялық қызмет — бұл туристерді орналастыру (түнеу) бойынша қызметтерді көздемейтін және жиырма төрт сағаттан аспайтын кезеңді қамтитын уақытша болатын елде (жерде) танымдық мақсатта туристік ресурстарға баруды ұйымдастыру жөніндегі кәсіпкерлік қызмет " терминіне нақты түсінік беріледі [1].

Ресей Федерациясында экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы үйлестіруші және реттеуші рөлді ГОСТ 28681.0-90 туристік-экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы стандарттау атқарады. "Туристік-экскурсиялық қызмет көрсету" — бұл тұрғындар мен шетелдік азаматтардың туристік және экскурсиялық қызметтерге деген қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған кәсіпорындар мен ұйымдардың қызметі, ал "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету сапасының деңгейі" - сапа көрсеткіштерінің нақты мәндерін стандарттарда белгіленген көрсеткіштермен салыстыруға негізделген қызмет көрсету сапасының салыстырмалы сипаттамасы [68].

Өзбекстан Республикасында "туризм туралы" Өзбекстан Республикасының 1999 жылғы 20 тамыздағы № 830-і Заңы (жаңа редакцияда-Өзбекстан Республикасының 06.04.2006 ж. № зру-31, 18.04.2018 ж. № зру-476 заңдары) қолданылады, онда " экскурсиялық қызмет-24-тен аспайтын экскурсияларды ұйымдастыру бойынша туристік қызметтің элементі Мәдени мұра объектілерімен және басқа да объектілермен танысу мақсатында алдын ала жасалған маршруттар бойынша экскурсоводтың сүйемелдеуімен " [69].

Қырғыз Республикасының 1999 жылғы 25 наурыздағы №34 "туризм туралы" Заңында экскурсиялық қызмет "табиғатпен, тарих және мәдениет ескерткіштерімен, мұражайлармен және т.б. танысу мақсатында алдын ала жасалған маршруттар бойынша маман - экскурсоводтың сүйемелдеуімен 24 сағатқа дейінгі мерзімге саяхаттарды ұйымдастыру жөніндегі қызмет" ретінде ұсынылған [70].

Әзірбайжан Республикасының 1999 жылғы 4 маусымдағы № 674-IQ "туризм туралы "Заңына сәйкес," экскурсиялық қызмет-туроператордың 24 сағаттан аспайтын және туристерді орналастыру (түнеу) жөніндегі қызметтерді көздемейтін туристік өнімді қалыптастыру, іске қосу және сату жөніндегі қызметі" [71].

Көптеген ғалымдар ұқсас терминологияны ұсынады, сондықтан В.А. Кварталнов, В.С. Сенин және Г.П. Долженко [72] терминге іс жүзінде бірдей түсінік береді: "экскурсиялық қызмет-бұл адамның рухани және адамгершілік құндылықтармен танысу қажеттіліктерін қанағаттандыратын экскурсиялық қызметтерді ұйымдастыру және көрсету, білімді жинақтау, оның ішінде кәсіби, сонымен қатар кәсіби, объектіні, әдістер мен таным құралдарын еркін таңдау режимі".

Мұндай анықтама сыйымды және экскурсиялық қызмет көрсетудің заманауи стандарттарын қалыптастыру туралы түсінік береді. Н. И. Кабушкин мен А. П. Дурович дәл осындай анықтамамен келіседі. Ұйымдастырылған демалыс жүйесінің туристік-экскурсиялық кәсіпорындары қызметінің нәтижесі ретінде экскурсиялық қызмет көрсетуді қарастыра отырып, олар экскурсиялық қызмет көрсету міндеттерінің кешені тарихи, мәдени, табиғи және басқа да

объектілерді аралай отырып, демалысты, сапарларды және саяхаттарды ұйымдастыруды қамтитынын білдіреді. Мұнда экскурсанттардың қажеттіліктерін қанағаттандыру экскурсиялық қызмет көрсету нысандарының сандық және сапалық үйлесіміне тікелей байланысты болады. Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың әрбір нысаны — нақты мақсаты бар бағытталған іс-қимылдар жиынтығы-экскурсанттардың сұраныстары мен қажеттіліктерін қанағаттандыру [73].

Е.Н. Карчевская экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыруда халықтың әртүрлі топтарының сұраныстарын, мүдделері мен ерекшеліктерін ескере отырып, экскурсияларды дайындауды және өткізуді талап ететін сараланған тәсіл маңызды рөл атқаратынын атап өтті. Халықпен экскурсиялық жұмыстың сапасы экскурсияларды ұйымдастыру, дайындау және өткізу мазмұны мен әдістемесіне дұрыс сараланған тәсілге байланысты [74].

Туризм туралы заңнамалық актілерде көптеген елдерде "экскурсиялық қызмет көрсету" термині де кездеседі: экскурсиялық қызмет көрсету-туристік қызмет субъектілерінің, сондай-ақ басқа заңды тұлғалардың, жеке тұлғалардың, соның ішінде жеке кәсіпкерлердің экскурсияларды дайындау, ұйымдастыру және өткізу жөніндегі қызметі [75].

Көптеген экскурсовод ғалымдары "экскурсиялық қызмет көрсету" терминін тікелей "экскурсиялық қызмет көрсету" дегенді білдіреді, бұл анықтамалар негізінен синонимді және бірін-бірі толықтырады. Сонымен, Қазақстан Республикасының экскурсиялану бойынша жетекші мамандары "экскурсиялық қызмет – бұл туристердің (экскурсанттардың) танымдық мүдделерін қанағаттандыру жөніндегі туристік қызмет, оған экскурсиялық қызмет көрсету бағдарламаларын немесе жекелеген экскурсияларды әзірлеу мен енгізу, сондай-ақ оларды ұйымдастыру кіреді" деп санайды [76].

Осылайша, "экскурсиялық қызмет" және "экскурсиялық қызмет" анықтамаларын синонимдік ұғымдар ретінде айтуға болады. Әрине, "экскурсиялық қызмет" терминінің барлық компоненттерін көрсететін көптеген анықтамалар бар. 2-кестеде қазіргі заманғы "экскурсиялық қызмет көрсету"терминін нақтылауға негіз болған ғылыми-зерттеу және оқу әдебиеттерінде кездесетін ең көп таралған анықтамалар келтірілген.

2-кестеде жоғарыда айтылғандарға сәйкес, біз "экскурсиялық қызмет" терминінің қалыптасуы салыстырмалы түрде жақында басталды деген қорытынды жасауға болады. Көптеген ғалымдар бұл анықтаманы экскурсиялар мен экскурсиялық қызметті жалпы белгілеу үшін қолдана бастады, ал термин оны туризм индустриясының кәсіби саласына енгізу үшін нақтылауды қажет етеді.

Экскурсиялық қызметті ұйымдастыру гид жұмысының барлық аспектілерін, экскурсияның бағыты мен мәтінін құруды, гидтерді/экскурсоводтарды дайындау мен біліктілігін арттыруды қамтиды. Гид/экскурсовод бірінші кезекте өз елінің елшісі, туризм объектісі болғандықтан. Олар көбінесе шет мемлекетте болған кезде жергілікті тұрғындардан келген туристердің жалғыз байланыс нүктелері болып табылады [4, б.50].

Құнды білім беру және туризм нысандары туралы айту арқылы гидтер/гидтер туристерге мәңгі есте қалатын керемет естеліктер қалдырады. Олар саяхатшылардың мінез-құлқына және ел туралы пікірлеріне әсер етеді.

2-кесте - "Экскурсиялық қызмет көрсету" терминін салыстырмалы талдау

| Ғалымдар                                             | Терминнің анықтамасы                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Курило Л.В.,<br>Смирнова Е.В.                        | Экскурсиялық қызмет көрсету-объектіні, таным әдістері мен құралдарын еркін таңдау режимінде адамның рухани және адамгершілік құндылықтарға баулу, білімді, оның ішінде кәсіби білімді жинақтау қажеттіліктерін қанағаттандыратын экскурсиялық қызметтерді ұйымдастыру және көрсету [2, б.61]. |
| Балюк Н.А.                                           | Экскурсиялық қызмет көрсету туристік мекемелердің немесе кәсіпорындардың экскурсанттардың сұраныстары мен қажеттіліктерін қанағаттандыру жөніндегі қызметінің нәтижесі ретінде қарастырылуы тиіс кешенді туристік қызметтің бөлігі болып табылады [77].                                       |
| Ишекова Т.В.                                         | Экскурсиялық қызмет кез келген турдың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады [78].                                                                                                                                                                                                            |
| Имангулова Т.В.,<br>Губаренко А.В.<br>Лютерович О.Г. | Экскурсиялық қызмет көрсету-бұл кәсіби стандарттарға, нормативтік-құқықтық құжаттамаға және экскурсияны ұйымдастыру және өткізу принциптеріне сәйкес білікті мамандардың экскурсиялық қызметтерді көрсетуі, сондай-ақ барлық ілеспе құжаттамалар мен қызметтердің болуы.                      |
| Ескерту-автор жасаған                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыруға қойылатын міндетті талаптар: Қауіпсіздік; мүліктің сақталуы; қоршаған ортаны қорғау болып табылады. Міндетті талаптардан басқа бірқатар ұсынылған талаптар бар, оларға мыналар жатады: жайлылық; кешенділік; Этика; тартымдылық; Эргономика [79].

Осы қағидаттарды, экскурсанттардың қажеттіліктерін басшылыққа ала отырып және өзінің кәсіпкерлік қызметті жүргізу құқығы мен шарттық қатынастар негізінде туристік-экскурсиялық ұйым өз клиенттерін барлық қажетті қызметтер жиынтығымен қамтамасыз етеді.

Экскурсиялық қызметтің негізі-экскурсия. ТМД елдерінің заңнамасына сәйкес, қандай да бір түсіндірмеде, экскурсия-бұл жеке тұлғаның уақытша болатын елдегі (жердегі) танымдық мақсатта туристік ресурстарға жиырма төрт сағаттан аспайтын сапары. Ал экскурсияның басты "құралы" -уақытша болатын елдегі (жердегі) туристік ресурстармен танысу бойынша туристерге экскурсиялық-ақпараттық, ұйымдастырушылық қызметтер көрсету үшін тиісті біліктілігі бар кәсіби дайындалған жеке тұлға болып табылатын экскурсовод).Осылайша, "экскурсиялық қызмет" ұғымы "экскурсия", "экскурсиялық маршрут", "экскурсовод", "экскурсиялық менеджмент", "экскурсияның технологиялық картасы", "экскурсияның ілеспе қызметтері" және т. б. сияқты көптеген элементтерді біріктіретін салыстырмалы түрде жас термин. Біз ұсынатын термин осы элементтердің барлығын біріктіреді және оның өзіндік ерекшеліктерін қалыптастыруға мүмкіндік береді: "экскурсиялық

қызмет - бұл елде қабылданған стандарттарға, нормативтік-құқықтық құжаттамаға және барлық ілесіп келетін құжаттармен және қызметтермен экскурсияны ұйымдастыру және өткізу принциптеріне сәйкес білікті маманның (экскурсоводтың) экскурсиялық қызмет көрсетуі".

## **1.2 Экскурсиялық істің қалыптасуының тарихи кезеңдері**

Елдерді біртұтас тарихи өріске біріктіретін мәдениеттер арасындағы шекараны бұлдырататын "жалпыға ортақ жаһандану" ретінде сипатталатын қазіргі уақытта материалдық және материалдық емес мәдени және тарихи мұралардың, халықтар мен елдердің мұраларының бірегей объектілері әлемнің туристік орталықтарында көрініс тапқан кезде өзіндік бірегейлікті жоғалтудың өткір проблемасын тудырды. Мәселен, бұл мәселе елдерді өз мұралары үшін "қорғауға" және "күресуге" итермеледі. Бүгінгі таңда көптеген елдер UNWTO (United Nations World Tourism Organization) жаһандық жобасын қолдады және Дүниежүзілік Мәдени мұра тізіміне енді, осылайша бір мемлекеттің шекарасынан шығып, қазіргі және жалпы қызығушылық тудыратын мәдени және табиғи маңыздылықты білдіретін "ерекше бірегей құндылық" құқығын қорғады. адамзаттың болашақ ұрпақтары [80].

Бұл бағдарламаны Қазақстан Республикасы да қолдайды, ұлттық және өңірлік деңгейде еліміздің мәдени және тарихи мұрасын дамытуға және насихаттауға ықпал ететін бірқатар құжаттар, атап айтқанда "Рухани жаңғыру", "Ұлы даланың жеті қыры" және "Қазақстанның киелі географиясы" бағдарламалары қабылданды, олар туризмді дамыту бағдарламасының контекстінде 2019-2025 жылдар мұра нысандарын сақтауға және танымал етуге күшті серпін береді.

Халықаралық және ұлттық туристік қызметтер нарығында экскурсиялық қызмет көрсету құралдары бойынша туристік қызығушылықты қалыптастырудың аса маңызды факторы ретінде елдер мен өңірлердің мұраларын түсіндіру және дәріптеу процесіне ерекше рөл беріледі. Бұл ретте, мұраны сақтау бойынша жауапкершілік бірқатар институттар мен халықтың өзіне: мемлекетке, сарапшыларға, ғалымдарға, жергілікті билік органдарына, қауымдастықтарға және туристік салаға, оның ішінде гидтерге/экскурсоводтарға жүктеледі [81].

Осылайша, экскурсоводтың қызметі туристік еңбек нарығында бәсекеге қабілетті ұлттық брендті қалыптастырудың маңызды факторы болып табылады. Экскурсоводтың жұмысы зерттеуді, тәжірибе жинауды, ынталандыруды, тартуды, түсіндіруді, көрсетуді, байланыстыруды, шабыттандыруды, сүйкімділікті және т.б. білдіреді. Экскурсовод (гид) — ізгі ниет елшісі, ұлттық мәдениет, мұра, әдет-ғұрып және дәстүр бойынша сарапшы [82].

Экскурсоводтың кәсіби қызметі адамзат дамуының алғашқы күндерінде қалыптаса бастаған ерекше бағыт болып табылады, сол кезде "гидтер", жергілікті мәдениеттің тумалары өлкенің тарихы, дәстүрлері, әдет-ғұрыптары туралы толық ақпарат бере алады, осылайша қазіргі заманғы экскурсоводтың негізгі ерекшеліктерін қалыптастырады.

Экскурсия ісін дамытудың тарихи кезеңдері XVIII ғасырдың екінші жартысынан бастап, экскурсия мектеп деңгейінде оқу процесіне белсенді түрде енгізіле бастаған кезден бастап қарастырылады. Бұрын қалыптасқан Я.А. Коменский [83], Ж. Ж. Руссо [84], А. Дистервег [85] және басқа да педагогтардың еңбектері экскурсияны, дәлірек айтсақ, экскурсиялық әдісті балаларды қоғамның табиғатына, тарихы мен мәдениетіне таныстырудың ең тиімді әдістерінің бірі ретінде белгіледі. Дәл XVII – XVIII ғасырдың басында. Еуропаның оқу орындарында танымның "экскурсиялық әдісі" белсенді түрде енгізіле бастады.

XVIII ғасырдың аяғында қазіргі Қазақстан Республикасының аумағын қамтитын Ресей империясының жетекші мұғалімдері мектеп оқушыларымен серуендеу мен экскурсиялар өткізудің маңыздылығын атап көрсетті, дәл сол кезде экскурсиялық әдіс белсенді түрде енгізілді. білім беру жүйесін В.Ф. Зуев, Н.И. Никонов. Олардың қызметінің арқасында 1786 жылғы «Мемлекеттік мектептер жарғысы» және 1804 жылғы «Мектеп жарғысы» сияқты құжаттар қалыптасты, онда экскурсиялар «серуендеу» ретінде ғана белгіленіп қоймай, сонымен қатар жүйемен танысу жұмыстарында ұсынылды. өндірістің, фабрикалардың, колөнердің және т.б. [24, б.5].

Дәл осы уақытта, XIX ғасырдың басы білім беру процесіне экскурсиялық әдісті енгізу кезеңі ретінде белгіленеді. Ретроспективті талдау жүргізе отырып, XVIII-XIX ғасырдың басында экскурсиялық таным әдісі мұғалімдердің кәсіби ортасында шектеулі түрде қолданылды, экскурсия XIX ғасырдың 30-жылдарында ғана танымал болады деген қорытынды жасауға болады.

XIX ғасырдың 60-жылдарында экскурсиялық істі дамытудағы елеулі "серпіліс" Отандастыру (отантану) идеясының таралуына байланысты болды. осы әдістің терең және жан-жақты, теориялық және әдіснамалық негіздемесі, атап айтқанда оқу процесінде экскурсия, Ресейдің ғылыми педагогикасының негізін қалаушылардың бірі К.Д. Ушинский ұсынды [86]. Оның экскурсиялар арқылы қоршаған шындықты белсенді білуге бағытталған озық әдістері мектеп білімінде қолдану үшін табандылықпен ұсынылды.

XIX ғасырдың аяғы мен XX ғасырдың басында көптеген оқу орындары өздерінің педагогикалық жүйесінде экскурсияны қоршаған шындықты білудің ерекше әдісі ретінде қолданады. Сонымен қатар, білім беру жүйесінің әртүрлі деңгейлерінде оқушылардың жаңа білім алуында осы форманың тиімділігі байқалады. Сонымен, Мәскеу, Санкт-Петербург, Қазан және басқа қалалардағы гимназияларда жазғы уақытта тек қала маңында ғана емес, басқа қалаларда да ұзақ экскурсиялар енгізілуде. Бұл экскурсиялық қызметті дамытудағы маңызды кезең болды және экскурсиялық әдістің жаңа кезеңін белгіледі. Дәл сол кезде А.В. Бакушинский, Л.И. Бархаш, и. М. Гревс сияқты ғалымдардың еңбектерінде экскурсиялық әдіс әртүрлі сатыларда, астаналық, провинциялық, қазыналық және жеке оқу орындарында насихатталды, ал экскурсиялық әдістемені әзірлеумен Н.И. Поздняков, В.А. Преображенский, Е.С. Радченко сияқты әдіскерлер айналысты, Т.А. Самсонов және т.б. [76, б.9].

XX ғасырдың басында "халық ағарту министрінің 1900 жылғы 2 тамыздағы №20.185 циркуляры" қабылдаған қаражаты бойынша оқушылардың

экскурсиялық іс-әрекетінің кеңеюі байқалады, онда оқушылар үшін демалыс уақытында экскурсиялар, білім беру серуендері мен саяхаттардың пайдасына міндетті жұмыстардың күшін жою туралы айтылды. 1901 жылы "оқушылармен экскурсиялар үшін жаратылыстану пәні мұғалімдеріне сыйақы беру туралы" бұйрық. 1902 жылы Білім Министрлігінің циркуляры, онда педагогикалық кеңестерге оқу жылында жеті күнге дейін экскурсиялар өткізуге рұқсат етілді, сондай-ақ білім беру экскурсиясы мақсатында оқушылардың жол жүруіне арнайы тариф енгізілді. Осы уақытта 1895 жылы Санкт-Петербургте пайда болған ресейлік туристер қоғамы (РОТ) экскурсияларды дайындауда белсенді жұмыс жасады, оған Орал, Қырым, Орта Азия, соның ішінде Қазақстан аумағын қамтитын "Ресей бойынша білім беру экскурсиялары" мамандандырылған комиссиясын құру бастамасы тиесілі болды. Дәл осы комиссия экскурсия жетекшілерін даярлау бойынша алғашқы курстарды ұйымдастырды.

Осы кезеңде «экскурсиялық қызметтің қазақстандық прототипінің» өзіндік ерекшеліктері қалыптасады, өйткені ғалымдар қазіргі Қазақстан аумағының аймақтарының аумақтық, тарихи және дәстүрлі ерекшеліктерін дәріптейтін өлкетану және ғылыми-зерттеу қызметіне ерекше көңіл бөледі. Біздің елімізде экскурсиялық қызметтің қалыптасуына әсер еткен ғалымдар-зерттеушілердің тұтас галактикасынан мыналарды бөліп көрсетуге болады: Ш.Уәлиханов, В.И. Вернадский, И.В. Мушкетов, П.П. Семенов Тянь-Шанский және т.б. Осы кезде 1903 жылы Верный қаласында (қазіргі Алматы) Орыс туристер қоғамының бөлімшесі өз қызметін бастады, оның мүшелері сәулетші П.Гурде, суретші Н.Г. Хлудов, статист В.Е. Нездведский және т.б., экскурсиялық істің дамуына орасан зор үлес қосқан атақты қала тұрғындары [10, б.10].

1910 жылдары экскурсиялық бизнесті дамыту және тарату үшін әртүрлі тақырыптық бағыттағы оқу экскурсияларын дамытуға және өткізуге көмектесетін экскурсиялық комиссиялар деп аталатындар құрылды. Дәл осы жылдары экскурсиялық детальға қатысатын қатысушылардың өсуіне байланысты гидтердің кәсіби қызметін реттеу мәселесі туындады. Осылайша, Мәскеу оқу округінде «Орталық экскурсиялық комиссия» құрылды, ол экскурсиялық қызметті бақылауға мүмкіндік беретін «Сауалнама», «Экскурсанттарға арналған ережелер» және басқа да құжаттарды әзірледі. Сонымен бірге комиссияның құрамына экскурсиялық жұмыста тәжірибесі бар ынталы мұғалімдер В.И. Комарнинский, В.Ю. Ульяновский, Н.Г. Тарасова және т.б. Дәл осылар эмпирикалық деректер негізінде экскурсиялық бизнес саласында жұмыс істеп тұрған практиктерге әдістемелік ұсыныстар мен кеңестер әзірледі. Қазіргі уақытта ауыл тұрғындарының экскурсиялық процеске қатысуы туралы ақпарат пайда болады.

20 ғасырдың басындағы экскурсиялық қызмет біршама қарқынды дамып келе жатқан жұмыс саласы болды және дәл осы кезеңде оның теориялық базасы қалыптасады, ғылыми еңбектерде қамтылады. Мәселен, мысалы, 1902 жылы И.М. Гревс «Экскурсияның жалпы тәрбиелік мәні туралы бірнеше теориялық ескертулер» мақаласын жариялайды, кейінірек ол Петроград экскурсиялық институтының жобасының авторы болды, оған Н.П. Анциферова, Б.Е. Райкова,

Д.Н. Кайгорова 1910 жылы «Мектеп экскурсиялары және олардың мәні мен ұйымдастырылуы» кітабы жарық көрді, ол ұжымдық еңбекке айналды, Б.Е. Райков пен Н.Г. Боха [44, б.1].

Бірінші дүниежүзілік соғыстың басында Ресей империясында бірнеше мамандандырылған экскурсиялық журналдар шығарылды: «Экскурсиялық бюллетень» (Мәскеу), «Русский экскурсант» (Ярославль), «Мектеп экскурсиялары және мектеп мұражайлары» (Одесса). Бұл «Орыс экскурсисті» журналы алғашқылардың бірі болып студенттерге арналған экскурсиялардың сегіз түрін құрап жіктеуге әрекет жасады: тарихи-археологиялық, тарихи-әдеби, табиғи тарих, зауыттар мен фабрикаларға, көркем-географиялық-этнографиялық, экскурсиялар. еңбекке көмек, жалпы білім беру және тұрмыстық, демалыс пен ойын-сауыққа арналған экскурсиялар, осы бөлімшелердің әрқайсысына ерекше назар аударады [87]. Айта кету керек, бұл классификация бүгінгі күні бірқатар қарсылықтарды тудыруы мүмкін, бірақ бұл экскурсияларды жіктеу әрекеттері, мұндай тәжірибенің алғашқысы екенін есте ұстаған жөн.

Сол кездегі көрнекті ғалым-экскурсанттардың ішінде Н.А. Гейнике және В.Е. Райков экскурсиялық бизнес саласындағы жетекші теоретиктер ретінде. Бұл Б.Е. Райков, оның білім беру жүйесіндегі экскурсиялық әдісті негіздеуі, экскурсиялық істің өсиеттері, экскурсияның әдістемесі мен әдістемесі Қазақстандағы экскурсиялық қызметке заманауи, интегралды көзқарастың негізі болды. Ол «Экскурсиялық әдіс халық ағарту ісінің барлық салаларында өте маңызды рөл атқарады... Алайда экскурсиялық әдіс соңғы уақытта өте аз дамыды; көз алдымызда туындап, дамиды деп айта аламыз», осылайша экскурсияның танымалдылығының арту кезеңін, оның теориялық және әдістемелік негіздерінің дамуын белгілейді [21, б.7].

Бірінші дүниежүзілік соғыс экскурсиялық қызметке айтарлықтай түзетулер енгізуде, 1914 жылдан бастап алыс экскурсиялық маршруттар мүмкін болмады, бірақ экскурсиялық әдісті жергілікті масштабта қолдану соншалықты қарқынды болмаса да жалғасты. Атқарылған жұмыстың нәтижесі экскурсияны Ресей империясының оқушылары үшін ерекше білім беру формасына айналдыру болды. 1915 жылдың аяғында толық емес мәліметтер бойынша экскурсиялық комиссиялар мен бюролардың саны 100 ұйымға дейін өсті. 1915-1917 жылдар кезеңінде оқу жоспарлары мен бағдарламалары ауқымды қайта қаралуда, сол кездегі "жаңалық" әр сыныптың білім беру процесіне міндетті түрде енгізілуі, экскурсиялық жұмыс жоспарлары, жыл ішінде бірнеше оқу күндерімен есептелетін осы қызметке жұмсалатын уақыт шеңберлерінің санын белгілеу болып табылады.

Экскурсиялық істі дамытудағы педагогтардың қызметі экскурсиялық әдістемені құруға және игеруге бағытталған, бірыңғай, орталықтандырылған басқару аппаратының немесе экскурсиялық жұмыс жөніндегі әдістемелік орталықтың болмауымен қиындады. Дегенмен, экскурсиялық жәрдемақының бір түрі болып табылатын журналдардың саны өсті, бірақ қоғамның сұраныстарын қанағаттандыра алмады. Экскурсоводтардың бірнеше курстары қызығушылықты арттырды, олар қолда бар негіздерді ескере отырып әзірленді

және жоғары теориялық деңгеймен ерекшеленді. Жұмысқа Киев университетінің және басқа оқу орындарының профессорлары тартылды. Курстардың жетістігі Киев университетінде экскурсияларды дайындау және өткізу мәселелері бойынша тұрақты консультациялық бюро құруға мүмкіндік берді. Кеңес өкіметі орнағаннан кейін экскурсиялық іс биліктен толық қолдау алды, өйткені ол социалистік мемлекеттің принциптерін толық көрсетті және аймақты тану арқылы, өнеркәсіптік және өндірістік кәсіпорындарда, қалалық және ауылшаруашылық аудандарында патриоттық тәрбиеге ықпал етті. Экскурсия жаңа қоғамды насихаттау, құда түсу және тәрбиелеу құралы болды.

XX ғасырдың 20-жылдарында әртүрлі типтегі және профильдегі экскурсиялық станциялар желісі қалыптасты. Ересек халықты экскурсиялық секцияларға тарту бойынша белсенді жұмыс жүргізілді, оны Республиканың Бас саяси-ағарту комитетіне айналдырған Наркомпромистің мектептен тыс білім беру бөлімі, төраға Н.К. Крупская, экскурсиялық жұмыстың ерекше рөлін атап көрсеткен «Экскурсиялар ең алуан түрлі сипатта болуы мүмкін: табиғи тарих, тарихи, эстетикалық, археологиялық - олар экономикалық, қоғамдық-саяси өмірді және т.б. зерттеуге бағытталуы мүмкін» [88].

Экскурсиялық жұмыс XX ғасырдың 20-30 жылдарында Кеңес Одағында кең тараған туризм және өлкетану қызметімен тығыз байланысты. Өлкетанушылар экскурсиялық қызығушылық тудыратын объектілерді зерттеді, содан кейін маршруттар салынды. Экскурсиялық әдіс КСРО-ның барлық мәдени-ағарту ұйымдарында қабылданған. Сонымен, Петроград ГУБОНОсы мектептен тыс балалар мекемелері болып табылатын отызға жуық экскурсиялық станциялар құрды, олар экскурсиялық және экскурсиялық-туризм және оқушылармен өлкетану жұмыстары бойынша нұсқаушы-әдістемелік орталық болып табылады, мысалы, Қазақстанда олардың шамамен 14-і болды, ең үлкендері: «Жетісуды зерттеу қоғамы – ОИД», Алматы 1921 (1924); «Алматыдағы жас туристерге арналған ғылыми бақылаулар мен экскурсияларды ұйымдастырудың биік таулы станциясы», 1924 жылғы Көкжайлау үстірті және т.б. [89].

1930 жылы Алматы қаласында Бүкілодақтық пролетарлық туризм және экскурсиялар ерікті қоғамы (ТЭЕК) құрылып, облыстық ТЭЕК ашылғаннан кейін, оның төрағасы жергілікті мұражайдың директоры Горбунов В.Г. және облыстың көрнекті қайраткерлері мүше болды. Қоғам есте қаларлық, тарихи және көрікті жерлерді зерттеумен айналысты. Сонымен қатар, мамандарды даярлаудың үлкен проблемасы, теориялық және әдістемелік материалдардың жетіспеушілігі болды. Кәсіби гидтер тек ірі мұражайларда жұмыс істеді, ал экскурсиялық қызметтерді әуесқой әуесқойлар жүргізді.

Алғаш рет "экскурсовод" терминінің түсіндірмелері 1940 жылы Д.Н. Ушаковтың редакциясымен "орыс тілінің түсіндірме сөздігінде" құрылды және ұсынылды: "Экскурсовод – экскурсия жетекшісі. Мұражайларда экскурсанттарға көрмеге қойылған заттарды көрсететін және қажетті түсініктемелер беретін қызметкер" [90].

30-50 жылдары экскурсия іс жүзінде жеке бағыт ретінде қарастырылмады, бірақ туристік-өлкетану қызметін ұйымдастыруда экскурсиялық әдіс барлық

жерде қолданылды. Бұл кадрлардың жетіспеушілігін тудырды, 60-шы жылдары, экскурсиялық сапарларды ұйымдастыруға деген қажеттілік едәуір артқан кезде. Алайда, соғыс жылдарында экскурсия экскурсанттардың психоэмоционалды жағдайына оң әсер ететін маршруттағы шоу мен әңгіме арқылы білудің өзіндік тәсілі болды. Экскурсия мен экскурсиялық әдістің тиімділігін Кәсіподақтар Орталық Кеңесінің 1945 жылғы сәуірдегі елдегі туристік-экскурсиялық қызметті қалпына келтіру туралы шешімі (Бүкілодақтық Орталық сауда кеңесі хатшылығының шешімі) дәлелдейді. 1945 жылғы 24 сәуірдегі одақтар). Дәл осы жылдары КСРО қалаларында туристік-экскурсиялық басқару (ТЭБ) жанданды, туризмнің материалдық-техникалық базасы нығайып, экскурсиялық орталықтар құрылды. КОКП Орталық Комитетінің, КСРО Министрлер Кеңесінің және Бүкілодақтық кәсіподақтар кеңесінің 1969 жылғы 30 мамырдағы «Елдегі туризм мен экскурсияны одан әрі дамыту шаралары туралы» қаулысы мүмкін болды. елдегі экскурсиялық істің дамуына зор ықпал ету. Бұл құжат туризм мен экскурсиялық қызмет көрсетуді, кәсіптік-техникалық білім беруді дамытудың бағыттарын, мақсаттары мен міндеттерін анықтап, мұнда жұмысшылар, жастар мен балалар арасында экскурсиялар жаппай болуы керек деп белгіленді. Сонымен экскурсия мен туризм идеялық-саяси қабылдаудың перспективті бағыттары ретінде айқындалып, туристік-экскурсиялық бизнесті мемлекеттік қызметтің үлкен саласына қалыптастыруды талап етті [91].

Жиырмасыншы ғасырдың 70-жылдарында олар экскурсиялық жұмысты реттейтін бірқатар құжаттардың енгізілуімен ерекшеленеді, республика бойынша жоғары оқу орындарында, географиялық факультеттерде «Туристік-экскурсиялық істің әдістемесі мен ұйымдастыруы» мамандықтары ашылды. . Бүкілодақтық кәсіподақ орталық кеңесінің қаулысымен де кадрларды – гидтерді даярлаудың жаңа түрі, атап айтқанда, педагогикалық институттардың қоғамдық мамандықтар факультеттерінде болашақ мұғалімдер гид мамандығын игере алатын экскурсиялық кафедралар құрылды. Бүкілодақтық кәсіподақ орталық кеңесі әзірлеген «Гид негіздері» курсының бағдарламасы бойынша қосымша біліктілік ретінде.

1971 жылдан бастап Туризм және экскурсия жөніндегі орталық кеңестің Бас экскурсиялық басқармасы әзірледі: «Туризм және экскурсия жөніндегі кеңестің экскурсиялық бюросы, турфирмасы және экскурсиялық қызметі туралы ереже»; «Туризм және экскурсия жөніндегі орталық кеңестің туристік-экскурсиялық жүйесінің гид туралы ереже», «Туризм және экскурсия жөніндегі орталық кеңес жүйесінің экскурсиялық бюросы, туристік-экскурсиялық бюросының әдістемелік кеңесі туралы ереже» және т.б. ., бұл құжаттар экскурсияның ұйымдастыру формаларын, құрылымдық элементтерін, экскурсиялық істің әдістері мен тәсілдерін стандарттауға мүмкіндік берді, осылайша еліміздегі экскурсиялық жұмыс үйлесімді және құқықтық сипатқа ие бола бастады [92].

70-жылдардың екінші жартысы – 80-жылдардың бірінші жартысы еліміздің экскурсиялық бизнесінің дамуындағы маңызды кезең болды. Теориялық және әдістемелік негіздерін Туризм және экскурсиялар жөніндегі

орталық кеңестің Бас экскурсиялық басқармасы әзірлеген, оны Б.В. Емельянов, гидтерге арнап «Экскурсияны дайындау және өткізу», «Экскурсия негіздері», «Жаңа экскурсияны дайындау бойынша нұсқаулық», «Экскурсия педагогикалық процесс ретінде», «КСРО экскурсиялық ісінің тарихы» атты кәсіби еңбектер дайындады. және басқа да көптеген [94]. 80-жылдары экскурсиялық қызмет мемлекеттік қызметтің негізгі саласына айналып, совет адамдарының өміріне еніп, қоғамды тәрбиелеу мен дамыту процесінде өзінің тиімділігін дәлелдеді, дәл осы кезеңде туризм және экскурсия жөніндегі Қазақстан республикалық кеңесі оның мазмұнын анықтайды. тақырыптық, экскурсиялық, қалалық және қала маңындағы, өндірістік және мұражайлық экскурсияларды ұйымдастыруға және өткізуге тиіс туристік фирмалар мен экскурсиялардың жұмысы туралы. XX ғасырдың 70-80 жылдарындағы сол кезеңдегі Қазақстандағы экскурсиялық қызметтің дамуын, экскурсиялық жұмыстың шарықтау шегін мамандар бірнеше себептермен байланыстырады [10, б.13].

- Біріншіден, КСРО-дағы жоспарлы туризм бұқаралық сипатқа ие болды және туристердің тұрақты және жүйелі ағынын білдіреді. Мысалы, апта сайын Алматыға барлық кеңестік республикалардан 2 мыңнан 3 мыңға дейін турист келді, бұл әртүрлі деңгейдегі күрделілігі, тақырыптары мен ұзақтығы бар экскурсиялық бағдарламаларды ұйымдастыруды талап етті.

- Екіншіден, 1979 жылы Алматы қалалық туристер клубының мәліметі бойынша қалада 100-ге жуық туристік секциялар, 7 туристер клубы жұмыс істеді. Туристік-экскурсиялық бюролардың мектептегі білім беру ұйымдарымен байланысы үнемі кеңейіп, экскурсияларды бір реттік іс-шара ретінде емес, тәрбие жұмысының тұрақты түрі ретінде көрсетті. Бұл процеске Қазақстанның барлық туристік-экскурсиялық қызмет субъектілері тартылды, оның ішінде білім беру, өндіріс объектілері және т.б.

- Үшіншіден, экскурсияларды ұйымдастырудың техникалық мәселелерін шешетін экскурсиялық-әдістемелік саяхат-экскурсиялық бюролар экскурсоводтарды дайындаса, туризм және экскурсия жөніндегі облыстық кеңестер болашақ гидтерді дайындау және тәрбиелеу бағдарламаларын жүзеге асырды. Сонымен қатар, мұндай курстардан өту үшін қабылдау комиссиясының бағалауынан өту қажет болды, оның барысында үміткерлердің білім деңгейі, кәсіби және жеке ерекшеліктері тексерілді. Тренингтің өзі тоғыз айға созылып, дәріс берушілер түрлі деңгейдегі және бағыттағы мамандар, профессорлар, өлкетанушылар, өнертанушылар, мәдениеттанушылар, тіл мамандары, т.б.

Қалалық туристік фирманың әдістемелік бөлімінің 60-80 жылдардағы жұмысының нәтижесі жаңа экскурсияларды әзірлеу болды: «Алма-Ата – Қазақ КСР астанасы», «Мақтанған Тянь-Шаньға», «Әдеби алма». -Ата», «Жеті өзен елінде», «Алма-Ата театры» және тағы басқалар, барлығы жүзден астам экскурсиялар. Бұл жетекшілердің кәсіби қызметінің арқасында мүмкін болды В.И. Кузничевская, Т.И. Витулева, С.Н. Лукина, З.В. Тынчеров. Экскурсиялық қызметтің жалпы кәсіби деңгейі көтерілді, экскурсияның теориялық және

әдістемелік негіздері нығайтылды, экскурсиялық қызметтің психологиялық-педагогикалық негіздері тереңдеді [89, б.17].

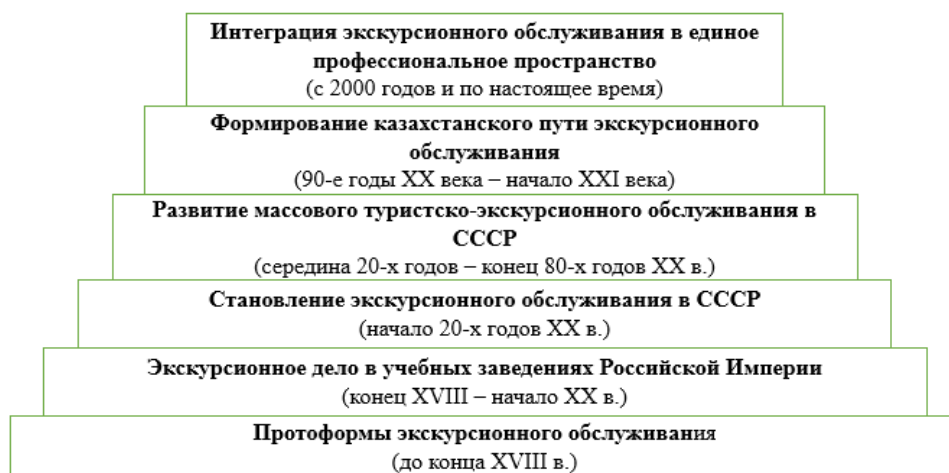
XX ғасырдың 90-жылдарынан бастап қоғамда әлеуметтік-экономикалық қатынастарда өзгерістер болды, бұл келу туризмінің құлдырауына, елдің туристік-экскурсиялық ресурстарына қисынсыз және тіпті жыртқыштық көзқарасқа, сонымен қатар туристік-экскурсиялық бағыттың оқу орындарының саны. Осы кезеңде КСРО-ның ыдырау процесі аяқталып, мемлекеттер егемендік алып, Қазақстандағы экскурсиялық бизнес дамуының мүлде жаңа жолы басталады. 2000 жылдардан бастап экскурсиялық қызмет «Туризм» білім беру бағдарламасындағы университеттік пән контекстінде «Туристиканы» оқыту мәселелерін түсіну саласындағы әдістемелік және педагогикалық қызметтің жоғары қарқынымен сипатталады. Қазіргі уақытта Қазақстанда туристік-экскурсиялық қызмет экскурсиялық қызметтің дамуына тікелей әсер ететін келесі құқықтық құжаттармен реттеледі: Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-ІІ «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Заңы. Қазақстан Республикасы» және 02.07.2020 жылғы толықтырулар); Қазақстан Республикасы туризм саласының кәсіби стандарттары, 2012 (Туризм индустриясы комитетінің тапсырысы бойынша ҚТА және ҚАГР әзірлеген); «Туризм» кәсіби стандарты. «Атамекен» Қазақстан Республикасы Ұлттық кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының 2017 жылғы 17 қаңтардағы № 3 бұйрығы; Кәсіби стандарт: «Экскурсиялық қызмет көрсету» Қазақстан Республикасы «Атамекен» Ұлттық кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасы орынбасарының 2019 жылғы 26 желтоқсандағы бұйрығына № 36 қосымша. № 262; ҚР СТ EN 15565-2011 Туристік қызметтер. Туристік гидтерді кәсіби даярлауды және біліктілігін арттыру бағдарламаларын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар; ГОСТ 28681.1-95 ҚР Туристік-экскурсиялық қызмет. Туристік қызметтерді жобалау»; ГОСТ 28681.2-95 ҚР «Туристік-экскурсиялық қызмет. Туристік қызмет көрсету»; ГОСТ 28681.3-95 ҚР «Туристік-экскурсиялық қызмет. Туристер мен экскурсанттардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар»; ГОСТ 28681.4-95 ҚР «Туристік-экскурсиялық қызмет. Қонақ үйлердің классификациясы»; "Қазақстан Республикасының туризм саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 мамырдағы № 360 қаулысы (04.02.2020 ж. редакцияны қараңыз); «Туризм саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» ҚХР № 192: 2014 ж.; № 01-08/180 м.а Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрі «Туристік қызметті жүзеге асыратын тұлғалардың мемлекеттік тізілімін және туристік маршруттар мен соқпақтардың мемлекеттік тізілімін қалыптастыру және жүргізу қағидаларын бекіту туралы» 2008 ж.; № 958 «Туристік қызмет көрсету ережесін бекіту туралы» 16.10.2008 ж. «Туризм саласындағы мамандарды кәсіптік даярлауға, қайта даярлауға және олардың біліктілігін арттыруға қойылатын жалпы талаптарды бекіту туралы» 23.09.2008 № 878 ПРРК; № 01-08/181 м.а «Туризм қызметі саласындағы мамандарды қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Туризм

және спорт министрінің 23.10.2008 ж.; «Туризм саласындағы кәсіптік стандарт» әдістемелік құралды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің № 02-02-18 / 261 Бұйрығы 30.12.2011 ж.

Бүгінгі таңда экскурсиялық қызметте болып жатқан процестер біртұтас, тіпті жаһандық сипатқа ие. WFTGA – туристік гидтер қауымдастығының Дүниежүзілік федерациясы кәсіби қызмет, туристік гидтерді/экскурсиялық гидтерді даярлау және қайта даярлау саласында белсенді жұмыс істейді, сол арқылы экскурсиялық қызметтерді халықаралық стандарттау және оның сапасын арттыру үшін бірыңғай кеңістікті қалыптастырады [9].

Ретроспективті талдау нәтижесінде экскурсиялық қызметтің дамуының негізгі кезеңдерін анықтауға болады, 9-суретте келтірілген [94].

Сонымен, 9-суретте қазіргі экскурсиялық қызметтің қалыптасу және даму кезеңдері қалыптасқан. Ұзақ уақыт бойы экскурсиялық қызметтің протоформалары экскурсиялық бизнеске айналды, оның мақсаты 18 ғасырдың аяғындағы педагогика (экскурсиялық әдіс) болды. XX ғасырдың басына дейін. КСРО-да экскурсиялық бизнестің қалыптасуы мен дамуы бұқараға бағытталған тұрақты патриотизмді қалыптастыру үшін экскурсияларды пайдаланудың нәтижесі болды. Кеңес Одағы ыдырағаннан кейін кеңестік мектеп пен инновация элементтерін біріктіретін «ұлттық экскурсиялық қызметтің» қалыптасуының жаңа кезеңі басталады, қазіргі уақытта экскурсия ғалымдарының негізгі міндеті «дұрыс пропорцияларды» табу болып табылады, мұнда экскурсиялық бизнестің барлық негіздерін халықаралық саяхат кеңістігіне біріктіруге болады.



9 - сурет-Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің қалыптасу кезеңдері

Ескерту-автор жасаған [94, б.153]

Қазақстан Республикасындағы заманауи экскурсиялық қызмет көрсетудің негізі, өзіндік "іргетасы" тек ғалымдардың, педагогтардың, этнографтардың ғана емес, сонымен қатар қызметі туризмнің осы секторын дамытудың қазіргі

заманғы бағытын қалыптастыратын халықаралық және өңірлік ұйымдардың еңбектерінде ұсынылған (10-сурет).

10-суретке сәйкес қазіргі заманғы экскурсиялық қызмет көрсету негізі ғалымдардың әдіснамалық және теориялық еңбектерін қалыптастырады:

- Оқу-тәрбие процесіне көзқарасы студенттер әрекетінің экскурсиялық формаларын ұйымдастырудың алғашқы протоформаларын қамтитын мұғалімдер, атап айтқанда мектеп экскурсиясы оқу-зерттеу іс-әрекет формасының мәніне ие болды, бұл Я.А. Коменский, Ж.Ж. Руссо, И.Песталоций, А.Дистервег және т.б. Олар өз еңбектерінде оқу-тәрбие процесінде көрнекілік принциптеріне, яғни табиғи бейнелеу әдістерін, яғни объектілерді бақылауға ерекше көңіл бөлген. және олардың әдеттегі мекендеу ортасындағы құбылыстар (экскурсиялар, жорықтар және т.б.);

- еңбектері болашақта экскурсиялар ұйымдастыру үшін мәліметтер базасын құруға бағытталған өлкетанушылар мен этнографтар, бұлар Ш.Уалиханов, П.П. Семенов Тянь-Шанский, А.Құнанбаев, В.И. Вернадский, И.В. Мушкетов, Н.Г. Хлудов, В.Е. Нездведский, К.И. Богданович және т.б. Олардың тәжірибесі Қазақстан аумағында экскурсияларды, әсіресе этнографиялық және тарихи бағытты дамытуға негіз болды;



10-сурет-Қазақстан Республикасына заманауи экскурсиялық қызмет көрсетудің негізі

Ескерту-автор жасаған [95, б.246]

- еңбектеріндегі экскурсиялық әдістеменің қалыптасуы мен дамуы Б.Е. Райкова, Г.Н. Боча «Мектептік экскурсиялар, олардың мәні мен ұйымдастырылуы», В.А. Герд «Экскурсиялық бизнес» лекциялық курсы, Б.В. Емельянов «Экскурсия негіздері», «Экскурсияларды дайындау және өткізу

әдістемесі», А.Е. Иванов «Экскурсиялық жұмыстағы педагогика элементтері», Н.Н. Усачов «Экскурсиялық қызмет», Н.М. Хуусконен және Т.М. Глушанок «Экскурсиялық қызмет тәжірибесі», Г.П. Долженко «Экскурсиялық бизнес» және т.б.;

- экскурсиялық және тақырыптық экскурсияларды дайындау және өткізу бойынша әдістемелік құралдарды (технологиялық карталарды) жасау, олардың авторлары экскурсиялық бюроның әдістемелік бөлімдері болды, оны В.И. Кузническая, Т.И. Витулева, С.Н. Лукина, З.В. Тынчерева, сондай-ақ гидтер, Қазақстанның қазіргі заманғы гид әдіскерлері Б.К. Оразымбетова, О.Г. Лютерович және басқалар;

- экскурсоводтар саласындағы қазақстандық мамандардың заманауи зерттеулері, О. Лютерович, Г. Ягофаров, С. Алшымбеков, К. Омаров, А. Артемьев және т.б., сондай-ақ Қазақстанның өңірлік туристік ұйымдары, бұл қазақстандық туристік қауымдастық (КТҚ), экскурсоводтар тізілімі, елордалық гидтер мен экскурсоводтар қауымдастығы және т.б.;

- алыс және жақын шет елдерде, атап айтқанда Ресейде (Мәскеу, Санкт-Петербург), Өзбекстанда (Ташкент, Самарқанд, Бұхара), Түркияда, Латвияда (Рига), Литвада (Вильнюс, Каунас) экскурсиялық қызметті дамытудың халықаралық тәжірибесі, Швеция (Стокгольм) және т.б., сондай-ақ халықаралық ұйымдар Біріккен Ұлттар Ұйымының Дүниежүзілік туристік ұйымы, Туристік гидтер ассоциацияларының Дүниежүзілік федерациясы, Туризм және саяхат жөніндегі Дүниежүзілік кеңес (WTTC), ескерткіштер мен тарихи орындарды сақтау жөніндегі халықаралық кеңес (ICOMOS) және т.б. [95, б.249].

Мұның бәрі Қазақстан Республикасына заманауи экскурсиялық қызмет көрсетуді қалыптастырудың негізі болып табылады және оның даму векторын тиімді жоспарлауға мүмкіндік береді, бұл біздің еліміздің ішкі және сыртқы туризмінің дамуына үлес қосатыны сөзсіз. Экскурсиялық қызмет көрсетудің теориялық және әдіснамалық базасын айқындай отырып, біз 11-суретте көрсетілген Қазақстан Республикасындағы қазіргі кезеңде экскурсиялық қызмет көрсетуді дамытудың негізгі бағыттарын бөліп алуымыз қажет. Дәл осы бағыттардың анықтамасы қалыптастыруға және дамытуға қажетті негізгі элементтерге шоғырлануға мүмкіндік береді, бұл біздің елімізге экскурсиялық қызмет көрсетуді дамыту үшін күшті "серпін" болады [95, б.248].



11 - сурет-Экскурсиялық қызмет көрсету бағыттары

Ескерту-автор жасаған [95, б. 248]

Осылайша, қазіргі заманғы экскурсовод бағытталған:

- экскурсиялар өткізудің жалпы әдістемесін дамыту, әлемдік үрдістерді ескере отырып, экскурсиялық қызмет көрсетудің теориялық және әдіснамалық базаларын жетілдіру;
- экскурсоводпен де, оның қатысуынсыз да вариативтік автобус, жаяу жүргіншілер, тақырыптық, интерактивті және дербес экскурсияларды қамтитын кең деректер базасын қалыптастыруға бағытталған экскурсиялар жүргізудің инновациялық әдістерін әзірлеу;
- экскурсовод жұмысының сапасын мониторингтеу, ақпараттың түпнұсқалығы мен дұрыстығына кепілдік беру үшін қажетті әдістемелік құралдарды, экскурсиялардың технологиялық карталарын жасау;
- жаңа экскурсияларды, әртүрлі бағыттарды әзірлеу экскурсиялық қызмет көрсету нарығында бәсекелестік ұсыныстарды құру факторы ретінде, мұнда баға бәсекелестіктің негізгі факторы ғана емес, атап айтқанда қалалық ортаның барлық элементтерін қамтитын тақырыптық бағыттар бойынша сапалы және әртүрлі экскурсиялар;
- турист тек тыңдаушы ғана емес, қатысушы және модератор болған кезде туристі экскурсияның белсенді бөлігіне тартудың әртүрлі формаларын дамыту үшін анимациялық қызмет элементтері бар экскурсиялардың интерактивті формаларын құру;
- өңірлік, мемлекеттік және халықаралық деңгейде тұрақты тәжірибе алмасу кәсіби тәжірибе алмасу үшін бірыңғай алаң құру туралы айтуға мүмкіндік береді, бұл барлық экскурсиялық қызметті дамытудың қажетті буыны болып табылады;
- экскурсоводка өз қызметін нормативтік-құқықтық құжаттамаға сәйкес, кәсіби стандарттар мен қазіргі заманғы туризм нарығының талаптарын ескере

отырып, білікті түрде жүзеге асыруға мүмкіндік беретін экскурсоводтарды даярлау стандарттарын, бірыңғай өлшемшарттарды әзірлеу;

- экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру стандарттарын құру, бұл қызметке тартылған барлық мамандарды даярлаудың қажетті деңгейін ғана емес, сонымен қатар экскурсиялық қызмет көрсету тұжырымдамасына кіретін қызметтерді көрсету сапасын реттеуге мүмкіндік береді [95, б. 249].

Осылайша, Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетуді дамытудың тарихи желісі кезеңдік процесс болып табылады, оның барысында экскурсиялық қызмет көрсету туралы идеяның өзі жоспарлы түрде дамыды, бұған Ресей империясы мен Кеңес Одағы құрамындағы Қазақстанның туристік-экскурсиялық қызметінде, сондай-ақ Тәуелсіз мемлекеттің отыз жылында болып жатқан негізгі кезеңдердің ретроспективті талдауы дәлел бола алады. Мұның бәрі Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің тарихи дамуы туралы тұтас түсінік қалыптастыруға мүмкіндік берді, экскурсиялық қызметті трансформациялау ерекшеліктерін, оның қалыптасуы мен даму перспективаларын айқындады. Бүгінгі таңда бұл процесс еліміздің экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған жүйелі сипатта болуы тиіс.

### **1.3 Экскурсоводтың кәсіби қызметінің негіздері**

Бүгінгі таңда туристік және өлкетану қызметіндегі басты мамандықтардың бірі ретінде экскурсоводтың кәсіби туралы тұтас түсінік қалыптасты. Бұл экскурсовод, оның қызметі уақытша болу орны, атап айтқанда ел, мәдениет, жалпы халық туралы жағымды әсер қалдыруға бағытталған.

Егер XX ғасырдың 60-жылдарына дейін біздің елде мұндай мамандық болмаса, дәлірек айтсақ, бұл арнайы дайындықты қажет етпейтін және негізгі қызметпен үйлесетін Әуесқойлық кәсіп болса, онда 1970 жылдары экскурсоводқа арнайы, жеке және кәсіби талаптар қалыптасты. Бұл, ең алдымен, 1969 жылы елдегі туризм мен экскурсиялық істі дамыту жөніндегі директивалық органдар оларды демалыс түрінен мәдени-тәрбие жұмысының нысанына және экскурсовод білікті маман болып табылатын Халыққа қызмет көрсету саласының ірі саласына айналдыруға бағытталған шаралар қабылдағанына байланысты [96].

Бұл үдерісті, экскурсоводтың қызметін реттейтін және "туристік-экскурсиялық ұйым экскурсоводының лауазымдық нұсқаулығында" ұсынылған қабылданған кәсіби талаптарын күшейтеді. Саяхат және экскурсия бюросының, барлық бейіндегі мемлекеттік және ведомстволық мұражайлардың, экскурсиялар жүргізетін мамандандырылған ұйымдардың ("Спутник", "Интурист", Білім министрлігінің) қызметкерлері – экскурсоводтар деп атала бастады.

Бұл атақ тиісті білімі, біліктілігі бар, мамандандырылған курстардан өткен және талаптарға сай келетін ұйымдардың қызметкерлеріне берілді [97].

Экскурсовод экскурсиялық қызметтің Орталық тұлғасына айналды. Бұл кәсіптің әлеуметтік беделі қызметтің интеллектуалды және шығармашылық сипатымен, мәдени-тәрбие жұмысын қалыптастыру мен дамытудағы рөлімен,

сондай-ақ оның жоғары коммуникабельділігімен және белсенді тәсілімен байланысты болды.

"Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-ІІ Заңында қабылданған ұйғарым бойынша (02.01.2021 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен): "экскурсовод-туристерге туристермен танысу бойынша экскурсиялық-ақпараттық, ұйымдастырушылық қызметтер көрсету үшін тиісті біліктілігі бар кәсіби дайындалған жеке тұлға. уақытша болатын елдегі (жердегі) туристік ресурстармен қамтамасыз ету".

Экскурсоводтың кәсіби құзыреттеріне, жеке және арнайы білімдеріне, ілімдері мен дағдыларына ерекше назар аударылады. Ильина Т. А. "білім", "дағдылар" және "дағдылар" ұғымдарының анықтамалары тұжырымдалған:

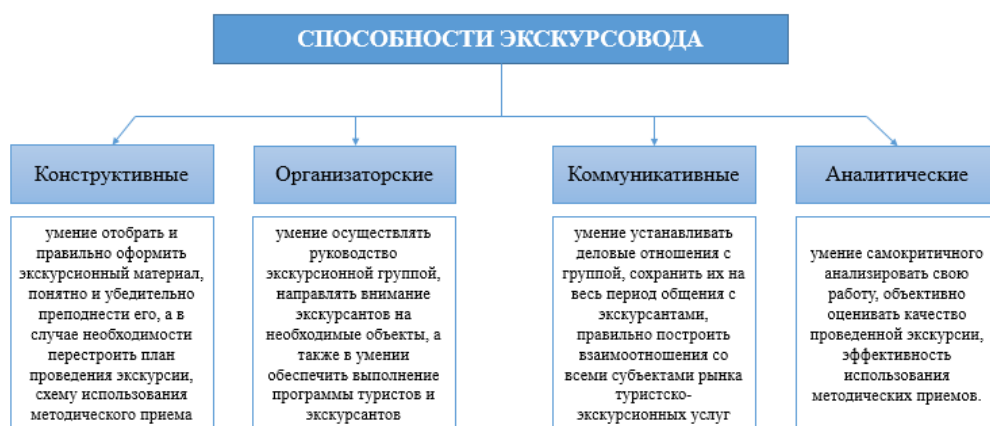
- білім-бұл нақты, өзара байланысты фактілер, ұғымдар жүйелері, заңдар, белгілі бір заңдылықтарды көрсететін ережелер, сонымен қатар теориялық жалпылау және онымен байланысты терминдер;

- дағдылар-бұл білім алушының алған білімі негізінде жасай алатын және өз кезегінде болашақта жаңа білім алуға ықпал ететін практикалық әрекеттер;

- дағдылар-бұл жеке практика және белгілі бір әрекеттерді орындау негізінде жасалған автоматтандырылған әрекеттер [98].

Қабілет – оқыту мен тәрбиелеуде жоғары нәтижеге жетудің шарты. Педагогикалық қабілеттердің жалпы құрамы С.Л. Рубенштейн, Б.М. Теплов, Н.Д. Левитин, В.А. Крутецкий, В.И. Кириенко, Г.В. Быстровой, В.П. Ягункова.

Сондықтан Левитин Н.Д. негізгі педагогикалық қабілеттер ретінде анықтайды: білімді қысқа және қызықты түрде беру мүмкіндігі; бақылау негізінде оқушыларды түсіну қабілеті; дербес және шығармашылық ойлау тәсілі; тапқырлық немесе жылдам және дәл бағдарлау; ұйымдастырушылық дағдылар мұғалімнің өз жұмысын қамтамасыз ету үшін де, жақсы студенттік ұжым құру үшін де қажет. Нұсқаулық 12-суретте берілген қабілеттердің төрт түрімен сипатталады.



12-сурет-Гидтің қабілеттерінің түрлері

Ескерту - автор дереккөз негізінде құрастырған [76, б. 228]

12-суретке сәйкес, гидтің қабілеттері оның кәсіби қызметі үшін қажетті негізді құрайды. Бұл қабілеттердің дамуында Кәсіптік оқыту, оқыту курстарынан өту, біліктілікті арттыру, даярлау және қайта даярлау курстарынан өту, сондай-ақ кәсіби тәжірибе маңызды рөл атқарады [76, б. 228].

Экскурсоводтың жеке басын, оның ерекше стилін қалыптастыру жеке ерекшеліктерге де, кәсіби дайындық сапасына да байланысты. Оның негізінде экскурсоводтың шеберлігі қалыптасады және жетілдіріледі, ол белсенді және шығармашылық қызметте, экскурсия теориясы мен әдістемесін практикалық жұмыспен, тәжірибемен және т. б. шебер үйлестіруде көрінеді.

Экскурсоводтың қызметі үшін қажетті құзыреттіліктерді білімге (ақпарат, жалпы эрудиция, экскурсиялық теорияны, әдістемені, психология мен педагогиканы, логика мен этиканы және т. б. білу), дағдыларға (білімді практикалық қызметте қолдану) және дағдыларға (автоматизмге жеткізілген дағдылар кәсіби тәжірибеге негізделген, пысықталған және қалыптасқан таныс).

UNWTO WFTGA интегралдық жүйесіне сәйкес экскурсиялық гид (экскурсовод) құзыреттерінің тізбесі гид қызметіне ғана тән жалпы және жеке сипаттағы білім мен дағдыларды қамтиды. Бұл фон, тіл және дауыс, экскурсия әдістері, нақтылау мазмұны, топтық динамика, іскерлік дағдылар және т.б. [9].

Экскурсоводта болуы керек: - білу: жергілікті, аймақтық және әлемдік деңгейдегі экскурсиялық нысандар, көрікті жерлер және т.б.; экскурсияларды дайындау мен өткізудің зерттеу әдістемесі; гидтің кәсіби жұмысы, оның ісін жүргізуі, әдістемелік техникасы және т.б. туралы; - дағдылар: экскурсиялық істің барлық теориялық және әдістемелік негіздерін тәжірибеде қолдану; ізденіс жұмыстарында зерттеу әдістерін қолдану; экскурсияны дайындау мен өткізудің әртүрлі деңгейлерінде экскурсиялық іс-шараларды өткізу; әңгіме және шоу; дауыспен басқару; микрофонмен жұмыс істеу; қауіпсіздік шаралары; уақытты басқару; топтық позициялау (экскурсиялық басқару), жеке брендті қалыптастыру және жылжыту және т.б.

Сұрақтарға жауап беру кезінде фондық білім қажет, олар гидтің жалпы эрудициясын анықтайды: аймақтық және жергілікті сипаттағы, өз елі туралы негізгі білім, әлем туралы жалпы білім, гуманитарлық сипат, зерттеу әдістері туралы білім, экскурсиялық іс жүргізу үшін қажетті іскерлік дағдылар туралы білім. Тілдік және дауыстық дағдылар қажет, өйткені олар экскурсоводтың өзіндік, кәсіби "құралы" болып табылады: экскурсоводтың сөйлеуінің "тазалығы"; экскурсияны өткізу тіліндегі нұсқаулардағы айқындық пен айқындық, дауысты жаттықтыру, микрофонмен жұмыс істеудің жақсы техникасы және т. б. Экскурсия жүргізу техникасы мен дағдылары, бұл тікелей және қажетті құзыреттер, экскурсоводтың кәсіби жұмысында: көрсету және әңгімелеу әдістемесі, ауызша және физикалық нұсқаулар, топты орналастыру және басқару, уақыт, материалды таныстыру және түсіндіру және т. б. топтық менеджмент маңызды, өйткені экскурсия-бұл экскурсанттарға тікелей қамқорлық жасау қажет байланыс жұмысы, топтың психологиясын түсіну, ерекше қажеттіліктері бар адамдар және т. б. Іскерлік дағдылар гидтің

кәсібилігінің негізі ретінде заңнаманы, терминологияны, бизнесті және инвестицияларды басқаруды түсінуден тұрады.

Логика заңдарын меңгеру, экскурсиялық қызмет көрсетуде келесі логикалық мәселелерді сәтті шешуге мүмкіндік береді: дәлелді дәлелдер мен ең алдымен көрнекі дәлелдерді шебер қолдану арқылы экскурсиялық материалдың дәлелді экспозициясын қамтамасыз ету; тарихи оқиғаларды, фактілер мен мысалдарды сипаттаудағы логикалық дәйектілікті анықтау; экскурсияның ауызша бөлігін және оның визуалды қатарын қамтитын тұжырымдарды тұжырымдау; экскурсиялық материалдың логикалық схемасын таңдау. әр әдістемелік әдісті көрсету мен оқиғаны қолдану; тақырыптың логикалық ашылуын қамтамасыз ететін экскурсияның оңтайлы құрамын, оның құрылымын әзірлеу. Экскурсияда логика талаптарын орындаудың өзіндік ерекшеліктері бар. Олардың бастысы - ауызша айтылған тезистер мен ережелер негізінен көрнекі дәлелдер арқылы түсіндіріледі.

Шындықты тану процесінде адам жаңа білім алады. Олар екі бөлікке бөлінеді: а) қоршаған дүние заттарының сезім мүшелерімізге әсер етуінен алынған білім; б) бұрыннан бар білімнен алынған білім. Соңғылары қорытынды немесе делдалдық білім деп аталады [99].

Экскурсияның тиімділігі-бұл ақпараттылық пен ойын-сауық сияқты элементтердің сәтті үйлесімі, яғни.экскурсовод тек шоу мен әңгіме жүргізіп қана қоймай, сонымен қатар интерактивтілікті, экскурсантты белсенді таныммен сипатталатын белсенді іс-шараларға тартуды жүзеге асыруы керек. Сонымен бірге, экскурсовод ойын-сауық, бұл оның күлкісі, орынды әзіл, анекдоттар, позитивтілік, дәйексөздерді қолдану, инновациялық формалар мен әдістерді қолдану екенін түсінуі керек. Осылайша, "must-should-could" принципі жүзеге асырылады, яғни қажет-қажет (керек)-бір немесе басқа жағдайда айтуға болады.

Әңгімелеу және көрсету техникасын меңгеру, оларды қалыптастыратын және реттейтін барлық процестерді түсіну қажет. Сәтті оқиға: бағытты толтыру керек (ақпараттық белсенділіктің шыңы 6 минут, 30-35 минут қатысу, зейін дағдарысымен кезектеседі), шағын үзілістердің болуы (көрермендердің түсіну уақыты), практикалық ақпараттың мазмұны және нұсқаулар (салыстыру, есте сақтау және т.б.), сонымен қатар қонаққа қамқорлық жасау (келісім – гидтің кең мағынада қонақ туралы қамқорлығы және өзіне қамқорлық жасау) маманның рөлін көрсетеді, түсінбеушіліктерді түсіндіру және дәлсіздіктерді жою, ынта-жігерді шашу және т.б.

Әңгіме барысында экскурсовод екі тапсырманы орындайды: а) көргендерін түсіндіреді, түсіндіреді, толықтырады; б) қазіргі уақытта экскурсант көре алмайтын нәрсені қалпына келтіреді, қалпына келтіреді. Бұл жағдайда ақпарат құрылымдық сипатта болады: не айту керек, не айту керек, не айту керек, не айту керек. Бұл ақпарат беру құралы және аудиторияға әсер ету әдісі болып табылатын Нұсқаулықтың сөзі.

Экскурсиялық тақырыпты қабылдау дыбыстық және бейнелеу қатарына негізделген, ал визуалдылық "экскурсовод портфолиосының" материалдарымен толықтырылған таңдалған экскурсия объектілеріне, ал дыбыстық бөлік тікелей

экскурсоводтың жұмысы мен шеберлігіне байланысты. Экскурсанттарға қатысты ол ақпарат беруші, комментатор, әңгімелесуші, кеңесші, эмоционалды көшбасшы ретінде әрекет ете алады.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, жоғары тиімді және сапалы еңбек қызметін жүзеге асыру үшін гидке қажет құзыреттер 13-суретте көрсетілген бірнеше бағыттарға бөлінеді [76, б. 228].



13-сурет-Экскурсоводтың негізгі құзыреттері

Ескерту - автор дереккөз негізінде құрастырған [76, б.228]

13-суретте көрсетілген барлық құзыреттер экскурсоводтың кәсібилігін анықтайды, бірақ тенденция (сенімділік, көзқарастардың айқын бағыты, өмірлік ұстаным) экскурсоводтың жеке басына, оның белсенділігі мен даралығына байланысты. Нұсқаулыққа қойылатын талаптар сөйлеу мәдениетін ең маңызды және үш құрамдас бөліктен тұрады: тілдік (қарқын, тазалық және т.б.), психологиялық (сөйлеу құралдарына әсер ету) және коммуникативті (байланыс). Дұрыс таңдалған сөйлеу қарқыны (жылдам – минутына 75 сөз, орташа – 60 сөз/мин, баяу – 45 сөз/мин) сөйлеудің өрескел кемшіліктерін (арнайы терминдерді, шетелдік сөздерді, ұзын сөз тіркестерін, кеңсе айналымдарын және т.б. шамадан тыс пайдалану) тітіркендіргіш және тыңдаушылардың назарын аударатын), сөйлеу техникасын меңгеру (тыныс алу, дауыс, дикция), интонация (дауыстың жоғарылауы-төмендеуі), екпін қою (ауызша, фразалық, логикалық) және т.б. экскурсоводтың әңгімесін қалыптастыруға мүмкіндік береді [100].

Сөйлеуді қолдана отырып, экскурсовод экскурсияның ақпараттық бөлігінің мағынасын жеткізеді, оны "сөйлеудің көрнекі элементімен" толықтырады - ауызша емес әсер ету құралдары: қимылдар, мимика, экскурсоводтың әдептілігі. Барлық элементтердің жиынтығының көмегімен гидтің аудиториямен байланысы жүзеге асырылады, ал этика мен этикет жеке тұлғаны жан-жақты дамытуға бағытталған экскурсиялық ортаны қалыптастыруға мүмкіндік береді. Экскурсионист ғалымдардың көзқарасы бойынша әлеуметтік қатынастар мен психологиялық-педагогикалық қатынастар шеңберіндегі саналы қызметтің бастамашысы және субъектісі ретінде экскурсовод маманының моделі келесі компоненттерді қамтиды: құндылық – мотивациялық компонент-кәсіби қызметтің негізінде жатқан және еңбек қызметінің бағытын таңдау мәселесіне жауап беретін – экскурсиялық қызмет. Когнитивтік компонент-ақпараттық компонентті анықтайтын, ол хабарлау

тәсілдері мен әдістерінің жиынтығы, қолда бар білімді ұйымдық дағдылар арқылы тарату. Процессуалдық-шығармашылық компонент-жеке тұлғаның арнайы білімді іс жүзінде игеру және қолдану, шығармашылық, шығармашылық ойлау және іс-әрекет дағдыларын меңгеру қабілеті. Бағалау-аналитикалық компонент-өз қызметін бағалай білу, жіберілген қателіктер мен олардың себептерін одан әрі түзету үшін талдау және болашақта осыған ұқсас жағдайларды болдырмау мүмкіндігі [3, б.106]. Нұсқаулықтың классикалық лауазымдық нұсқаулығы жалпы ережелерден, міндеттерден және есеп беру формаларынан тұрады. Жалпы ережелер экскурсоводты келесідей анықтайды: - мәдени, тарихи, дәстүрлі құндылықтарды насихаттаудың маңызды көзі, экскурсанттарды экскурсиялық қызметті жүзеге асыратын елде орналасқан аймақтық, ұлттық және халықаралық деңгейдегі көрікті жерлермен таныстыру арқылы;-экскурсоводты оқыту бағдарламасынан сәтті өткеннен кейін өзінің біліктілігін растаған кәсіби дайындалған адам; - өз қызметін нақты жұмыс орнында (елде) қабылданған стандарттарға сәйкес жүзеге асыратын, еңбекақы төлеуді де, еңбек қызметінің кестесін де қамтитын кәсіби маман.

Экскурсоводтың ең көп тараған міндеттеріне мыналар жатады: өткізілетін экскурсиялардың бағыттары мен тақырыптарының мазмұнын білу, оларды дайындау және өткізу, экскурсанттарға қызмет көрсету, экскурсиялық қызметті жүзеге асыру әдістемесін меңгеру; экскурсиялар мен жол ақпаратын жүргізу, бақылау және жеке мәтіндерді дайындау, экскурсияның технологиялық картасын қалыптастыру, жаңа тақырыптар мен маршруттарды әзірлеу, инновацияларды енгізу, экскурсиялық қызметтерді жарнамалау және ілгерілету, өздерінің арнайы және фондық білімдерін кеңейту, қауіпсіздік техникасын сақтау және т. б., экскурсияға жауапты көзқарасты жүзеге асыру, әдептілік, ұстамдылық, парасаттылық, әділдік және т.б.

Бұл ретте, экскурсоводқа: а) тақырыптық әзірлеуге байланысты емес экскурсанттармен (туристермен) қосымша сапарлар ұйымдастыруға және жүзеге асыруға; б) экскурсия жүргізу үшін әкімшіліктің рұқсатынсыз экскурсиялық жолдаманы басқа экскурсоводқа немесе бөгде адамға беруге тыйым салынады [2, б. 126].

Б. В. Емьяновтың пікірінше, "экскурсоводтың өмірлік ұстанымының жоғары деңгейі әлеуметтік белсенділікпен, шығармашылық қызметпен, жақсы жұмыспен, моральдық жауапкершілік сезімімен сипатталады. Қызметкердің өмірлік ұстанымының орташа немесе төмен деңгейі оған экскурсиялық жұмысты сапалы жүргізуге мүмкіндік бермейді" [101]. Жеке тұлғаның моральдық тұрақсыздығы нәтижесінде пайда болатын пассивті және жағымсыз өмірлік ұстанымдар, әдетте, экскурсовод қатысатын педагогикалық іс-әрекеттің табиғатына қайшы келетін сын, мансап сияқты жеке қасиеттерге айналады.

Маман-экскурсоводтың дайындық деңгейлерінің біліктілік сипаттамасында болашақ маманға қажет білім, Дағдылар мен дағдылар көрсетіледі. Біздің ойымызша, біліктілік сипаттамасы маманның азды-көпті адекватты моделі болып саналуы мүмкін, өйткені оның кәсіби қызметінде жетістікке жету үшін маманның параметрлері болуы керек. Бұл кәсіби қызметтің сәттілігі мен тиімділігін анықтап қана қоймай, сонымен қатар

маманның кәсіби ұзақ өмір сүруін анықтайтын осындай қасиеттердің нақты жиынтығы екендігі жалпыға белгілі. Бұл тезис экскурсиялық қызметтер нарығының динамикасын талдаумен расталады: соңғы жылдары қажетті мамандардың білімі мен дағдыларының құрылымында тұрақты және елеулі өзгерістер байқалады. Біліктілік сипаттамасы болашақ маманға қойылатын талаптарды толық және барабар көрсетеді. Ол барлық сұрақтар жиынтығына жауап береді: Болашақ гидті кім, не және қалай дайындау керек және осылайша студенттерді іріктеудің тиімді жүйесін құруға, сапалы оқу бағдарламаларын және сабақтың ең озық құралдары мен әдістерін құруға ықпал етеді [10, б. 65; 102].

Осылайша, экскурсоводтың кәсіби құзыреттілігі оның жеке басы мен қабілеттеріне негізделген, сонымен қатар кәсіби дайындықтың нәтижесі деп қорытынды жасауға болады. Экскурсоводтың жеке басы мен жеке басының қалыптасуына, олардың қажетті дағдылары мен дағдыларын игеруіне ықпал ететін жан – жақты дайындықты жүзеге асыру оның еңбек қызметінің жалпы деңгейін арттыруға мүмкіндік береді, ал экскурсоводтың "үлкейткіш әйнек" екенін есте ұстаған жөн, ол арқылы турист мәдениетті, дәстүрлерді, тарихты және т. б. біледі. уақытша болатын елдер және оны дайындау стратегиялық сипатта болады, оны мемлекет сөзсіз толық реттеп, стандарттауы керек.

### **Бірінші бөлім бойынша тұжырым**

Бүгінгі таңда экскурсиялық қызмет бірнеше ұқсас анықтамалар арасындағы симбиоздың бір түрі болып табылады, оның қалыптасуы, қалыптасуы және дамуы ғасырлар бойы педагогика, өлкетану, туризм және қызмет көрсету саласы аясында орын алды. Осыған байланысты, экскурсоводтың дамуының тарихи кезеңдерін де, теориялық және әдіснамалық негіздерін де нақты түсіну бізге "экскурсиялық қызмет көрсету" терминін нақтылауға мүмкіндік береді, оның қазіргі мағынасы оның мәнін, трансформациясы мен дамуын толық көрсетті.

Экскурсиялық қызметтің негізгі элементі, сөзсіз, экскурсия болып табылады, ғалымдар оның маңыздылығы мен ерекшелігін бірнеше рет атап өтті. Өзінің дамуы барысында экскурсия формалары өзгерді: "экскурсия практикалық міндеттерді көздейтін серуен ретінде", "экскурсия өлкетану жұмысының әдісі ретінде, ғылыми маңызы бар", "экскурсия тәрбие процесі ретінде, жалпы білім беру және жалпы білім беру мақсаты ретінде", "экскурсия эстетикалық және мәдени дамуға бағытталған мәдени-ағарту қызметінің түрі ретінде", "туризм, қызмет көрсету саласының бөлігі ретінде экскурсия", бұл экскурсия процесінің мақсаттары мен міндеттерін, функциялары мен формаларын өзгертуге әкелді. Экскурсиялық процесті ұйымдастырудың жіктеу ерекшеліктерін нақты түсіну экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық түрлерін құруға Құзыретті тәсілді жасауға мүмкіндік береді. Қолда бар, отандық экскурсиялық базаны халықаралық экскурсиялық қызмет көрсету жүйесіне интеграциялау қызметтердің туристік-экскурсиялық нарығы субъектілері арасындағы коммуникацияның және өзара іс-қимылдың тиімді нысанын жасауға және халықаралық және өңірлік деңгейде бәсекеге қабілетті

туристік-экскурсиялық өнімді қалыптастыруға бағытталған экскурсиялық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық нысандары мен әдістеріне инновациялық тәсілдерді әзірлеуге мүмкіндік береді.

Бүгінгі таңда туризм индустриясының мамандарын жалпы және экскурсиялық қызмет көрсетуде дайындау процесі өте өткір, қазіргі заманғы экскурсоводтың кәсіби құзыреттіліктерін нақты стандарттау қажеттілігі туындады, ал экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру және олардың кәсіби қызметі жүйелі болуы керек.

## **2 ЭКСКУРСИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ДАМУДЫҢ ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙЫ**

### **2.1 Халықаралық және аймақтық тәжірибеде экскурсиялық қызмет көрсетудің заманауи формалары мен әдістері**

Экскурсиялық бизнестегі инновациялар-бұл экскурсиялар өткізудің жаңа нысанын көздейтін және туристік нарықта жаңа өнімге сұранысты қалыптастыратын жаңа компонентті қамтитын кешенді мәдени демалыс іс-шаралары.

Инновация ғылым, жүйелілік, сұраныс деңгейіне сәйкестік, позитивтілік және перспективалық сияқты бірнеше негізгі принциптерге сәйкес келеді. Ғылыми принцип бүгінгі талаптарға жауап беретін инновациялық туристік өнім мен қызметтерді құру және енгізу кезінде заманауи ғылымның жетістіктері, экскурсияға қойылатын жаңа талаптар қолданылатындығында көрінеді. Әр түрлі салалардағы инновациялық экскурсиялар тарихшы мамандардың, этнографтардың, археологтардың, геологтардың, географтардың, биологтардың қатысуымен жасалады. Көбінесе бір жаңа экскурсиялық жобаның алдында мұрағаттарда, мұражайларда жұмыс істеу, ғылыми экспедициялардағы жұмыстың ерекшеліктерімен танысу айлары болады. Инновациялық экскурсияларды әзірлеу-бұл нақты ұйымдастырылған және жақсы ұйымдастырылған процесс. Инновация элементтері бар әзірленетін экскурсиялар әр аймақтың табиғи, тарихи және әкімшілік ерекшеліктерін, туристік өнімге деген сұранысты, туристік инфрақұрылым деңгейін, жолдардың жай-күйін, қажетті мамандардың болуын, инвестициялау мүмкіндігін ескере отырып жасалады. Инновацияда жүйелілік принципін сақтау мақсатында ұзақ мерзімді маркетингтік зерттеу жүргізіледі [103].

"Инновация" терминін алғаш рет 1920 жылдары австриялық және американдық экономист, профессор Йозеф Шумпетер енгізді. Ол инновация – бұл өндірушінің қолындағы барлық инновацияларды – материалдарды, өндіріс тәсілдерін, нарыққа өнімді енгізу мүмкіндіктерін, жаңа нарықтар құруды біріктіру екенін атап өтті [103, б. 20; 104].

Инновациялық процесс-нәтижесінде инновациялық өнім жасалатын ғылыми, технологиялық, ұйымдастырушылық, экономикалық, коммерциялық іс-шаралардың бірлігі. Экскурсиялық қызметтегі инновациялар экскурсияның тақырыбы мен нысаны бойынша жаңа, экскурсиялық маршруттарға біріктірілген анимациялық бағдарламалар, экскурсияларды әзірлеу мен жетілдірудің жаңа тәсілдері, экскурсоводтар пайдаланатын жаңа әдістемелік тәсілдер мен технологиялар деп түсініледі. Жетілдірілген классикалық және тәжірибеге енгізілген жаңа экскурсиялар мен қызметтер инновациялық болуы мүмкін. Экскурсиялық өнімді (экскурсия, экскурсиялық тур) жаңа технологияларды, конструктивті жаңа тәсілдер мен құру және енгізу әдістерін қолданған жағдайда инновациялық деп атауға болады. Инновациялық экскурсиялық өнімді әзірлеуге көптеген адамдар қатыса алады: маркетингшілер, жарнама мамандары, кәсіби экскурсоводтар, ғылымның әртүрлі салалары мен мәдени қызмет салаларының мамандары.

Экскурсия ісінің мамандары қазіргі кезеңдегі туристік-экскурсиялық қызметтегі инновациялардың бірнеше негізгі жіктеу белгілерін анықтайды: идеяның пайда болуы (әлеуетті экскурсанттардың сұранысы, жаңа ғылыми және техникалық ашылулар); инновация нысаны (туристік өнім, туристік қызметтер, экскурсиялық қызмет көрсету, қонақжайлылық инфрақұрылымындағы өзгерістер); таралу ауқымы (облыс, өлке, өңір, ел, континент, әлемдік жүйе); капитал сыйымдылығы (үлкен, орташа, шамалы) [103, б.20; 105].

Экскурсиялық қызмет көрсету, инновациялық нысандарды әзірлеу және оларды кәсіби қызметке енгізу саласындағы халықаралық жұмыс тәжірибесі елдің туристік және экскурсиялық брендин қалыптастыруға және әртүрлі өңірлер мен елдерден туристерді тартуға айтарлықтай әсер етуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл инвестицияларды тарту тәсілі және елдің мәдени, табиғи, тарихи алуан түрлілігін насихаттау жолы.

Экскурсиялық қызмет көрсетудегі инновациялар экскурсиялардың тақырыптық ерекшеліктері бойынша жаңаларын қалыптастыруға да, экскурсиялық қызметтер көрсету сапасына да, экскурсиялық қызметке технологияларды тартуға және туристік нарық субъектілері арасындағы өзара іс-қимылды кеңейтуге бағытталған.

Экскурсиялық өнімді жаңа технологияларды, өнімді құру мен енгізудің конструктивті жаңа әдістері мен әдістерін қолданған жағдайда инновациялық деп атауға болады. Экскурсияға инновациялық өнімді әзірлеуге маркетингтік, жарнама мамандары, әдіскерлер, кәсіби экскурсоводтар, ғылым және мәдениет өкілдері қатысады [106, б.36]. Экскурсиялық қызмет көрсетудегі инновациялардың бағыттары мен түрлері 14-суретте көрсетілген.



14-сурет-Экскурсиялық қызмет көрсетудегі инновациялар

Ескерту-автор жасаған

Сонымен, 14-суреттен экскурсиялық қызметтегі инновациялар бір-бірін жоққа шығармайды, керісінше тұрақты байланыста болады және болуы мүмкін:

- *Экскурсия өнімінің инновациялары, жаңа немесе жаңартылған тақырыптар және экскурсия маршруттары.* Сонымен, белгілі бір бағыты бар экскурсиялар барған сайын танымал болып келеді және бұл, біріншіден, көрікті жерлерге "жаңа көзқарас" қалыптастыруға мүмкіндік береді, сондықтан оларды халықтың кең ауқымы арасында танымал етуге ықпал етеді.

- *Экскурсияны әзірлеу және өткізу технологиясындағы инновациялар,* бұл инновациялар экскурсияларды өткізудің нысандары мен әдістеріне қатысты, олар-мастер-кластары бар экскурсиялар, костюмді экскурсиялар, ойын және іздеу элементтері бар экскурсиялар, анимациялық қызмет технологиялары, экскурсиялар-жүгіру, велосипедпен экскурсиялар, квест-экскурсиялар, виртуалды экскурсиялар және 3D-объектілерді көрсету, олар олар экскурсантты қызметке толық тартуға мүмкіндік береді, яғни.тыңдаушыдан экскурсияның белсенді қатысушысына ауысу.

- *Экскурсиядағы техникалық инновациялар жаңа ақпараттық технологияларды,* материалды тасымалдаушылар арқылы беру құралдарын қамтиды, экскурсоводтың тыңдаушыға тікелей әсерін ішінара азайтады немесе жояды, сонымен бірге оның радио гидке, аудио гидке, әртүрлі тілдердегі Автоматты GPS экскурсоводқа арналған мазмұнды әзірлеу үшін маңыздылығын сақтайды. Осы құралдардың көмегімен экскурсант объектімен өз бетінше зерттеу жүргізе алады, экскурсия жасай алады немесе тіпті қызығушылық тудыратын объектілер бойынша маршрутты дербес дамыта алады. Бұған мыналар кіреді: о-код, мобильді нұсқаулықтар мен анықтамалықтар, мобильді нұсқаулықтар мен анықтамалықтар орналастырылған онлайн қызметтер.

- *Маркетинг пен басқарудағы инновациялар,* бұл экскурсиялық қызметтерді жүзеге асырудың және ілгерілетудің заманауи құралдары, бүгінде SMM (social media marketing), яғни әлеуметтік желілердегі жарнамалық қызметке ерекше назар аударылады.

- *Экскурсоводтың жеке* брендінің жаңалықтарынан тұратын жеке инновациялар, оның өзін-өзі орналасуы, сыртқы түрі, стилі және т.б.

Экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы осы инновациялық бағыттар ел азаматтарын өз мәдениетін зерделеуге және оның алуан түрлілігін тануға тартуға, шетелдік азаматтарды оның өңірлік және ұлттық ерекшеліктерін одан әрі танымал ету және тарату үшін елге тартуға, сондай-ақ ішкі және келу туризмін дамытуға ықпал етеді.

Осыған байланысты, экскурсиялық қызмет көрсетудегі инновациялар барлық жерде енгізілуде, қазірдің өзінде бар халықаралық тәжірибені зерделеу және оны қазіргі жағдайына байланысты қазақстандық нарыққа интеграциялау қажет. 15-суретте экскурсиялық қызмет көрсетудің негізгі және ең сұранысқа ие түрлері көрсетілген.

Сонымен, 15-суретке сәйкес QR-кодтар, аудио гидтер, виртуалды және онлайн-экскурсиялар, экскурсиялар-квесттер, ойын экскурсиялары, жаңа технологияларды қолдана отырып экскурсияларды ұйымдастыру әдістері инновациялық болып табылады, олар әлі де кіші түрлерге бөлінеді.



15-сурет - Экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық формалары

Ескерту-автор жасаған

QR-кодтар, аудио гидтер технологиясы жаңа маршруттарды қалыптастыруға, мұражайларға автоматтандырылған экскурсиялар жүргізуге мүмкіндік береді, сондай-ақ жас мамандарға жаттығуға мүмкіндік береді.

Осыған ұқсас жүйені көптеген елдер үшін Дүниежүзілік аудио Нұсқаулық платформасы әзірледі IZI.TRAVEL. Платформа кез-келген қалаға аудио нұсқаулықтар шығаруға мүмкіндік береді, содан кейін оларды интернет желісі арқылы мобильді қосымша ретінде пайдаланушыларға ұсынады. Кез-келген турист смартфонға аудио нұсқаулықты жүктей алады, содан кейін оны серуендеу кезінде тыңдай алады. Ол үшін қолданбаны орнату жеткілікті IZI.TRAVEL Google Play немесе Appstore дүкенінен. Дайын аудио нұсқаулықта кіріктірілген интерактивті карта, QR кодын оқу құралы, аудио ойнатқыш және фотосурет қоймасы бар. Желіден тыс режимде интернетсіз жұмыс істей алады. Турист кез-келген аттракционның жанында болған кезде, Бағдарлама оның орналасқан жерін GPS навигациясы арқылы анықтайды және сәйкес мәтін, дыбыс және фотосурет береді. Көрнекті орынға орнатылған код немесе NFC белгісі бойынша таңдау мүмкін [107].

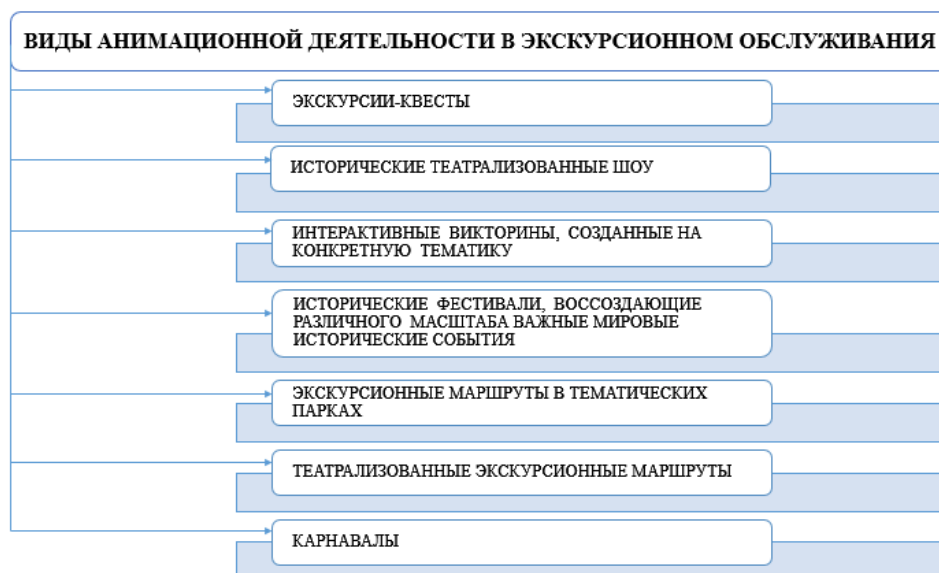
Бұл жүйенің негізі-белгілі бір аймақтың, елдің, қаланың "көрікті жерлерінің картасын" жан-жақты зерттеу, мамандар дайындаған, сенімді мәтін аудио файлға көшіріліп, экскурсия картасына "салынған" кезде. Осылайша, бұл технология туристерге нысандар туралы сапалы ақпарат беруге мүмкіндік береді және өз бағытын дербес қалыптастыруға мүмкіндік береді. Бұл бағдарлама 2011 жылы Голландиядан келген инноваторлар тобы Швейцариядан келген инвестормен бірлесіп, барлық саяхатшыларға әлемнің барлық тарихына жаһандық, ашық және тегін жүйе құра отырып, адамзаттың тарихи және мәдени мұрасына жақынырақ сезінудің жаңа әдісін беру мақсатын

қойған кезде әзірленді. Компания өз алдына мақсат қойды - сервис негізінде құру IZI.TRAVEL әлемнің түкпір-түкпірінен мультимедиялық гидтер жасаушылар мен миллиондаған саяхатшыларды біріктіретін орындар. Тегін және ашық платформа бола отырып, қызмет үлкен өсу әлеуетіне ие. Бұл жобаның негізінде туризм индустриясы мен сабақтас пәндердің мыңдаған мамандарының үлкен зерттеу жұмыстары жатыр. Берілген ақпараттың сапасына ерекше назар аударылады [107].

Пандемия жағдайында әлемнің көптеген қалаларында, туристік және экскурсиялық орталықтарда виртуалды, онлайн экскурсиялар белсенді түрде енгізіле бастады. Шетелде көптеген мұражай мекемелерінде арнайы әзірленген виртуалды экскурсия немесе экспозициямен танысуды ұсынатын тур бар. Виртуалды экскурсияларда әртүрлі форматтағы экспонат туралы жеткілікті ақпарат бар – мәтін, фото және видео. Ең ауқымды шетелдік жобалар Луврға, британдық ұлттық галереяға, Вашингтондағы Ұлттық табиғи тарих мұражайына, Ватикан мұражайындағы Систин капелласына, Ақ үй мұражайына, Мадам Тюссо галереясына, Вашингтондағы Ұлттық өнер галереясына арналған [108].

Экскурсиялық жұмыстың бұл түрі сіздің кеңістіктегі нақты, физикалық орныңызды өзгертпестен экскурсиялық маршрутқа "баруға" мүмкіндік береді. Экскурсияның бұл түрі экскурсоводтардың да, экскурсоводтардың да зияткерлік сипатына ие. Онлайн-экскурсия экскурсовод экскурсияны "жүргізіп" жатқан кезде де, сонымен бірге оның трансляциясы болған кезде де нақты уақыт режимінде жүргізілуі мүмкін, содан кейін тыңдаушылар жауап бере алады, мысалы, жиналыс чатында, сондай-ақ онлайн-экскурсия жазбада, егер жауап тек шолуларда мүмкін болса, өйткені экскурсия алдын-ала жазылып, жүргізіледі оның эфирі. Бұл жағдайда жазбадағы экскурсия кез-келген уақытта көруге ыңғайлы, ал нақты уақыт режимінде кестеге нақты сілтеме қажет. Мысалдар: "Прага патшаларының онлайн туры — Градчан көшелерінде", "Еуропаның ең әдемі 5 сарайы мен сарайы", "Еуропа қалаларына виртуалды экскурсиялар", "Нью-Йоркте нақты уақытта онлайн серуендеу", "Орталық саябақта нақты уақытта онлайн серуендеу", ресми Лувр сайты екі виртуалды экскурсияны ұсынады, олар Ежелгі Египеттің экспонаттарымен танысуға және 12 ғасырдан бүгінгі күнге дейінгі ғимараттың тарихын зерттеуге мүмкіндік береді.

Қазіргі уақытта экскурсиялық кеңістікке біріктірілген анимацияның әртүрлі түрлері барған сайын танымал болып келеді. Анимация, термин ретінде, "жандандыру" және "анимация" деп түсіндіріледі, яғни.бос уақытты ұйымдастыру мақсатында ойын-сауық бағдарламаларын әзірлеу. Жалпы туризмде де, экскурсиялық қызметте де ұсынылған анимациялық қызмет түрлері 16-суретте көрсетілген.



16-сурет-Экскурсиялық қызмет көрсетудегі анимациялық қызмет түрлері

Ескерту-автор жасаған

Сонымен, 16-суретке сәйкес, экскурсияларды ұйымдастыру процесінде ең көп таралған: экскурсиялар-ізденістер, онда экскурсанттардың процеске қатысуы іздеу, интеллектуалды және физикалық белсенділік арқылы жүзеге асырылады; тарихи театрландырылған шоулар зейінді белсендіру және арнайы құрылған ортаға ену әдісі ретінде, сыртқы келбетті, іс-әрекеттерді және оқиғаларды модельдеу арқылы уақыт шындығын көрсетеді, бұл туралы экскурсияда айтылады; қалдық білімді қалыптастыруға бағытталған және экскурсанттарды зияткерлік қызметке тартуға ықпал ететін экскурсияның бір бөлігі ретінде белгілі бір тақырыптағы интерактивті викториналар; әртүрлі масштабтағы тарихи фестивальдар маңызды әлемдік тарихи оқиғалар басты іс-шара болып табылады, оған қатысу басты мақсатқа айналады, тыңдаушылардың нақты шындыққа барынша жақын ортаға терең бойлауымен ерекшеленеді; тақырыптық саябақтардағы экскурсиялық маршруттар аттракциондар мен басқа да объектілерге кезек күтпей – ақ бару мүмкіндігімен бірыңғай маршрутқа құрылған тақырыптық саябақ туралы толық ақпарат алуға мүмкіндік береді; белгілі бір оқиғаны имитациялайтын театрландырылған әрекет ортасына экскурсанттарды батыра отырып, театрландырылған экскурсиялық маршруттар; карнавалдар-экскурсияның жеке түрі ретінде, өйткені әр түрлі тәсілдер бар карнавалды экскурсиялық бағдарламаға енгізу, онда ол негізгі және қосымша шоу нысаны ретінде әрекет ете алады.

Экскурсия-квест, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың инновациялық нысаны ретінде, экскурсанттардың іздеу-ойын қызметі барысында объектілер мен көрікті жерлер туралы өз бетінше материал алуын басты мақсат етеді. Егер дәстүрлі экскурсия танымдық және бос уақытты өткізудің бір түрі болса, онда оның басым бағыты бар, яғни. біріншіден, ол назар аударудың әдістемелік әдістерін қолдана отырып, шоу мен әңгімеге

бағытталған, осылайша ойын-сауық алдында ақпараттық бөлік басым болады, ал экскурсия – квест дәстүрлі, танымдық мұражай, қалалық немесе қала сыртындағы экскурсия емес, ол іздеу және ойын түрінде өткізіледі және бос уақытты, анимацияны, ойын-сауық және сонымен бірге ақпараттылық пен таным саласында өте бай.

Экскурсиялардың интерактивті нысандарын, атап айтқанда квесттерді дайындау және іске асыру бойынша Әлемдік және өңірлік тәжірибені талдау процесі. Осылайша, халықаралық тәжірибеде квест экскурсияларының екі түрі сұранысқа ие, кейбіреулері экскурсовод пен ілеспе персоналдың басшылығымен өткізіледі, ал басқалары жаңа ақпараттық технологиялар арқылы ұйымдастырылады және ұйымдастырушылардың тікелей қатысуын талап етпейді. Еуропа мен Америка елдерінде экскурсия-квесттердің бір ғасырдан астам тарихы бар, сондықтан зерттеудің алдын-ала кезеңінде ақпаратты жинау және талдау, сондай-ақ әлемдік тәжірибені зерттеу, экскурсия-квесттерді ұйымдастыру саласында біз 2015 жылы Латвия (Рига) және Швеция (Стокгольм) тәжірибесін қарастырдық, халықаралық тағылымдамадан өту кезінде.

Осы елдердің аумағында экскурсия-квесттерді ұйымдастыру әртүрлі тақырыптық бағыттарға ие, бірақ сонымен бірге тарихи экскурсия-квесттер ең танымал. Сонымен, маршруттар ақпараттық қанықтылықты ескере отырып жасалды, яғни экскурсия-квест қаланың тарихи орталығындағы көрікті жерлерге негізделген. Тапсырмалар логикаға, тарихты білуге арналған жұмбақтар болды, көбінесе олар шынайы сипатта болды және елдің мәдениетіне толық қатысуды, сондай-ақ осы қалалардың қазіргі жағдайы мен дәстүрлері туралы білімді байытуды көздеді. Осы экскурсия-квесттердің атрибуттарын атап өткен жөн, атап айтқанда тапсырмалар парағының, карта мен маршрут схемасының, тапсырмалары бар бетбелгілердің және т.б. болуы, бұл, сөзсіз, осындай іс-шараларды дайындаудың жоғары сапасын көрсетеді.

Посткеңестік кеңістікте экскурсия-квесттер халық пен туристердің көпшілігінің арасында енді ғана танымал бола бастады. Басым бағыттарды әзірлеу, орындарды анықтау, экскурсия-квесттер құру және оларды енгізу, туризмнің өңірлік және халықаралық нарығында танымал ету және ілгерілету бойынша жұмыстар жүргізілуде.

Жаңа технологияларды, соның ішінде ақпараттық технологияларды қолдана отырып экскурсиялар аудио және бейне әсерін жақсартуға бағытталған қажетті аппаратураны қолдануды білдіреді, мысалы: мобильді гид, дыбыс күшейткіштер, голограммалар, бейне рюкзактар, ұшқышсыз ұшу аппараттары (дрондар).

Дүниежүзілік туристік ұйым, UNWTO (БҰҰ жүйесінің арнайы үкіметаралық мекемесі) экскурсияларды өткізудің стандартты әдістері мен нысандарының ескіруі проблемасын өзекті деп санайды, сондай-ақ әлеуетті тұтынушылардың қызығушылығын арттыру үшін, сондай-ақ қоғамды ақпараттық және мәдени ағарту үшін жаңа идеяларды іздеу және экскурсиялық-бос уақыт қызметіне жаңа инновациялық тәсілдерді әзірлеу қажет деп санайды [109].

Экскурсия саласындағы заманауи инновациялық формалар мен әдістерге мыналар жатады:

1. Туристердің әртүрлі санаттары үшін әртүрлі тақырыптар мен бағыттары бар жаңа экскурсиялар мен маршруттарды әзірлеу;
2. Электронды аудио гидпен және QR-кодтарды қолдана отырып қалалық және мұражай экскурсияларын әзірлеуде жаңа ақпараттық технологияларды қолдану;
3. Кешенді экскурсиялар түрінде жаңаларын әзірлеу және енгізу, мысалы, квест-турлар немесе анимациялық экскурсиялар.
4. Тұрақты даму мақсаттарын (ТДМ) және жаһандық Этикалық кодексті экскурсиялық қызмет көрсетуді жобалау мен іске асыруда пайдалану.
5. Экскурсия кезінде қозғалыстың әртүрлі нысандарын енгізу, автокөлікпен жұмыс және т.б.
6. Туристік әлеуетті іске асыру, көрікті жерлерді түгендеу және паспорттау, түпнұсқа объектілер мен жергілікті тұрғындарды тарта отырып, тақырыптық экскурсиялар әзірлеу құралдары бойынша;
7. Туристік фирмалар, жоғары оқу орындары, ұйымдар және экскурсоводтар қауымдастығы негізінде маркетингтік зерттеулер жүргізу.

Осылайша, қазіргі уақытта жаңа технологиялар мен анимациялық қызметтің симбиозын білдіретін экскурсиялық қызмет көрсету бағыттары барған сайын танымал болып келеді, сонымен қатар жаяу және автобус (автомобиль, су және т.б.) маршруттарының әртүрлі формалары белсенді түрде енгізілуде. Көптеген елдердің экскурсиялық кеңістігіне енгізілген "Hop-on - hop-off" жүйесін жарқын мысал ретінде атауға болады, мысалы, Ресейде, Мәскеу қаласында бірнеше ұқсас бағыттар бар. Бұл экскурсиялық қызметтің ерекшелігі-бір-бірінен автономды және бірлесіп жұмыс істейтін бір немесе бірнеше маршруттарды қалыптастыру. 24, 48 немесе 72 сағатқа билет сатып алған экскурсанттар экскурсиялық маршрут бойынша автобуспен жүруге, бұл ретте көрікті жерлерді егжей-тегжейлі көру үшін арнайы жабдықталған аялдамаларда немесе қалалық көлік аялдамаларында шығуға, содан кейін келесі автобусты күтіп, маршрутты жалғастыруға мүмкіндік алады (А Қосымшасы). Аудио Нұсқаулық әзірленген тілдердің үлкен таңдауы нарықтың сегментациясын кеңейтуге және оны халықаралық туристер үшін қолжетімді етуге мүмкіндік береді. Мәскеудегі екі қабатты автобуспен экскурсия-бұл қысқа мерзімде Астананың негізгі көрікті жерлерімен танысудың тамаша тәсілі. Саяхат "Hop-on/Hop-off" жүйесі арқылы өтеді, бұл туристерге кез келген аялдамада шығуға, серуендеуге, суретке түсуге және келесі автобусқа отыруға мүмкіндік береді. Сізді уақытпен шектемейтін шынымен ерекше және қызықты формат [110].

Осылайша, экскурсиялық қызмет көрсетудің осындай тәсілінің жарқын мысалы болып табылатын "Hop-on/Hop-off" жүйесіндегі ұсыныс. Бұл жүйені Қазақстан Республикасының қалаларына енгізу авторлардың ғылыми-зерттеу қызметіндегі жаңа кезең болуы мүмкін, өйткені бұған дейін Алматы қаласында мұндай жүйе жеткілікті әлсіз деңгейде ұйымдастырылған және енгізілген, бұл бірқатар себептер бойынша одан бас тартуға тартқан.

Бұл бағыттар біртұтас болып табылады және экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін іске асыру тәсілін сапалы түрлендіруге мүмкіндік береді. Егер инновациялардың бағыттары туралы айтатын болсақ, онда көптеген ғалымдар экскурсионистердің жұмыстарында ұсынылды, бірақ негіздерді жетілдіру прогресстің мақсаты болып табылады, мұнда бұрын құрылған формалар мен әдістерге инновациялар енгізу, оларды жаңғырту қолда бар бағыттарды кеңейтуге, экскурсиялық қызметтерге сұраныс пен танымалдылықты арттыруға мүмкіндік береді.

## **2.2 Қазақстандағы экскурсоводтардың кәсіби қызметін стандарттау**

Қазіргі уақытта экскурсиялық қызмет көрсетудің заманауи стандарттарын қалыптастыру мәселелеріне ерекше назар аударылуда. Мұндай стандарттар білім беру бағдарламаларын дамыту үшін, соның ішінде кәсіпорындарда персоналды оқыту үшін, білім беру мекемелерінің қызметкерлері мен түлектерін сертификаттау үшін, персоналды басқару саласындағы кең ауқымды міндеттерді шешу үшін қажет.

ТМД елдерінің көпшілігінде туристік-экскурсиялық қызметті белгілі бір елдің аумағында қабылданған заңдар мен ГОСТ үйлестіреді, бірақ мағынасы түбегейлі ерекшеленбейді, практикалық немесе зерттеу жұмыстарын жүргізу кезінде ескеретін белгілі бір нюанстар бар.

Экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізудің, сондай-ақ гидтің тұлғасы мен жұмысының әлемдік стандарттары айтарлықтай жоғары. Бұл, ең алдымен, өзінің кәсіби қызметі барысында жолсерікті жасап, оны қолдайтын елдің имиджімен анықталады. Үміткерлердің, болашақ гидтердің қатаң таңдауы бар, олардың оқуы UNWTO және WFTGA стандарттарына сәйкес кемінде 600 сағатты құрауы керек, оның 40% -дан астамы практикалық бөлімге бөлінеді. Экскурсиялық қызметтің бірдей маңызды аспектісі экскурсияны дайындау болып табылады, тақырыптар мен тақырыптарды, көрсету объектілерін және оқиғаны таңдаудан бастап, алдын ала айналма немесе маршрутты айналып өтуге дейін барлығына назар аударылады.

Экскурсиялық қызметтің заманауи стандарттарына мыналар жатады:

- гид қызметін тікелей үйлестіре отырып, заңнамалық актілер мен нормативтік-құқықтық актілерді қатаң сақтау;
- экскурсияларды ұйымдастырудың инновациялық әдістерін және экскурсияларды өткізудің заманауи әдістерін, оның ішінде экскурсия саласындағы жаңа технологияларды қолдану;
- туристік қызығушылық тудыратын объектілерге өлкетанушылар, тарихшылар, гидтер, әдіскерлер құрастырған бірыңғай төлқұжаттарды енгізу, т.б. экскурсиялық істің дамуының қазіргі кезеңінде гидтің бақылау мәтінінің сапасын үйлестіру мақсатында жоғары деңгейдегі мамандар;
- гидтерді/экскурсоводтарды даярлаудың халықаралық тәжірибесін дамытуды үздіксіз талдау және бақылау;
- Жаңа экскурсиялық маршруттарды қалыптастыру мақсатында Өлкетану зерттеулерін жүргізу;

- Халықаралық талаптар мен уақыт үрдістеріне сәйкес "Экскурсовод портфелін" жетілдіру;

- Гидтерді/экскурсоводтарды даярлаудың бірыңғай стандарттарын қалыптастыру, әртүрлі деңгейдегі экскурсиялық іс мамандарын даярлау мен қайта даярлаудың орталық мектебін, сондай-ақ экскурсоводтар саласындағы заманауи талаптарға жауап беретін қажетті оқу және жаттығу материалдарын құру.

Экскурсоводтың қызметін тікелей үйлестіретін бірыңғай стандарттар, заңнамалық актілер мен нормативтік құжаттар мемлекеттік деңгейде экскурсоводтың жұмысына қойылатын талаптарды қалыптастыруға мүмкіндік береді, осылайша мамандықтың деңгейін арттырады. Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасының аумағында экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы мынадай нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттар (Б қосымшасы) қолданылады.

ТМД елдерінің аумағында туризм туралы заңдар да, ГОСТтар да бар, олардың басты міндеті туризм саласындағы және тиісінше экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы қызметті үйлестіру және бақылау болып табылады.

1994 және 1995 жылдары 2004 жылы әзірленді және енгізілді:

- ҚР 28681.1-95 "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтерді жобалау".

- ҚР 28681.2-95 "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтер"

- ҚР 28681.3-95 "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристер мен экскурсанттардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі талаптар".

- ҚР 28681.4-95 "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Қонақ үйлердің жіктелуі" [68].

Жоғарыда айтылғандардың ішінде 28681.1 – 95 Мемлекеттік стандарты / Р 50681-94 Мемлекеттік стандарты "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету" бағыты бойынша Мемлекетаралық стандарттау ерекшелігін көрсетеді. Экскурсиялық қызмет көрсетуді регламенттейтін " туристік қызметтерді жобалау "5-бапта" туристік қызметтерді жобалау", 5.8" туристік қызметтердің жекелеген түрлерін жобалау", экскурсия қызметін жобалау жеке позицияға, 5.8.3-тармаққа шығарылды., анықтауды қарастырады: - тақырыптық бағыт; - тексеру объектілері; - экскурсиялардың ұзақтығы; - ақпарат көлемі; - экскурсия бағыты бойынша орын ауыстыру нысандары; - қызмет көрсету шарттары бойынша экскурсанттардың ұсыныстарын социологиялық зерттеу нәтижелері.

Бұл ретте, "Экскурсия" қызметін жобалаудың нәтижесі технологиялық құжаттар болып табылады: экскурсияның технологиялық картасы, экскурсияның бақылау мәтіні, "экскурсовод портфелінің" материалдары, нақты мысалдары бар көліктік экскурсия маршрутының схемасы.

2012 жылы ҚТҚ (Қазақстандық Туристік қауымдастық) және Қагир (Қазақстандық қонақ үйлер мен мейрамханалар қауымдастығы) туризм және экскурсиялық қызмет көрсетудің жетекші мамандарымен бірлесіп, ҚР Туризм индустриясы комитетінің тапсырысы бойынша туристік және қонақ үй

кәсіпорындарына арналған туристік-экскурсиялық қызметтер көрсету сапасына қойылатын халықаралық және өңірлік талаптарды ескере отырып, стандарттар әзірленді, техникалық және кәсіптік білім беретін оқу орындары, жоғары оқу орындары, туризм және қонақжайлылық саласындағы қызметпен айналысатын адамдарға [111].

Бұл кәсіби стандарт-бұл еңбек мазмұны мен жағдайларына, туризм саласындағы қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттеріне қойылатын талаптарды анықтайтын нормативтік құжат. Кәсіби стандарт бірліктерінің тізбесі 77 позицияны қамтиды:

- № 21 бұл С1. 1 экскурсияларды дайындау.

Кәсіби стандарттың бұл бірлігі мәліметтер базасын қалыптастыру процесіне жатады және келесі әрекеттерді қамтиды: мақсатты топтардың ерекшеліктерін ескере отырып, экскурсиялардың тақырыптарын анықтау; экскурсиялық материалдың көздерін және экскурсиялық объектілерді анықтау; экскурсиялық маршрут жасау; экскурсияның мазмұнын және иллюстрациялық материалды қалыптастыру; экскурсияларды өткізудің әдістемелік әдістерін анықтау; белгіленген талаптарға сәйкес экскурсия бойынша құжаттарды рәсімдеу; Экскурсиялық пакетті бекітуге ұсыну; Өртүрлі нысаналы топтар үшін экскурсиялардың мазмұнын, әдістемесін, техникасын және уақытын бейімдеу; экскурсиялық объектілердің және басқа да туристік инфрақұрылымның жай-күйі туралы экскурсия маршруттары бойынша ақпаратты жүйелі түрде жаңарту. Сондай-ақ, қажетті білім, дағдылар қалыптасады, автономия дәрежесі, жауапкершілік және орындалатын әрекеттердің күрделілігі анықталады.

- № 35 D1.1 Экскурсиялар өткізу.

Кәсіби стандарттың бұл бірлігі мәліметтер базасын қалыптастыру процесіне жатады және келесі әрекеттерді қамтиды: экскурсанттармен тиімді қарым-қатынас жасау үшін топтың көңіл-күйін бағалау; топты экскурсия бағдарламасымен және маршруттағы мінез-құлық ережелерімен таныстыру; экскурсияның әдістемелік әдістеріне сәйкес экскурсиялық объектілерді көрсетуді жүзеге асыру; экскурсияның әдістемелік әдістеріне сәйкес экскурсияда әңгіме жүргізу; Экскурсияны қорытындылау; аудиторияның сұрақтарына сыпайы жауап беру және басқалардың жарнамасын беру экскурсиялар; Пайда болған жағдайда маршруттағы жанжалды жағдайларды бейтараптандыру; экскурсиялардың мазмұны мен әдістемесіне өзгерістер енгізу үшін экскурсанттардың қанағаттанушылығына мониторинг жүргізу. Сондай-ақ, қажетті білім, дағдылар қалыптасады, автономия, жауапкершілік және орындалатын әрекеттердің күрделілік дәрежесі анықталады [111, б.232].

Осылайша, 2017 жылға дейін аймақтық және халықаралық сипаттағы бірнеше стандарттар қабылданды. 2004 жылы ҚР СТ 1195-2004 "туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристер мен экскурсанттардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі талаптар", 2007 жылы ҚР СТ 1632-2007 " туристік-экскурсиялық жабдық. "ХАЛАЛ" қонақ үйлері. Жіктелуі", 2010 жылы-ҚР СТ БС en 13809-2010 "туристік қызмет көрсету. Туристік агенттіктер мен туристік операторлар. Терминология", ал 2011 жылы-ҚР СТ EN 15565-2011 "туристік

қызметтер. Туристік гидтердің және біліктілікті арттыру бағдарламаларының кәсіби даярлығын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар".

Қазақстан Республикасының "Атамекен" Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының 2017 жылғы 17 қаңтардағы №3 бұйрығымен бекітілген" Туризм "кәсіби стандарты Қазақстан Республикасына экскурсиялық істің заманауи стандарты болып табылады. "Туризм" кәсіби стандарты білім беру бағдарламаларын қалыптастыруға, оның ішінде кәсіпорындарда персоналды оқытуға, білім беру мекемелерінің қызметкерлері мен түлектерін сертификаттауға, персоналды басқару саласындағы кең ауқымды міндеттерді шешуге арналған. Осы кәсіби стандарттың негізінде ұйымдар өндірісті, еңбек пен басқаруды ұйымдастырудың ерекшеліктерін, олардың жауапкершілігін ескере отырып, кәсіптік білім беру деңгейін, еңбек функцияларының, білімдері мен дағдыларының тізбесін нақтылай отырып, қызметкерлерге арналған Корпоративтік кәсіптік стандарттарды ішкі қолдану үшін әзірлей алады. Осы кәсіби стандартты әзірлеудің мақсаты: қызметкерлердің біліміне, дағдыларына, дағдыларына және жеке құзыреттеріне қойылатын талаптарға сәйкес келетін еңбек функцияларын жүйелі және құрылымдық сипаттау [112].

Бұл стандарттың ерекшелігі: кәсіби стандарт туристік қызметтерді ұйымдастырумен және ұсынумен айналысатын мамандардың біліктілік деңгейіне, кәсіптік біліміне және орындалатын жұмыстарының мазмұнына, сондай-ақ туристерді тартуға, туристердің әртүрлі санаттары үшін сапалы туристік қызметтерді ұйымдастыруға және ұсынуға қойылатын талаптарды анықтайды.

Осындай стандарттарды енгізу экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға қойылатын талаптарды қалыптастыруға мүмкіндік береді. Олар мемлекеттік стандарттарды толықтырады, олардың негізгі міндеті тікелей туристік-экскурсиялық қызметке бағытталған. Осы стандарттарға толық сәйкестігі мен сақталуы туристерге туристік-экскурсиялық қызметтерді сапалы көрсетуге мүмкіндік береді, бұл өңірлер мен елдердің туристік тартымдылығын арттыруға мүмкіндік береді [113].

Қазақстан Республикасындағы Қонақжайлылық индустриясы мамандарының кәсіби құзыреттеріне қойылатын қазіргі заманғы талаптардың негізі Қазақстан Республикасының "Атамекен" Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма Төрағасының 2017 жылғы 17 қаңтардағы № 3 бұйрығына әзірленген "Туризм" кәсіби стандарты болып табылады.

"Туризм" кәсіби стандарты қызметкерлердің біліміне, іскерлігіне, дағдыларына және жеке құзыреттеріне қойылатын талаптарға сәйкес келетін еңбек функцияларын жүйелі және құрылымдық сипаттау мақсатында әзірленді. Стандарт білім беру бағдарламаларын қалыптастыруға, соның ішінде кәсіпорындарда персоналды оқытуға, білім беру мекемелерінің қызметкерлері мен түлектерін сертификаттауға, персоналды басқару саласындағы кең ауқымды міндеттерді шешуге арналған. Осы кәсіби стандарттың негізінде ұйымдар өндірісті, еңбек пен басқаруды ұйымдастырудың ерекшеліктерін, олардың жауапкершілігін ескере отырып, кәсіптік білім деңгейін, еңбек функцияларының, білімдері мен дағдыларының тізімін нақтылай отырып,

қызметкерлерге арналған Корпоративтік кәсіптік стандарттарды ішкі қолдану үшін әзірлей алады [112].

Кәсіби стандарт мамандардың біліктілік деңгейіне, олардың кәсіптік біліміне және олар орындайтын қызметтің мазмұнына қойылатын талаптарды анықтайды. Қазіргі уақытта жоғары оқу орындарында және экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау курстарында осы Стандартты білім беру процесіне енгізу бойынша белсенді жұмыс жүргізілуде.

Сонымен, мамандықтар карточкаларында: экскурсовод-салалық біліктілік шеңбері бойынша 4-5 біліктілік деңгейі (СБШ) және экскурсовод-лектор – СБШ бойынша 5-6 деңгей. Деңгейлердің әрқайсысының негізгі сипаттамалары бар. Мамандық карточкалары келесі позицияларды қамтиды:

1. Кәсіп коды;
2. Кәсіптің атауы;
3. СБШ бойынша біліктілік деңгейі (салалық біліктілік шеңбері-салада танылатын біліктілік деңгейлерінің құрылымдық сипаттамасы);
4. КС бойынша біліктілік деңгейі (басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы);
5. Еңбек функциялары (еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы) ұсынылған деңгейде еңбек қызметін жүзеге асыруда қажет білім, Дағдылар мен дағдыларды қамтиды;

Бұл элементтер экскурсоводтың мамандығы туралы ғана емес, сонымен қатар осы кәсіптің деңгейлері бойынша нақты градациялар беруге мүмкіндік береді. Сонымен, экскурсовод: санатсыз "Экскурсовод"; 2-санаттағы "Экскурсовод"; 1-санаттағы "Экскурсовод"; жоғары санаттағы біліктілігі орта деңгейдегі Экскурсовод; санатсыз біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)"; 2-санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)" болуы мүмкін; 1-санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)"; жоғары санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)";

Экскурсоводтың деңгейіне байланысты оның қызметіне қойылатын талаптар қалыптасады. Мысалы, оның еңбек функциялары кеңейтіліп, толықтырылады, сонымен қатар "мамандық картасында" қосымша элементтер пайда болады. Сонымен, жоғары санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)" мамандығына тек кәсіби ғана емес, сонымен қатар жеке құзыреттілікке де талаптар қойылады.

Сонымен қатар, стандарт КС бойынша біліктілік деңгейін анықтайды, оған сәйкес мансап сатысы бойынша "алға жылжу" және негізгі еңбек функцияларын қалыптастыру деп аталады:

*Санаты жоқ "Экскурсовод".* КС бойынша біліктілік деңгейі: Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01 бұйрығымен бекітілген Қазақстан Республикасы табиғат қорғау ұйымдары қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес жұмыс өтіліне талаптар қойылмай орта техникалық және кәсіптік білім (арнаулы орта, кәсіптік орта) (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман

шаруашылығы, биологиялық, географиялық) /451. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: 1. Ерекше қорғалатын табиғи аумақ пен оның қорғау аймағы бойынша келушілердің экскурсияларын ұйымдастыру. 2. Экологиялық тақырып бойынша ұйымдарда дәрістер, әңгімелер, баяндамалар дайындауға және өткізуге қатысады.

*2-санаттағы "Экскурсовод".* КС бойынша біліктілік деңгейі: орта техникалық және кәсіптік білім (арнаулы орта, кәсіптік орта) (туризм, экология және табиғатты пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және санаты жоқ біліктілігі орта деңгейдегі экскурсовод лауазымындағы жұмыс өтілі кемінде бір жыл немесе табиғат қорғау қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес мамандығы бойынша кемінде үш жыл жұмыс өтілі Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: экскурсиялық және туристік соқпақтар мен маршруттарды, шолу алаңдарын, ақпараттық пункттерді құру және олардың жұмыс істеуі жөніндегі жұмыс.

*1-санаттағы "Экскурсовод".* КС бойынша біліктілік деңгейі: орта техникалық және кәсіптік білім (арнаулы орта, кәсіптік орта) (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және екінші санаттағы біліктілігі орта деңгейдегі экскурсовод лауазымындағы жұмыс өтілі кемінде екі жыл немесе табиғат қорғау қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес мамандығы бойынша кемінде төрт жыл жұмыс өтілі Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: 1. Экологиялық-ағарту іс-шараларына, экскурсиялық және туристік маршруттарды әзірлеуге қатысу. 2. Экскурсиялық қызметпен айналысу.

*Біліктілігі орта деңгейдегі жоғары санатты Экскурсовод: санаты жоқ біліктілігі жоғары деңгейдегі "Экскурсовод (лектор)".* КС бойынша біліктілік деңгейі: 1) орта техникалық және кәсіптік білім (арнаулы орта, кәсіптік орта) (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және бірінші санаттағы біліктілігі орта деңгейдегі экскурсовод лауазымындағы жұмыс өтілі кемінде үш жыл немесе мамандығы бойынша жұмыс өтілі кемінде бес жыл; 2) Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген Қазақстан Республикасы табиғат қорғау ұйымдары қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес жұмыс өтіліне талаптар қойылмай жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білім (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық).

Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: 1. Экскурсияны дайындау. 2. Стандартты және стандартты емес жағдайларда экскурсанттардың қауіпсіздікті қамтамасыз етуі және қауіпсіздік ережелерін сақтауы. 3. Экскурсия өткізу. 4. Жеке және топтық туристерді экскурсиялық сүйемелдеуді жүзеге асыру. 5. Экскурсанттарға дәрігерге дейінгі көмек көрсету.

*Біліктілігі жоғары деңгейдегі 2-санатты" Экскурсовод (лектор)".* КС бойынша біліктілік деңгейі: жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білімі (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және біліктілігі жоғары деңгейдегі экскурсовод (лектор) лауазымындағы жұмыс өтілі бір жылдан кем емес немесе Қазақстан Республикасының табиғат қорғау ұйымдары қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес мамандығы бойынша кемінде үш жыл жұмыс өтілі, Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: 1. Ғылыми қызметкерлермен, туристік және білім беру мекемелерімен және жұртшылықпен тығыз байланыста болу. 2. Жергілікті тұрғындар мен келушілер арасында Табиғат туралы дәрістер, әңгімелер өткізу, слайдтар мен ғылыми-танымал бейнефильмдер көрсету, ғылыми-танымдық, туристік-экскурсиялық маршруттар бойынша экскурсиялық мәтіндер әзірлейді.

*1-санатты біліктілігі жоғары деңгейдегі" Экскурсовод (лектор)".* КС бойынша біліктілік деңгейі: жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білімі (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және екінші санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі экскурсовод (лектор) лауазымындағы жұмыс өтілі екі жылдан кем емес немесе Қазақстан Республикасының табиғат қорғау ұйымдары қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес мамандығы бойынша кемінде төрт жыл жұмыс өтілі, Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген. Еңбек функциялары: 1. Экскурсиялық қызметпен айналысу. 2. Жергілікті бұқаралық ақпарат құралдарында жергілікті табиғатпен және ерекше қорғалатын табиғи аумақпен байланысты проблемалар мен оқиғаларды жариялау.

*Жоғары санатты біліктілігі жоғары деңгейдегі" Экскурсовод (лектор)".* КС бойынша біліктілік деңгейі: жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білімі (туризм, экология және табиғат пайдалану, орман шаруашылығы, биологиялық, географиялық) және бірінші санаттағы біліктілігі жоғары деңгейдегі экскурсовод (лектор) лауазымындағы жұмыс өтілі кемінде үш жыл немесе Қазақстан Республикасының табиғат қорғау ұйымдары қызметкерлері лауазымдарының біліктілік сипаттамаларына сәйкес мамандығы бойынша кемінде бес жыл жұмыс өтілі, Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы

министрінің 2011 жылғы 5 тамыздағы № 25-02-01/451 бұйрығымен бекітілген. Қазақстан Республикасының 2011.09.22 № 7196 нормативтік құқықтық актілер тізілімінде тіркелген [112].

Еңбек функциялары: 1. Бұқаралық ақпарат құралдарында мамандардың жүйелі сөз сөйлеуін дайындауға қатысу. 2. Туризм бойынша жұмысты жүзеге асыруға, экскурсиялық мәтіндерді әзірлеуге, туристік маршруттардың жұмысы туралы ақпаратты таратуға жауапкершілік.

"Туризм" кәсіби стандарты: кәсіптік білім берудің барлық деңгейлерінде мемлекеттік білім беру стандарттары мен бағдарламаларын әзірлеу; жұмыс істеп тұрған қызметкерлерді, сондай-ақ кәсіптік білім беру мекемелерінің түлектерін біліктілік бағалау мен сертификаттауды жүргізу бойынша ұсынымдарға арналған; Экономикалық қызмет түрі (түрлері) шеңберінде Стандарттау және біріздендіру рәсімдерін жүргізу (кәсіптік қызметтің мазмұны мен сапасына бірыңғай талаптарды белгілеу және қолдау, лауазымдардың атауларын келісу, еңбек қызметінің түрлерін ретке келтіру және т.б.).

Кәсіби стандарт: "экскурсиялық қызметтер көрсету" Қазақстан Республикасы Ұлттық Кәсіпкерлер палатасы Басқарма төрағасының орынбасарының 26.12.2019 ж. № 262 бұйрығына №36 қосымша "экскурсиялық қызметтер" бағыты бойынша 4 мамандық карточкасынан тұрады: экскурсияларды ұйымдастырушы (СБШ 6-деңгейі), экскурсовод-әдіскер (СБШ 6-деңгейі), Экскурсовод (экскурсовод) (СБШ-ның 4-ші деңгейі), саяхатта бірге жүретін (СБШ-ның 4-ші деңгейі).

- Экскурсияны ұйымдастырушы, негізгі мақсаты болып табылатын мамандық: экскурсанттардың (туристердің) қажеттіліктерін талдау және экскурсиялық қызметтерді ұсыну. The карточкалар кәсіптер міндетті еңбек функциялары ретінде анықталады және декодталады (1. Туристік топтардың келуі және кетуі бойынша ақпараттық деректер базасын жинау, жүйелеу және жүргізу және экскурсиялық қызметтерге экскурсанттардың (туристердің) қажеттіліктерін талдау. 2. Топтардың кездесуін ұйымдастыру, туристерді орналастыру (келген туристер үшін). 3. Туристермен әңгімелесу (тур бағдарламасы бойынша кешенді ақпарат беру), қажет болған жағдайда аудармашының міндеттерін орындау), сондай-ақ қосымша (1. Қаланың / облыстың туристік өнімін ілгерілетуге қатысу). Әрбір еңбек функциясының нақты білім мен дағдыларда ашылатын міндеттері бар. Жеке құзыреттілікке қойылатын талаптар: аналитикалық ойлау, стресске төзімділік, тез шешім қабылдау мүмкіндігі. Бұл ретте білім берудің қажетті деңгейі: жоғары білім (МСКО 5B деңгейі), мамандығы: Туризм, біліктілігі: туризм менеджері.

- Гид (экскурсовод), осы мамандықтың негізгі мақсаты: экскурсиялық туристік қызметтерді ұсыну қызметі. Міндетті еңбек функциялары: 1. Әр түрлі популяцияларға экскурсияларды жоспарлау, дайындау және әзірлеу. 2. Әр түрлі тақырыптар бойынша экскурсиялар өткізу. Әрбір еңбек функциясы білім мен дағдыларда ашылатын міндеттерге кіреді. Жеке құзыреттілікке қойылатын талаптар: шығармашылық ойлау, стресске төзімділік, өз білімін талдай және қорытындылай білу, тез шешім қабылдай білу. Туризм (салалар бойынша)

мамандығы бойынша ТЖКБ-ның қажетті білім деңгейі (МСКО-ның 4 деңгейі), "туризм менеджері" біліктілігі.

- Саяхатшы, негізгі мақсаты болып табылатын мамандық: бекітілген саяхат бағдарламасының орындалуын және туристік топқа қызмет көрсету шарттарын бақылауды жүзеге асыру. Міндетті еңбек функциялары: 1. Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде туристерді дайындау, сүйемелдеу, қызмет көрсету және олардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету. 2. Туристердің шет елге кіру, сондай-ақ одан шығу кезінде межелі пунктте паспорттық, кедендік және өзге де бақылаудан өтуін ұйымдастыру. Барлық еңбек функциялары міндеттерді қамтиды және білім мен дағдыларда ашылады. Жеке құзыреттілікке қойылатын талаптар: аналитикалық ойлау, стресске төзімділік, тез шешім қабылдау мүмкіндігі. Міндетті білім деңгейі: ТЖКБ (4-деңгей МСКО), "Туризм" мамандығы бойынша "Менеджер" біліктілігімен [114].

Бұл стандарт бұрын, 2017 жылы қабылданғаннан бас тартпайды, бірақ оны мамандық карталарымен толықтырады. Осылайша, кәсіби стандарт туризм саласындағы білім беруді басқару органдары, туризм индустриясының қызметкерлері, кәсіби қауымдастықтар (жұмыс берушілер) өкілдері, білім беру мекемелері үшін ерекше маңызды ақпарат болып табылатын өте маңызды мазмұндық құжат болып табылады. Бұл экскурсия мамандарының негізгі міндеттерін дәл анықтауға, сонымен бірге жоғары оқу орындарында да, әртүрлі деңгейдегі экскурсоводтарды даярлау және біліктілігін арттыру курстарында да жоғары білікті кадрларды даярлау бағытында барынша нәтижелі жұмыс істеуге мүмкіндік береді [115].

Экскурсиялық қызмет көрсетудің негізгі стандарттарын салыстырмалы талдау, нақты ерекшеліктерін, бағыты мен қолдану аясын көрсететін 3-кестеде тұжырымдалған.

### 3-кесте-Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы негізгі стандарттарды салыстырмалы талдау

|                                                                                |                                                                                                                          |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Стандарттар/<br>Критерийлер                                                    | ГОСТ 28681.1-94 /<br>ГОСТ Р 50681-94<br>"Туристік<br>қызметтерді<br>жобалау "туристік-<br>экскурсиялық<br>қызмет көрсету | Қазақстан<br>Республикасының<br>туристік<br>саласының КС<br>(ҚТҚ, Қагир 2012<br>жыл)                         | "Туризм"ҚС. "Атамекен" ҚР<br>ҰКП Басқарма Төрағасының<br>2017 жылғы 17 қаңтардағы<br>№ 3 бұйрығы.<br>26.12.2019 Ж. №36                                                                                                                                                 |
| Кәсіптер<br>карточкаларының<br>саны (КС<br>бірліктері немесе<br>кіші бөлімдер) | 5.8.3-кіші бөлім.<br>"Экскурсия"<br>қызметін жобалау                                                                     | 1. Кәсіби стандарт<br>бірлігі: С1.1<br>"экскурсиялар<br>дайындау"<br>2.EPS D1. 1<br>"экскурсиялар<br>өткізу" | 1. "Экскурсовод": санатсыз,<br>2-санат; 1-санат; 2.<br>Экскурсовод ср.ур.<br>біліктілігі в.к.; 3.<br>Экскурсовод (лектор) в.у.<br>к.санатсыз, 2-санат, 1-санат,<br>ШҚ; 4. Экскурсияны<br>ұйымдастырушы 5.<br>Экскурсовод-әдіскер; 6. Гид<br>(экскурсовод); 7. Саяхатта |

|                                                |                                       |                                                                                                                    |                                                                        |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                       |                                                                                                                    | бірге жүретін адам.                                                    |
| Біліктілік деңгейі                             | -                                     | -                                                                                                                  | 1. СБШ бойынша ҚК<br>2. ҚК бойынша ҚК                                  |
| Еңбек функциялары                              | -                                     | Өзіне кіретін іс-қимылдарды көрсете отырып, деректер базасын қалыптастыру процесі. Іс-әрекеттің болжамды орындалуы | Қажетті білім, білік және дағдыларды көрсете отырып, еңбек функциялары |
| Білімнің, іскерліктің, дағдылардың сипаттамасы | Тек құжаттардың анықтамасы мен бағыты | +                                                                                                                  | +                                                                      |
| Қосымша                                        | Технологиялық құжаттардың мысалдары   | Автономия дәрежесі, жауапкершілік және орындалатын әрекеттердің күрделілігі                                        |                                                                        |
| Ескерту-автор жасаған                          |                                       |                                                                                                                    |                                                                        |

Мәселен, 3-кестеде Қазақстанға экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы негізгі стандарттарға салыстырмалы талдау ұсынылған. Бұл 3-кесте стандарттардың бағыттарын біріктіретін жалпы ережелер қарастырылып, көрсетілетіндей етіп жасалған, ал экскурсиялық қызметтерді стандарттау саласында өзіндік эволюциялық процесс жүріп жатқандығы көрінеді. Алғашқы стандарттарды қалыптастыру кезінде экскурсиялық қызмет қызмет ретінде қарастырылды, бүгінде бұл қажетті базалық білімі, дағдылары мен дағдылары бар, кейіннен кәсіби құзыреттілікке айналған дайындалған мамандардың әр түрлі жұмысы.

Осылайша, экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы қолданыстағы стандарттарды талдау осы процеске түбегейлі жана тәсілді әзірлеу үшін ұсынымдар дайындауға, атап айтқанда, экскурсиялық істің теориялық - әдіснамалық базасын ғана емес, сонымен қатар Қазақстанның ұлттық экскурсоводтау жүйесінің кәсіби қызметінің нәтижелерін жинақтайтын "Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай кәсіби стандартын" құруға мүмкіндік береді.

"Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай кәсіби стандартын" құру жөніндегі ұсынымдар:

- Негізге алынсын: 2017 және 2019 жылғы "Атамекен" кәсіби стандарттары, өйткені әзірленген кәсіп карточкалары экскурсоводтың кәсіби қызметінің ерекшеліктеріне сәйкес келеді; 2004 жылғы Кәсіби Стандарттар – технологиялық карталардың мысалдары бар; 2012 жылғы КС (КТҚ және Қагир).

- "Экскурсовод" мамандығының қолда бар карточкасына түзету жүргізу, туристік-экскурсиялық қызмет саласындағы туризм индустриясының жетекші мамандарын, халықаралық, өңірлік және ұлттық ұйымдарды, экскурсиялық іс практиктерін, экскурсионист-ғалымдарды, бейіні бойынша жоғары оқу орындарын, сондай-ақ туристік-экскурсиялық қызметтер нарығының өкілдері мен субъектілерін тарту.

- Біліктілікті арттыру процесін түсіну үшін иерархиялық сипаттағы деңгейлік сертификаттауды алудың қажетті тетігін әзірлеу, сондай-ақ осы қызметті жүзеге асыруға қабілетті ұйым құру.

- Мамандардың бастапқы деректеріне байланысты сағат көлемін көрсете отырып, мамандарды даярлаудың, қайта даярлаудың және біліктілігін арттырудың бірыңғай стандартын жасау (ЖОО-да даярлау, экскурсоводтарды оқыту курстары, жаңа деңгей беру үшін біліктілікті арттыру курстары және т.б.).

- Тізілім жұмысының принциптерін және экскурсоводтың кәсіби қызметінің нәтижелерін біріктіретін гидтердің жалпы рейтинг жүйесін дайындау.

- Экскурсия жүргізу және экскурсиялық қызмет көрсетуді жүзеге асыру үшін қажетті құжаттаманың тізімін (технологиялық карталар, маршрут, бақылау мәтіні және т.б.) нақты регламенттеу.

Қабылданған стандарттарды зерделеу, оларды талдау экскурсиялық қызмет көрсету субъектілерін даярлау мен кәсіби қызметке сапалы көзқарас қалыптастыруға мүмкіндік береді. Стандарттардың болуы гидтердің барлық процестерін реттеуге мүмкіндік береді. Бұл ретте, жаңа кәсіби стандарттарды құру ғана емес, ҚР-да бар барлық нормативтік-құқықтық құжаттарды есепке алу және талдау мәселесі маңызды болып табылады. Тек осылайша ғана қазақстандық экскурсиялық қызмет көрсету нарығының ерекшеліктерін көрсете отырып, барлық өңірлік, ұлттық және халықаралық өлшемдерге жауап беретін түбегейлі инновациялық стандартты жасауға болады. Осылайша, Қазақстанның кәсіби стандарттарын "Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай кәсіби стандартына" интеграциялау экскурсоводтарға сапалы экскурсиялық қызметтер көрсетуге және еліміздегі қазіргі заманғы экскурсиялық қызмет көрсетудің жалпы деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

### **2.3 Қазақстан Республикасындағы экскурсоводтарды даярлау және қайта даярлау жүйесін талдау**

Туризмді дамытудың қазіргі кезеңінде байланыс саласы ретінде персоналды даярлау сапасына ерекше назар аударылады. Негізгі әсер болу елі туралы болғандықтан, туристер мемлекетті бейнелейтін адамдармен қарым-қатынас арқылы қалыптасады. Бұл орналастыру, тамақтану, жалпы инфрақұрылым, әсіресе экскурсоводтар. Олардың жұмысы туристерге елдің өмірі, мәдениеті, дәстүрлері мен әдет-ғұрыптары туралы тұтас түсінік қалыптастыруға мүмкіндік береді, сонымен бірге қолайлы имидж қалыптастырады және аймақтардың жақсы беделін қалыптастырады.

Білікті экскурсоводты дайындау процесі экскурсияның әдістері мен техникасын, көрсету және әңгімелеу әдістерін, экскурсиялық маршрутты құру ерекшеліктерін және ілеспе құжаттаманы құрастыруды игеруге ғана емес, сонымен қатар ақпарат алмасу екі жақты режимде болатын мәдениетаралық диалогты құрудың психологиялық компонентін қамтиды.

Қазіргі уақытта туристік индустрия мамандарын, оның ішінде экскурсоводтарды кәсіптік даярлауды, қайта даярлауды білім беру саласындағы уәкілетті органның тиісті лицензиялары бар білім беру ұйымдары жүзеге асырады. Осылайша, экскурсовод мамандығын оқыту бірнеше жолмен мүмкін болады.

17-суретте экскурсоводтарды дайындаудың негізгі "жолдары" көрсетілген. Сонымен, ең жиі қолданылады:

1. "Туризм" мамандығы бойынша жоғары оқу орындарында оқу үдерісі шеңберінде тиісті "экскурсовод" біліктілігін алу, онда негізгі оқу үдерісі кезінде қажетті кәсіби құзыреттіліктерді меңгеру жүргізіледі. Студенттер таңдау пәндерін оқи отырып, мысалы: "туристік-өлкетану жұмысының негіздері", "Жетісу өлкетану", "Экскурсиялану" және "экскурсиялық менеджмент", "музейтану", "экскурсиялар жүргізу әдістемесі". кейіннен біліктілік емтиханынан өтуге және республика аумағында кәсіби қызметті жүзеге асыруға құқық беретін экскурсовод сертификатын алуға мүмкіндік беретін негізгі білім, білік және дағдыларды қалыптастырады.



17-сурет-Экскурсоводты дайындау

Ескерту-автор жасаған

Туристік нарық субъектілерімен бірлесіп курстар дайындалатын "Туризм" ББ шеңберінде ЖОО-ның білім беру үдерісінен тыс жерде экскурсоводтарды дайындауды ұйымдастыру мүмкін болады, мысалы, Қазақ спорт және туризм академиясының және жыл сайын барлық тілек білдірушілер үшін курстар ұйымдастыратын Қазақстандық туристік қауымдастықтың ынтымақтастығы,

бұл ретте оқу ұзақтығы 3 айды құрайды, дәстүр бойынша 15 ақпаннан 15 ақпанға дейін мамыр айында курстар аяқталғаннан кейін сертификат (В қосымшасы) беріледі.

2. Экскурсоводтарды даярлаудың ұзақ мерзімді курстарынан өту. Қазіргі уақытта мұндай тәжірибе Түркияда [116], Израильде және Еуразия континентінің басқа елдерінде байқалады, онда гид \ экскурсовод мамандығын оқыту 2 жылдан 4 жылға дейін созылады және археология, діндер тарихы, жануарлар мен өсімдіктер әлемін зерттеу кіретін бай бағдарламамен жоғары білім беру жүйесіне кіреді, содан кейін үміткерлер тағылымдамадан өтеді, мемлекеттік емтихандарды тапсыру және алынған лицензияны растау бойынша біліктілікті арттыру курсынан мезгіл-мезгіл өту.

3. Экскурсоводтарды дайындаудың халықаралық курстарынан өту. Мұндай курстар бұрыннан бар білім негізінде жаңа мамандықты игеруге бағытталған. Осылайша, мұндай курстарға қабылдау критерийлері көбінесе бакалавр дәрежесінің болуы болып табылады. Мұндай курстар бірнеше аптаға созылуы мүмкін (көбінесе бұл кәсіби біліктілікті арттыру тренингтері, мысалы, WFTGA (Дүниежүзілік туристік гидтер қауымдастығы) 600 сағатқа дейін (халықаралық жүйе бойынша) екі деңгейлі оқыту жүйесі бойынша жұмыс істейді. гидтер: туристік қызығушылық объектілерін түсіндіру дағдыларын беруге бағытталған гидтерді оқыту және жаттықтырушылық дағдыларын арттырғысы келетін және WFTGA аккредитациясын алғысы келетін тәжірибелік туристік гидтерге нұсқаушыларды дайындау үшін оқыту) бірнеше айға дейін (толық дайындық). кәсіби қызмет).

Бұл WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) гидтерді дайындау курстары халықаралық деңгейде жүйелі түрде оқуға мүмкіндік береді, бұл ұйым айтарлықтай белсенді, оның мүшелерінің тұрақты өсуі байқалады. Сонымен, WFTGA-ға топтар немесе жеке туристік бірлестіктер, сондай-ақ жеке гидтер/экскурсоводтар қосыла алады. Тренинг үш негізгі элементке негізделген: Консультациялар: WFTGA гидтерді оқыту курстарын ұйымдастыруға кеңес беруге және көмектесуге дайын тәжірибелі халықаралық гид-тьюторлардан тұрады. Нұсқаушыларды оқыту курстары: WFTGA кәсіби көшбасшылық стандарттарындағы халықаралық теңдікті қамтамасыз ету үшін нұсқаушы нұсқаулығын оқыту курстарын ұйымдастырады. Кәсіби гидтерді оқыту курстары: WFTGA жаттықтырушылары қажет болған жерде гид курстарын жүргізе алады: 12 күндік жаттықтырушы тренингі (TtT) және 7 күндік туристік гид тәжірибесі (HOT), курс аяқталғаннан кейін сертификаттар беріледі (Қосымша D) [117].

Экскурсоводтардың біліктілігін арттыру тренингтер, мастер-класстар, семинарлар, оқыту Практикалық сабақтар және т. б. ұйымдастыру жүйесі бойынша жүргізіледі. Бұл ретте, ұзақтығы 72 және одан да көп сағат біліктілікті арттыру курстарын ұйымдастырудың ерекшелігін түсіну қажет, өйткені мұндай оқыту білім беру қызметтерін ұсынуға мемлекеттік үлгідегі лицензиясы бар ұйымның базасында немесе қатысуымен ғана жүзеге асырылуы мүмкін. Қысқа мерзімді курстар экскурсиялық қызмет көрсету саласында қажетті құзыреттіліктерді қалыптастыруға арналған және теориялық және практикалық

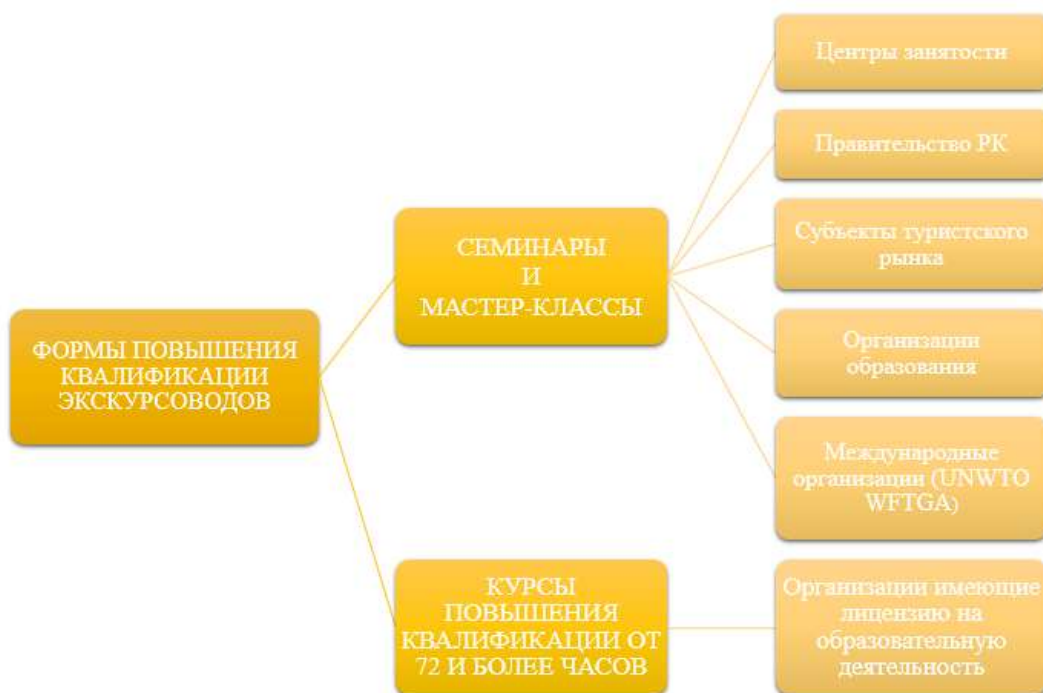
дағдыларды, сондай-ақ кәсіби гидтің жұмысында маңызды тарих, мәдениет, этнография, география, Топонимика және т.б. саласындағы қажетті білімді қамтиды. Мұндай курстар студенттерді барынша жұмылдыруды талап етеді, өйткені қысқа мерзімде көптеген кәсіби құзыреттіліктер игеріледі. Қысқа мерзімді курстардың, мастер-кластардың, семинарлардың, біліктілікті арттыру курстарының 72 және одан да көп сағаттан басталатын негізгі түрлері.

Қазақстанда біліктілікті арттыру нысандары 18-суретке сәйкес екі негізгі санатқа бөлінеді:

- Жұмыспен қамту орталықтары, Қазақстан Республикасы Үкіметінің туризм, білім, мәдениет және т.б. жөніндегі уәкілетті органдары, туристік нарық субъектілері (туристік компаниялар, мұражайлар, МҰТП, анимациялық агенттіктер және т.б.) бастамашылық ететін семинарлар мен шеберлік сыныптары, біліктілікті арттыру іс-шаралары), білім беру ұйымдары (жоғары оқу орындары), қызметі Қазақстан аумағында заңды болып табылатын халықаралық ұйымдар (UNWTO WFTGA) және басқа да ұйымдар.

- 72 және одан да көп сағаттық біліктілікті арттыру курстарын жоғары оқу орындары жүзеге асырады, түрлі ұйымдардың, туристік нарық және білім беру субъектілерінің халықаралық, ұлттық және өңірлік деңгейде қатысуы мүмкін.

Экскурсоводтарды дайындау бойынша қысқа мерзімді курстарды әзірлеу өте көп уақытты қажет етеді, өйткені экскурсия техникасы, ілеспе құжаттаманы жасау, көрсету және әңгімелеу әдістері және т.б. бойынша теориялық материалдармен қатар практикалық компоненттің үйлесімі қажет, атап айтқанда маршруттарда, мұражай кеңістігінде және көрікті жерлерде оқу экскурсияларын өткізу. Бұл жерде жаттықтырушылардың біліктілігі мен ұсынылатын ақпараттың сапасы туралы мәселе туындайды.



18 - сурет-Экскурсоводтардың біліктілігін арттыру нысандары

Еуропаның көптеген елдерінде қысқа мерзімді курстардан өту құралдары бойынша экскурсовод мамандығын игеру мүмкіндігі де бар. Сонымен, базалық курс негізінен туристерді Чехияға (Праганы қоса алғанда), сондай-ақ жақын елдерге (Германия, Австрия, Венгрия, Словакия және т.б.) апаратын гидтерді дайындауға арналған. Курстың оқу бағдарламалары Чехияның тарихын, географиясын және туристік нысандарын егжей-тегжейлі зерттеуді қамтиды. Алайда, оқыту сонымен қатар болашақ гидтердің әрі қарай дамуына және өз ісінің нағыз кәсіпқойлары болуына мүмкіндік беретін экскурсияларды әзірлеу және өткізу әдістемесін зерделеуді көздейді. Бағдарлама 250 академиялық сағатқа есептелген [118].

Алматы қаласының (Қазақстан Республикасы) аумағында қысқа мерзімді курстар жүйесі бойынша экскурсоводтарды дайындау бойынша бірнеше негізгі орталықтар жұмыс істейді. Мәселен, Қазақ спорт және туризм академиясының және Қазақстандық туристік қауымдастықтың мамандары әзірлеген, 144 сағатқа есептелген Бағдарлама. Бұл бағдарлама жоғары мектеп бағдарламасы бойынша "Экскурсоведия" курсы болып табылады, сонымен қатар жоғары білікті мамандар (еңбек сіңірген экскурсоводтар, әлемдік ұйымдардың мүшелері және туризм қызметкерлері) Оқитын өлкетану, тарих, археология, Топонимика және т.б. бойынша дәрістерді қамтиды. Дәрістер, семинарлар мен практикалық сабақтарды қамтитын сабақтар үш ай бойы аптасына 2-3 рет өткізіледі. Қазақстандық туристік қауымдастықтың (ҚТҚ) экскурсоводтар курстары 1999 жылдан бастап 60-90 жылдар бойы жинақталған қалалық Алматы саяхат және экскурсия бюросының осы саладағы көп жылдық тәжірибесін пайдалана отырып жұмыс істейді. Атап айтқанда, оқу сағаттарының классикалық саны сақталды және, әрине, бағдарламаға экскурсиялық Әдістеменің қазіргі жай-күйін, сондай-ақ педагогикалық, географиялық, тарихи және басқа ғылымдардың талаптарын көрсететін барлық қажетті өзгерістер енгізілді [119].

Курстарды аяқтағаннан кейін тыңдаушылар бағдарлама бойынша ауызша тест тапсырып, таңдалған тақырыпқа экскурсияның жеке мәтінін жазып, қорғауы керек. Оқуды сәтті аяқтаған тұлғаларға 3 санаттағы экскурсовод біліктілігі беріледі және белгіленген үлгідегі сертификат беріледі. Бұл құжат экскурсоводтар тізіліміне кіруге мүмкіндік береді.

Қазақстан Республикасының аумағында бірнеше осындай тізілімдер бар, олардың негізгі қызметі көрсетілетін туристік-экскурсиялық қызметтердің сапасын арттыруға, туристік нарық субъектілерін шоғырландыруға бағытталған:

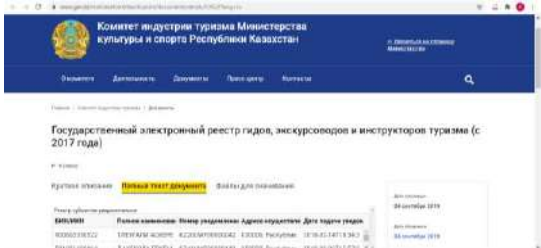
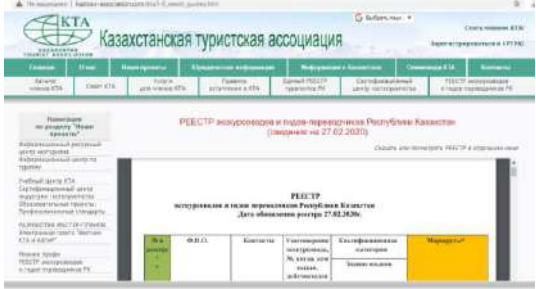
- *Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің порталындағы* турагенттердің, гидтердің (гид-аудармашылардың), экскурсоводтардың және туризм нұсқаушыларының мемлекеттік электрондық тізілімі. Қазақстан аумағында қызметін жүзеге асыратын туристік нарық субъектілері үшін Бірыңғай тізілім болып табылады, онда 22.01.2021 жылы 132 экскурсовод тіркелген [119].

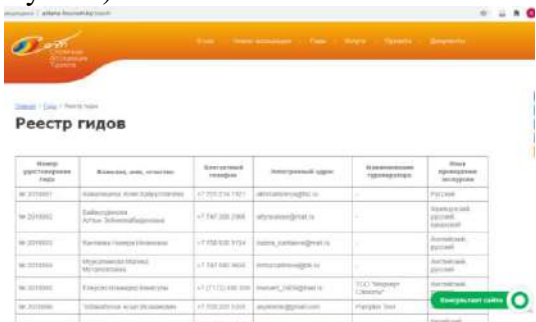
- *Қазақстан Республикасының экскурсоводтар мен аудармашылар гидтерінің тізілімі*, Қазақстандық Туристік қауымдастық (КТА) еліміздің аумағында алғашқылардың бірі болып табылады. 22.01.2021 жылға арналған тізілімде Экскурсоводтар тіркелген: Алматы қ. -58, Қарағанды қ. -2, Тараз қ. – 5, Ақтөбе қ. – 2, Павлодар қ. -1, Орал қ. – 11, Ақмола облысы – 10 [120].

- *Елордалық туризм қауымдастығының тізілімі (Нұр-сұлтан Қ.)*. Өз қызметін Нұр-сұлтан қаласында жүзеге асырады, 22.01.2021 – 22 мүшеге арналған экскурсоводтар тіркелген [121]. Қазақстан Республикасы экскурсоводтарының негізгі тізілімдеріне салыстырмалы талдау 4-кестеде келтірілген.

Қазақстан аумағында жұмыс істейтін тізілімдерді салыстырмалы талдау кәсіби қызметке, оқыту, аттестаттау және сертификаттау процесіне бірыңғай көзқарастың жоқтығын көрсетеді. Тізілімге кіру үшін экскурсоводтың біліктілігін дәлелдейтін құжатты ұсыну қажет, бұл ретте мұндай құжатқа бірыңғай үлгі регламенттелмейді, бұл қайшылыққа әкеледі, экскурсоводтарды дайындау сапалы болуы керек және мемлекеттің сұраныстарына жауап беруі керек, бұл ретте мемлекет бұл процесті стандарттамаған.

4-кесте – Қазақстан Республикасының гидтер тізілімдерінің салыстырмалы талдауы

| Тізілімнің атауы                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Тізілім туралы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Мүшелер саны |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің порталындағы турагенттердің, гидтердің (гид-аудармашылардың), экскурсоводтардың және туризм нұсқаушыларының мемлекеттік электрондық тізілімі.</p>  | <p>Тізілім турагенттер, гидтер, гид-аудармашылар, экскурсоводтар және туризм нұсқаушылары болып табылатын кадрларды есепке алу мақсатында құрылған. Тізілімге кіру процесі біліктілікті растайтын, сондай-ақ оның кәсіби қызметін дәлелдейтін құжаттардың болуын талап етеді.<br/><a href="https://www.gov.kz/">https://www.gov.kz/</a></p>              | 123          |
| <p>Қазақстан Республикасының экскурсоводтар мен аудармашылар гидтерінің тізілімі, Қазақстан туристік қауымдастығы</p>                                                                                           | <p>Қазақстан туристік қауымдастығы (ҚТҚ) 1999 жылғы мамырда Қазақстан Республикасы Президентінің қолдауымен құрылды. Кім коммерциялық емес, үкіметтік емес ұйым, республикалық салалық қауымдастық болып табылады. Тізілім курстарды аяқтаған және аттестаттау процесінен өткен Қазақстан аумағында жұмыс істеп тұрған экскурсоводтардың мониторингі</p> | 99           |

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                                                                                              | мақсатында құрылды<br><a href="http://www.kaztour-association.com/">http://www.kaztour-association.com/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
| <p>Реестр столичной ассоциации туризма (г.Нур-Султан).</p>  | <p>Астана қаласы (Нұр-сұлтан) гидтерінің ерікті тізілімі Нұр-сұлтан қаласының туристік нарық субъектілері үшін кәсіби алаң ретінде жұмыс істейді. Мүшелік туристік қызығушылық объектілеріне, консультацияларға, семинарларға, тренингтерге, біліктілікті арттыру курстарына тегін баруға мүмкіндік береді.<br/><a href="http://astana-tourism.kz/">http://astana-tourism.kz/</a></p> | 22 |
| Ескерту-автор дереккөздер негізінде құрастырған [119-121]                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |

Жоғарыда айтылғандарға байланысты, экскурсоводтың жұмысы-бұл "адам-адам" жүйесіндегі жұмыс, онда маман даярлау басты орын алады, бірақ Қазақстан аумағында осы мамандықты лицензиялаудың болмауы экскурсиялық қызмет көрсету сапасын төмендетеді. Қазіргі уақытта республикада экскурсовод мамандығының беделін арттыруға және экскурсиялық қызмет көрсетуді жақсартуға бағытталған бірқатар шаралар жүргізілуде: өз біліктілігін растай отырып, Республика экскурсоводтарының бірыңғай тізіліміне сеніп тапсыру; гидтерді / экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттырудың бірыңғай орталығын құру; туристік қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау; бірыңғай кәсіби стандарттарды енгізу; экскурсовод мамандығын лицензиялау мәселесі қаралуда; Қазақстан Республикасы экскурсоводтарының бірыңғай қауымдастығын құру және т.б. [122].

Қазақстан Республикасының экскурсоводтарын даярлау және қайта даярлау жүйесінің қазіргі жай-күйін талдау қазіргі уақытта жұмыс істеп тұрған осы жүйенің оң және теріс жақтарын анықтауға мүмкіндік берді. Сонымен, гидтер мен экскурсоводтардың дайындық деңгейін арттыру үшін бірқатар шараларды қолдану қажет:

1. Гидтерді/экскурсоводтарды даярлаудың халықаралық тәжірибесін зерделеу, алынған мәліметтер негізінде мамандарды даярлаудың бірыңғай жүйесін әзірлеу.

2. Бірінші кезекте гидтердің / экскурсоводтардың кәсіби мүдделерін қорғауға, сондай-ақ көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауды жүзеге асыруға бағытталған Республика экскурсоводтарының бірыңғай тізілімінің болуы;

3. Экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік беретін гидтерді/экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттырудың бірыңғай орталығын құру. "Туризм" мамандығы бойынша оқытудың жаңа траекториясын әзірлеу мәселесі туындайды.

4. Туристік қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау туристерге көрікті жерлер туралы ұсынылатын ақпараттың сапасын бақылауға бағытталған;

5. Бірыңғай кәсіби стандарттарды енгізу және оларды гидтер мен экскурсоводтарды даярлаудың барлық деңгейлерінде белсенді қолдану;

6. Экскурсоводтарды міндетті аттестаттаудың болуы, мамандықты лицензиялау;

7. Республика экскурсоводтарының құқықтарын қорғау және осы кәсіпті ілгерілету мақсатында Қазақстан Республикасы экскурсоводтарының бірыңғай қауымдастығын құру.

Осылайша, осы ұсыныстарды әзірлеу экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау деңгейін жақсартуға және экскурсиялық қызмет көрсету сапасын және экскурсовод мамандығының беделін арттыруға бағытталған. Айта кету керек, Тәуелсіздіктің 30 жылында жүргізілген жұмыс дұрыс бағыттағы орасан зор серпіліс, бірақ экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және аттестаттау жүйесіне тәсілдерді реттеу және стандарттау жөніндегі жұмыс жалғасуы тиіс, экскурсоводтарды оқыту үшін бағдарламалар әзірлейтін, олардың жеке және кәсіби өсуіне ықпал ететін, "жүріп-тұру" тетіктерін құратын бірыңғай экскурсиялық қызмет көрсету орталығының болмауы" кәсіп ішіндегі санаттар бойынша аттестаттауды жүзеге асыратын және бірыңғай стандартты қалыптастыратын экскурсовод қазіргі уақытта қажет, дәл осы шара нарықтағы туристік-экскурсиялық қызметтердің көптеген мәселелерін шеше алады және халықаралық экскурсиялық кеңістікке жоспарлы интеграцияға ықпал етеді.

### **Екінші бөлім бойынша тұжырым**

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

Экскурсиялық қызметтер көрсету процесін ғана емес, сонымен қатар экскурсоводтарды даярлаудың, қайта даярлаудың және олардың біліктілігін арттырудың бүкіл жүйесін, сондай-ақ олардың кәсіби қызметін регламенттейтін Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетудің 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.

Бүгінгі таңда Қазақстанда гидтерді даярлау бірнеше жолмен жүзеге асырылады: арнайы траекториялы университетте оқыту, білім беру бағдарламаларынан тыс университеттер мен туризм нарығы субъектілері бірлесіп ұйымдастыратын курстар, шетелде оқу, UNWTO WFTGA курстарынан 600 сағатқа өту. Қажетті біліктілікті алғаннан кейін гид кәсіби өсуге ықпал ететін курстардан өтуі керек.

Жұмыс істеп тұрған экскурсоводтардың жұмыс сапасын мониторингтеу мақсатында Қазақстанда ерікті сипаттағы бірнеше тізілім құрылды. Тиімділікті арттыру үшін мамандықтың беделіне кепілдік бере отырып, оқу,

сертификаттау, лицензиялау және экскурсоводтардың қызметіне жүйелі түрде жақындау қажет.

Халықаралық экскурсиялық кеңістікке интеграциялау, экскурсиялық істің теориялық-әдіснамалық базасына негізделген және экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы талаптары мен ұлттық және халықаралық туристік нарық қағидаттары контекстінде дамитын инновациялық тәсілдерді қалыптастыру.

### **3 ӨЗ ЗЕРТТЕУЛЕРІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ**

#### **3.1 Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсіл**

Қазіргі уақытта туризм индустриясының мамандарын даярлау көп сатылы процесс болып табылады, оның негізгі міндеті Теориялық оқыту да, тәжірибеге бағытталған тәсіл де, мамандарды даярлау процесінің кезеңінде практикалық қызметте білімді қолдану болып табылады. Экскурсоводтың кәсіби өсуінің барлық жолында қалыптасуына ықпал ететін негізгі, кәсіби құзыреттерді қалыптастыруға негізделген пәнаралық және көпсалалы тәсіл қағидаттарын іске асыратын жүйелі тәсілді әзірлеу.

Қазіргі заманғы шындықта оқыту өзін-өзі дамыту және өзін-өзі тәрбиелеу идеялары біліктілікті арттырудың үздіксіздігіне бағытталған кезде, маман белгілі бір деңгейге жеткенде, аттестаттаудан өтіп, өзінің мансабын дамытуда тоқтамай және әлемдік нарықта Қазақстан брендині ілгерілетуге ықпал ететін адами капиталдың негізін қалыптастыруды жалғастырған кезде өмір бойы сипатта болады.

Қазақстан Республикасының аумағында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлау процесіне бірыңғай тәсілді құру олардың қызметінің сапасын арттыруға және еліміздегі экскурсиялық істің дамуына ықпал етуге мүмкіндік береді. Шынында да, бүгінде экскурсовод мамандығын оқыту көп жағдайда "Туризм" білім беру бағдарламалары аясында емес, қосымша курстарда жүреді.

Экскурсоводты дайындау Мектепке дейінгі ұйымдармен жұмыс жасаудан басталады, онда кәсіптік бағдар беру қызметі өлкетану бағытының таныстыру сипатында болады және жоғары оқу орнына дейінгі кезеңде (мектеп және колледж), жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі кезеңде – білікті маманның қалыптасуы, қосымша білім беру курстары, кәсіби құзыреттіліктерді игеру және дамыту, мансаптық өсу және еңбек қызметі жалғасады.

19-суретте кәсіби экскурсоводты қалыптастырудың негізгі кезеңдерінің өзара байланысын, оның үздіксіз білім беру бағытында қалыптасуы мен дамуын ашатын жүйе көрсетілген.

- *Бірінші кезең* - жоғары оқу орындары базасындағы туристік-өлкетану үйірмелерінің, мұражайларға, мәдени орталықтарға бару арқылы өлке, салт-дәстүр, мәдениет және т.б. туралы алғашқы білім алған кезде экскурсовод

мамандығының қалыптасуындағы мектепке дейінгі білім беру. Бұл кезеңде адамды қоғамдағы қызметке дайындау, қазіргі қоғамдағы мәдени және тарихи құндылықтарды тарату маңызды.



19-сурет-Экскурсоводтарды дайындаудағы үздіксіз білім беру жүйесінің кезеңдерінің өзара байланысы

Ескерту-автор жасаған

- *Екінші кезең* - жоғары оқу орнына дейінгі білім, оған мектеп, лицейлер, колледждер, олардың өлкетану аясындағы қызметі, экскурсиялық әдіс, конкурстарға, жобаларға, жарыстарға және т.б. қатысу құралдары бойынша кәсіби және кәсіптік бағдар беру сипатындағы білім мен дағдыларды дамытуға бағытталған. Туризм, өлкетану, экскурсия және т. б. бағыттары бойынша білім беру қызметінің субъектілері мен объектілері арасындағы өзара байланысты құру ерекше рөл атқарады.

- *Үшінші кезең* - жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім, мұнда экскурсоводтың қалыптасуы кәсіби сипатта болады. "Туризм" ББ шеңберінде болашақ маман дамиды, білім беру траекториялары болған жағдайда, санаттар бойынша "Экскурсовод" қосымша біліктілігін алуға болады, мұндай траекториялар болмаған кезде білім алушы қосымша курстардан өту үшін базаны қалыптастырады.

- *Төртінші кезең* - қосымша білім беру, бұл біліктілікті арттыру курстары, шеберлік сыныптары, семинарлар, тренингтер, бұл сізге қажетті құзыреттерді алуға және экскурсиялық қызметпен айналысу үшін аттестаттаудан өтуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, мұндай курстар кәсіби дамудың құралы болып табылады және гидтерге елде де, одан тыс жерлерде де жаңа деңгейге шығуға мүмкіндік береді. Осы кезеңде экскурсовод өзінің даму векторын, жеке өсуін қалыптастырады, өзінің кәсіби жолын таңдайды.

Бұл процестің негізгі міндеті-туристік-экскурсиялық және өлкетану жұмыстарының мазмұны мен ұйымдастырылуына, туристер мен жергілікті тұрғындарды тартуға байланысты мәселелерді зерттеу, оның мәні мен ерекшеліктері өлкетану материалын зерттеу, оны түсіндіру және тарату, педагогикалық танымдық-тәрбиелік процесс аясында. Ол қатысушыларды туристік-экскурсиялық және өлкетану қызметін ұйымдастыру әдістемесімен, олардың басқа ғылымдармен ажырамас байланыстарымен таныстырады [123].

Бұл кәсіби құзыреттілікті анықтауға және экскурсиялық қызмет көрсету үшін кадрларды даярлау процесіне айтарлықтай әсер етуге мүмкіндік беретін пәнаралық тәсіл. Сонымен, экскурсиялық қызметтің география, тарих, жаратылыстану, өлкетану, мәдениеттану, этнография, топонимика сияқты ғылымның әлеуметтік және гуманитарлық бағыттарымен байланысы ажырамас. музейтану, әдебиет, экономика, менеджмент, маркетинг және т.б. (қосымша Д).

Экскурсиялық қызметтің пәнаралық мәні экскурсоводтарды даярлау процесіне жүйелі көзқарас қағидаттарын ашады, сондықтан маңызды элемент-жоғары білім беру шеңберінде базалық пәндерді игеру кезінде мүмкін болатын елдің тарихын, мәдениеті мен дәстүрлерін зерттеу, сонымен қатар топонимика, өлкетану, музейтану сияқты нақты бағыттар бейіндік пәндерді қалыптастырады және туристік білім берудің мәнін ашады.

Бұл ұстанымдар Қазақ спорт және туризм академиясында туризм және қонақжайлылық индустриясы үшін мамандарды даярлауда жүйелі түрде көрініс тапты. 2016 жылдан бастап «Туризм» ОП үшін оқу үрдісінде білім беру траекторияларын құру және енгізу бойынша белсенді жұмыстар жүргізілуде. Студенттер пәндерді таңдауға және кәсіби дамудың өзіндік бірегей векторын құруға мүмкіндік алды, мұнда болашақ маман тек «Туризм менеджері» мамандығын ғана емес, сонымен қатар «Год – III санат» қосымша біліктілігін растай алады. ҚазАСТ түлектерінің қажетті құзыреттері.

Білім беру бағдарламасы (ББ) білім беру қызметтері нарығындағы өнім болып табылады. Соңғы онжылдықтағы Тенденция университеттерден, академиялардан, институттардан ББ шеңберінде қосымша бәсекелестік артықшылықтар алуға бағытталған іс-шараларды әзірлеуді және енгізуді талап ететін жоғары білім деңгейіндегі бәсекелестіктің өсуін көрсетеді [124].

Қосымша біліктілік алу мүмкіндігін білдіретін білім беру траекториялары ЖОО-ның өңірлік, ұлттық және халықаралық аренадағы беделін арттырады.

"Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" жобасын әзірлеу ұзақ мерзімді сипатқа ие және кәсіби қызметке белсенді қатысуға қабілетті III санатты экскурсоводтарды дайындауға бағытталған. Пәнаралық өзара байланыстардың барлық мәнін ашатын және қажетті кәсіби құзыреттіліктерді игеруге мүмкіндік беретін пәндер біздің елімізге экскурсиялық қызмет көрсетуді дамытуға бағытталған.

Жоғары оқу орындарының білім беру контекстінде III санатты экскурсоводты дайындау тек жүйелі және құзыретті-бағдарланған тәсілмен ғана мүмкін болады, авторлар осы процесті жүзеге асыруға және "Туризм" ББ ішіндегі пәнаралық байланыстардың ерекшелігін ашуға мүмкіндік беретін модель әзірледі. 20-суретте "Халықаралық туризм: туризм және бизнес

индустриясы" білім беру траекториясы бойынша "Туризм" ББ бітірушінің Құзыретті-бағдарланған моделі ұсынылған.



20-сурет - "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясы бойынша "Туризм" ББ бітірушінің Құзыретті-бағдарланған моделі

Ескерту-автор дереккөз негізінде құрастырған [125]

20-суретте ұсынылған бұл модель ББ-ны дамытудың ерекшеліктерін ашады, мұнда негізгі элемент білім беру процесін құру кезінде таңдау мүмкіндігі мен еркіндігі болып табылады. Сонымен, авторлар "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясын әзірлеп, сынақтан өткізді, оның түлектері "Экскурсовод - III санат" қосымша біліктілігін алады. Бұл траекторияны қалыптастырудың негізгі кезеңдері келесі қадамдар болып табылады:

- әртүрлі деңгейдегі туризм нарығының сұраныстарын айқындайтын оқытудың негізгі нәтижелерін анықтай отырып, "Туризм" білім беру бағдарламасын әзірлеу;
- білім беру процесінің ерекшелігін ашатын жалпы білім беретін, базалық және бейіндік модульдерді қалыптастыру;
- бүкіл білім беру процесі барысында экскурсиялық қызмет көрсету саласында жалпы және арнайы құзыреттерді қалыптастыруға бағытталған нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік беретін пәнаралық сипаттағы пәндерді дайындау;
- экскурсоводты дайындаудың "өзегін" құрайтын пәндерді анықтау, оларды игеру жоғары білікті маман даярлауға мүмкіндік береді, оларды оқыту

әдістемесі, ғылыми-әдістемелік қамтамасыз ету, қажетті материалдық-техникалық база және т.б. әзірленеді.

Барлық аталған кезеңдер ЖОО-дағы "Туризм" ББ ауқымында экскурсоводты дайындау процесіне сапалы жақындауға мүмкіндік береді. Авторлар әзірлеген білім беру траекториясы студенттерге экскурсоводқа қажетті білімді, дағдыларды игеріп қана қоймай, мамандандырылған аккредиттеуден (теориялық-практикалық емтихан және дайындалған экскурсиялық маршрутты көрсету) өткеннен кейін "Экскурсовод – III санат" қосымша біліктілігін алуға мүмкіндік береді. Осылайша, білім беру процесі ЖОО-да білім алушының көзқарасы бойынша 21-суретте көрсетілген.



21-сурет-Қосымша біліктілік алу процесі

Ескерту-автор жасаған

Мәселен, 21-суреттен қосымша біліктілік алу процесі сызықтық және кезеңдік сипатқа ие екенін көруге болады, оған сәйкес Қазақ спорт және туризм академиясында, туризм факультетінде, Туризм және сервис кафедрасында білім беру процесі құрылады:

1. Талапкер үздіксіз білім беру және кәсіптік бағдар беру жұмысы контекстінде "Экскурсовод – III санат" қосымша біліктілігін алу мүмкіндігі бар ЖОО-ны іздеген кезде ЖОО-ны таңдау.

2. Дайындық жүзеге асырылатын білім беру бағдарламасын таңдау – "Туризм" ББ.

3. Білім алушы бірінші курста қажетті жалпы құзыреттерді игерген кезде білім беру траекториясын таңдау "Экскурсовод – III санат" - "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" қосымша біліктілігі бойынша оқуды жалғастыруға және даярлықтан өтуге қабілетті.

4. "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясына сәйкес келетін пәндерді таңдау (таңдау компоненті): "Туризмдегі Анимация", "туристік-өлкетану жұмысының негіздері", "өлкетану Жетісу", "Экскурсиялану", "экскурсиялық менеджмент", "әртүрлі тақырыптар бойынша экскурсиялар жүргізу ерекшеліктері".

Біліктілікті растау, аттестаттаудан өту: ауызша емтихан және барлық қажетті құжаттамамен экскурсиялық маршрутты көрсету (экскурсия бағыты, Технологиялық карта, "экскурсовод портфелі", бақылау және жеке мәтін).

Осылайша, "Туризм" ББ контекстінде әзірленген "халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" заманауи білім беру траекториясы "Экскурсовод – III санат" қосымша біліктілігін алуға мүмкіндік беретін 22-суретте көрсетілген.



22-сурет - "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" заманауи білім беру траекториясының мазмұны

Ескерту-автор жасаған [125, б. 39]

22-суретте Құзыретті-қалыптастырушы пәндердің өзара байланысы көрсетілген және олардың пәнаралық сипаты, сондай-ақ оларды іске асыру кезінде қажетті ресурстар айқындалған, яғни пәндерді әзірлеу жүйелі сипатта болады және жоғары оқу орындары базасында "Туризм" ББ шеңберінде экскурсоводтарды даярлауға инновациялық тәсілдің ерекшелігін көрсетеді. Білім беру траекториясын іске асыру студенттерге құзыреттілікті, білімді, іскерлікті және дағдыларды сапалы меңгеруге мүмкіндік беретін қажетті, тар бағытталған пәндерді қамтиды [125, б.38].

Бұл бағдарлама туристік бизнесті ұйымдастыру және туризм индустриясында болып жатқан процестерді үйлестіру саласында тұрақты кәсіби құзыреттерді қалыптастыруға бағытталған. Туристік бағдарламаларды басқару, әзірлеу, дайындау және іске асыру функцияларына, сондай-ақ өңірлік, ұлттық және халықаралық деңгейде жұмыс істеу кезінде ішкі процестерді ілгерілету мен басқарудың инновациялық әдістеріне ерекше назар аударылады. Осы бағдарламаны игеру кезінде білім алушы туризм және бизнес саласындағы негізгі құзыреттерден басқа қосымша біліктілікке ие болады – "Экскурсовод – III" санаты (қорытынды аттестаттаудан сәтті өткен жағдайда). Бағдарламаның мақсаты – басқару, үйлестіру және кәсіби қызмет саласындағы инновациялық әдістемелерді қолдана отырып, қазіргі заманғы нарық жағдайында туристік және экскурсиялық бағдарламаларды құру, ілгерілету және іске асыру бойынша табысты қызметті жүзеге асыруға мүмкіндік беретін қажетті құзыреттер спектрі бар жоғары білікті туристік кадрларды даярлау болып табылады.

Туризм және экскурсиялық қызмет көрсету индустриясының мамандарын даярлауда игерілуі қажет пәндер, олардың өзара толықтырылуы мен өзара тәуелділігі алдын - ала және пост-деректемелердің, мультидисциплинарлылықтың және интеграциялық сипатта (Е қосымшасы) ашылады.

Осы диссертациялық жұмыста туристік-экскурсиялық Индустрия үшін кадрлар даярлау процесін жетілдіру бойынша ауқымды зерттеулер жүргізілді. Жұмыс барысында 2017 жылдан бастап қазіргі уақытқа дейін ҚазСТА туризм және сервис кафедрасының оқу-білім беру процесіне "Туризмдегі Анимация", "Туристік-өлкетану жұмысының негіздері", "музейтану" сияқты пәндерді оқытудың инновациялық нысандары әзірленіп, енгізілді, олар жоғары наградалармен марапатталды (қосымша Ж). Қазіргі білім берудегі тәжірибеге бағдарлану қағидаты "Туризм" ББ бойынша кәсіптік салада, "халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясында білімді ғана емес, практикалық дағдыларды қалыптастыру мақсатында оқу процесіне сабақтардың практикалық нысандарын енгізуге мүмкіндік береді:

- оқу экскурсияларын ұйымдастыру, әзірлеу және өткізу;
- шығармашылық, Имитациялық тапсырмалар, рөлдік ойындар, кейстер және т.б.;
- кәсіпорындарда практикалық сабақтарды ұйымдастыру;
- оқу пәндері шеңберінде шеберлік сыныптарын өткізу;
- кәсіби тәжірибе алмасу үшін алаң құру және т.б.

Кәсіби құзыреттіліктерді сапалы игеру үшін қажетті формаларды, құралдар мен әдістерді таңдау пәннің өзіне негізделген, ол күнтізбелік-тақырыптық жоспарды дайындауда, сабақ формаларын таңдауда, студенттердің ғылыми-зерттеу жұмыстарында ашылады. Бұл процеске мыналар әсер етеді: білім берудің мемлекеттік жалпы білім беру стандарты; білім беру және туризм индустриясы мамандарын кәсіби даярлау саласындағы нормативтік-құқықтық және заңнамалық актілер; туризм индустриясының, экскурсиялық қызмет көрсетудің кәсіби стандарттары; Пәндердің оқу-әдістемелік кешендері; классикалық формалар, аудиториядан тыс сабақтар, экскурсиялар, шеберлік сыныптары, зерттеу жұмыстары және т.б.; мақалалар, жобалар, конкурстар, конференциялар, дипломдық жұмыстар, магистрлік диссертациялар және т.б.; оқу-әдістемелік құралдар, инновациялық курстар, біліктілікті арттыру және т.б.

Бұл элементтер жүйелік, тәжірибеге бағытталған туристік білім берудің негізгі кезеңдерін құрайды (қосымша және).

Сонымен, "Туризм" ББ шеңберінде экскурсоводты дайындаудың заманауи жүйесі Қазақстан Республикасының ғана емес, бүкіл әлемнің білім беру кеңістігіне интеграциялануы тиіс. Диссертациялық жұмыс авторының практикалық және кәсіби қызметінің нәтижесі үш пәннің мысалында экскурсиялық қызмет көрсету кадрларын даярлауға жүйелі Құзыретті бағытталған тәсіл болды:

- *Туризмдегі Анимация*, бұл оның ұйымдастырушылық формаларын кеңейтетін экскурсиялық қызметтің ерекше бағыты. Экскурсиялық-анимациялық қызмет экскурсиялық бағдарламаларды дамытуға, оларды:

анимациялық іс-шараларды әзірлеу және өткізу, интерактивті экскурсияларды (квесттерді) әзірлеу және өткізу, мастер-класстарға қатысу, Оқыту нәтижелері бойынша ғылыми-зерттеу қызметі арқылы толықтыру мен танымал етуге бағытталған. Нақты формалардың, әдістер мен құралдардың мысалдары 23-суретте келтірілген.



23-сурет-"Туризмдегі Анимация"пәні бойынша тәжірибеге бағытталған сабақтарды ұйымдастыру нысандары

Ескерту - автор жасаған

23-суретте жоғары оқу орындарында білім беру шеңберінде III санатты экскурсоводтарды даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған тәсілді іске асыру үшін қажетті тетіктер көрсетілген. Туризмдегі Анимация, іс-шараларды ұйымдастыру және өткізу бойынша құзыреттіліктерді қалыптастыруға мүмкіндік беретін пән және практикалық сабақтарда жоспарды кезең-кезеңімен жүзеге асыруды қамтитын экскурсиялық қызмет көрсетудің интерактивті түрлері.

Экскурсиялық-анимациялық қызмет белгілі бір функцияларды жүзеге асыратын экскурсиялық бағдарламалар мен маршруттарды мақсатты жобалауда қажет: ақпараттық, білім беру, тұрақтандыру, өтемақы, жетілдіру, бейімделу, жарнама, олар экскурсоводтардың кәсіби қызметінде қажет.

"Туризмдегі Анимация" пәні шеңберіндегі практикалық сабақтардың мысалы ретінде экскурсиялардың интерактивті нысандарын, атап айтқанда, пәндер бойынша аудиториядан тыс сабақтар цикліндегі экскурсия-квесттерді ұйымдастыру және өткізу жөніндегі тапсырмалар (қалалық ортада жұмыс істеу) болып табылады:

1-тапсырма: экскурсия-квестті дайындау және өткізу үшін орынды таңдау, сондай-ақ тапсырмаларды құрайтын доминантқа (зияткерлік, спорттық, ойын және т. б.) байланысты іс-шараны ұйымдастыру бағытын айқындау;

2-тапсырма: экскурсия-квест маршрутына енгізілген объектілердің болуына кеңістікті егжей-тегжейлі зерттеу жүргізілетін білім алушыларға арналған оқу экскурсиясы, орналасқан жерді зерделеу;

3-тапсырма: экскурсия-квест бағытын әзірлеу, жоспар-схема жасау және бірыңғай картографиялық материалға тірек нүктелерін анықтау;

4-тапсырма: маршруттың ерекшелігін зерделеу, экскурсия-квесттің негізгі және қосымша объектілері бойынша тапсырмалар жасау, бақылау және жеке мәтінді әзірлеу;

5-тапсырма: маршрутты алдын ала "айналып өту", экскурсия-квест сценарийіне ықтимал түзетулер енгізу;

6-тапсырма: экскурсия-квестті іске асыру, фото және бейне материалдарды, шолуларды жинау, дайындалған іс-шараның нәтижелілігін талдау.

Бұл тапсырмалар білім алушыларға экскурсия-квесттер құру әдістемесін және анимациялық бағдарламаларды аудиторияда іске асыру ерекшелігін практикалық-бағдарланған түрде нақты жағдайға барынша жақын жағдайда игеруге мүмкіндік береді. Сонымен, "Туризмдегі Анимация" пәні жүйелік тәсіл аясында кәсіби қызметке енгуге мүмкіндік береді.

- *Туристік-өлкетану жұмысының негіздері*. Өлкетану ежелгі дәуірде пайда болды, бірақ ол ғылыми қабықты XX ғасырдың басында алды. Бұл туралы 1924 жылы академик С. Олденбург былай деп жазды: "адамдар өздері өмір сүрген аймаққа, оның табиғатына, халқына, тарихына, бір сөзбен айтқанда, өмірдің әр түрлі жақтарына қызығушылық танытты" [126]. Өркениеттің алғашқы күндерінде қоғамның экономикалық және мәдени дамуында "өлкетанушылардың" жаңалықтары мен бақылаулары маңызды рөл атқарды.

Бұл нәтижелерді практикалық жазықтыққа аудара отырып, біз өз зерттеулеріміз үшін фактілерді алатын материалдардың бай қорын жинақтауға мүмкіндік берді. Өлкетану ғылымдар отбасына жатады, олардың зерттеу пәндері тікелей аймаққа сәйкес келеді. Ол туған жерге деген қызығушылықтың табиғи көрінісі ретінде пайда болды және өсті, оны жан-жақты зерттеуге және практикалық ізденіске, жергілікті ресурстарды мүмкіндігінше тиімді пайдалануға бағытталған, бұл жаһандану процестері адам өмірінің барлық салаларын қамтитын қазіргі әлемде өзекті болып қала береді.

Кәсіби құзыреттілікті қалыптастыру барысында туристік-өлкетану жұмысының негіздерін зерделеу студенттерге ауқымды практикалық зерттеулер жүргізуге және: өлкетану саласындағы зерттеулер, өлкетану мақсаттарындағы мұражайларға бару, Қала тарихы, табиғат, сәулет, археология және т.б. объектілерге қала бойынша оқу экскурсиялары кезінде ашылатын экскурсиялардың жаңа, өзекті бағыттарын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Оқыту нәтижелері бойынша зерттеу қызметі (24-сурет).



24 - сурет-"Туристік-өлкетану жұмысының негіздері"пәні бойынша тәжірибеге бағытталған сабақтарды ұйымдастыру нысандары

Ескерту-автор жасаған

24-суретте экскурсоводтарды дайындаудағы ерекше бағыт болып табылатын "туристік-өлкетану жұмысының негіздері" пәні бойынша тәжірибеге бағдарланған сабақтарды ұйымдастыру тетігі ашылған және туризм индустриясы мамандарына өлкетану материалын зерделеуге және зерттеуге, оның негізінде қалалық ортада да, қаладан тыс жерлерде де жаңа экскурсиялық маршруттарды әзірлеуге мүмкіндік береді.

Туристік-өлкетану зерттеулері Туризм индустриясы мамандарын даярлаудың маңызды бөлігі болып табылады. Олар болашақ гидтердің тұрақты кәсіби құзыреттерін қалыптастыруға мүмкіндік береді. Экскурсоводты кәсіби даярлау шеңберінде Өлкетану зерттеулерін ұйымдастыру ғылыми ойлауды дамытуға ықпал етеді. Өлкетану зерттеулері бойынша практикалық және аудиториядан тыс сабақтар барысында алынған деректер ішкі және келу туризмін дамыту үшін жаңа, өзекті бағыттарды қалыптастыруға ықпал етеді. Экскурсоводтарды даярлау сапасын арттыру, сондай-ақ экскурсиялық қызмет көрсету әдістерін стандарттау Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетудің бүкіл жүйесін жетілдіру үшін негіз болып табылады.

Диссертация барысында өлкетану материалын іздеу, жүйелеу, түсіндіру және таныстыру бойынша ауқымды зерттеулер жүргізілді, мысалдар:

1) *№1 практикалық сабақ.* Ол Алматы қаласының мұражайында өтті және жаяу экскурсиядан, тәжірибелік тапсырмаларды орындаумен экскурсиялық бағдарламадан тұрды. Экскурсияның жаяу бөлігі үшін таңдалған маршрут мұражай ғимаратының тарихын ескере отырып әзірленді. Өйткені, студенттерге арналған сабақтар бүгінде Туризм ғылыми-зерттеу институты мен Қазақ спорт және туризм академиясының туристік ақпараттық-әдістемелік орталығы орналасқан «Верненский баспанасы директорының қазыналық үйі»

(1894) тарихи ғимаратында өтеді. , және қазіргі Алматы мұражайының ғимараты, бұл бұрынғы Верненский баспанасы (1892). Осы сәулет ескерткіштерінің арасында 20 ғасырдың басында балалар үйінің тәрбиеленушілері отырғызған Қарағай саябағы бар. Екі ғимараттың екеуі де сәулетші П.Гурденің жобасы бойынша салынған және студенттер Алматы мұражайының қабырғасында танысқан тарихи өлкетану үшін үлкен қызығушылық тудырады. Өйткені, бүгінде ол өңірдің тарихи-мәдени мұрасының барлық спектрін қамтамасыз ететін ірі ғылыми және мәдени орталық болып табылады. Мұражай қорында 35 мыңнан астам экспонат бар. Осы сан алуан тарих, бейнелеу өнері, этнография, әртүрлі дәуірлер мен мәдениеттердің тұрмыстық заттары, фото және бейне құжаттардың ішінен студенттерге олардың пікірінше, бүкіл дәуір үшін маңызды болатын экспонат таңдау ұсынылды.

Тапсырма бірнеше кезеңнен тұрды: мұражайға экскурсия, экспонатты таңдау, мұрағат көздерінен ақпаратты өз бетінше жинау және талдау, "бір экспонаттағы дәуір тарихы" тақырыбы бойынша жұмысты жобалау және қорғау. Нысандарды таңдау әр түрлі болды: "Қарғалы диадемасы", "Балбалдар", "монеталар", "темір жол", "су құбыры" және т.б., ал жұмыстың жеткілікті жоғары деңгейі студент жай тыңдаушы емес, зерттеу процесінің белсенді қатысушысы болған кезде осындай практикалық сабақтардың тиімділігін көрсетті.

2) *№ 2 практикалық сабақ.* Екі кезеңде өткізілді. Бірінші, дайындық кезінде студенттер "Алматы-көпес" тақырыбына бағыт белгілеп, нысандарды таңдады, екіншісінде оқу экскурсиясы форматында тікелей жергілікті жерде атқарылған жұмыстардың тұсаукесері өткізілді. Студенттер алғаш рет әзірленіп жатқан экскурсияның өте қиын маршрутында экскурсия жетекшісі ретінде өз күштерін сынап көрді.

Нысандар ретінде негізінен Верный кезеңінің ғимараттары, сондай-ақ Алматы көшелерінің өздері таңдалды: бас арық, Арычная көшесі, Фонтанная, Лагерная, көпес Гаврилов үйі, ағаш өсіруші Баум үйі, Головизин үйі, сәулетшілер Зенковтар үйі, Кучегур ауданы (Никольский базар), көпес зубов үйі және т. б. атқарылған жұмыстың нәтижесі топтың бірлескен есебі болды, презентациялар мен түсініктемелер, Алматы қаласын урбанизациялау кезеңдері бойынша зерттеу жұмысының бірінші кезеңі аяқталды.

3) *№ 3 практикалық сабақ.* Екі кезеңде өткізілді: материалдарды дайындау және жұмыстарды таныстыру. "Алматы-елордалық кезең" практикалық сабағының тақырыбы. Студенттерге 50-ші жылдардағы Алматы қаласының орталығы бойынша қызықты бағыт ұсынылды. Нысандар сол кезеңдегі кезеңдік құрылыстарды таңдады: Үкімет үйі (қазіргі өнер академиясы. Жүргенова), Байланыс үйі (бас Почтамт), үш Халық Комиссариатының алаңы, Қалалық Атқару Комитеті, ескі алаң (қазіргі "Астана" алаңы) және т.б., экскурсияның көп бөлігі биыл жаяу жүргіншілерге айналған Панфилов көшесімен өтті.

Сабақ барысында студенттер объектілерге өз бетінше талдау жүргізіп, дайындалған мәтіндерге түзетулер енгізіп, сәулет және Тарих бойынша түсініктемелер берді. Жұмыстың соңғы бөлігі қазіргі мегаполис – Алматының

визит карточкаларын анықтауға арналған шығармашылық тапсырма болды. Осындай практикалық жұмысты орындай отырып, студенттер бірінші кезекте зерттеу жұмыстарын жүргізу кезінде қажетті дағдыларды игерді, сондай-ақ Алматы қаласы бойынша жаңа экскурсиялар әзірлеуге негіз салды. Сабақтың бұл түрі қазіргі білім берудің практикалық бағыты принципін көрнекі түрде көрсетуге мүмкіндік береді [127].

Қалалық ортада туристік-өлкетану зерттеулерін ұйымдастыру қала тарихын қарқынды зерттеуге, сондай-ақ сапалы экскурсиялық қызмет көрсету қағидаттарын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Көптеген ғалымдар экскурсоводты дайындаудың негізі туристік және өлкетануды зерттеу процесі екендігімен келіседі. Өйткені, өлкетану - бұл әмбебап ғылым, оны зерттеу туризм индустриясының мамандарына туристік бағыт болып табылатын аумақтың ресурстары туралы тұтас түсінік қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Осылайша, туристік-өлкетану зерттеулері басшыға жұмысты мақсатты түрде жүргізуге, өздік жұмысты топтық, теориялық сабақтарды практикалық зерттеулермен үйлестіруге, студенттердің қоғамдық белсенділігін қалыптастыруға мүмкіндік береді. Дайындықтың бұл түрі ең дарынды және туристік-өлкетану және экскурсиялық жұмыстарға қызығушылық танытқан студенттерді анықтауға мүмкіндік береді, демек, сапалы экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру үшін база дайындауға мүмкіндік береді, бұл сөзсіз Қазақстан Республикасының ішкі және келу туризмін дамытудың мақсаты болып табылады.

Зерттеу нәтижесі Алматы қаласы бойынша жаңа жаяу экскурсияларды әзірлеу болды: "Алматы-көпес", "Алматы-Социалистік", "Алтын алаң" және т.б. туристер қалалық ортаны танудың қолжетімді құралы бола отырып, жаяу экскурсиялар автобус маршруттарында жиі жіберіп алынатын көптеген мәліметтерді зерттеуге мүмкіндік береді. Жаяу экскурсиялар танымал бола бастады. Олар маршруттағы экскурсанттар тобының маневрлігін қамтамасыз етеді, жоспарланған нысандарды тереңірек зерттеуге, өздерін оқиғаларға қатысушы ретінде көрсетуге мүмкіндік береді. Жаяу экскурсия бағыты логикалық дәйекті визуалды қатар ретінде құрылады [113, б. 241].

"Туристік-өлкетану жұмысының негіздері" пәнін оқыту шеңберінде жүргізілген зерттеу жұмысының барлық алынған нәтижелері жоғары оқу орындарында сабақтас пәндер бойынша дәріс және практикалық сабақтар өткізу үшін барлық қажетті ақпаратты қамтитын оқу құралын әзірлеуге негіз болды. Нұсқаулықта Қазақстан аумағында өлкетануды дамыту туралы тарихи анықтама, өлкетанудың теориялық және әдіснамалық негізі, салалық өлкетану түрлері, білім беру мекемелерінде туристік-өлкетану жұмыстарын ұйымдастыру және экскурсиялық қызмет көрсету принциптері берілген.

"Туристік-өлкетану жұмысының негіздері" оқу құралы студенттерге, магистранттарға, докторанттар мен кәсіби туристік білім беру жүйесінің оқытушыларына, туристік фирмалардың қызметкерлеріне, экскурсоводтарға, өлкетанушыларға, туризм индустриясымен байланысты пәндердің мамандарына, сондай-ақ туризмге қызығушылық танытатын барлық адамдарға арналған (қосымша К).

Сондай-ақ, "Туризм" ББ бойынша білім алушылардың ғана емес, жалпы туризм индустриясы мамандарының да кәсіби құзыреттіліктерін тереңдетуге ықпал ететін "Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі" әзірленді [128, 129]. Бұл оқу құралы қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде ұсынылған. "Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігі" Алматы облысы бойынша туристік (экскурсиялық) маршрутты қалыптастырудың қажетті элементі болып табылады, өйткені топонимдердің қалыптасуы көптеген ұрпақтардың айрықша ерекшеліктерін көрсететін бірегей процесс болып табылады.

Топонимдерді зерттей отырып, турист-экскурсант Қазақстан халқының тарихы, этнографиясы, географиясы, философиясы әлемін ашады. Топонимикалық сөздіктерді құру еліміздің қонақтары мен тұрғындары үшін Қазақстан бойынша маршруттар құруда жол ақпаратының сапасын жақсартуға бағытталған. (Қосымша Л). Бұл оқу құралдары Мәскеу мен Еуропаның көрмелерінде ұсынылды, сондай-ақ жоғары наградалармен (М қосымшасы) марапатталды және ҚазСТА оқу процесіне (Н қосымшасы) енгізілді.

Курстың ерекшелігіне байланысты туристік пәндерде қолданылатын топонимикалық білім жүйесі студенттің "туризм" ББ бойынша алған құзыреттерінің сапасын едәуір жақсартуға мүмкіндік береді. Туристік пәндер модульдерін саралау, атап айтқанда енгізілген топонимикалық деректердің сандық сипаттамаларын анықтау өте күрделі. Басқаша айтқанда, "Туризм" ББ белгілі бір пәнінің дәріс және практикалық (семинар) курсына қанша топонимика орын алады.

Оқытылатын пәндердің сапасын арттыру үшін жүйеленген топонимикалық деректерді қолдану дәрежесін көрсететін жіктеуді енгізген жөн. Бұл градация туризм тұрғысынан қарапайым және сонымен бірге функционалды болуы керек, яғни туристік пәндер модульдеріндегі топонимика жалпы даму сипатында да, қолданбалы мағынада да болуы керек.

Авторлар ұсынылған оқу процесіне топонимикалық деректерді енгізуді жеңілдетуге ықпал ететін "Туризм" ББ пәндерінің жіктемесін ұсынады (қосымша). Жіктеу топонимикалық деректер жүйесін ескере отырып, пәннің дәрістік және практикалық курсын әзірлеуге мүмкіндік береді, бұл туристік-өлкетану материалын игеру дәрежесін жақсартуға, сәйкесінше алынған құзыреттердің сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

"Туристік-өлкетану жұмысының негіздері" оқу пәні білім алушыларға ЖОО жағдайында экскурсоводтарды дайындауда жүйелі және құзыретті-бағдарлы тәсіл шеңберінде туристік-өлкетану зерттеулерін ұйымдастыруға және жүргізуге ықпал ететін материалды, білімді, іскерлікті және дағдыларды меңгеруге мүмкіндік береді [130].

- *Мұражайтану арнайы* пәндер саласына жатады, бірақ бұл ғылым экскурсоводтарды тек мұражай кеңістігінде ғана емес, сонымен қатар көптеген әдістемелік әдістер мен ғылыми-зерттеу жұмыстарының нәтижелері Жүзеге асырылатын экскурсиялық маршрутта да дайындауға мүмкіндік береді.

Мұражайтану (музеология) — мұражайлардың тарихы мен даму заңдылықтарын, олардың қоғамдық функцияларын, мұражай ісінің теориясы

мен әдістемесінің мәселелерін, яғни ішкі ұйымдастыруды, мұражай қорларын жинақтауды, коллекцияларды құжаттау мен сақтауды, сондай-ақ мұражай экспозицияларын, көрмелерін, мұражайдың ғылыми-білім беру қызметінің әртүрлі түрлері мен нысандарын құру әдістемесін зерттейтін ғылыми пән [131].

Мұражайтану зерттейтін процестерді, оның нақты объектісі мен зерттеу пәнін, теориялық-әдістемелік базаны түсіну экскурсоводқа қажетті құзыреттерді игеруге және жұмысты жоғары деңгейде жүзеге асыруға мүмкіндік береді және мұражайлардағы оқу экскурсияларында, мұражайлардағы экскурсияларды әзірлеуде, мұражай кеңістігіндегі практикалық сабақтарда, көрмелерді, шығармашылық тапсырмаларды, ғылыми-зерттеу жұмыстарын әзірлеу мен өткізуде ашылады Оқыту нәтижелері бойынша іс-шаралар.

25-суретте мұражай кеңістігінде олардың кәсіби қызметін жүзеге асыру үшін болашақ туристік-экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын нақты даярлауға бағытталған "мұражайтану" пәні бойынша тәжірибеге бағытталған сабақтарды ұйымдастыру тетігі көрсетілген. Осылайша, біз музейтану білімінің екі деңгейі туралы айта аламыз:

1) әр түрлі маршруттарда және мұражайларда жұмыс істейтін экскурсовод, яғни экскурсоводтың біліктілігі, оның құзыреттілігі экскурсанттарды мұражай қызметкеріне "бермей", маршрутта да, мұражай кеңістігінде де экскурсия жүргізуге мүмкіндік береді;

2) өзінің кәсіби қызметін тек мұражайда жүзеге асыратын экскурсовод, мұражай кеңістігінің өзі (зал, коллекциялар, көрме, экспозиция) экскурсоводтың тұрақты жұмыс орны болған кезде, ол экскурсанттарды "қабылдайды", экскурсия жүргізеді, содан кейін оларды экскурсоводқа "береді".

Мұражай ортасы жағдайында жүзеге асырылатын аудиториядан тыс сабақтарды әзірлеу білім алушыларға туристік нарық субъектілерінің коммуникациялық ортасына белсенді қатысуға мүмкіндік береді, мұражайды экскурсиялық көрсету объектісі ретінде ғана емес, сонымен қатар кәсіби қызмет үшін ақпараттық алаң ретінде де қарастырады. Аудиториядан тыс сабақтардың мысалдары:



25-сурет – «Музейтану» пәні бойынша тәжірибелік-бағдарлы сабақтарды ұйымдастыру формалары.

Ескерту-автор жасаған

*№1 аудиториядан тыс сабақ.* Қастеев атындағы өнер мұражайы. 1-тапсырма: мұражай қызметкерлерінің жұмысын талдау. 2-тапсырма: сізге үлкен әсер қалдырған мұражай залдарының бірін таңдаңыз, неге? Бұл туралы презентацияда бүкіл мұражайдың, таңдалған залдың және осы залдағы көркем шығарманың тарихын қосыңыз. 3-тапсырма: Қазақстанның бейнелеу өнері. Презентацияны келесі жоспарға сәйкес дайындаңыз: 1.Көрнекі басымдық бойынша көркем, 2 өлшемді бөлікті таңдаңыз, Сізге не ұнады? 2. Атауы, авторы, сипаттамасы (өлшемі, түсі, техникасы, құрамы). 3.Автор қандай оқиғаны (тұлғаны) бейнелеген? Неліктен бұл аймақ пен елдің тарихы үшін маңызды? 4.Сіздің жеке көзқарасыңыз, сізге не ұнады?

*№ 2 аудиториядан тыс сабақ.* Қазақстан Республикасының орталық мұражайы. 1-тапсырма: сұрақтарға жауап бере отырып, Мұражай деңгейіне сипаттама беріңіз: - касса жұмысы, - қауіпсіздік қызметі жұмысы, - ақпараттық бюро жұмысы, - кіреберістегі бақылаушылар жұмысы, - гардероб жұмысы, - буфет жұмысы, - залдағы қамқоршылардың жұмысы (жауап 3-5 ұсыныс болуы керек). 2-тапсырма: витринаны таңдаңыз, ондағы барлық мұражай заттарын сипаттаңыз. "Сіз таңдаған витринада орналасқан нысандар бізге қандай тарихты айта алады?" деген сұраққа жауап бере отырып, "Мұражай заты арқылы тарих" мұражай заттары бойынша презентация дайындаңыз.». Мұражай заттарының тақырыбы бойынша кем дегенде 5 сұрақ дайындаңыз. 3-тапсырма: маршруттың маңызды нүктелерін анықтай отырып, этнография залына экскурсия жасаңыз. 4-тапсырма: сұраққа жауап беріңіз-мен осы мұражайда не өзгертер едім және неге?

Мұражай ортасында ұйымдастырылған мұндай сабақтар студенттерге кәсіби ортаға енуге, алған теориялық білімдерін экскурсиялық жұмыс арқылы практикалық қызметте қолдануға үйренуге мүмкіндік береді. Практикалық

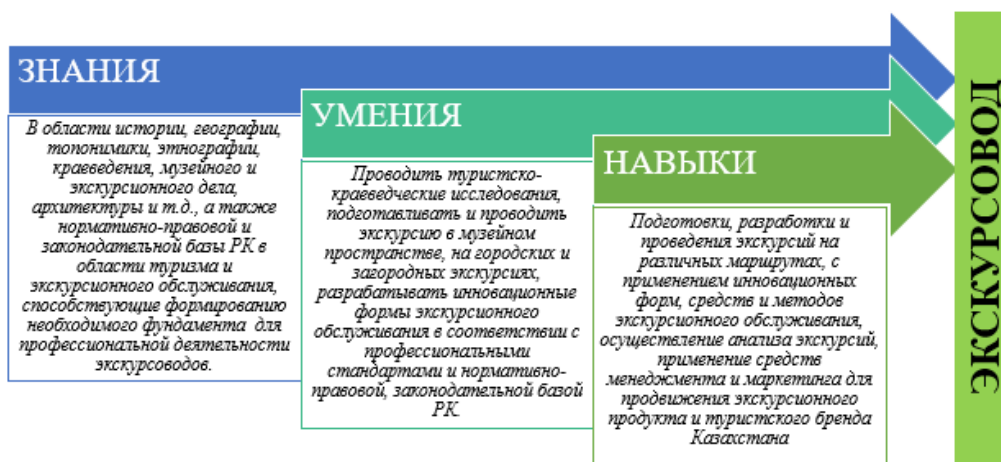
(аудиториядан тыс) сабақтарды ұйымдастыру арқылы экскурсоводтың жұмысына қажетті арнайы құзыреттерді қалыптастыру принциптеріне ерекше назар аударылады. Студенттер алған теориялық білімдерін практикалық қызметке аударып отырып, толық көлемде қолданады. Әр түрлі технологиялар мен әдістерді пән бойынша дәрістер мен практикалық сабақтарда қолдану студенттердің пәнге деген қызығушылығын арттыруға көмектеседі. Студенттер арасында ақпарат алмасу үшін жағдай жасау, зерттеу тақырыбына қатысты дұрыс ғылыми бағытты ұстану, интерактивті әдістерді, шығармашылықты дамытатын әдістерді, мультимедиялық құралдарды, электронды оқулықтарды, Дүниежүзілік желі материалдарын пайдалану қажет [113, б. 238].

Болашақ экскурсоводтың тұрақты кәсіби құзыреттілігін қалыптастыруда мұғалімнің қызметі студенттердің білімін игеруге және жетілдіруге ғана емес, сонымен қатар студенттің жеке басын қалыптастыруға және дамытуға бағытталған білім беруді ізгілендіру процесі маңызды рөл атқарады. Сонымен, экскурсоводты дайындау аясында студенттер Ғылым әлеміне ғана емес, өнер әлеміне де еніп, мұражайларға, галереяларға, театрларға барады. Абай атындағы Мемлекеттік академиялық опера және балет театрына баруды көрнекі деп санауға болады. Бұл іс-шара студенттерді өнер әлемімен таныстыруға ықпал етіп қана қоймай, кезекті сабақтан тыс сабақ болды. Театр ғимараты, оның сәулеті мен тарихы, мұражай экспонаттары, тіпті қабырғаларды безендіру студенттердің қорытынды жұмыстарына негіз болды. Олардың әрқайсысы өздерінің өлкетану зерттеу нысанын таңдап, содан кейін "КСРО Халық әртісі Галина Уланованың хитоны", "Роза Джаманованың тұлғасы" және т. б. презентациялық жұмыстарды қорғауы керек еді. Туристік кадрларды (экскурсоводтарды) даярлауға заманауи, жүйелі, Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілдің негізгі қағидаттарына мыналар жатады:

- тәжірибеге бағытталған мақсат қою принципі;
- жеке білім беру траекториясын таңдау принципі;
- оқу өнімділігі принципі;
- оқушының оқу өнімдерінің басымдылығы принципі;
- оқытудың ситуациялық принципі (Р қосымшасы).

Принциптер қазіргі білім берудің ерекшелігін толық көрсетеді және жалпы әлемдік тәсілдермен анықталады. Осының бәрі туризм және қонақжайлылық индустриясының болашақ мамандарының кәсіби мүмкіндіктерін кеңейту мақсатында осы тәсілді Қазақстан Республикасының Жоғары білім жүйесіне интеграциялаудың тиімділігі туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Жоғары оқу орындарының білім беру процесіне жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді енгізу нәтижелері мыналардан тұрады: ББ шеңберінде қосымша біліктілік алуға мүмкіндік береді; оқытылатын пәндер бойынша практикалық дағдыларды қалыптастыруға бағытталған; студенттер мен оқытушылардың жасырын әлеуетін іске асыруға мүмкіндік береді; қолданбалы сипатқа ие, өйткені нәтиже тек сабақтың өзі ғана емес, сонымен қатар СҒЗЖ (студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы); оқытушылардың ҒЗЖ (Ғылыми-зерттеу жұмысы) ынталандырады; инновациялық болып табылады, студенттің, оқытушының және жалпы туризм индустриясының дамуына ықпал етеді.

Сонымен қатар, пәндердің пәнаралық мәні мен сабақтастығына ерекше назар аударылады, мұнда оқыту бұрын алынған білім дағдыларға, содан кейін дағдыларға айналады (26-сурет).



26-сурет-экскурсоводтың қажетті құзыреттерін қалыптастыруПримечание –

Автор құрастырған

26-суретте "Туризм" бағыты бойынша ББ құруда, білім беру траекторияларын әзірлеуде, пәндер мен пәнаралық байланыстарды қалыптастыруда көрініс тапқан экскурсоводтың қажетті білімі, дағдылары мен дағдыларын өзгерту ұсынылған.

"Туризм" ББ шеңберінде "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясы бойынша оқу нәтижелеріне қол жеткізуге бағытталған пәндердің мазмұны:

1. Туристік - экскурсиялық кәсіпорында гид-экскурсоводтың функцияларын орындайды (тиісті біліктілігі болған жағдайда);
2. Экскурсиялық қызмет көрсету бағдарламаларын жасау, шолу және тақырыптық экскурсияларды дайындау үшін әдістемелік, өлкетану, тарихи және басқа әдебиеттерді таңдау және пайдалану;
3. Экскурсиялық қызмет көрсетуді және менеджментті ұйымдастыруды реттейтін технологиялық құжаттармен жұмыс істеу.
4. Әлемдегі және Қазақстан Республикасындағы мұражай ісінің қазіргі жағдайы мен тарихи дамуын, сондай-ақ оның ішкі және келу туризмін дамытуға әсерін бағалау, мұражай кеңістігінде экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық әдістерін қолдана отырып, мұражайлар, залдар мен экспозициялар бойынша экскурсиялық маршруттар әзірлеу.
5. ҚР туристік-рекреациялық ресурстарының негізгі ұғымдары мен санаттарын, ұлттық және халықаралық маңызы бар киелі және тарихи-мәдени объектілерді, туристік-рекреациялық әлеуеттің негізгі түрлерін; Қазақстанның жекелеген өңірлерінде туризмді дамыту ерекшелігін айқындау.
6. ҚР өңірлері бойынша туристік-рекреациялық ресурстардың түрлерін бағалау және туристік объектілердің ағымдағы жай-күйін талдау, ҚР негізгі туристік-рекреациялық ресурстары саласындағы білімді қалыптастыру.

"Туризм" ББ, "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясы аясындағы қызмет тәжірибеге бағдарланған сипатта болуы және туризм, экскурсиялық қызмет көрсету, өлкетану, музейтану, Топонимика, этнография және т. б. саласында тұрақты құзыреттерді қалыптастыруға ықпал етуі тиіс. Осылайша, білім беру траекториялары бойынша "Туризм" ББ шеңберінде жоғары оқу орны жағдайында экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсілді әзірлеу "экскурсовод - III санат" қосымша біліктілігін бере отырып, мамандарды, туризм менеджерлерін даярлауға мүмкіндік береді. Диссертациялық зерттеу барысында ҚазСТА білім беру процесіне (с қосымшасы) сәтті енгізілген "Туризмдегі Анимация", "туристік-өлкетану жұмысының негіздері", "музейтану" пәндерінің оқу-әдістемелік кешендері әзірленді.

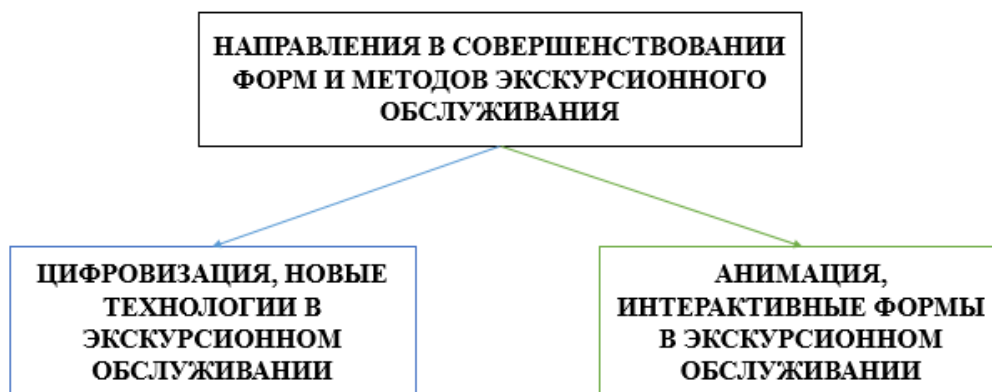
Ішкі Білім беру траекторияларын әзірлеу білім алушының жоғары оқу орнын таңдау кезінде, білім беру қызметі процесінде және оны аяқтағаннан кейін мүмкіндіктерін кеңейтуге мүмкіндік береді. "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы "ӨБ" Туризм "ББ шеңберінде авторлар әзірлеген экскурсоводты дайындау жүйесі 2017-2019 жылдар кезеңінде Туризм және сервис кафедрасында Қазақ спорт және туризм академиясының білім беру процесіне енгізілді және өзінің тиімділігін дәлелдеді. Мәселен, 2018 жылы-20% "Экскурсовод-III санат" біліктілігін растады; 2019 жылы-28% біліктілігін растады, ал 2020 жылы-12%.

Бұл тәсілде жүйеліліктің болуы болашақ мамандардың алған құзыреттерін тереңдететін және кеңейтетін пәндерді кезең-кезеңімен игеру мүмкіндіктерінде ашылады, бұл пәнаралық байланыстар болған кезде және оқу процесінің практикалық сипатына бағдарланған кезде ғана мүмкін болады, бұл білім беруді халықаралық және аймақтық деңгейде ізгілендіру және студенттік орталықтандыру тенденцияларына нақты көзқараспен.

### **3.2 Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық нысандарына инновациялық тәсілдер**

Бүгінгі таңда ең жаңа технологиялар адам өмірінің барлық салаларына белсенді түрде енгізілуде және бұл туризмге де қатысты екені сөзсіз. Бұл процесс туристерді брондау, орналастыру, үйлестіру және навигация жүйелері туралы ғана емес, сонымен қатар аудио гидтер мен QR кодтарын енгізу құралдары туралы ақпарат ретінде, экскурсиялық қызмет көрсетудің бірегей құралдары ретінде, ұсынылған ақпараттың сапасына, оның жүйелілігі мен сенімділігіне ерекше назар аудару керек жаңа деңгейде жүреді.

Жыл сайын экскурсиялық бизнестегі инновациялық әдістер туристерге сандық және интерактивті түрде сапалы ақпарат алуға мүмкіндік беретін экскурсиялық қызметтерді ұсыну мүмкіндіктерін кеңейтеді. Осы диссертациялық зерттеудің авторлары Қазақстанның қазіргі заманғы экскурсоводтар жүйесінде экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдірудің екі тәсілін қарастырды (27-сурет).



## 27-Сурет-Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдірудегі бағыттар

Ескерту-автор жасаған

27-суретке сәйкес, жаңа технологиялар экскурсиялық қызмет көрсету құралы, экскурсияны ұйымдастыру нысаны және Қазақстан Республикасының туристік-экскурсиялық брендинің ілгерілету әдісі болып табылатын цифрландыру процесі экскурсиялық қызмет көрсетуді жетілдірудің перспективалық бағыттары болып табылады:

- *Цифрландыру, экскурсиялық қызметтегі жаңа технологиялар, ол экскурсиялық істе цифрлық технологияларды жоспарлы дамыту процесін қамтиды. Бұл QR-кодтар, GIS-технологиялар, smartphones, мамандандырылған аудио гидтер, маршруттар және т. б. көмегімен онлайн және офлайн форматтағы экскурсияларды әзірлеу.*

Қазіргі әлемнің тенденциялары-бұл әмбебап цифрландыру, экскурсияларды ұйымдастырудың дәстүрлі формаларынан жаңашылдыққа көшу, экскурсиялық қызметтерді көрсету процесінің маңызды кезеңі дәл экскурсияны дайындау, цифрлық платформалар үшін контент әзірлеу, экскурсия объектілері туралы деректерді жүйелеу және түсіндіру, сондай-ақ экскурсияның ерекшелігі мен сұраныстарына байланысты оларды стандартталған түрде тарату болып табылады туристер. Қазіргі уақытта әлемдік кеңістікте Голландиядан келген инноваторлар тобы Швейцариядан келген инвестормен бірлесіп, барлық саяхатшыларға адамзаттың тарихи және мәдени мұрасына жақынырақ сезінудің жаңа әдісін ұсынуды мақсат етіп қойды, бұл бүкіл әлем тарихына жаһандық, ашық және тегін жүйе жасады. Бұл команда өз атын алды IZI.TRAVEL және әлемдік экскурсиялық қызмет көрсету нарығында кеңінен таралды [107].

Қазақстан Республикасы да ерекшелік болған жоқ, ел аумағындағы өкілі туристік орталықтар, мұражайлар мен экскурсиялық бюролар үшін жабдықтар, цифрландыру, контент және аудио гидтер ұсынатын Смарт туризм орталығы (Center Smart Tourism) болды [132].

2016 жылға қарай компания қаланың негізгі мұражайлары үшін аудиогидтер мен QR-кодтар құрды және Алматы қаласының бірыңғай ресми

аудиогидін құру туралы мәселе туындады, оны әзірлеудің артында оңтүстік астананың негізгі, 210 көрікті жерлері туралы сенімді материалдарды іздеу, талдау және түсіндіру бойынша үлкен зерттеу жұмыстары тұрды.

Осыған байланысты, Қазақ спорт және туризм академиясының базасында Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсетудің жетекші мамандарының ғылыми тобы ұйымдастырылды, олардың жұмысының қорытындысы контентті авторлық әзірлеу және Алматы қаласының ресми аудиогидін дыбыстау болды, ол қазіргі уақытта қала туралы ең сұранысқа ие ақпараттық алаңдардың бірі болып табылады.

Экскурсиялардағы ақпарат-бұл бірегей ресурс, оны ұсынудың инновациялық формалары заманауи экскурсиялық қызметтің негізін құрайды. Қазіргі уақытта экскурсиялық қызмет көрсетудегі инновациялар: экскурсиялық өнімнің инновациялары, экскурсияны әзірлеу және өткізу технологиясының инновациялары, экскурсиядағы техникалық инновациялар және т.б. ұсынылған барлық түрлерде ақпарат басым рөл атқарады, өйткені ұсынылатын ақпараттың сапасы экскурсиялық қызмет көрсетудің барлық инновациялық түрлерінің негізінде жатыр.

Кейіннен оны цифрлық медиаға, аудио гидтерге және QR-кодтарға көшіру үшін ақпараттық толтыруды әзірлеу осы салада ауқымды зерттеу жұмыстарын жүргізуді көздейді, бұл тек көздерді іздеу және талдау ғана емес, сонымен қатар экскурсоводтардың кәсіби тәжірибесі арқылы сенімді дереккөздерге сәйкес фактілерді сыни тұрғыдан түсіндіру.

Бұған дейін Алматы қаласының көрікті жерлері туралы деректерді жүйелеумен түрлі ғалымдар айналысқан, олардың еңбектері Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид үшін бірегей контент әзірлеуге негіз болды: Алматы қаласының тарих және мәдениет ескерткіштерінің жинағы [133], Алматы қаласының тарих және мәдениет ескерткіштері. Құжаттар каталогы Алматы қ. МҚА мұрағаттар мен құжаттамаларды басқару [134], Алматы: Алматы. Энциклопедия [135], Алматы мемориалдық шежіресі [136] және т.б.

Жүргізілген зерттеулер туристерге қаланы өз бетінше зерттеуге, экскурсоводтарға еркін қолжетімділікте толық деректерге ие болуға, туризм индустриясының студенттері мен мамандарына аудио нұсқаулықты кәсіби және оқу мақсаттарында белсенді пайдалануға мүмкіндік беретін сапалы мазмұнды қалыптастыруға мүмкіндік берді. Мұның бәрі нормативтік құжаттарға сәйкес экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған [1; 112; 114].

Қазақстан Республикасында көрсетілетін экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыру үшін ресми аудиогид жасау үшін Алматы қаласының экскурсиялық объектілері бойынша материалдар әзірлеу ғылыми-зерттеу және практикалық жұмыстың мақсатына айналды.

Аудио нұсқаулық жасау үшін осы экскурсиялық қызмет көрсету құралының жұмыс ерекшелігін анықтау қажет болды, деректер белгілі бір талаптарға сай болуы керек:

- Материалды жүйелеу (көптеген дереккөздер, баспа және электронды тасымалдағыштар, мұрағат материалдары, фото және бейне құжаттар).

- Алынған деректерді сыни талдау (әрбір дереккөз, тарихи материал, оқиға, барлығы мүмкіндігінше сенімді нәтижелерге қол жеткізу үшін тексеруден және қайта тексеруден өтті).

- Алынған деректерді түсіндіру (бірыңғай стилистикалық тәсілдің қажеттілігі, ең қызықты фактілерді анықтау, объективті ғылыми, авторлардың практикалық тәжірибесін қолдану).

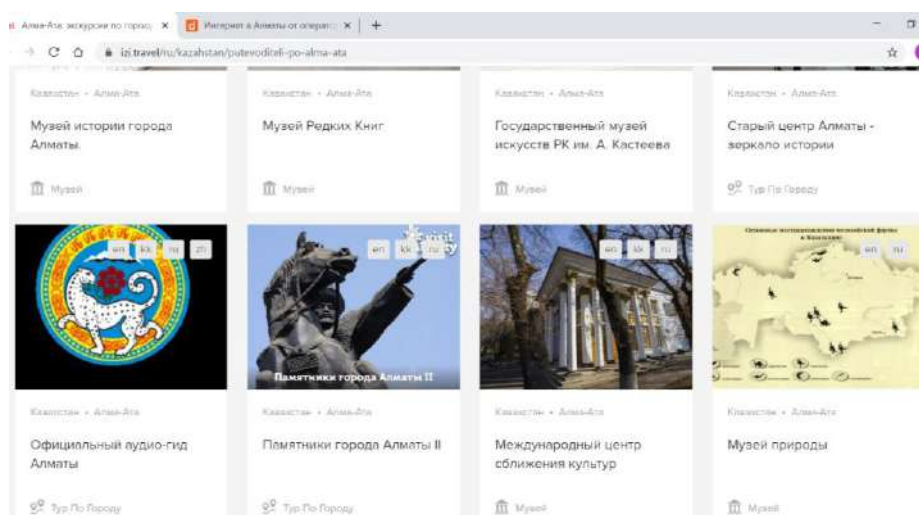
- Қорытынды материалдардың аудио нұсқасын жазу (дыбыстау бойынша мамандар даярлау, қазақ және орыс тілдерінде жазу және аудио файлдарды түзету).

Қазіргі уақытта «Алматы қаласы үшін ресми аудиогид» үш жыл бойы және қазіргі уақытқа дейін сынақ кезеңінен сәтті өтті. Бұл жоба біздің қаламызға Лондон, Берлин, Барселона, Мәскеу және т.б. сияқты әлемдік туристік орталықтармен бір деңгейде болуға мүмкіндік береді. Жыл ішінде пайдаланушылар саны 20 000-нан астам адамға жетеді (Қосымша Т).

Компьютердің (дербес компьютердің) веб-нұсқасында аудио нұсқаулық — бұл қалаға виртуалды экскурсия, ал мобильді нұсқада-мобильді қосымша түріндегі Автоматты Робот-Нұсқаулық. Бұл жоба жаңа тәжірибе болып табылады, алғаш рет Қазақстан Республикасының экскурсиялық қызмет көрсету жүйесіне "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид" әзірленді және толық енгізілді. Қосымшаның маңызды ерекшелігі - сенімді көзден, мұрағаттық материалдар мен құжаттардан құралған, бірыңғай тұжырымдама мен стильмен біріктірілген, сонымен қатар туристік және экскурсиялық көрікті жерлерді тарту мен орналастырудың барлық принциптеріне сәйкес келетін сапалы мазмұн. Бүгін, "Алматы қаласы бойынша ресми аудио Нұсқаулық" қосымшасы әлемнің түкпір-түкпірінен туристерге қаланы, оның тарихын, көрікті жерлерді зерттеу арқылы, осы қосымшаны пайдалану тәсілін білуге мүмкіндік береді.

28, 29 және 30-суреттерде платформамен және диссертациялық зерттеу авторлары жасаған аудио нұсқаулықпен жұмыс жүйесі ұсынылған.

1. Алматы қаласының аудио гидтері бар платформаның "титулдық беті". Ұсынылған нұсқалардың ішінен "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогидті" таңдау қажет болатын пайдалану үшін бұдан кейін объектілер терезесі ашылады (28-сурет).



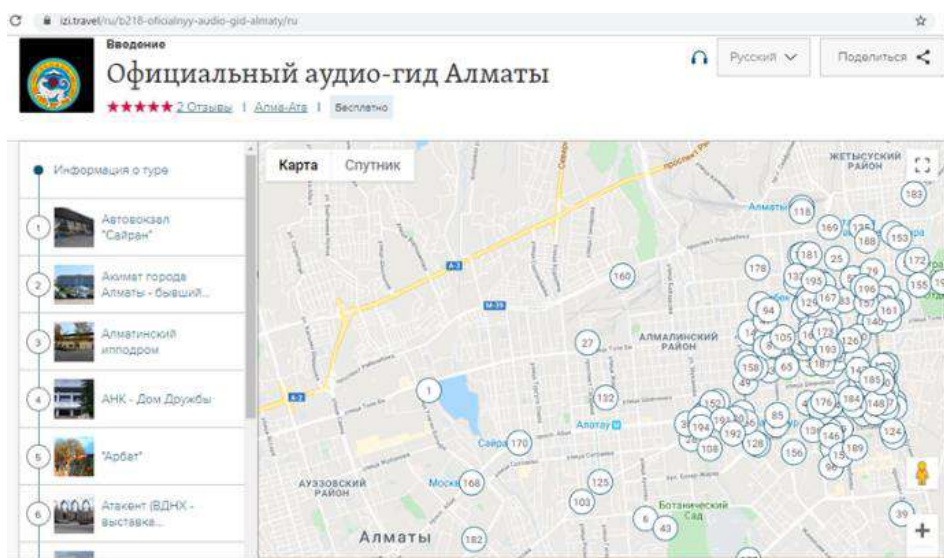
## 28-сурет-платформадағы ресми аудио Нұсқаулық IZI.TRAVEL

Ескертпе - Дереккөз [107]

1. Аудио Нұсқаулық нысандары бар жалпы карта, онда сіз экскурсиялық нысандардың толық тізімін көре аласыз, олар бойынша нүктелік немесе GPS навигация жүйесі экскурсия маршрутын салуға болады. Бұл платформаны пайдалану оңай және танымал, инновациялық экскурсиялық қызмет көрсету құралы болып табылады (29-сурет).

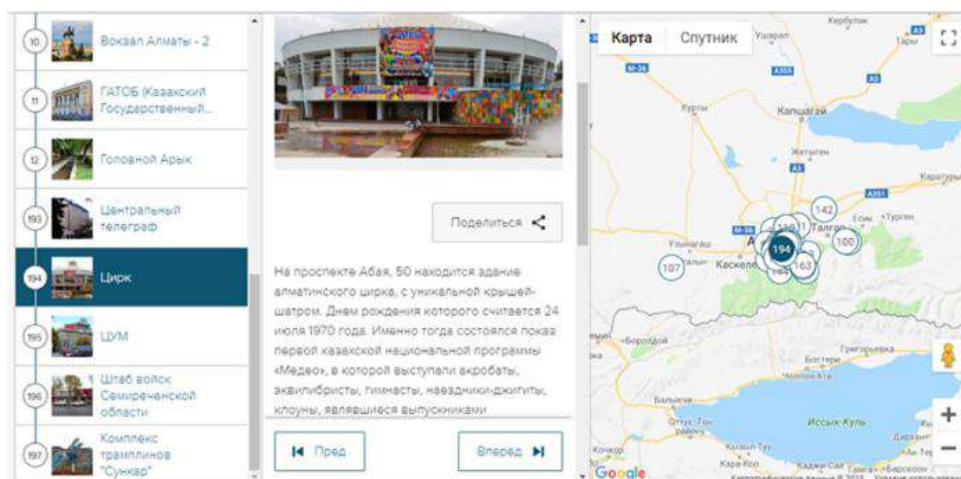
2. Алматы қаласы туралы тұрақты білімді қалыптастыру және көрікті жерлерді жаңа экскурсиялық және туристік ұсыныстарға тарту процесі мақсатында туризм, Қонақжайлылық және экскурсиялық қызмет көрсету саласының мамандары белсенді пайдаланатын аудио файлдар ғана емес, мәтіндік материалдар да ортақ қол жетімді (30-сурет).

Бұл ғылыми-практикалық жұмыс қолданбалы сипатқа ие және экскурсиялық қызметтер нарығының кең сегментіне бағытталған, сондықтан izi.TRAVEL қосымшасы Google Play немесе Appstore дүкендерінен турист смартфонна тегін жүктеледі, содан кейін ол көрікті жерлерге жақындаған кезде, ол өзекті оқиғаларды айтады. Операция туристтің GPS координатасына немесе QR кодына сәйкес орындалады. Алматыда төрт тілде – ағылшын, қазақ, қытай және орыс тілдерінде нұсқасы енгізілді. Басқа тілдерді қосу жоспарда бар (Қосымша Т).



29-сурет-қала бойынша ресми аудио Нұсқаулық, объектілері бар жалпы карта Алматы қ.

Ескерту-Дереккөз [107]



### 30-сурет-ресми аудио Нұсқаулық бағдарламасындағы аудио файлдың мысалы Алматы қ.

Ескерту-Дереккөз [107]

"Алматы қаласының ресми аудиогидін" әзірлеу экскурсиялық қызмет көрсету саласындағы маңызды ғылыми-практикалық оқиға ғана емес, сонымен қатар интерактивті-экскурсияларды дамыту және еліміздің электрондық маркетингін қалыптастыру туралы айтуға мүмкіндік береді.

Бұл әзірлеме шетелдік және отандық туристер үшін экскурсиялық қызмет көрсетуді барынша тиімді жоспарлауға, қаланың экскурсиялық объектілерін дамытуға инвестициялық ағымды бағыттауға, туризмде кәсіпкерліктің өсуі үшін мүмкіндіктер қалыптастыруға және қала қонақтары мен тұрғындарының рекреациялық қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді.

Қосымшаны қолдану схемасы IZI.TRAVEL 31-суретте көрсетілген турист компьютерде де, телефонда да Интернетке қол жеткізе отырып, осы қосымшаны жүктеп алып, өзінің жеке бағытын қалыптастыра отырып, қала бойынша қозғала алатындығын анықтайды.



### 31-сурет-Платформа IZI.TRAVEL

Ескерту-автор дереккөз негізінде құрастырған [107]

"Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид" жобасын енгізудің нәтижесі қаланың туристік қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау, объектілер паспорттарының әдістемесін әзірлеу, экскурсоводтарды дайындауда, сондай-ақ олардың ғылыми-зерттеу және практикалық қызметінде қажетті "Алматы қаласының 200 экскурсиялық объектілері" [137] оқу құралын шығару бойынша одан әрі жұмыс болды.

Осылайша, әзірленген "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид" өзінің тиімділігін дәлелдеді. Үш жыл бойы ол Алматы қаласының 200-ден астам негізгі көрікті жерлерін қамтитын жалғыз аудио нұсқаулық болып табылады. Бүгінгі таңда шетелдік туристер бұл платформаны тікелей экскурсиялық қызмет көрсету үшін ғана емес, сонымен қатар Қазақстан Республикасына барар алдында анықтамалық материал ретінде де пайдаланады (Т қосымшасы).

Авторлар жүргізген жұмыстың үлкен көлемі осы жобаның еліміздің экономикасы үшін ғылыми, практикалық, ақпараттық және маркетингтік құндылығымен бірегейлігі туралы айтуға мүмкіндік береді. Бұл жобаны әзірлеу Алматы қаласы мысалында Қазақстан Республикасының туристік қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау процесінің бірінші кезеңі болды [138].

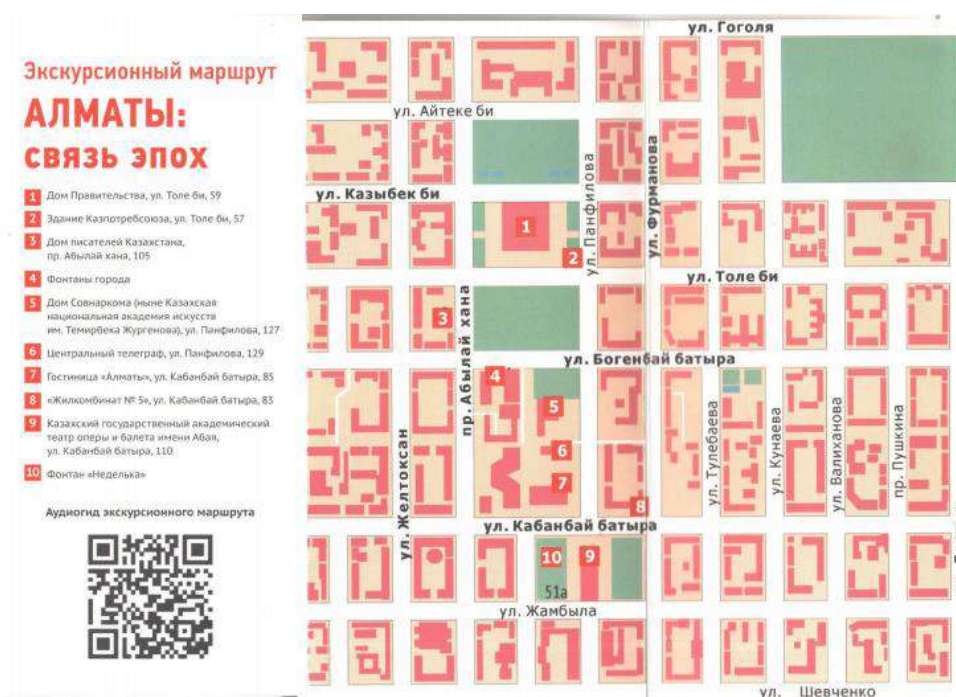
- *QR кодтары экскурсиялық* қызмет көрсету нысаны және туристік-экскурсиялық жұмыс әдісі ретінде. Бүгінгі таңда QR кодтары үлкен танымалдылыққа ие болады, олар тамақты, кітаптарды, киімдерді және т.б. таңбалайды, іс жүзінде ақпарат бар кез-келген объект, оның көлемі мен күрделілігіне қарамастан, бір қарағанда қарапайым көрініске айналуы мүмкін. QR коды-төрт стандартталған кодтау режимін (сандық, әріптік-цифрлық, екілік және канжи), сондай-ақ үлкен көлемдегі ақпаратты сақтау процесінде қажет кеңейтудің бірнеше түрін қолданатын матрицалық штрих-код түрі.

QR коды ақ фонда төртбұрышты торда орналасқан қара квадраттардан тұрады, оларды камера сияқты кескінді өңдеу құрылғыларымен оқуға болады және кескін дұрыс танылғанға дейін Рид — Сүлеймен кодтарын қолдана отырып өңделеді. Содан кейін қажетті деректер кескіннің көлденең және тік компоненттерінде болатын үлгілерден алынады [139].

Экскурсиялық қызметте QR кодтарын қолдану белгілі бір объект немесе маршрут туралы ақпаратты беру процесін жеңілдетеді. Туристке қосымша қосымшаны жүктеудің қажеті жоқ, тек кодты ашу үшін бағдарламаны пайдалануға болады. Сонымен қатар, турист экскурсия процесінің белсенді қатысушысы, тіпті бастамашысы болады, өйткені ол экскурсияның қарқынын белгілейді, ал таным QR кодтарын декодтау арқылы, ұсынылған материалды талдау және синтездеу әдісімен және көрсету объектісінің визуалды сипаттамаларын жеке қабылдау арқылы жүзеге асырылады. Экскурсиялық қызметте QR кодтарын қолдану бірнеше жолмен ұсынылуы мүмкін:

- QR-код нақты экскурсиялық маршрут туралы әзірленеді, онда турист тасымалдаушыға ие бола отырып, код орналастырылған нұсқаулық түрінде маршрутты өз бетінше жүріп өтіп, ыңғайлы қозғалыс қарқынын таңдай алады және т.б.

Диссертациялық зерттеу барысында авторлар Алматы қаласы бойынша "Алматы: дәуірлердің байланысы" экскурсиялық маршрутының QR-кодын қамтитын бірегей Нұсқаулық әзірледі, ол қаладағы туристік - экскурсиялық қызығушылықтың ең сұранысқа ие және танымал объектілерінің бірі болып табылады, сондай-ақ Алматының дамуындағы бірнеше дәуірлерді қамтуға мүмкіндік береді, өйткені ол қаладағы туристік-экскурсиялық қызығушылықты қалыптастырады. туристерге туристік-экскурсиялық қызметтерге сұранысты арттыра отырып, осы тақырыпты одан әрі зерделеу қажеттілігі (32-сурет).



32 - сурет-"Алматы: дәуірлердің байланысы"экскурсиялық маршрутының  
QR-коды [140, р. 64; 141, б. 60]

32-суретте көрсетілген бұл бағыт қаланың тарихи орталықтарының бірінде орналасқан Алматы қаласындағы 10 экскурсиялық қызығушылық нысанын қамтиды. Экскурсияның QR-коды осы диссертациялық зерттеудің авторлары әзірлеген орыс және ағылшын тілдеріндегі "Алматы спорт" нұсқаулықтарына орналастырылған [140, б. 64; 141, б. 60].

- *Анимация, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың интерактивті нысандары*, бұл бағыт экскурсиялық теория мен практикада қалыптасқан, анимацияны дәстүрлі экскурсияға енгізу нысандарын қамтиды, олар трансформацияланады және Қазақстан Республикасының қазіргі заманғы экскурсиялық қызмет көрсету ерекшелігін көрсетеді. Бұл театрландырылған экскурсиялар, анимацияны енгізумен тақырыптық экскурсиялар, іздеу экскурсиялары, экскурсия-квесттер және т.б. болуы мүмкін.

Өзінің дамуының қазіргі кезеңінде экскурсиялық қызмет көрсету-бұл қалалық немесе табиғи орта жағдайында бос уақытты-танымдық іс-шараларды ұйымдастырудың тәсілі ғана емес, бүгінде бұл туристік экскурсиялық маршрутқа белсенді түрде тарту тәсілі, онда тыңдаушыдан экскурсант қатысушыға айналады, мәселелерді шешу үшін материалды зерттейді, талдайды және түсіндіреді, оның алдына қойылған. Мұның бәрі Туризм индустриясы мамандарының байыпты ғылыми-зерттеу және ұйымдастырушылық жұмысы, экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық формалары мен әдістерін әзірлеу арқылы мүмкін болады.

Бұл зерттеудің негізін отандық және шетелдік ғалымдардың еңбектері, сондай-ақ туризм, экскурсиялық қызмет көрсету және анимациялық іс-шараларды ұйымдастыру саласындағы жетекші әлемдік ұйымдардың тәжірибесі құрады. Сонымен, зерттеуде халықаралық тәжірибе ерекше орын алады, еуропалық кеңістікте жасалған экскурсиялар интерактивтілігімен және тарихилығымен ерекшеленеді, сонымен бірге экскурсияның барлық қажетті белгілерін біріктіреді, бұл термин Кембридж сөздігіне сәйкес: "экскурсия-бұл шағын саяхат, әдетте, ләззат алу үшін жасалады, көбінесе топта адамдар " [142].

33-суретте көрсетілген салыстырмалы сипаттама бізге экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудағы екі негізгі бағыттың ерекшеліктерін толық бағалауға мүмкіндік береді, бұл дәстүрлі экскурсия (тақырыптық, шолу, табиғаттану және т.б.) және экскурсия-әртүрлі бағыттағы квест (дәстүрлі, спорттық, қиял, интеллектуалды) [143].



33-сурет-экскурсия-квесттен дәстүрлі экскурсияның салыстырмалы сипаттамасы [143]

Осылайша, дәстүрлі экскурсияның негізгі бағыттар бойынша экскурсия-квесттен ерекшелігі: нәтижелерді дайындау, іске асыру және талдау. Мұндай салыстырудың нәтижелері экскурсия тек жоғары интерактивтілікпен ғана емес, сонымен қатар мұқият дайындықты қажет етеді деген қорытынды жасауға мүмкіндік берді. Әрі қарай, зерттеудің одан әрі барысы үшін респонденттерге экскурсия-квесттерді ұйымдастырудың басым бағыттарын анықтауға, орындарды таңдауға, жұмыстардың тақырыбы мен бағытына бағытталған әлеуметтік сауалнама жүргізу қажет болды, оның нәтижелері зерттеуді ұйымдастырудың негізгі бағыттары анықталған кезде зерттеудің бастапқы нүктесі болды.

Экскурсия-квесттің ең маңызды белгілері:

- экскурсиялық объектілер, көрікті жерлер, экскурсиялық маршрут объектілері туралы ақпаратты экскурсанттар өз бетінше өндіруі керек, яғни турист танымдық-ойын-сауық процесінің белсенді қатысушысы болады, мұнда экскурсия-квесттің ақпараттық ғана емес, физикалық-белсенді бөлігі де ерекше рөл атқарады;

- туристердің қызығушылығын және оның экскурсия-квест мақсатына жетуге деген ұмтылысын сақтай отырып, экскурсанттарға оқиғалардың даму барысын бақылауға мүмкіндік беретін нақты сюжеттің болуы;

- басты мақсат-тарихи фактілермен, кейіпкерлермен, экскурсиялық объектілермен танысу, осыған қарамастан, экскурсияның едәуір үлкен бөлігі туристердің алдына қойылған міндеттерді белсенді шешу болып табылады, бірақ нәтиже – экскурсиялық маршрут объектілері туралы ақпараттық Ақпарат.

2019 жылғы тамызда жүргізілген социологиялық сауалнама туризм нарығының қай сегменті экскурсия-квест өткізуге мүдделі екенін, сюжеттік желіні әзірлеуде қандай бағыттар неғұрлым қызықты екенін, Алматы қаласының қандай туристік қызығушылық объектілері квест экскурсияларын ұйымдастырудың негізгі критерийлеріне неғұрлым қолайлы екенін дәл анықтауға мүмкіндік берді [143, р. 1300], атап айтқанда:

- ауданы экскурсанттардың интерактивті қызметін жүргізуге мүмкіндік беретін аумақ;

- ақпараттық жүктемені көтеретін және экскурсия-квест өткізілетін дестинациялардың тарихы, мәдениеті, табиғаты туралы тұрақты Білім қалыптастыруға мүмкіндік беретін экскурсиялық объектілердің, көрікті жерлердің, назар аударарлық орындардың болуы;

- экскурсияның бағыты-квест, оның сюжеттік желісі, көбінесе квест өткізілетін жерде белгіленеді;

- экскурсанттарды белсенді танымдық-ізвестіру қызметіне және сюжеттік желіге тартатын тапсырмаларды әзірлеу;

- тапсырмаларды орындаудың нақты құрылымы, бір шешім жаңа тапсырманы орындауға мүмкіндік бергенде, осылайша "экскурсия-квест схемасы", сондай-ақ "бастау" және "аяқтау" қалыптасады;

- экскурсия-квест өткізу үшін қажетті құжаттаманың болуы: экскурсия бағыты, тапсырмаларды орындау схемасы және оларға жауаптар, экскурсияның жеке мәтіні және т.б.

- GPS, WhatsApp, Google Map және басқалары арқылы экскурсия-квест процесін бақылау мүмкіндігі.

- экскурсия-квест өткізу үшін қажетті экскурсовод пен көмекші персоналдың болуы.

Респонденттердің сауалнамасы нәтижесінде алынған деректерді талдаймын, онда 65% 18 - ден 24 жасқа дейінгі адамдар, 16% - 15 - тен 17 жасқа дейін, 11% - 25-тен 34 жасқа дейін, 7% - 35-тен 49 жасқа дейін, 50 – ден 1% - ға дейін (34-сурет).



34-сурет-1 сұраққа жауап нәтижелері [143, р. 1404]

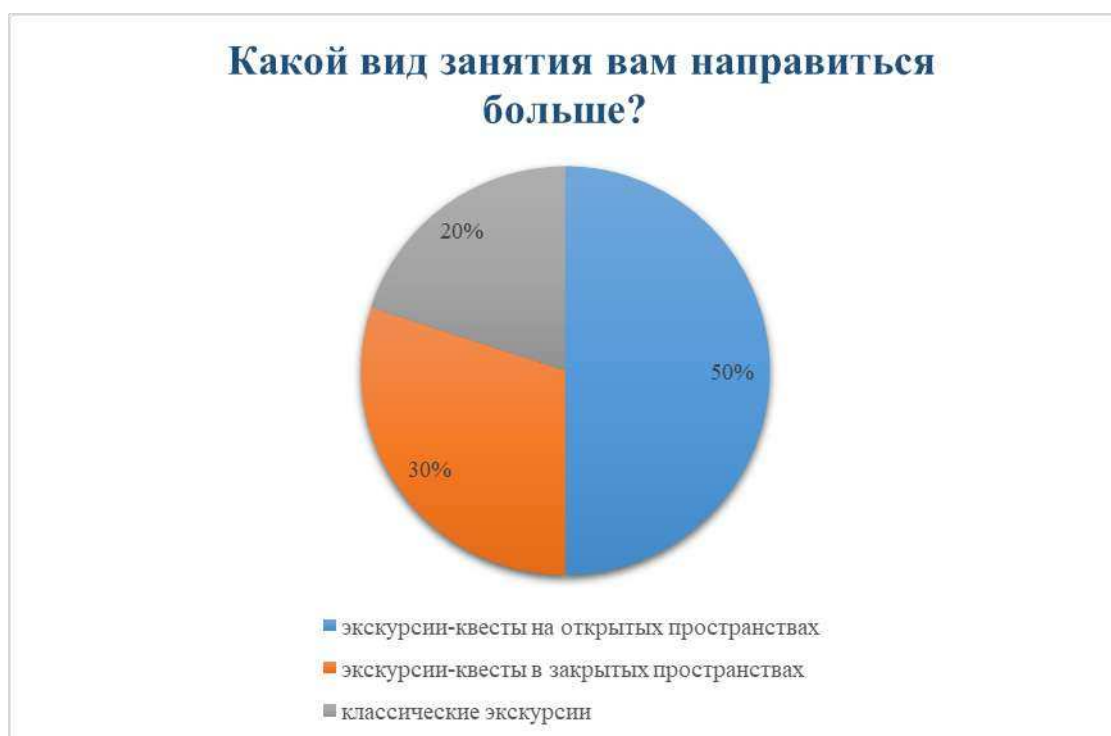
Екінші сұраққа: "сіз қандай қызмет түріне көбірек барасыз?", 50%-экскурсияны-ашық кеңістіктегі квестті, респонденттердің 30%-ы экскурсияны - үй ішіндегі квестті, ал 20% - ы классикалық экскурсияны таңдайды (35-сурет).

Үшінші сұрақ тапсырмаларды таңдаудағы басымдықтарды анықтауға көмектесті, атап айтқанда, логикалық тапсырмаларды респонденттердің 46% - ы, 31% - ы шығармашылық тапсырмаларды, 23% - ы спорттық тапсырмаларды қалайды (36-сурет).

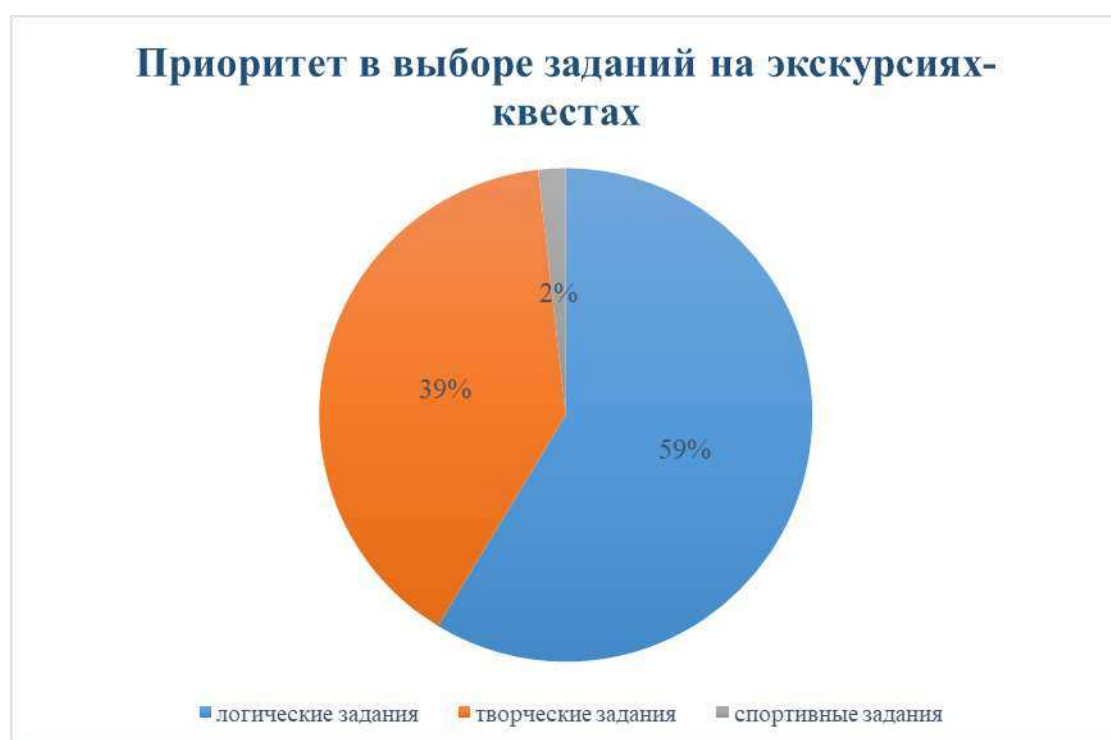
Осылайша, 34-36 суреттерде 220-дан астам респондент қатысқан социологиялық сауалнаманың нәтижелері келтірілген. Сауалнамадан ең қызықты экскурсиялар-қаланың ашық кеңістіктерінде, саябақтары мен алаңдарында ұйымдастырылған әртүрлі бағыттағы квесттер.

Зерттеудің практикалық бөлігі-бұл әлеуметтік сауалнаманың нәтижелерін ғана емес, сонымен қатар экскурсия-квесттерді ұйымдастырудың және өткізудің шетелдік және отандық тәжірибесін ескеретін экскурсия-квесттерді құрудың қадамдық жоспары мен әдістемесін әзірлеу процесі. Негізгі орындар анықталды, олардың кеңістіктік-ақпараттық материалдары бағаланды:

- *Орталық мәдениет және демалыс саябағы.* Ауданы 42 гектардан асады. 1856 жылы Верный қаласында мемлекеттік БАҚ ретінде құрылды. Бұл саябақтың қызықты тарихы бар, ал өлкетану объектілерінің, ескерткіштердің, аңыздардың және әртүрлі ландшафттың болуы бірегей жобаларды, оның ішінде – экскурсия-квесттерді (43°15'45"N 76°58'07"E, Almaty, Kazakhstan) құруға ықпал етеді.



35-сурет-2 сұраққа жауап нәтижелері [143, р. 1404]



36-сурет-3 сұраққа жауаптардың нәтижелері [143, р. 1404]

- *Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің Саябағы*. Ауданы 53 гектар. Тұңғыш Президент Н.Ә. Назарбаевтың бастамасымен 2001 жылы қаланды. Оның дендрологиялық бағыты бар, яғни.ағаш, бұта және шөпті екпелердің алуан түрлілігі. Нысандардың ішінде саябақ аллеялары, скверлер, ескерткіштер, бақылау алаңы, Жапон бағы, "Жетіқазына" кешені (қазақтардың

жеті қазынасы), сондай-ақ Ландшафты дизайн элементтері (43.188°N 76.887°E, Almaty, Kazakhstan) бар.

- *28 панфиловшылар атындағы саябақ*. Саябақтың ауданы шамамен 18 гектар. Саябақ 19 ғасырдың екінші жартысында құрылған және тарихи өлкетану объектілері болып табылады. Дәл осы саябақта ағаш сәулет өнерінің 100 әлемдік кереметтерінің бірі-Әулие Вознесенский кафедралды соборы, мемориалдық және ландшафттық маңызы бар объектілер (43°15'32.7"N 76°57'10.7"E, Almaty, Kazakhstan) орналасқан.

- *Панфилов көшесінің жаяу жүргіншілер бөлігі*. Көшенің ұзындығы 3800 м, қаланың тарихи бөлігінде орналасқан және 19 ғасырдың аяғында қаланған. Көше қызықты тарихи дамуға ие және бүкіл қалалық инфрақұрылымның дамуына үлкен әсер етті. Көшеде тарихи нысандар, ғимараттар мен қалалық инфрақұрылым элементтері (Абай атындағы Мемлекеттік академиялық опера және балет театры, Неделька фонтаны, Жамбыл Жабаев ескерткіші, "Астана" алаңы және т.б.) орналасқан.

- *"MEGA Alma-Ata" сауда-ойын-сауық орталығы*, елдегі ең ірі нысандардың бірі, жалпы ауданы 180 000 м<sup>2</sup>. СОО аумағында ойын-сауық орталықтары, мейрамханалар, дүкендер, сондай-ақ өнер және декор элементтері (субұрқақтар, мүсіндер, панельдер және т.б.) (43°12'9"N 76°53'30"E., Almaty, Kazakhstan) орналасқан [143, p. 1405].

Жоғарыда аталған орындар тек танымдық, ақпараттық, Тарихи ғана емес, ойын-сауық және анимациялық бағыттағы экскурсия-квестті құру және іске асыру принциптерін толық көрсетеді. Осылайша, экскурсия-квест орындарын, сценарийлерін, тапсырмалары мен кезеңдерін таңдағанда келесі принциптер мен кезеңдерді басшылыққа алу керек деген қорытынды жасауға болады:

1. *Орналасқан жердің ауданы экскурсия-квест бағытына*, оның ерекшеліктеріне, ерекшелігіне, маршруттар санына және олардың уақыт бойынша өту ұзақтығына сәйкес келуі тиіс. Сонымен, таңдалған орынның шағын ауданы бір маршруттың болуымен, осы бағытқа тартылған объектілердің санымен және әзірленген тапсырмалардың сапасымен (күрделілігімен) дәлелденуі мүмкін, ал орналасқан жердің ауданы неғұрлым көп болса, экскурсия-квест құрудың нұсқалары соғұрлым көп болатынын түсіну керек және тартылған командалар саны. Экскурсия-квест маршрутының "нүктелері" арасындағы қашықтық спорттық, анимациялық, ойын және іздеу бөлігін жүзеге асыруға мүмкіндік береді, сонымен бірге тапсырмаларды шешуге және маршруттың "нүктелері" арасында қозғалуға кететін уақытты көбейту немесе азайту арқылы экскурсия-квесттің өту уақытын реттейді;

2. *Экскурсия-квест бағытын қалыптастыратын объектілер, көрнекті орындар, "нүктелер"* деп аталатын, олардың айрықша ерекшелігі, ең алдымен, осындай объектілердің ақпараттық қанықтылығында, яғни. әдеттегі квесттен айырмашылығы, экскурсия-квест белгілі бір жерде орналасқан және жиналған қала объектілері туралы білімді қалыптастыруға бағытталған бірыңғай маршрут объектілерді "негізгі" және "ілеспе" деп бөлген жөн. Осылайша, маршрутта тірек болатын негізгі "негізгі нүктелерді" белгілей отырып, біз оны "ілеспе нүктелермен" толықтыра аламыз, олар үлкен ақпараттық қанықтылыққа ие

болмай, тапсырмаларды әртараптандыруға және ақпарат тұрғысынан күрделі объектілер арасында кідіртуге қабілетті. Орташа адам интеллектуалды және эмоционалды шаршаусыз шектеулі уақыт ішінде талдай алатын ақпарат мөлшері үлкен немесе шектеулі емес екенін есте ұстаған жөн. Осыған байланысты экскурсия-квесттің экскурсиялық бөлігін, яғни іздеу және ойын арқылы таным процесін ұмытпай, экскурсант оны не күтіп тұрғанын нақты түсінуі үшін экскурсия-квесттерді бағыт бойынша (интеллектуалды, танымдық, қиял, Спорт және т. б.) дәл жіктеу қажет;

3. *Экскурсия бағыты-таңдалған орынға сәйкес әзірленген және "негізгі" және "ілеспе" объектілерді әртүрлі вариацияда біріктіретін квест*, яғни бір жерде орналасқан бірнеше маршрут нұсқаларының немесе бірнеше, әртүрлі маршруттардың болуы. Бірнеше командаларға арналған маршруттарды әзірлеу кезінде мыналарды ескеру қажет:

- маршрутты аяқтауға кететін уақыт бірдей болуы керек, яғни барлық жауаптарды білген кезде маршрутқа кететін уақыттың "идеалды минимумын" жоспарлау кезінде барлық маршрут нұсқаларында бірдей болуы керек, яғни. әр маршрутты бірдей уақытта аяқтауға болады;

- тапсырмалардың күрделілігі мен саны әр түрлі маршруттар үшін теңгерімді және бірдей немесе тең болуы керек, яғни мүмкін болатын бірнеше нұсқалар бар: а) тапсырмалардың саны мен қиындық деңгейі бірдей, б) тапсырмалардың саны әр түрлі және жалпы күрделілік бірдей;

- бастау және аяқтау, көп жағдайда, әр түрлі маршруттарда әр түрлі маршруттар мен бір мәре қалыптасатын бір басталу нүктесі бар, бұл өте ыңғайлы және сұранысқа ие, бірақ сонымен бірге маршруттардың ерекшеліктеріне байланысты болуы мүмкін бірыңғай басталу және әр түрлі аяқталу нүктелерінің нұсқасы бар;

- бағыт бойынша алға жылжу сызықтық бағытта мүмкін, яғни бір мәселені шешу келесі объектіге өтуге және келесі тапсырманы шешуге мүмкіндік береді және т.б.;

4. *Экскурсия-квестке арналған тапсырмалар бағытқа (интеллектуалды, танымдық, қиял, спорттық және т.б.) сәйкес әзірленуі тиіс*, бұл ретте жоғары танымдық белсенділік ескеріледі. Бұл объектілер мен көрікті жерлер туралы олардың тарихи және қала құраушы рөлін, архитектуралық ерекшелігін, өлкетану аспектісін және т.б. ашатын тапсырмалар болуы мүмкін, бұл, сөзсіз, маршруттың "негізгі" объектілері бойынша тапсырмаларды әзірлеуде басым болып табылады, мұндай тапсырмалар осы квесттердің экскурсиялық бағытын жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Тапсырмалар логикалық дәйектілікпен жасалуы керек, олар бір-біріне тәуелді және біртұтас тақырып пен фокусмен байланысты болуы керек. Сондай-ақ, талаптарға ерекше назар аудару керек: күрделілік, ақпараттылық, интерактивтілік, пайдалылық және тәжірибеге бағдарлану категориялары, тапсырмалар теңдестірілген болуы керек, яғни.экскурсия-квесттің тар бағытына ие бола отырып, әртүрлі элементтерді қамтиды. Осылайша, экскурсия-квестке арналған тапсырмаларды әзірлеу-бұл ақпараттық деректерді және ойын-сауық пен интерактивті компонентті синтездейтін шығармашылық процесс деп айтуға болады;

5. *Негізгі және көмекші персонал экскурсия-квесттерді ұйымдастыру мен өткізудің басты ерекшеліктерінің бірі болып табылады, экскурсия-квестті дайындаудың, әзірлеудің, іске асырудың және өткізудің барлық кезеңдерінде білікті мамандардың болуы қорытынды экскурсиялық өнімнің сапасын айқындайды. Дәстүрлі экскурсия сияқты, экскурсоводтың болуы әр түрлі кезеңдерде қажет, мысалы, орынды таңдағанда, экскурсовод маршрут объектілерінің (нүктелерінің) сапасын, санын және қанықтылығын толық бағалай алады, экскурсия-квест траекториясын өзі қалыптастыра алады, бақылау және жеке мәтінді (экскурсия бөлігі болған жағдайда), яғни. экскурсовод экскурсиялық өнімді жасайды, бірақ іске асыру кезеңінде жұмыстың ауқымын ескеру қажет, атап айтқанда үйлестірушінің, ілесіп жүрушілердің және бақылаушылардың болуы нәтижеге сапалы әсер етуі мүмкін және сәйкесінше экскурсия-квесттің оң әсерін арттырады. Экскурсия-квесттерді әзірлеу және өткізу барысында алған тәжірибеміз осы процеске тартылған барлық персоналды егжей-тегжейлі іріктеудің маңыздылығын бағалауға мүмкіндік береді. Сапалық сипаттамаларға, Ақпараттық технологиялар саласындағы дағдылар мен дағдыларға, тарих, өлкетану, этнография және т. б. минималды білімге және экскурсия-квесттерді дайындау мен іске асыру процесіне егжей-тегжейлі қатысуға ерекше назар аударылды;*

6. *Ресурстар, бұл тұжырымдама экскурсия-квестті жүзеге асыруға қажетті барлық элементтерді, атап айтқанда, басып шығарылған карталар мен маршруттарды (ұйымдастырушылар үшін толық нұсқада және қатысушылар үшін арнайы), тапсырмаларды (карталар, парақтар, кроссвордтар, тапсырмалар, жұмбақтар, жұмбақтар және т. б.), іздеу элементтерін, сыйлықтарды және т. б. қорытынды калькуляция;*

7. *Кеңестер, экскурсия-квесттің ажырамас бөлігі, бұл экскурсия-квест маршрутынан өту барысында тапсырмаларды шешу және орындау кезінде көмек алу мүмкіндігі. Бұл, ең алдымен, топтың ерекшеліктеріне, тапсырмалардың күрделілігіне және т.б., экскурсанттарды маршрутқа "қайтару", бағыттау немесе көмектесу қажет болған кезде туындауы мүмкін. Осы тармақтарды алдын-ала талқылау өте маңызды, мысалы, қандай жағдайда кеңестер, олардың саны, кеңестердің қорытынды нәтижеге әсері (уақыттың өсуі, қосымша тапсырма және т. б.), біз осы бағанға айыппұлдарды, ережелерді бұзғаны үшін және айналып өту жолдары, мұның бәрі "Техника" арнайы құжатында көрініс табуы керек қауіпсіздік және экскурсия-квест ережелері";*

8. *Экскурсия-квесттің үдерісі мен қорытындылары талдануы, бекітілуі және ескерілуі тиіс, мұндай жұмыста одан әрі пайдалану үшін.*

Зерттеу барысында біз жоғарыда аталған барлық принциптерді іске асырдық және осы бағыттың ерекшелігін толық көрсететін 37-суретте ұсынылған авторлық экскурсия-квесттер жасадық.



37-сурет - авторлар жасаған экскурсия-квесттер [143, б. 1406]

37-суретте ұсынылған әзірленген экскурсия-квесттер авторлық болып табылады, әзірленген әдістемеге сәйкес келеді және ішкі және келу туризмін дамыту үшін қажетті сапалы экскурсиялық және туристік өнімді жасауға ықпал етеді.

Мәселен, Алматы қаласы бойынша келесі экскурсиялар-квесттер әзірленді:

1) Экскурсия-Орталық мәдениет және демалыс саябағындағы квест, танымдық және спорттық элементтерді біріктіретін классикалық іздеу квесті;

2) Панфилов көшесінің жаяу жүргіншілер бөлігіндегі экскурсия-квест, негізгі бағыты – спорт, тарих, өлкетану, қала құрылысының үйлесімі, өйткені бұл бағыт тек қалалық ғана емес, сонымен қатар республикалық деңгейдегі көрікті жерлерге толы;

3) 28 панфиловшы - гвардияшылар саябағындағы экскурсия-квест, осы жерде орналасқан объектілердің барлық өлкетану ерекшеліктерін толық ашатын зияткерлік бағыттағы;

4) Тұңғыш Президент саябағындағы экскурсия, қиял-ғажайып бағыт, яғни артефактілер мен қазынамен толықтырылған сценарий жасалған кезде орынның үлкен аумағы балама шындыққа "көшірілді";

5) МЕГА-Алма СОО-дағы Экскурсия-квест орналасқан жердің жабық кеңістігімен, сондай-ақ Қауіпсіздік техникасының ерекшеліктерімен және ішкі құжаттармен ерекшеленетін классикалық бағыттағы квест, бұл ретте тапсырмаларды әзірлеуде белсенді таным, спорттық белсенділік, тарих және өлкетану қағидаттары іске асырылды, өйткені маршрутқа тартылған объектілер ерекше және ақпараттық бай болды;

6) Панфилов көшесінің жаяу жүргіншілер бөлігіндегі квест элементтері бар классикалық экскурсия, ең алдымен, экскурсиялық қызығушылық объектілерінің шоғырлануының жоғары деңгейіне және маршруттың негізгі

ғана емес, сонымен қатар ілеспе объектілерінің ақпараттық қанықтылығына байланысты.

Экскурсия-квесттерді әзірлеу заманауи туристік нарық үшін қызықты ақпараттық және интерактивті компоненттерді біріктіретін экскурсиялық қызметті сапалы ұсынуға ықпал етеді.

- Панфилов көшесінің жаяу жүргіншілер бөлігіндегі квест элементтері бар классикалық экскурсия екі бөлімнен тұрады:

1) Экскурсияның классикалық бөлігі: Панфилов көшесі.

2) Экскурсияның интерактивті бөлігі, тапсырма: "жауап табуды ғана емес, оны дәлелдеуді талап ететін 5 сұрақтан тұратын 6 тапсырма нұсқасын дәлелдеңіз немесе жоққа шығарыңыз". Бұл форма экскурсанттарға экскурсияны тыңдап қана қоймай, экскурсовод қажет деп санайтын барлық нәрсені тыңдауға және көруге, белсенді қатысушы болуға мүмкіндік береді.

Экскурсияның бұл түріне ерекше назар жаңа ақпаратты игеру әдістемесіне аударылады, экскурсияның классикалық бөлігі барысында турист көрсету объектілері туралы қажетті мәліметтерді алған кезде, өз деректерін қалыптастырады, содан кейін экскурсияның интерактивті бөлігін өткізген кезде ол тапсырмаларды шешуде бұрын қалыптасқан білімді қолдана алады.

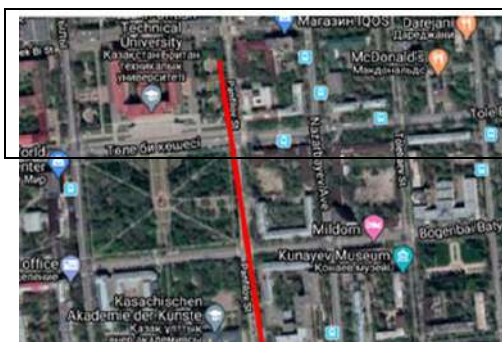
Классикалық экскурсия кезінде турист көбінесе пассивті тыңдаушы ретінде әрекет етеді, ол үшін ақпарат жүйелі емес, оны жүйелі түрде есте сақтаудың қажеті жоқ, тек экскурсия барысында экскурсовод айтқан мәліметтердің барлық көлемі туралы жалпы түсінік жеткілікті. Классикалық экскурсияға енгізілген экскурсия-квест элементтері туристке сапалы ақпарат алуға қызығушылық танытуға мүмкіндік береді, бұл оның жалпы қала туралы жалпы әсеріне әсер ететіні сөзсіз.

Бағдарламаны қорытындылау. Экскурсанттар, туристер маршрут бойынша өздігінен серуендеуге ғана емес, сонымен қатар тапсырманы орындап, жақсы фотосуреттер түсіруге мүмкіндік алады – бұл әсердің нәтижесі.

Әзірленген және сыналған экскурсияның интерактивті бөлігін ұйымдастырудың мысалы 5-кестеде келтірілген.

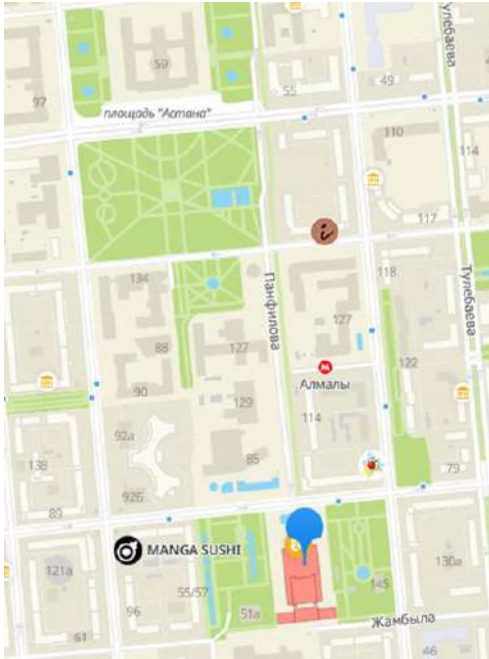
- *Орталық мәдениет және демалыс саябағындағы экскурсия.* Квест құрастырылған және 3 командаға арналған. Әр команда үшін саябақ аумағы бойынша өзіндік қозғалыс бағыты ойлап табылды және өздерінің арнайы тапсырмалары бар. Әр маршруттың мүмкін болатын ең аз уақыты-45 минут, квест кезінде көрсетілген ең жақсы уақыт-1 сағат 45 минут. Квесттің мәні-маршруттың соңғы нүктесінде жасырылған қазынаны іздеуде қарсылас командалардан озу. Орналасу картасы 38-суретте көрсетілген.

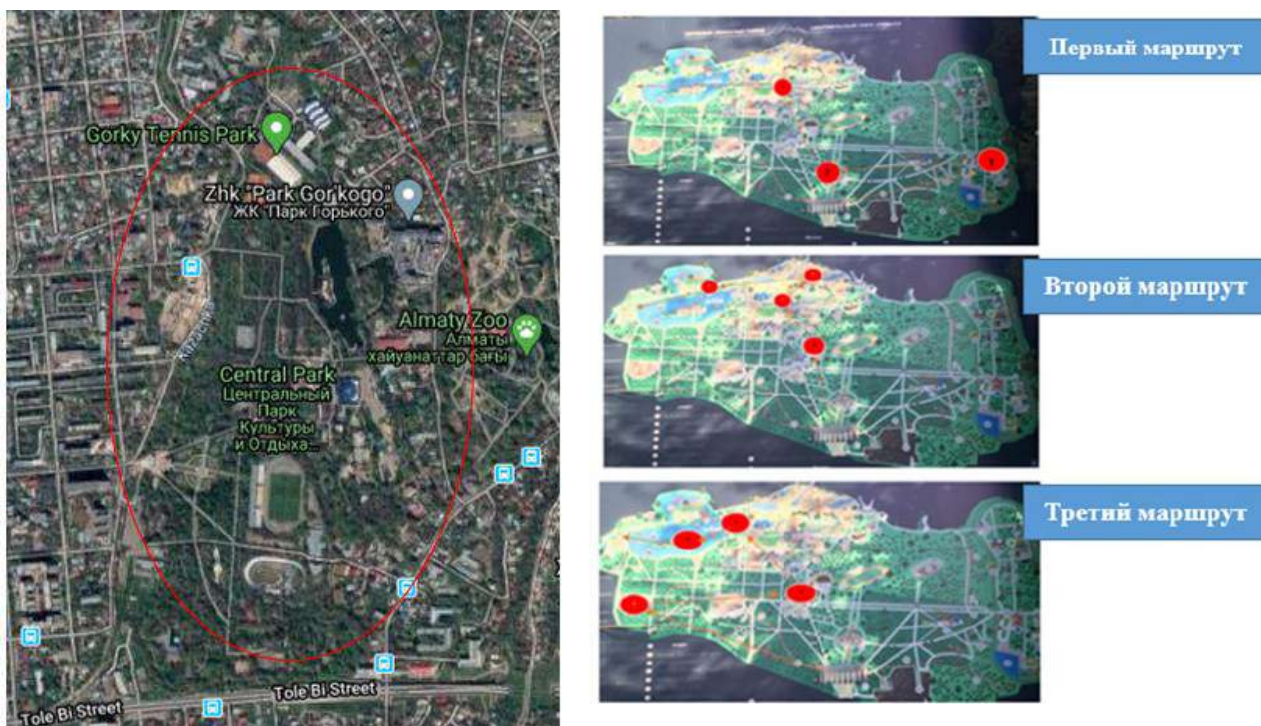
5-кесте-Панфилов көшесінің жаяу жүргіншілерге арналған квест элементтері бар классикалық экскурсия



А) Дәлелдеңіз немесе жоққа шығарыңыз:

1. Мемлекеттік опера және балет театрының ғимараты 1934 жылы салынған
2. Жаяу жүргіншілер көшесінің оң жағындағы

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>орындықтардың саны сол жақтағы жас ағаштардың санына тең (солтүстікте оңтүстіктен қозғалыс кезінде)</p> <p>3. Қаланың бірінші субұрқағында қазір су жоқ және ол жұмыс істемейді.</p> <p>4. «Неделя» фонтанындағы арка саны апта күндерінің санына тең.</p> <p>5. Ә.Молдоғұлова мен М.Мәметованың ескерткіші ескі алаңға, қазіргі «Астана» алаңына қарайды.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                    | <p>Б) «Ең...» фотолар сериясын түсіріңіз.</p> <p>а. Ең күлкілі</p> <p>б. Ең түпнұсқа</p> <p>с. Ең жарқын</p> <p>д. Ең тығыз (топтық, адамдар неғұрлым көп болса және олар қаншалықты тығыз болса, соғұрлым жақсы)</p> <p>е. Ең жайлы (әркім жайлылық сөзін өзінше түсіндіреді).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                    | <p>С) Құстарды суретке түсіру (осы құспен суретке түсіп, сұрақтарға жауап беру)</p> <p>а. Негізгі бағыттарды көрсететін экзотикалық құсты табыңыз. Қандай құс? Ол қайда тұрады? ((Тукан, Мексиканың оңтүстігінен Аргентинаның солтүстігіне дейінгі ормандарда тұрады, негізгі кіреберістен сол жақ қабырғадағы Irish Pub құсының орны)</p> <p>б. Махаббаттың символы болып табылатын құсты тауып, ол туралы қызықты фактіні айтыңыз. (акку, жұптарынсыз өмір сүре алмайды, "ғашықтар фонтаны" орналасқан жер)</p> <p>с. Бейбітшілік символы болып табылатын құсты тауып, ол туралы қызықты тарихи дерек айтыңыз. (көгершін, пошта құсы болды, ҚБТУ-ға қарама-қарсы саябақтағы жеңіс ескерткішінің орны) (тірі көгершінмен суретке түсуге болады).</p> |
| <p>Ескерту - Автор құрастырған</p>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



38-сурет – Орталық мәдениет және мәдениет саябағындағы (Алматы) экскурсиялық-квест маршруты [143, б. 1408]

Бастапқы нүктеден мәре нүктесіне дейінгі әрбір маршрут, тапсырмалар үшін уақытпен бірге, кем дегенде 45 минут, нақты уақыт 1 сағат 45 минут. Нүктеден нүктеге дейін өту уақыты 5-10 минут, әр нүктеде тапсырмаларды орындау үшін 5-10 минут беріледі. Әр нүктеде командалар қосымша тапсырмалар алу үшін фотосуретті орнынан жіберуі керек (сонымен қатар бұл ұйымдастырушыларға квесттің өтетін орындары мен уақытын бақылауға көмектеседі). Барлық командалардың басталу нүктесі мен аяқталу нүктесі бірдей. Старт-басты қақпада, саябақ картасының алдында. Әр команда жеребе тартады, осылайша өз бағытын таңдайды. Келесі жұмбақты табу үшін алғашқы жұмбақтар беріледі. Мәре-арқары бар субұрқақтың жанында, талдың жанында.

Диссертациялық зерттеу барысында әзірленген экскурсиялардың өзіндік ерекшеліктері мен ерекшеліктері бар, маршруттарға тапсырмаларды дайындау туристерді белсенді танымдық іс-шараларға тартуға мүмкіндік береді. Маршруттар мен қысқаша сипаттамалар 6-кестеде келтірілген.

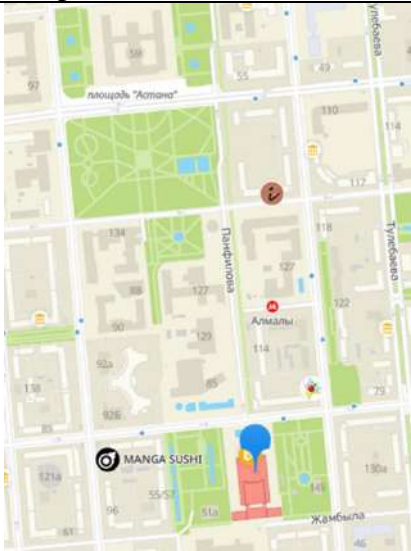
Осылайша, жоғарыда көрсетілген және 6-кестеде көрсетілген әзірленген және тексерілген экскурсиялар ықпал етеді:

- Ішкі және келу туризмін дамыту үшін басым болып табылатын туристік кадрларды даярлау сапасын арттыру. Әзірленген экскурсия-квесттерді зерттеуге ғана емес, сонымен қатар туризмде осы бағыттарды құру әдістемесіне де ерекше назар аударылады. Осылайша, авторлар әзірлеген әдістеме экскурсия-квесттерді құру, іске асыру және ілгерілету саласында тұрақты құзыреттерді тиімді қалыптастыруға мүмкіндік береді.

- Қазақстан Республикасының ішкі және келу туризмін дамыту үшін қажетті Алматы қаласының жаңа туристік өнімін жасау. Инновациялық өнім

туристерге көрсетілетін қызметтердің базасын кеңейтуге және бос уақытты ұйымдастыру құралдарының әртүрлілігіне сапалы әсер етуге мүмкіндік береді.

Таблица 6 - Маршруты и краткое описание экскурсий-квестов

| Тұңғыш Президент саябағындағы экскурсиялық-квест                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>Қиял - басқа сюжеттің болуы:</p> <p>1) Квест алдында болатын оқиға ойлап табылды.</p> <p>2) Бір бағыт әзірленді, кеңестер берілген. Ерекше ерекшелігі, квестке «кірудің» басқа орны, 1-ден 5-ке дейін командалардың қатысуы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| - 28 Панфилов күзетшілерінің саябағындағы экскурсия (интеллектуалды)                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | <p>Квест саябақтың көрікті жерлерін зерттеуге барынша назар аудара отырып жасалған. Процесті үйлестіріп қана қоймай, объектілер бойынша экскурсиялық анықтамалар беретін белгілі бір нүктелерде ұйымдастырушылардың болуы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Панфилов көшесі бойынша экскурсия-квест (жаяу жүргіншілер бөлігі, спорт)            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | <p>Бұл экскурсия-квест спорттық бағыттағы зияткерлік және шығармашылық тапсырмаларды біріктіреді, бірақ туристердің әртүрлі санаттарының маршруттан өту мүмкіндігін ескере отырып. Маршруттың ең аз өту уақыты 45 минут, оңтайлы 1 сағат 30 минут (ұйымдастыру уақытын есепке алмағанда). Тапсырмалары бар бір маршруттың болуы. Мәре сызығында сұрақтары бар парақ беріледі, оған жауап бере отырып, ең жылдам және дұрыс жауап берген команда бұл кодты жүлде жатқан құлыптан алады.</p> |
| Ескерту-автор жасаған                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- Еліміздің қолайлы имиджін қалыптастыру, оны дамыту және әлемдік туристік аренада ілгерілету үшін қажетті болып табылатын Алматы қаласы, оның тарихы, мәдениеті, қазіргі заманғы дамуы және т.б. туралы білімді тереңдету.

- Туристердің бос уақыттарының алуан түрлілігі, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың инновациялық нысандарын ұсыну, сондай-ақ туристік ағындарды тартуға бағытталған анимациялық іс-шаралар жасау.

- Қаланың туристік әлеуетін кеңейту, оны дамыту және қала тұрғындары мен қонақтары, ішкі және халықаралық туристік ағындар арасында танымал ету [143, р. 1409]. Экскурсиялық қызмет көрсетудің әзірленген инновациялық нысандары мен әдістері туризм нарығы мен білім беру субъектілерінің практикалық қызметіне енгізілді (Қосымша Т).

Осылайша, Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіру әлемде қалыптасқан инновацияларды еліміздің өңірлік ерекшелігіне бейімдеуге бағытталған. Экскурсиялық кеңістікті цифрландыру экскурсиялық қызметтер нарығын халықаралық туризм жүйесіне біріктіруге мүмкіндік береді, ал анимация элементтері бар экскурсиялардың инновациялық нысандарын әзірлеу туристерді тартуға және Қазақстанның туристік-экскурсиялық әлеуетін кеңейтуге мүмкіндік береді.

### **3.3 Экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттау Қазақстандағы экскурсоводтардың кәсіби қызметін реттеу факторы ретінде**

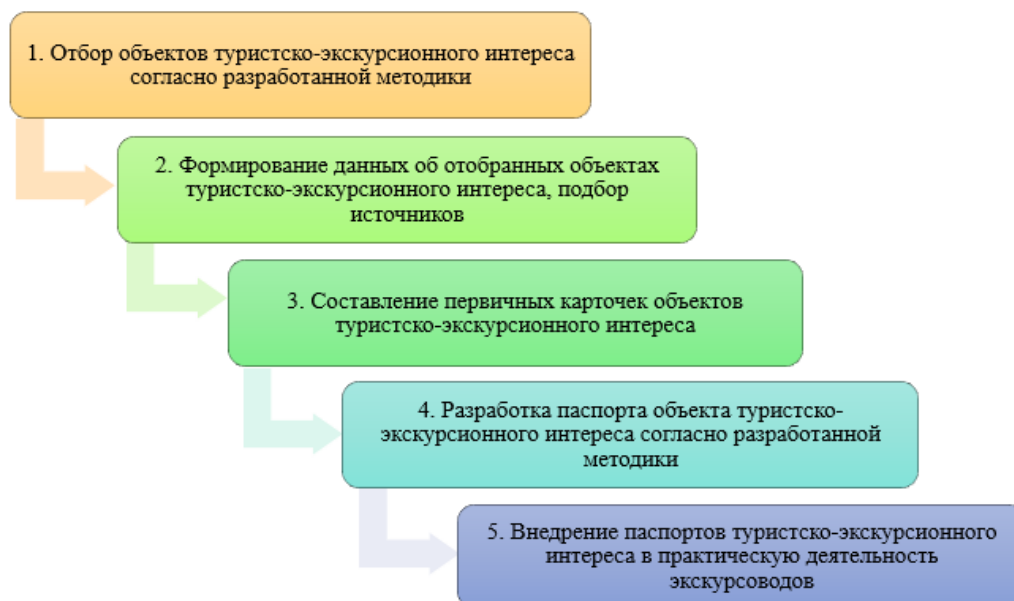
Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасындағы туризм өзінің дамуының жаңа кезеңіне өтіп жатыр, кластерлік қағидат туризмді ел экономикасының қолданыстағы саласына табысты трансформациялау үшін шешуші болып айқындалған. Осындай кластерлердің бірі мәдени, экологиялық және MICE-туризм орталығы болып табылатын Алматы қаласы болды. Осыған байланысты экскурсиялық қызмет көрсету сапасын стандарттау мәселесі өткір тұр, оның өзегі туристік қызығушылық объектілерін түсіндіру және таныстыру болып табылады.

Осылайша, қаланың гидтері мен экскурсоводтары үшін бірыңғай ақпараттық кеңістікті қалыптастырудың бірінші кезеңі туристік-өлкетану қызығушылық объектілерін түгендеу процесі болып табылады. Өз елінің экскурсиялық нысандарын зерттеу туристермен тікелей байланыста болатын экскурсоводтар, нұсқаушылар, аудармашы гидтер үшін ғана қажет емес. Бұл білім Туристік кәсіпорындардың барлық қызметкерлеріне, әсіресе кіру және ішкі туризмді ұйымдастырумен айналысатындарға қажет. Оны туристерге қызмет көрсету бағдарламаларын құруда менеджерлер, жаңа экскурсияларды әзірлеуде әдіскерлер, экскурсия маршруттарының паспорттарын дайындауда тасымалдаушылар жүзеге асырады.

Туристік - экскурсиялық қызығушылық объектілерінің паспорттарын әзірлеудің негізгі кезеңдері туристік ортадан көрікті жерлерді іріктеу сатысынан бастап экскурсоводтардың кәсіби қызметіне толыққанды паспорттарды енгізуге дейінгі процесті ашады (39-сурет).

Зерттеу жұмысының бірінші кезеңі туристік-өлкетану қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау мәселелері бойынша қолда бар тәжірибені зерделеу процесі болды. Алынған мәліметтер негізінде Алматы қаласының ең басым көрікті жерлерінің тізімін қалыптастыруға мүмкіндік

беретін іріктеу критерийлері қалыптастырылды. Сонымен қатар, бұл критерийлер әмбебап болып табылады және оларды басқа қалалар мен елдерде пайдалануға мүмкіндік береді.



39 – сурет-туристік-экскурсиялық қызығушылық объектілерінің паспорттарын әзірлеу, қалыптастыру және енгізу кезеңдері

Ескерту-автор жасаған

Көптеген әдістер мен критерийлердің ішінен біз ең маңыздыларын таңдадық. Сонымен, туристік және өлкетану қызығушылық объектілерін таңдау критерийлері:

- объектінің танымдық құндылығы, ол объектідегі семантикалық ақпараттың көлемімен анықталады. Ең алдымен, бұл объектінің тарихи оқиғалармен, тұлғалармен және т.б. байланысы;
- нысанның даңқы, оның белгілі бір градациялар бойынша жергілікті тұрғындар мен туристер арасында танымалдығы;
- объектінің экзотикасы, оның ерекшелігі мен бірегейлігі, олардың пайда болу жиілігімен, туристердің тұрақты тұратын жерлерінде аналогтардың болуымен анықталады және объект ерекше болатын адамдардың санына қатысты бағаланады;
- объектінің экспрессивтілігі, сәулеттік ерекшеліктері, оның сәулеттік ерекшеліктері, фонмен, қоршаған ортамен - ғимараттармен, құрылыстармен, табиғатпен өзара әрекеттесуі;
- нысанның сақталу дәрежесі және қазіргі жағдайы, оның туристерге көрсетуге дайындығы;
- орналасқан жері, объектіге кіру мүмкіндігі;
- нысанның акустикалық ортасы, туристерді ақпараттандыру үшін оның қолайлылығы, бөгде шулардың болуы және т.б.;
- нысанды қарау кезінде маусым мен тәулік уақытының жайлылығы;

- объектіні ұйымдастыру дәрежесі (көрсету үшін арнайы ұйымдастырылған және ұйымдастырылмаған);
- туристердің объектіге қатысты орналасуы: - интерьер (объектінің ішіндегі турист, ішкі тексеру) болып бөлінеді;
- сыртқы (объектіден тыс турист, сыртқы тексеру);
- антропогендік әсер, объектіге антропогендік жүктеме-бұл адамдардың табиғи жүйелердің, тұрғын үй-жайлардың, инженерлік құрылыстардың компоненттеріне тікелей немесе жанама әсер ету мөлшері, сондықтан қалалық орта объектілерін сипаттау кезінде.
- нысанның ақпараттық жайлылығы, туристік көрсеткіштер жүйесінің болуы;
- мемлекет күзететін объектілер тізімінде тұрғын үйлердің немесе инженерлік құрылыстардың болуы;
- объектіні экологиялық бағалау, туристерді объектілермен таныстыруға ықпал ететін (кедергі келтіретін) параметрлер.

Жоғарыда алынған барлық деректер Алматы қаласының туристік қызығушылық объектілерін түгендеу/ паспорттаудың келесі кезеңіне — таңдалған 200 туристік объект бойынша паспорттар (карточкалар) жасауға негіз болды.

Объектілердің карточкасына (паспортына) мынадай деректер енгізіледі:

- 1) объектінің атауы (бастапқы және қазіргі заманғы), сондай-ақ ескерткіш халық арасында белгілі болған атау;
- 2) ескерткіш, оқиға күні байланысты тарихи оқиға;
- 3) нысанның орналасқан жері, оның пошталық мекен-жайы, оның аумағында ескерткіш орналасқан (қала, ауыл, өнеркәсіптік кәсіпорын және т. б.);
- 4) ескерткіштің сипаттамасы (оған кіреберіс, оның авторы, құрылыс күні, қандай материалдардан жасалған, сәулет ерекшеліктері, мемориалдық жазбаның мәтіні);
- 5) ескерткіш туралы мәліметтер көзі (ескерткіш пен онымен байланысты оқиғалар сипатталған әдебиет, мұрағат деректері, ауызша дәстүрлер, негізгі баспа жұмыстары және жарияланбаған жұмыстарды сақтау орындары);
- 6) ескерткіштің сақталуы (ескерткіштің және ол орналасқан аумақтың жай-күйі, соңғы жөндеу, қалпына келтіру күні);
- 7) ескерткішті қорғау (кімге жүктелген);
- 8) акустикалық орта (туристерді хабардар ету қолайлылығының белгілі бір шкаласы бойынша бағаланады: қолайлы акустикалық орта (тыныштық, табиғаттағы әуезді дыбыстар және т.б.); қолайсыз акустикалық орта (өндірістік және қалалық шу, көлік қозғалысы және т.б.);
- 9) антропогендік жүктеме (объектіге біржолғы бару үшін туристердің сандық құрамы бойынша ұсынымдар);
- 10) ақпараттық жайлылық (туристік көрсеткіштер жүйесінің болуын білдіреді);
- 11) объектіге бару (қарау) үшін ұсынылатын маусым және тәулік уақыты, жұмыс режимі;

12) карточканы жасау күні, құрастырушының тегі және лауазымы.

Осылайша, осы схема бойынша туристік-өлкетану қызығушылық объектісінің паспортын (карточкасын) құру қаланың көрікті жерлерін жан-жақты зерттеуге ғана емес, сонымен қатар туристке сенімді және дәлелденген ақпарат беруге мүмкіндік береді.

Алматы қаласының туристік қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау жөніндегі жұмыстың келесі кезеңі қаланың тарихи даму кезеңдерін және туристік-өлкетану қызығушылық объектілерімен болған оқиғаларды тікелей көрсететін ақпараттық көздерді жинау және талдау процесі болды.

Туристік қызығушылық объектілерінің бірыңғай паспорттарын әзірлеу туристерге экскурсиялық объектілер туралы сапалы, тексерілген және расталған ақпаратты ұсынуға мүмкіндік береді. Бұл әдіс туристік-экскурсиялық қызметтің жетекші мамандары Б.К. Закирьяновтың, О.Г. Лютеровичтің, Б.К. Оразымбетованың, А.В. Губаренконың авторлық әзірлемесі болып табылады. Осылайша, туристерге ұсынылатын ақпарат деңгейін арттыруға және Қазақстанға экскурсиялық қызмет көрсету деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

Түпнұсқа авторлық техниканы құру үшін туристік қызығушылық объектісін жан-жақты зерттеуді қамтамасыз етуге көмектесетін өлшемдерді анықтау қажет болды. Осы мақсатта жергілікті жағдайларға әр түрлі дәрежеде бейімделді: UNWTO-ның соңғы жылдардағы тәжірибесі, "Қазреставрация" туристік объектілерін бағалау әдістемесі; Шет елдер мен Қазақстанның қазіргі заманғы экскурсиялық теориясы.

Зерттеу қызметі нәтижесінде жиналған алынған мәліметтерге сүйене отырып, туристік қызығушылық объектісінің паспортын әзірлеудің негізгі критерийлері анықталды. Әдістеме критерийлерінің әрқайсысы экскурсиялық объектіні зерттеу бойынша зерттеулерді барынша тиімді жүргізуге және объектінің әмбебап және ақпараттық паспортын жасауға мүмкіндік береді.

Туристік - экскурсиялық қызығушылық объектісінің паспортына мынадай деректер енгізілуі тиіс:

1) Нысанның атауы қазіргі заманғы ресми атауды ғана емес, сонымен қатар түпнұсқаны, сондай-ақ ескерткіш халық арасында белгілі атауды білдіреді. Бұл баған атаудың қолданылу күнін/кезеңін, атаудың өзін және осы атауды растайтын көзді міндетті түрде көрсете отырып, кесте түрінде ұсынылуы мүмкін.

2) Объектінің орналасқан жері, оның пошталық мекен-жайы, оның аумағында объект орналасқан (қала, кент, өнеркәсіптік кәсіпорын және т.б.). Карта немесе карта схемасы болуы мүмкін. Бұл объектінің орналасқан жерін, кіреберістің немесе оған жақындаудың ыңғайлылығын дәл анықтауға мүмкіндік береді.

3) Нысанның тарихы, ескерткіш байланыстырылған тарихи оқиға, оқиға күні. Картаның бұл бөлігі ең "Шығармашылық" болып табылады, бұл құрастырушыдан тек аналитикалық ғана емес, сонымен қатар әдеби қабілеттерін де көрсетуді талап етеді. Объектінің немесе тарихи оқиғаның тарихын сипаттау мүмкіндігінше қысқа және ақпараттық түрде беріледі.

4) Объектінің сипаттамасына мыналар кіреді: объектінің архитектуралық сипаттамасы, жоба авторы, объектінің пайда болу күні, объект қала өмірінде қандай рөл атқарды, ескерткішке кіреберіс, ақпараттық жайлылық деңгейі, бар болса - мемориалдық жазбаның мәтіні. Карточканың бұл бөлігі архитектуралық талдаудың барлық компоненттерінің нақты сипаттамасын білдіреді.

5) Бұрын карточкаға жазылған деректерді растайтын ескерткіш туралы мәліметтер көзі (ескерткіш және онымен байланысты оқиғалар, мұрағаттық деректер, ауызша аңыздар, негізгі баспа жұмыстары және жарияланбаған жұмыстарды сақтау орындары сипатталған әдебиет).

6) Ескерткіштің сақталуы. Қазіргі уақытта объектінің жай-күйі, оның туристерге көрсетуге дайындығы бағаланады. Бағалау мынадай шкала бойынша жүргізіледі: - толық сақталған; - шамалы өзгерістермен бүгінгі күнге дейін жеткен; - елеулі өзгерістермен бүгінгі күнге дейін жеткен; - ішінара сақталған; - жоғалған. Нысанға барудың (қараудың) ұсынылатын уақыты, сонымен қатар соңғы жөндеу күні және жоспарланған қалпына келтіру.

7) Ескерткішті күзету, атап айтқанда, күзет кімге жүктелген және келу / тексеру үшін төлемнің болуы (сапар бюджетін дәл қалыптастыруға мүмкіндік береді).

8) Акустикалық орта: - қолайлы акустикалық орта (тыныштық, табиғаттағы әуезді дыбыстар және т.б.); - қолайсыз акустикалық орта (өндірістік және қалалық Шу, көлік қозғалысы және т. б.). Акустикалық ортаның қолайлылығы объектіге бару уақытына да байланысты (таңертең, түстен кейін, кешке).

9) Объектіні ұйымдастыру дәрежесі, яғни объектінің көруге дайындығы, туристік навигацияны, маршруттарды, соқпақтарды және т. б. ұйымдастыру.

10) Карточканы жасау күні, құрастырушының тегі және лауазымы. Бұл, ең алдымен, деректердің ескіруі және карточканы толтыру деңгейі туралы түсінік алуға мүмкіндік береді [144].

"Қазақстан Республикасының перспективалы ұлттық кластерлерін қалыптастыру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысына сәйкес қазіргі уақытта Алматы туристік кластері құрылды. Осыған байланысты туристік инфрақұрылымның күшті және әлсіз жақтарын анықтау үшін Алматы агломерациясының Туризм индустриясы объектілеріне түгендеу жүргізілді. Осы жоба аясында туристік қызығушылық объектілерінің паспорттарын әзірлеу бойынша осы Әдістеме сынақтан өтті.

40-суретте ұсынылған, туристік-экскурсиялық қызығушылық тудыратын объектінің төлқұжатының үлгісі әзірленген бастапқы әдістемеге сәйкес құрастырылған және қалалық туризм және сыртқы байланыстар бөлімінің Туристік ақпараттық орталығының бірлескен жұмысының нәтижесі болып табылады. Алматы қаласы мен Қазақ спорт және туризм академиясы туристік қызығушылық тудыратын 200 нысанды сипаттап, сол арқылы екі жүз төлқұжат жасады, оның ішінде: Арбат, Боролдай сақ мәдениеті мұражайы, Іле-Алатау ұлттық паркінің визит орталығы, ГАТОБ (Мемлекеттік академиялық опера). Абай атындағы театр), Бас арық, «Жас-Отау» неке сарайы, Верный ақсақалдар үйі С.А. Сейдалина, Көк базар, Иверско-Серафимовский монастырь,

Верненский гимназиясы директорының мемлекеттік үйі, «Қазақстан» кинотеатры, С.Мұқановтың әдеби-мемориалдық мұражайы, Абай ескерткіші, Шоқан Уәлиханов ескерткіші, Верненский ерлер гимназиясының пансионаты. , 28 гвардияшылар саябағы және оның аумағындағы ескерткіштер , «Жібек жолы» метро станциясы, «Мега» сауда орталығы, Орталық мешіт, Орталық мұражай, Орталық мәдениет және демалыс саябағы (ЦПКиО), Жетісу облысы әскерлерінің штабы және т.б.

ПАРК ИМЕНИ 28 ГВАРДИЙЦЕВ-ПАНФИЛОВЦЕВ



#### 1. НАИМЕНОВАНИЕ ОБЪЕКТА:

Официальное название: Парк имени 28 гвардейцев-панфиловцев

| Дата/период                                  | Название                                                                                                                                           | Источники упоминания названия                                                                                                           |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Со второй половины XIX века                  | Старокаляздинский сад, сад Соборный, Церковный парк, «Пушкинский сад»                                                                              | Духанов А.Г. «О род Верный и Семичевская область». Энциклопед. издание – Алматы, ТО ЦДК «Глобус», 2009 – 224 стр.                       |
| После установления советской власти с 1918 г | Парк павших борцов за свободу им. В.И. Ленина (1918 г.), Сад Губкомхоза (1925 г.), Парк Федерации (1927 г.), Общественный парк им. 1 мая (1928 г.) | Проксурия В.Н. Верный – Алма-Ата – Алматы. Эпоха золотых Зенковских - А.: Издательство Ценные бумаги, 2016, - 196 с, 64 ил.             |
| С 1942 – наст. вр.                           | Парк имени 28 гвардейцев-панфиловцев в память подвига                                                                                              | Парки культуры и отдыха / Алма-Ата Энциклопедия / Под ред. М. К. Козыбаева – Алма-Ата: Гл. ред. Казахской советской энциклопедии, 1983. |

Название, под которым этот памятник известен населению: Парк 28 панфиловцев

#### 2. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ОБЪЕКТА:

Почтовый адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Мелешуевский район. В квадрате улиц Кунаева, Гоголя, Зенкова, Кзылбен-би (43°15'32" с. ш. 76°5'13" в. д.)  
Располагается на территории: Алмаатинского государственного историко-архитектурного и мемориального заповедника.

Парк является объектом посещения многих горожан: экскурсий на различные темы.  
Польза и этому памятнику:  
Со южной стороны парк имеется платная парковка.

Информационный комфорт:  
Отсутствие туристской системы указателей



#### 5. ИСТОЧНИКИ СВЕДЕНИИ ОБ ОБЪЕКТЕ:

1. Парки культуры и отдыха / Алма-Ата Энциклопедия / Под ред. М. К. Козыбаева – Алма-Ата: Гл. ред. Казахской советской энциклопедии, 1983.
2. Духанов А.Г. «О род Верный и Семичевская область». Энциклопед. издание – Алматы, ТО ЦДК «Глобус», 2009 – 224 стр.
3. Проксурия В.Н. Верный – Алма-Ата – Алматы. Эпоха золотых Зенковских - А.: Издательство Ценные бумаги, 2016, - 196 с, 64 ил.
4. Официальный сайт ТИД-ЦК КазАСТ - тим.ка

#### 6. СОХРАННОСТЬ ОБЪЕКТА:

Дошедший до наших дней со значительными изменениями: Проведена внутренняя перепланировка парка.  
Насколько подготовлен для показа туристам: полностью подготовлен  
Рекомендуемые для посещения (осмотры) объекта туристами сезон и время суток:  
Объект сезонного посещения (осмотр). Парк открыт круглогодично.  
Рекомендации по количественному составу туристов для одновременного посещения:  
Группа туристов в пределах от 15 до 30 человек.  
Дата последней реставрации: Реставрация парка производилась в связи с установлением: памятника участникам установления Советской власти в Семиречье 13 мая 1940 года, мемориала Славы, в память павших за свободу и независимость нашей Родины 9 мая 1975 года, к 80-летию Победы в Великой Отечественной войне 2005 года.  
Намеченный ремонт: В 2018 году не планируется.

#### 7. ОХРАНА ПАМЯТНИКА

На кого возложена охрана:  
Парк является памятником истории, архитектуры и садово-паркового искусства (постановление Совета Министров Республики Казахстан № 1182 от 25 ноября 1993 года)

#### 3. ИСТОРИЯ ОБЪЕКТА:

Парк заложен в годы строительства Верного на месте станичного кладбища. Этот парк, ставший центральным, уже в дореволюционное время сменял несколько названий. С начала он так и назывался Старокаляздинским, потом Соборным и Церковным, т.к. на его территории планировалась постройка нового Кафедрального собора. В 1899 году, в честь юбилей А.С. Пушкина в парке проводились торжества по случаю 100-летия поэта, и парку дали новое название «Пушкинский сад». В регулярной разработке сада принимали участие исторические личности П.М. Зенков, А.П. Зенков, П. Гурье и др. Озеленителями Ю.А. Рущици, М.Крештошенко, К.К. Штольцем и др. садоводами были посажены тополя, акации, японки, урюк, в качестве живой изгороди боярка и облепиха. В 80-90-е годы на территории парка было разрешено устройство военных и казачьих хоров (оркестров).

После установления советской власти в городе Верном, в названии парка отразились различные исторические события. Среди них: парк павших за Свободу им. В.И. Ленина (1918), парк Федерации (с 1927 г.), общественный парк им. 1 мая (1928 г.).

Свое современное название парк носит с 5 мая 1942 года, в честь Панфиловцев дивизии и героев-альпинистов, остановивших наступление фашистских танков на Москву. Еще в 70-х годах прошлого века в городе появилась интересная традиция. В рамках дипломатического протокола высокому гостю – руководителю государства, в память о пребывании в Алматы предлагалось высадить саженец голубой ели на центральной аллее парка, посвященного воинской славе и патриотизму казахского народа.

#### 4. ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА:

Архитектурное решение и использованные материалы:

В настоящее время тип парка – французский регулярный стиль, отличительной особенностью которого является строго симметричная планировка. Для этого стиля характерна геометрическая сеть аллей, стрижка зелени в виде простых форм, открытые пространства.

В восточной части парка располагается Музей народных инструментов и Дом офицеров, мемориал Славы с Вечным огнем и Памятник воинам-интернационалистам.

С западной стороны мемориала есть аллея с таян-шымскими елками, которые были посажены руководителями разных стран, посетителями суверенной Казахстана. С южной стороны парка установлен памятник-бюст герою СССР, генерал-майору гвардии Панфилову. К северу от мемориала, вдоль Аллеи памяти стоят каменные тумбы с именами 28 героев-панфиловцев.

На территории парка находятся три артиллерийских орудия, которые принимали участие в боях в период Великой Отечественной войны.

В северной части парка возвышается памятник Баурашу Момышулы, в западной части можно увидеть памятник-бюст Токтау-Бокееву. Все дороги парка пересекаются в центре и ведут к Свято-Воинскому Кафедральному собору, чуду деревянного зодчества. Находясь от его центрального входа находятся клумбы, которые сохраняют память о бывших поколениях веренищ.

Автор проекта здания:

В регулярной разработке сада принимал участие П.М. Зенков, А.П. Зенков, П. Гурье и др. Озеленители: Ю.А. Рущици, М.Крештошенко, К.К. Штольцем и др.

Дата появления/возведения объекта:

горяч половина XIX века

Какую роль сыграл объект в жизни города:

Этот парк – настоящее украшение города, расположен в самом сердце центральной исторической части. В нем приятно гулять в любое время года. В парке всегда многолюдно, особенно в дни праздников и городских гуляний. Традиционно, парк является символом «Дня победы», 9 мая на его территорию приходят, чтобы почтить память погибших героев, возложить цветы и монументы.

включен в состав Алмаатинского государственного историко-архитектурного и мемориального заповедника)

Плата за посещение: не взимается

#### 8. АКУСТИЧЕСКАЯ СРЕДА

Благоприятная акустическая среда

#### 9. ОЦЕНОЧНАЯ ШКАЛА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКОГО ОБЪЕКТА ПО КОМПОНЕНТАМ:

Международная (А, В)

Отечественная (А, В)

Региональная (А, В)

#### 10. ДАТА СОСТАВЛЕНИЯ КАРТОЧКИ

октябрь 2017 года

40-сурет-"28 гвардияшы-панфиловшылар атындағы саябақ"объектісінің паспорты

Ескерту-автор жасаған [137, б.470]

Туристік қызығушылық объектілерінің паспорттарын әзірлеу жөніндегі әдістемені енгізудің нәтижесі "Алматы қаласының 200 экскурсиялық объектілері" оқу құралын шығару болды. Экскурсоводтарды дайындауға арналған, сондай-ақ олардың практикалық қызметінде қажет. Бұл нұсқаулық беделді дереккөздер мен бастапқы дереккөздерге сүйене отырып экскурсиялар жүргізуге мүмкіндік береді, бұл сөзсіз Алматы қаласында экскурсиялық қызмет көрсету деңгейін жақсартады. Әзірленген әдістеме бойынша "Алматы облысының 150 экскурсиялық нысаны" оқу құралы әзірленді, онда Алматы облысының табиғи-географиялық жағдайларының сипаттамасына, Тарихи топонимикаға, осы аумақтың табиғи және мәдени ресурстарының салалық сыныптамасына, 150 туристік-экскурсиялық паспортта (У қосымшасы) қалыптастырылған туризм объектілерін таныстыру үшін қажетті мамандандырылған терминологияға ерекше назар аударылады [145].

Осылайша, туристік қызығушылық объектілерінің паспорттарын жасау бойынша әзірленген әдістеме, ең алдымен, экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған, практикалық жұмыста өзінің тиімділігін дәлелдеді. Объектілердің паспорттарын жасау экскурсоводтың мәтінін дайындау критерийлерін енгізуге, сондай-ақ оның жұмыс сапасын бақылауға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде туристік ағындардың санын көбейту бағытында тиімдірек жұмыс істеуге мүмкіндік береді, бұл қазіргі уақытта басымдық болып табылады [146].

Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында Алматы қаласының туристік-өлкетану қызығушылық объектілерін түгендеу жөніндегі бұл зерттеу жұмысы Алматы қаласының көрікті жерлері қорының қазіргі жағдайы туралы тұтас түсінік қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Зерттеу барысында алынған деректер туристік қызығушылық объектілерін таңдаудың әмбебап әдістемесін жасауға, сондай-ақ әрбір объектіге барынша толық сипаттама берілетін өлшемдерді қалыптастыруға мүмкіндік берді.

Алматы қаласының туристік-өлкетану мүддесі объектілерінің бірыңғай паспорттарын (карточкаларын) әзірлеу туристерге барынша сенімді ақпарат беруге мүмкіндік береді, осылайша Қазақстан Республикасына қазіргі заманғы экскурсиялық қызмет көрсету шеңберінде ақпараттылықтың жалпы деңгейін арттырады. Бұл зерттеу Алматы қаласының аумағында экскурсиялардың жаңа жаяу және автобус маршруттарын әзірлеуге негіз болады [144, б.44].

*Алматы облысының экскурсиялық маршрутының топонимикалық паспортын жасау әдістемесі, Қазақстан Республикасы.*

Туристік маршрут-бұл Бағдарламада көзделген қызмет көрсету (негізгі) және қосымша туристік-экскурсиялық қызметтерді алу мақсатында уақыт бойынша есептелген туристер қозғалысының алдын ала жоспарланған бағыты. Туристік маршруттар-туристерге көрсетілетін қызметтің негізгі түрлерінің бірі. Туристік ұйымдар маршруттарды алдын-ала әзірлейді, соның ішінде белгілі бір қызметтер кешені, осылайша туристік маршруттарды қалыптастырады [147; 148].

Топонимика интегралды ғылым бола отырып, "Туризм" мамандығы бойынша білім алу барысында студенттердің алған құзыреттіліктерін дамытуға бағытталған жалпы дамытушылық және бейіндік сипаттағы іргелі ғылыми пәндердің үлкен спектрін қамтиды. Бұл ғылыми пәндерді интеграциялауға, яғни Қазақстан Республикасында білім беру сапасын жақсарту мақсатында пәндердің өзара енуіне бағытталған Болон процесінің қағидаттарында іске асырылатыны сөзсіз. Бірінші және екінші курстарда туристік пәндер модульдері шеңберінде топонимиканы зерттеу прогрессивті ойлауды қалыптастыруға және болашақ, кәсіби қызметте қажетті алынған құзыреттердің сапасын жақсартуға ықпал етеді. Үшінші және төртінші курстарда топонимикалық деректер "ілеспе сипатқа" ие болады, яғни.үздіксіз оқу процесі шеңберіндегі қосымша ақпарат құралы болып табылады.

Осылайша, туристік пәндер модульдеріндегі жүйеленген топонимикалық деректерді зерттеу студенттердің өз елі туралы білімдерін тереңдетуге ғана емес, сонымен қатар Қазақстан Республикасының ішкі туризмін дамыту мақсатында гидтердің/экскурсоводтардың кәсіби құзыреттерін қалыптастыру құралдары бойынша экскурсиялық қызмет көрсету әдістерін жаңғыртуға ықпал етуге мүмкіндік береді.

Туристік маршрутты жоспарлау кезінде аймақтың топонимиясына көп көңіл бөлу керек. Біз тек бірлік атаулар – топонимдер туралы ғана емес, сонымен қатар жер атауларының жиынтығы – топонимиялар туралы да айтып отырмыз. Маршруттың топонимикасын зерделеу өлкетану материалын белгілі бір тұрғылықты жеріне бекітуге, әр кезеңді тарих, этнография, география және т.б. бірегей сабаққа айналдыруға мүмкіндік береді.

Топонимдер-бұл белгілі бір географиялық объектіден алынған ақпарат, сондықтан топонимдердің әмбебап сөздігін жасау өте қиын, өйткені зерттелетін аймақтың географиялық және тарихи ерекшеліктеріне байланысты бір атаудың этимологиялық түсіндірмесі әр түрлі болады.

Табиғаттың заманауи ерекшеліктерін көрсететін немесе оның өткені туралы баяндайтын және т.б. мәдени және тарихи сипаттағы ақпаратты қамтитын топонимдер үлкен қызығушылық тудырады, бірақ барлық жағдайларда, алдағы саяхат аймағына қарамастан, алынған ақпараттың сипатына қарамастан, топонимикалық зерттеудің қарапайым әдістерін игеру қажет.

Маршрутқа топонимикалық дайындықтың көлемі мен күрделілігі, ең алдымен, аумақтың топонимикалық зерттелу дәрежесіне және туристерге қол жетімді топонимикалық әдебиеттермен - танымал жиынтық жұмыстармен, сөздіктермен қамтамасыз етілуіне байланысты.

Қозғалыс тәсілі де маңызды. Жаяу жүру маршруттары жеке трактаттардың атауларына дейін, бірақ салыстырмалы түрде шағын аумақта көптеген атауларды егжей-тегжейлі қарастыруды талап етеді. Автобус, теміржол маршруттарына дайындық кезінде тек жеткілікті үлкен нысандардың атауларымен танысу керек, бірақ бір-бірінен едәуір қашықтықта орналасқан [149]. Дәл осындай жағдай экскурсия түрі бойынша маршруттың топонимикасын қалыптастырады, қала сыртындағы экскурсиялар-бұл маңызды

географиялық нысандар (елді мекендер, жоталар, аңғарлар және т.б.), ал қалалық – егжей-тегжейлі маршруттар (көшелер, үйлер, ескерткіштер және т. б.).

Маршрут картасының мазмұны жол ақпаратының "қаңқасына" айналады (бивактарда, тоқтауларда, қозғалыста). Оларды бастапқы жүйелеу әртүрлі белгілерге сәйкес жүргізілуі мүмкін. Ең әмбебап нәтижелер атауларды олардың құрамына кіретін халықтық географиялық терминдер бойынша, ал термин болмаған жағдайда кез - келген басқа жалпы элементтер бойынша топтастырудан туындайды.

Осылайша дайындалған маршрут туристердің назарын қазіргі атауларды қабылдауға белсендіруге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, топонимикалық-сауатты турист жорық кезінде топонимист ғалымдар қызықтыратын географиялық атауларды жинау бойынша қоғамдық пайдалы жұмыстарды орындай алады. Кейбір жағдайларда туристер бұрын атаусыз объектілерге атау беру процесіне қатыса алады.

Туристік маршрутты қалыптастырудағы Топонимика экскурсиялық қызметте, атап айтқанда экскурсиялық маршрутты қалыптастыруда көрініс табады. Қазақстан Республикасының топонимикасы қазақ халқының және елдің басқа да, тұрып жатқан және тұрып жатқан халықтарының мәдени мұрасының ажырамас бөлігі болып табылады. Жер атауларының пайда болуының тарихи жағдайлары, олардың семантикалық маңызы, дала көшпелі малшыларының көптеген ұрпақтарының экономикалық, әскери-саяси және әлеуметтік-мәдени өмірімен, олардың дүниетанымымен және рухани мәдениетімен байланысы маңызды және қызықты. Халықтың байлығы-оның мәдени мұрасы, сәулеті, әдебиеті, музыкасы және, әрине, ұлттық топонимиканың алуан түрлілігі. Топонимдер графикалық және фонетикалық маркерлер, игерілген мәдени кеңістіктің белгілері ретінде әрекет етеді, бұл қазіргі уақытты халықтың өткенімен, оның мәдениетімен байланыстыратын "жіп" болып табылатын ұлттық мәдениеттің өзіндік белгілері. Мұндай атаулар (топонимдер) туристік орталықтарды қалыптастырудың маңызды элементіне айналады, сонымен қатар табиғаттың көрікті жерлері, жазбаша мәдениет ескерткіштері, сәулет нысандары және т. б. және сол мемлекеттің қорғауы қажет [150].

Қазіргі ғылымның өзекті мәселелерінің бірі Қазақстан халқы мәдениетінің әртүрлі аспектілерін зерделеу болып табылады. Қазақ халқының дәстүрлі кеңістіктік-бағдарлық жүйесі орасан зор тарихи кезең ішінде қалыптасқан материалдық емес мәдени мұраға сөзсіз жатады. Географиялық объектілер туралы білім қысқа ауызша формулаларға-тік жолмен (бір ұрпақтан екінші ұрпаққа) берілетін және уақыт өте келе зерттеушілердің жазбаша дереккөздерінде олардың географиялық-этникалық еңбектері мен Топографиялық карталарында жазылған ұғымдарға (топонимдерге) бағытталған.

Қазақстанның сансыз географиялық объектілерінің тарихи-топонимикалық номенклатурасында шаруашылық-мәдени өмірдің ғасырлар бойғы тәжірибесі, дүниетанымының тән белгілері, діни-мәдени ұғымдар, эстетикалық артықшылықтар, топтық мұраттар және, әрине, Қазақстан жерінің тарихи

оқиғалары туралы ұжымдық ауызша есте сақтау бір-бірімен тығыз байланысты болды. Қазақ халық топонимиясының құрамдас бөлігі болып табылатын және өзінің құрылымы бойынша ақпараттық-хабарламалық, танымдық, алдын алу, қорғау, тыйым салу және басқа да функцияларды орындаған көп деңгейлі топонимикалық жүйені қалыптастыратын барлық аталған элементтерді ескере отырып. Мұның бәрі географиялық кеңістіктегі адамдардың бағдарлануының өзіндік моделін – топонимияны жасады [151].

Барлық халықтар мен тайпалар үшін табиғи күн бағыты болды, сондықтан қазіргі қазақ тілі өзінің құрылымында кеңістіктегі бағдарлаудың ең көне әдістерінің бірі – күн сәулесін (күннің аспандағы жағдайына байланысты бағдар) сақтап қалды. Бұл бағыт бағыттарды айқындайтын қазақ терминдерінде сақталған: күншығыс (шығыс) – пер. қаз. «күннің шығуы» («шығыс»); күнбатыс (батыс) - транс. қаз. «күн батуы» («батыс»); оңтүстік - транс. қаз. «оңтүстік» («ол» - оң жақ); soltustik - транс. қаз. «солтүстік» («сол» - сол жағы). Қазақ тілінде кең тараған терминдердің бірі «түс» – «түс» түбірі бар «түстік» – «түскі уақыт» сөзі болса, бұл көзқарасты белгілі түркітанушы А.Н. Кононов [152].

Топонимдердің этимологиялық және субъективті бояуының жиі қолданылатын белгілері «жаман» (қазақ тілінен аударғанда «жаман») және «жақсы» (қазақ тілінен аударғанда «жақсы») сөздері болып табылады. Бұл сөздер оронимдердің, ойконимдердің, гидронимдердің, топонимдердің басқа да таптарының құрамдас бөлігі болып табылады, бірақ көбінесе республиканың өзен-көл атауларында кездеседі, олардың негізгі қасиеттерін сипаттайды. Заманымыздың атақты топонимінің айтуынша, М.К. Семби [153], сол «жаман» және «жақсы» сөздері географиялық элементтердегі, оронимдердегі түбегейлі нүктелерді анықтаудан басқа ештеңе бола алмайды: Қарағанды облысындағы Ұлытау тауларының солтүстік жалғасы болып табылатын Арғаната таулары, Жақсы Арғаната (оңтүстік) және Жаман Арғаната (солтүстік) болып бөлінеді.

Қазақстанның топонимикасы қазақ халқының дәстүрлі рухани мәдениетінде терең тамыры бар көптеген аңыздармен, мифтермен және аңыздармен тығыз байланысты. Ауызша халық шығармашылығының негізгі бөліктерінің бірі эпосымен қатар, олар адам мен табиғат арасындағы қарым-қатынасты қабылдаудың сипаттамалық ерекшеліктерін, әлеуметтік-нормативтік көзқарастарды, этникалық құндылықтар мен эстетикалық талғамдарды айқын және әсем түрде көрсетеді.

Мұндай топонимдердің мысалдары ойконимге (елді мекеннің атауы) және гидронимдерге (су объектілерінің атаулары) арналған аңыздар болуы мүмкін: Жасыбай, немесе, Еміш және басқалар. Мәселен, М. Қашқари жазған бір қызықты аңыз Іле өзенімен байланысты: "бір патша жылдың айларының санына сәйкес жылдар циклін орнатуға шешім қабылдады. Оларды нөмірлеу және жануарлардың аттарымен атау қажет болды. Сондықтан ол "Ұлы Іле өзенінің" жағасына жануарлардың 12 түрін айдауға бұйрық беріп, оларды өзеннен өтуге мәжбүр етті. Бірінші болып өзен немесе тышқан жүзіп өтті, ал жылдар циклінің бірінші нөмірі "тышқан жылы" деп аталды (сижан йили).

Екінші жыл "бұқа жылы" (уд йили) деп аталды. Үшіншісі - "Барс жылы" (Барс йили). Әрі қарай өзен жүзіп өтті: қоян, қолтырауын, жылан, жылқы, қой, маймыл, тауық, ит және шошқа. Сонымен, бір-бірін циклдік түрде алмастыратын атаулар пайда болды және әр атаудың алдында осы өзеннің атауы "Йила" тұр [154].

Қазақстанның топонимикасы туралы айта отырып, біз бірінші кезекте ел азаматтары мен Отанымыздың қонақтары үшін бірдей қызықты өлкетану материалының бірегей көзі туралы айтып отырмыз. Ғылыми талдау үшін қол жетімді топонимдердің жалпы жиынтығы топонимдер сөздігін құру мақсаттарын қою процесінде туындайтын барлық ерекшеліктерді ескере отырып, топонимдерді жүйелеуге мүмкіндік береді.

Қазақстан топонимикасының алуан түрлілігі мен күрделілігі сонша, топонимистер бір емес, бірнеше буыны оған өз еңбектерін арнайды. Қазіргі кезде республика топонимдерін жүйелеумен географтар, тарихшылар, тіл мамандары, туристер, өлкетанушылар, т.б. Мысалы: d.g.s. А.П. Горбунов, ф.ғ.к. PER. Жандосова, ф.ғ.к. И.В. Ерофеева, тарих ғылымдарының докторы М.Б. Тері, d.h.s. Кірпі. Оразбек, тарих ғылымдарының докторы М.Қ. Семби, тарих ғылымдарының докторы Г.С. Сұлтанғалиева, тарих ғылымдарының докторы А.Е. Рогожинский, ғылым докторы Қаймулдинова Қ.Д. олардың еңбектері, сондай-ақ топонимика саласындағы атақты ғалымдардың еңбектері: Е.М. Мурзаева, Е.Қойчубаева, Г.К. Қонқашпаева, С.А. Әбдірахманов Алматы облысының топонимикалық сөздігін жүйелеуге негіз болды. Бұл авторлар республика аумағында пайда болған топонимдердің кең ауқымын қамтиды. Дегенмен, қолданыстағы топонимикалық сөздіктердің барлығы дерлік қатаң географиялық және лексикалық бағытқа ие, дәл осы жағдай біздің зерттеуімізге негіз болды және сәйкесінше «Алматы облысының топонимикалық сөздігі» жасалды. Бұл сөздікте Алматы облысындағы 785 топонимдер, олардың этимологиясы мен семантикасы, тарихи негіздемесі мен географиялық орны, сондай-ақ топонимик ғалымдардың көзқарастары жүйеленген. Топонимикалық білімдерді жүйелеудің үлгісі бола отырып, сөздік туризм саласының мамандарын даярлау жүйесінде, сонымен қатар гидтердің, өлкетанушылар мен туризм нұсқаушыларының практикалық қызметінде өз орнын алады [155].

Сонымен, топонимика-географиялық атаулардың семантикасын, олардың пайда болуын, өзгеруін және қазіргі жағдайын анықтайтын нақты пәндердің бірі. Экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауда Топонимика ғылымының негіздерін қолдану атаулардың шығу тегі мен олардың экскурсиялық кеңістікті ақпараттық толтырудағы рөлін терең түсінуге мүмкіндік береді.

Саяхат топонимикалық ақпаратты ұйымдастырудың мысалы ретінде біз «Есік көліне» экскурсия маршрутын таңдадық. Маршрут туристердің барлық санаттарына арналған. Сыртқы түрі бойынша экскурсия қала сыртында, автобус-жаяу жүргінші. Ұзақтығы – 8 астрономиялық сағат, тур – 3,5 сағат. Маршрут ұзындығы: автобус – 120 км. екі жолмен; 2 км жаяу жүру. екі ұшы. Экскурсия маршруты: Алматы – Панфиловский қожалығы – с. Бәйтерек – Есік – көл. Есік [156]. Топонимикалық анықтама «Алматы» топонимінен

басталатыны сөзсіз. «Алматы» — «алма; көп алма ағаштары өсетін аймақ» («-сіз» постфиксі атаудың көнелігін білдіреді). Бұл атау өте көне, ол әдетте «-сіз» морфемасында аффтың көне нұсқасын тани отырып, «алма ағашы аймағы» ретінде этимологияланады. «-ly» иеліктері. Е.Қойчубаев сәл басқа этимологияны ұсынады: Алматы/Алмату бастапқыда елді мекенге емес, «Алмату» тауы – «алма тауы» (А. Голубев) дегенді білдіреді. «Ту» морфемасын түркі тілінде «тағ – тау, тау, та, тыв, т.б.» дыбыстық безендірілуі барынша өзгеше «тау» сөзінің түрлендірілген түрі деуге болады.

"Гүлдала" топонимі екі сөзден тұрады, "гүл" және "дала", бұл қаздан аударылған. "гүлденген дала" немесе "гүлдерге толы дала" дегенді білдіреді, оны көкнәр гүлдеген кезде көруге болады. 13 және 14 км аралығында-Алатау кентіне оң жақ бұрылыс. "Алатау" топонимін түсіндіру әр түрлі. Әдетте оларды "түрлі-түсті таулар"деп түсіну әдеттегідей. Бірақ Орталық Азияның көптеген жетекші топонимистері "ала" сөзі әртүрлі түркі тілдерінде кездеседі және үлкен немесе жоғары нәрсені білдіреді деп санайды. Географиялық тұрғыдан алғанда, бұл интерпретация өте сенімді естіледі.

Ол кезде халықтың ежелгі дәуірден бастап географиялық карталары болмағанын есте ұстаған жөн, сондықтан тек топонимдер қажетті ақпараттың тасымалдаушысы болды. Жергілікті тұрғындар, ең алдымен, қай таулар биік немесе төмен, өтуге бола ма, жоқ па және т.б. таулардың алуан түрлілігі ежелгі адамдар үшін ерекше маңызды емес. Одан әрі трассада Панфилов ауылы орналасқан.

«Панфилово» - антропотопоним, Иван Васильевич Панфилов (1892 - 1941) - әскери қайраткер, генерал-майор, Кеңес Одағының Батыры (1942, қайтыс болғаннан кейін). Дәл осы жерде, ауылдың сыртында, тауға жақын жерде 1941 жылдың шілдесінде Иван Васильевич дивизиясының әскерге шақырылған жауынгерлері әскери жаттығулар өткізді - олар нысанаға оқ жаудырды, окоптар қазды, оқу гранаталарын лақтырды, ал тамызда дивизия Солтүстікке жіберілді. Батыс майданы, одан кейін қазанда – Мәскеу түбінде К.Рокоссовскийдің 6-армиясына қосылды.

Қарабұлақ — Алматы облысы Талғар ауданындағы ауыл. «Қарабұлақ» топонимі – «жер асты суы, бұлақ» дегенді білдіреді. Көптеген гидронимдердің бұл атауы түрко-монғдардан шыққан. «жер ағыны» («қара» гидронимдердегі «жер, топырақ» мағынасында тұр). Бұл ретте «қарабұлақ» топонимі «қара» – құрғақ жер, «бұлақ» – береке, молшылық, т.б. «бай жер».

Еңбекші — Алматы облысы Талғар ауданындағы ауыл. «Еңбекші» топонимінің Қаз тілінен тікелей аудармасы бар. тіл. «еңбекші» - жұмысшы.

Бәйтерек — Алматы облысы Еңбекшіқазақ ауданындағы ауыл. Бәйтерек ауылдық округінің әкімшілік орталығы. Топонимнің Қаз тілінен тікелей аудармасы бар. тіл. «бәйтерек» - пирамидалық терек (*Populus pyramidales*); алып терек. Сондай-ақ астарлы мағынада «қорғаушы; қолдау».

Ават-Қазақстанның Алматы облысы Еңбекшіқазақ ауданындағы ауыл. Ават ауылдық округінің әкімшілік орталығы және жалғыз елді мекені. "Ават" топонимі парсы сөзінен шыққан "абат" (елді мекен, елді мекен) [156, p.154].

Алматы-Нарынкөл тас жолының 40 шақырымында Есікке бұрылу белгісі. «Ыстық» топонимі қазақ тілінен аударғанда. «есік» - «есік». «Есіктің» тағы бір түсіндірмесі – өзгерістерге ұшыраған көне түрік. «Ыстық шсы» сөзі (қасиетті); анау. – «қасиетті өзен, киелі мекен». Оның алдында 8 км. Жол оңтүстікке, тауға, Үлкен Алматы каналының төсеніші арқылы өтеді. Негізгі жолмен біз қала орталығына жетіп, өзендегі көпірден өтеміз. Есік, бірінші бағдаршамнан оңға бұрыл. Көлге дейін - 14 км төзімді асфальтпен. Посттан өтіп, Іле – Алатау мемлекеттік ұлттық табиғи паркіне барамыз. «Іле – Алатау» топонимін кезінде белгілі ғалым, саяхатшы П.П. Семенов. Бұл күрделі топоним: «іле» - Ғ.Қошқанбаев бұл атау қалмақтардан шыққан деп есептейді. «іле» сөздері (жарқыраған, жарқыраған); «алатау» - түсіндірмесі қарама-қайшы. Оларды «Алаң таулар» деп санау әдетке айналған. Бірақ Орталық Азияның көптеген жетекші топонимистері «ала» сөзі әртүрлі түркі тілдерінде кездеседі және үлкен немесе жоғары мағынаны білдіреді деп есептейді. «Есік шатқалы қарама-қайшылықтарға бай... Мұнда бәрі біртүрлі үйлесім тапқан: сынған бөтелкелер мен таза ауа, сиырлар мен тікұшақ айлағы, сел мен уақыт салдарынан қираған және бетонмен қоршалған үйлер, асфальтталған жолдар және үш метрлік православиелік ағаш крест. Таулардың тік беткейлерін Тянь-Шань шыршасы басып жатыр. Жағаға жақындаған тастар беткейлерді қол жетпейтін етеді [157].

Топоним «*жарсай*» происходит от слова «жар» в тюрк, языках означает «крутой берег, вымоина больших размеров, утес», и «сай» - овраг, балка.

Туристер үшін Алматы-көл бағыты бойынша "туристік – топонимикалық анықтама" жол ақпаратының парағы қалыптастырылды. Есік. 41-суретте ұсынылған, Алматы қ. – оз "маршруттың туристік-топонимикалық паспорты. Есік", тек негізгі топонимдерді ғана емес, сонымен қатар маршрут картасы бар тарихи фотосуреттерді де қамтиды. Мұндай үлестірмелі материал туристер үшін өте қызықты болады және экскурсия туралы жарқын естеліктер қалыптастыра отырып, маршруттың толық бейнесін жасауға мүмкіндік береді. "Алматы облысының туристік-топонимикалық сөздігін" қолдана отырып құрылған маршруттар ізденімпаз туристке көп нәрсені айта алады. Топонимдердің пайда болуы, бұл көптеген ұрпақтардың ерекшеліктерін көрсететін ерекше процесс. Топонимдерді зерттей отырып, турист Қазақстан халқының тарихы, этнографиясы, географиясы, философиясы әлемін ашады. Топонимикалық сөздіктерді құру ел қонақтары мен тұрғындары үшін Қазақстан бойынша маршруттар құруда жол ақпаратының сапасын жақсартуға бағытталған [156, б.155].



**Маршрут №1**  
(г. Алматы – оз. Есик)



«Алматы» означает «яблоне́вый; местность, в которой растет много яблонь» (постфикс «-ты» указывает на древность названия). Название очень древнее, обычно его этимологизируют как «яблоне́вая местность», признавая в морфеме «-ты» древний вариант афф. Обладания «-лы». предлагает несколько иную этимологию: Алматы / Алмату первоначально относилось не к поселению, а к горе «Алмату» - «яблоне́вая гора».

«Гульдала» сложен из двух слов, «гул» и «дала», что в переводе с каз. означает «цветущая степь» или «степь полная цветов», в чем можно убедиться во время цветения маков.

«Алатау» обычно принято осмысливать их как «Пестрые горы». Но многие ведущие топонимисты Центральной Азии считают, что слово «ала» встречается в разных тюркских языках и означает что-то большое или высокое.

«Панфилово» - антропотопоним, Иван Васильевич Панфилов (1892 - 1941) - военный деятель, генерал-майор, Герой Советского Союза (1942, посмертно). Именно здесь, за селом, ближе к горам, в июле 1941 года призывники дивизии Ивана Васильевича проводили военные учения - стреляли по мишеням, рыли окопы, метали тренировочные гранаты.

«Карабулак» - означает «грунтовая вода, родник». Это название многих гидронимов, происходит от тюрко-монг. «грунтовый ручеек» («кара» в гидронимах выступает в значении «грунтовая, почвенная»). В тоже время топоним «карабулак» может употребляется в значении «кара» - суша, «булак» - достаток, изобилие, т.е. «богатая земля».

«Енбекши» имеет прямой перевод с каз. яз. «енбекши» - трудящийся.

«Байтерек» - имеет прямой перевод с каз. яз. «бейтерек» - пирамидальный тополь (*Populus pyramidalis*); тополь-исполин. Также, в переносном значении «защитник; опора».

«Ават» - происходит от персидского слова «абат» (поселение, населенный пункт).

«Есик» - в переводе с каз. «есік» - «дверь». Другая трактовка «есик» это претерпевшее изменения древнетюрк. слово «ыстык шиссы» (священный); т.е. - «священная река, священное место».

«Иле - Алатау» в свое время предложил известный ученый и путешественник П.П. Семенов. Это составной топоним: «иле» - Г. Кошканбаев считает, что название происходит от калмыц. слова «иле» (блестящий, сверкающий); «алатау» - толкование разноречиво. Обычно принято осмысливать их как «Пестрые горы». Но многие ведущие топонимисты Центральной Азии считают, что слово «ала» встречается в разных тюркских языках и означает что-то большое или высокое.

«Жарсай» происходит от слова «жар» в тюрк. языках означает «крутой берег, вымоина больших размеров, утес», и «сай» - овраг.

41 – сурет-Мысал туристік – топонимикалық маршрут паспорты "Алматы қ. - оз. Есік" [157, 6.155]

Осылайша, экскурсиялық қызығушылық объектілерін түгендеу және паспорттау Қазақстан Республикасындағы экскурсиялық қызметті реттеу және стандарттау процесінде қажетті элемент болып табылады, өйткені бұл процесс бүкіл туризм индустриясына сапалы әсер етуге мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта экскурсиялық қызметтерді көрсету процесі, атап айтқанда, экскурсоводтың қалай және қандай ақпарат беретіні мемлекет тарапынан тексерілмейді, бұл жоғарыда айтылғандарға байланысты, диссертациялық

зерттеу авторлары әзірлеген, экскурсиялық объектінің паспортын және экскурсиялық маршруттың топонимикалық паспортын жасау әдістемесі, түсініспеушілікке әкелуі мүмкін және тіпті экскурсанттарда жағымсыз түсінік тудыруы мүмкін. сондай ақ осы әдістемені Алматы қаласы мен Алматы облысының қалалық ортасында сынақтан өткізу, әзірленген әдістемелерді тиімді деп санауға және бүкіл Қазақстан Республикасының туристік қызығушылық объектілерін одан әрі түгендеу үшін ұсынуға мүмкіндік береді.

### **Үшінші бөлім бойынша тұжырым**

Экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы дамуы-бұл Туризм индустриясы контекстінде экскурсияларды ұйымдастыру арқылы мәдени және дәстүрлі құндылықтарды ілгерілетуге ықпал ететін сапалы ақпараттық кеңістікті қалыптастырудан тұратын қоғамды ізгілендіру принциптерін іске асыру процесі.

Экскурсоводтарды дайындау, олардың қызметін аккредиттеу және стандарттау еліміздің ішкі және сыртқы туризміне белсенді әсер ететін жоғары білікті мамандарды даярлауға мүмкіндік береді. "Туризм" ББ шеңберінде "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясын игеру арқылы "экскурсовод - III санат" қосымша біліктілігін алуға мүмкіндік беретін Болашақ экскурсоводтарды оқыту процесіне авторлар әзірлеген тәсіл. Бұл ғылыми-зерттеу жұмысы, оны "Туризм" бағыты бойынша Қазақстан Республикасының қазіргі білім беру жүйесіне енгізудің тиімділігін растауға және экскурсиялық қызмет көрсетуде кәсіби кадрлардың сапасына кепілдік беруге, сондай-ақ оның дамуына ықпал етуге мүмкіндік беретін тәжірибе.

Экскурсиялық қызмет көрсетудің жаңа бағыттарын, нысандары мен әдістерін әзірлеу және жетілдіру экскурсиялық қызметтердің кең спектрін ұсынуға мүмкіндік береді.

Осы тарауда авторлар Алматы қаласының ресми аудиогидін және интерактивті, тақырыптық экскурсиялар-квесттер, QR-кодтарды қолдана отырып экскурсиялар жасау бойынша авторлық әзірлемелерді ұсынды, экскурсиялық қызметтер нарығының ұсыныстарын кеңейтеді, ал экскурсиялық қызығушылық объектілерін паспорттаудың бірегей әдістемелері Алматы қаласында және Алматы облысында көрікті жерлерді түгендеу бойынша эксперименттік-тәжірибелік жұмыс жүргізуге мүмкіндік берді.

## ҚОРЫТЫНДЫ

Қазақстан Республикасы-Тәуелсіздіктің 30 жылында жаңа, жаһандық және өзекті мақсаттар қоятын бәсекеге қабілетті, белсенді және қазіргі заманғы мемлекет қалыптастыруға болатынын дәлелдеген бірегей мемлекет-құбылыс. Мәселен, Елбасы Н. Ә. Назарбаев және республика президенті Қ. Қ. Тоқаев басым бағытты қалыптастырды, одан кейін Қазақстан жақын арада әлемнің 30 озық елінің қатарына кіреді, осы векторға сәйкес, біздің міндетіміз-экономиканың барлық секторларын дамыту, туризмге ерекше рөл беру, өйткені бұл елге жаңа инвестициялар тарту тәсілі ғана емес, сонымен қатар мәдени-тарихи саланы насихаттау жолы Қазақстан Республикасының мұрасы.

Туризм-бұл, ең алдымен, ақпараттық орта халықтың мәдени-тарихи мұрасын зерттеу және түсіндіру нәтижесінде қалыптасатын әсерлер индустриясы, бұл алынған ақпараттың сапасы және Қазақстан аумағына туристерді тарта алатын сапалы туристік-экскурсиялық өнімді дайындауға мүмкіндік береді. Бұл үдерісте басты ұстанымдардың бірі өз елінің елшісі, халық мұрасының трансляторы және "мәдени дипломат" ретінде экскурсоводқа беріледі, оған келетін туристер Қазақстанды қалай "көретініне" толық тәуелді болады.

Осыған байланысты, қазіргі заманғы туризм нарығында экскурсиялық қызмет көрсету басым сала болып табылады, оны дамыту бүкіл индустрияға оң әсер етуге мүмкіндік береді, бұл ретте экскурсиялық істі әлемдік қоғамдастыққа интеграциялау осы диссертациялық қызмет көрсетуге бағытталған экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы нысандары мен әдістерін енгізу құралдары бойынша туристік-экскурсиялық объектілер туралы ақпарат беру мүмкіндігін кеңейтеді зерттеу.

Бүгінгі таңда экскурсия интегралды сипатқа ие, функцияларды жүзеге асырады: таным, білім, тәрбие, даму, бос уақытты ұйымдастыру, анимация және т. б., экскурсиялық қызметтерді ұсыну арқылы, мәні, ерекшеліктері, белгілері, функциялары, жіктелімдері мен әдістері "экскурсиялық қызмет көрсету" нақтыланған терминін қалыптастыруға мүмкіндік берді, оның өзгеруін ретроспективті талдау жүргізу кезінде байқауға болады Қазақстан Республикасындағы экскурсиялық істі дамытудың тарихи желісі. Бұл талдау кеңестік экскурсоводтар мектебінің дәстүрлі тәсілінің және осы саладағы халықаралық тенденциялардың симбиозынан тұратын Ұлттық экскурсиялық қызметтің ерекше ерекшеліктерін анықтауға мүмкіндік берді. Сонымен, зерттеу барысында экскурсоводтың кәсібилігінің негізгі компоненттері, жоғары білікті экскурсоводты дайындаудағы өзіндік іргетас болып табылатын құзыреттер анықталды.

Экскурсоводтың кәсіби қызметінің жіктеу ерекшеліктерін нақты түсіну экскурсиялық істің заманауи инновациялық процестерін, олардың аймақтық және халықаралық ерекшеліктерін зерттеу мәселесіне сапалы көзқарас қалыптастыруға мүмкіндік береді. Экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық нысандары бірінші кезекте туристерге (экскурсанттарға) туристік-экскурсиялық объектілер туралы ақпарат беру әдістерін кеңейтуге,

жаңа технологияларды қолдану және экскурсиялық процеске интерактивті элементтерді енгізу құралдары бойынша бағытталған. Бұл ретте, экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру және ұсыну стандартталған және Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық және заңнамалық құжаттамасына негізделуге тиіс, ал экскурсоводтарды даярлаудың, қайта даярлаудың және олардың біліктілігін арттырудың бірыңғай жүйесін ұйымдастыру, олардың кәсіби қызметінің мониторингі халықаралық туристік нарыққа сапалы экскурсиялық өнімді ұсынуға мүмкіндік береді.

Осы диссертациялық зерттеуде "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясы ретінде "Туризм"ББ шеңберінде Қазақ спорт және туризм академиясының, туризм және сервис кафедрасының білім беру процесіне сәтті сынақтан өткен және енгізілген Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсету мамандарын даярлауға жүйелі Құзыретті-бағдарланған және пәнаралық тәсіл әзірленді. Бұл тәсіл қорытынды аттестаттау сәтті болған жағдайда "Экскурсовод – III санат" қосымша біліктілігін беруге мүмкіндік береді және экскурсоводтарды дайындаудың халықаралық қағидаттарына кеңес береді. Зерттеу барысында автор ЖОО-да тәжірибеге бағытталған оқытудың негізгі кезеңдерін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін инновациялық пәндер әзірледі.

Бүгінгі таңда инновациялар туризмнің ажырамас бөлігі болып табылады, экскурсиялық бизнесте олар цифрландыру, яғни жаңа технологияларды қолдану арқылы да, экскурсиялық процеске әртүрлі дәрежеде енгізілген интерактивті нысандармен де ұсынылған. Сонымен, авторлар халықаралық компаниямен ынтымақтастықтың нәтижесі болған "Алматы қаласының ресми аудиогидінің" мазмұнын әзірлеп, жазып алды IZI.TRAVEL. қала бойынша бұл аудио Нұсқаулық алғаш рет жасалды. Диссертациялық зерттеу барысында QR-код құралдары бойынша экскурсиялық қызметті құру және ұсыну процесі зерделеніп, іске асырылды, осылайша "Алматы дәуірлердің байланысы" экскурсиясы ыңғайлы болу үшін "Алматы спорт"жолсілтемесімен біріктірілген QR-кодқа толыққанды қалыптастырылды. Алғаш рет интерактивті экскурсия-квесттерді құрудың аймақтық, бейімделген әдістемесі әзірленді, ол бойынша қазіргі уақытта 6-дан астам экскурсия-квест маршруттары дайындалып, сынақтан өткізілді.

Диссертациялық зерттеудің маңызды кезеңі Алматы қаласы мен Алматы облысының туристік-экскурсиялық объектілерін ауқымды түгендеу болды, жалпы көлемде 350-ден астам объектілердің паспорттары әзірленді, бұл аттракциондарды паспорттаудың авторлық әдістемесін енгізудің нәтижесі болды. Бұл формат экскурсоводтарға объектілер туралы нақты ақпарат беруге мүмкіндік береді, сонымен бірге оны туристердің жағдайлары мен қажеттіліктеріне байланысты түсіндіреді. Әдістеме интегралды болып табылатындықтан және естелік орындарды, сәулет құрылыстарын, мемориалдық, мәдени және туристік-экскурсиялық қызметтің өзге де объектілерін зерделеудің әртүрлі тәсілдеріне негізделгендіктен, онда бағалаудың халықаралық және өңірлік критерийлері көрсетілген, ТМД елдерінде мұндай, инновациялық тәсіл жаңа болып табылады және алғаш рет

кең көлемде енгізіліп отыр деген қорытынды жасауға болады. экскурсиялық маршруттардың объектілері мен топонимикалық паспорттарын паспорттауды әзірлеудің ұсынылған әдістемелері Қазақстан Республикасының мәдени-тарихи мұрасын танымал етуге ықпал етеді.

Диссертацияның ғылыми-зерттеу қызметі барысында қойылған міндеттер шешіліп, зерттеудің негізгі мақсатына қол жеткізілді, алынған нәтижелер гипотезаны растауға, сондай-ақ келесі тұжырымдарды қалыптастыруға мүмкіндік береді:

- Экскурсиялық қызмет-бұл бірнеше ұқсас анықтамалар арасындағы симбиоздың бір түрі, оның қалыптасуы, қалыптасуы және дамуы ғасырлар бойы педагогика, өлкетану, туризм және қызмет көрсету саласы аясында болды. Осыған байланысты, экскурсоведия дамуының тарихи кезеңдерін де, теориялық және әдіснамалық негіздерді де нақты түсіну бізге "экскурсиялық қызмет көрсету" терминінің қазіргі мағынасын нақтылауға мүмкіндік береді, бұл бүкіл бағыттың мәнін толық көрсетеді.

- Экскурсиялық қызметтің негізгі элементі, сөзсіз, экскурсия болып табылады, ғалымдар оның маңыздылығы мен ерекшелігін бірнеше рет атап өтті. Өзінің дамуы барысында экскурсия формалары өзгерді: "экскурсия практикалық міндеттерді көздейтін серуен ретінде", "экскурсия өлкетану жұмысының әдісі ретінде, ғылыми маңызы бар", "экскурсия тәрбие процесі ретінде, жалпы білім беру және жалпы білім беру мақсаты ретінде", "экскурсия эстетикалық және мәдени дамуға бағытталған мәдени-ағарту қызметінің түрі ретінде", "туризм, қызмет көрсету саласының бөлігі ретінде экскурсия", бұл экскурсия процесінің мақсаттары мен міндеттерін, функциялары мен формаларын өзгертуге әкелді.

- Экскурсиялық процесті ұйымдастырудың жіктеу ерекшеліктерін нақты түсіну экскурсиялық қызмет көрсетудің инновациялық түрлерін құруға Құзыретті тәсілді жасауға мүмкіндік береді. Экскурсиялық қызмет көрсетудің қолда бар, отандық базасын халықаралық жүйеге интеграциялау экскурсоводтарды даярлау, қайта даярлау және олардың біліктілігін арттыру, сондай-ақ олардың кәсіби қызметі үшін бірегей өнімді әзірлеуге мүмкіндік береді.

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

- Бүгінде Қазақстанда экскурсоводтарды дайындау бірнеше жолмен жүзеге асырылады. Қажетті біліктілікті алғаннан кейін экскурсовод кәсіби өсуге ықпал ететін курстардан өтуі керек.

- Жұмыс істеп тұрған экскурсоводтардың жұмыс сапасын мониторингтеу мақсатында Қазақстанда ерікті сипаттағы бірнеше тізілім құрылды. Тиімділікті арттыру үшін мамандықтың беделіне кепілдік бере отырып, оқу, сертификаттау, лицензиялау және экскурсоводтардың қызметіне жүйелі түрде жақындау қажет.

- Халықаралық экскурсиялық кеңістікке интеграциялау, экскурсиялық істің теориялық-әдіснамалық базасына негізделген және экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы талаптары мен ұлттық және халықаралық туристік нарық қағидаттары контекстінде дамитын инновациялық тәсілдерді қалыптастыру.

- Экскурсиялық қызмет көрсетудің қазіргі заманғы дамуы-бұл Туризм индустриясы контекстінде экскурсияларды ұйымдастыру арқылы мәдени және дәстүрлі құндылықтарды ілгерілетуге ықпал ететін сапалы ақпараттық кеңістікті қалыптастырудан тұратын қоғамды ізгілендіру принциптерін іске асыру процесі.

- Экскурсоводтарды дайындау, олардың қызметін аккредиттеу және стандарттау еліміздің ішкі және сыртқы туризміне белсенді әсер ететін жоғары білікті мамандарды даярлауға мүмкіндік береді. "Туризм" ББ шеңберінде "Халықаралық туризм: туризм және бизнес индустриясы" білім беру траекториясын игеру арқылы "экскурсовод - III санат" қосымша біліктілігін алуға мүмкіндік беретін Болашақ экскурсоводтарды оқыту процесіне авторлар әзірлеген тәсіл.

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

Осылайша, бұл диссертациялық жұмыс экскурсиялық қызмет көрсетудің нысандары мен әдістерін жетілдіруге бағытталған және туризм мен қонақжайлылықтың өңірлік ерекшеліктерін де, халықаралық тенденцияларын да ескере отырып, Қазақстан Республикасында экскурсиялық істі одан әрі дамыту жөнінде ұсынымдар қалыптастыруға мүмкіндік береді.

## ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР

Диссертациялық зерттеу нәтижесінде Қазақстан Республикасында экскурсиялық қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған мынадай практикалық ұсынымдар әзірленді:

- Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің Туризм индустриясы комитетіне, өңірлер бойынша туризм басқармаларына экскурсоводтарды даярлау және олардың кәсіби қызметінің сапасын арттыру мақсатында:

1. Халықаралық және өңірлік талаптарға сәйкес экскурсоводтарды даярлауды, қайта даярлауды және олардың біліктілігін арттыруды жүзеге асыруға, сондай-ақ осы процестің кезеңділігін айқындауға мүмкіндік беретін Қазақстан Республикасында экскурсоводтарды даярлаудың бірыңғай стандартын қалыптастыру.

2. Бұрын құрылған стандарттардың ақылға қонымды симбиозы болып табылатын, міндетті емес, ұсынымдық сипаттағы Қазақстанға экскурсиялық қызмет көрсетудің бірыңғай стандартын жасау.

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

4. Қазақстан Республикасы экскурсоводтарының бірыңғай тізілімінің міндетті сипатын белгілеу, өйткені біліктілікті растаудың осындай, біріздендірілген нысаны экскурсоводтардың кәсіби қызметінің кепілі болады.

- *"Туризм" ББ бойынша туризм индустриясы үшін мамандар даярлауды жүзеге асыратын жоғары оқу орындары:*

«Туризм» бағыты бойынша білім беру бағдарламаларын жүйелі, құзыреттілікке бағытталған және пәнаралық көзқарасты ескере отырып қалыптастыру, сондай-ақ халықаралық және өңірлік кәсіптік стандарттарға, жоғары білім беру жүйесіне қойылатын талаптарға және еңбек нарығының сұраныстарына негізделуі мүмкін. студенттерге қосымша біліктілік алу.

5. "Туризм" ББ немесе жекелеген білім беру бағдарламасы шеңберінде ЖОО базасында экскурсоводтарды даярлауды және қайта даярлауды жүзеге асыру, өйткені жаңа кәсіпті игеру практикаға бағдарланған сипаттағы және болашақ мамандарды даярлау сапасына кепілдік беретін пәндерде айқын көрініс табуы тиіс.

- *Туристік нарық субъектілеріне, экскурсоводтарға "Алматы қаласы бойынша ресми аудиогид", экскурсия-квесттер, QR-кодтар және т. б. сияқты Қазақстан Республикасына экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастырудың интерактивті және инновациялық нысандарын кәсіби қызметке енгізу.*

- *Жалпы білім беретін мектептер білім алушыларды Қазақстанның мәдени-тарихи мұрасын танымал етуге жоспарлы түрде тарту мақсатында оқу процесіне экскурсия-квесттердің интерактивті нысандарын енгізісін.*

## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1 Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года №211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) // <https://online.zakon.kz/> (дата обращения: 03.01.2021).

2 Курило Л.В., Смирнова Е.В. Основы экскурсионной деятельности: учебное пособие; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт, 2012. – 208 с.

3 Емельянов Б.В. Экскурсоведение. - М.: Советский спорт, 2007. - 128 с.

4 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Международный опыт в развитии экскурсионного обслуживания Республики Казахстан // ІІ Международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы развития туризма»: мат. – М., 2018. – С.46 – 53.

5 Послание Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана «Третья модернизация Казахстана: глобальная конкурентоспособность». Официальный сайт Президента Республики Казахстан // [https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses\\_of\\_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvary-2017-g](https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nazarbaeva-narodu-kazahstana-31-yanvary-2017-g) (дата обращения: 17.03.2019).

6 Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. Официальный сайт Президента Республики Казахстан // [https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses\\_of\\_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana](https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana) (дата обращения: 18.12.2020).

7 Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019 - 2025 годы: утв.: постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 мая 2019 года, №360. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан // <http://adilet.zan.kz/rus> (дата обращения: 18.12.2020).

8 UNWTO Basic. Documents (Statutes, Rules of Procedures, Agreements) // <https://www.unwto.org/affiliate-member-organization/41989> (дата обращения 03.10.2017 г.)

9 WFTGA Trainer Manual. World Federation of Tourist Guide. - 2008 // <http://associationswww.wftga.org> (дата обращения: 12.11.2017).

10 Лютерович О.Г. Педагогические условия подготовки будущих экскурсоводов: дис. ... канд. пед. наук. - Алматы, 2010 – 131 с.

11 Брель О.А. Развитие региональной многоуровневой системы профессионального туристского образования: дис. ... док. пед. наук. - Кемерово, 2016. - 355 с.

12 Зорин И.В. Теоретические основы формирования содержания профессионального туристского образования: дис. ... док. пед. наук. – М., 2001. - 319 с.

- 13 Арцыбашев Д.В. История туристско-экскурсионной деятельности в России: дис. ... канд. ист. наук. - Курск, 2005 // <https://www.dissercat.com/> (дата обращения: 11.12.2020).
- 14 Доморат С.А. Туристско-экскурсионная деятельность, как фактор устойчивого развития горных и предгорных территорий: автореф. ... канд. экон. наук. - Сочи, 2009 // <http://www.library.omsu.ru/> (дата обращения: 21.01.2019).
- 15 Путрик Ю.С. Территориальные проблемы формирования и развития системы туристско-экскурсионного обслуживания в СССР: дис. ... канд. геогр. наук. - Минск, 1983. - 213 с.
- 16 Башкатова И.В. Планирование туристско-экскурсионной деятельности в СССР: автореф. ... канд. эконом. наук. - М., 1988. - 21 с.
- 17 Чижова С.Е. Управление подготовкой и использованием кадров туристско-экскурсионной отрасли: автореф. ... канд. ист. наук. - М., 1989. - 16 с.
- 18 Рябцев А.А. Туристские услуги как системообразующий фактор развития дестинаций: автореф. ... канд. экон. наук. - Сочи, 2012 // <https://www.dissercat.com/> (дата обращения: 05.11.2017).
- 19 Мороз И.М. Экскурсионно-туристская деятельность на особо охраняемых природных территориях: автореф. ... канд. экон. наук. - Сочи, 2004 // <http://economy-lib.com/> (дата обращения: 18.10.2020).
- 20 Гейнике Н.А. Экскурсионное дело и туризм: энциклопедический словарь русского библиографического института. - М.: Изд.УП, 1932. - 458 с.
- 21 Райков Б.Е. Методика и техника экскурсий. - 4-е изд., пер. и доп. - М.; Л.: Госиздат, 1930. - 116 с.
- 22 Квартальнов В.А., Сенин В.С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания. - М., 1987. - 130 с.
- 23 Кулаев К.В. Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы. - М., 2004. - 95 с.
- 24 Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: ИКЦ «МарТ», 2008. - 272 с.
- 25 Ягофаров Г.Ф. Экскурсоведение. - Алматы, 2003. - 142 с.
- 26 Горбылева З.М., Савина Н.В. Экскурсоведение: Программа курса. - Минск: БГЭУ, 1998. - 24 с.
- 27 Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения. - Минск, 1988. - 160 с.
- 28 Дворниченко В.В. Туристско-экскурсионная работа в СССР: метод рекомендации. ВЦСПС. Центральный совет по тур. и экск. - М.: Турист, 1989. - 82 с.
- 29 Дьякова Р.А. История экскурсионного дела в СССР: учебное пособие. - М.: Турист, 1981. - 72 с.
- 30 Маслюков Т.А. Экскурсоведение. Методика подготовки и проведения экскурсий: учебн. пособие. - Шахты, 2003. - 86 с.
- 31 Половцев В.В. Экскурсии и их методика. Основы общей методики естествознания. - СПб., 1922. - С. 214-233.

- 32 Рафиенко Е.Н. Экскурсионный метод и город: постановка проблемы в 20-е гг. Музейное дело: музей-культура-общество // Сб.науч.трудов. - М., 1992. - Вып. 21. – С.102-109.
- 33 Федина А.И. Экскурсоведение: учебное пособие. – Краснодар: ЮИМ, 2002. – 212 с.
- 34 Герд В.А. Экскурсионное дело. - М.: Госиздат, 1928. – 184 с. // [https://www.directmedia.ru/book\\_143925\\_ekskursionnoe\\_delo/](https://www.directmedia.ru/book_143925_ekskursionnoe_delo/) (дата обращения: 11.03.2018).
- 35 Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2001. – 368 с.
- 36 Логинов Л.М., Рухлов Ю.В. История развития туристско-экскурсионного дела. - М., 1989. - С. 76-78.
- 37 Боч Г.Н., Райков Б.Е., Соколов М.Н., Тумин Г.Г. Образовательные экскурсии, их основные задачи и место в учебном курсе. Школьные экскурсии, и их значение и организация / под. ред. Б.Е. Райкова. - Спб., 1910. – С.1-32.
- 38 Гревс И.М. Природа экскурсионности и главные типы экскурсии в культуру // Экскурсии в культуру: методический сборник. – М., 1925. - С. 32.
- 39 Шарлеман Э. Курсы для подготовки руководителей естественно-исторических экскурсий // Школьные экскурсии и школьные музеи. – 1915. - №4. – С. 1-22.
- 40 Емельянов Б.М. Нормативные и учебно-методические материалы в помощь дир. курсов по переподготовке и подготовке экскурсионных кадров. – М.: Турист, 1988. – 92 с.
- 41 Горбылева З.М., Савина Н.В. Программа: Повышение квалификации специалистов сферы туризма. – Минск: БГЭУ, 1997. – 24 с.
- 42 Лютерович О.Г., Саипов А.А. Профессиональные требования к специалисту экскурсоводу // Материалы научно-практической конференции «Менеджмент транспортно-коммуникационного комплекса: ключевые проблемы и пути их решения». – Алматы: КазАТК, 2008. – С. 239 – 234.
- 43 Гейнике Н.А. Культурно-исторические экскурсии. – М.: Новая Москва, 1923. - 104 с.
- 44 Райков Б.Е. (ред.). Школьные экскурсии, их значение и организация Сборник научно-педагогических статей. – Спб., 1921. - 416 с.
- 45 Емельянов Б.В. Профессиональное мастерство экскурсовода. - М.: ЦРИБ «Турист», 1986. – 87 с.
- 46 Родин А.Ф., Соколовский Ю.Е. Экскурсионная работа по истории: пособие для учителей. - М.: Просвещение, 1974. - 136 с.
- 47 Юхневич М.Ю. Я поведу тебя в музей: учебное пособие по музейной педагогике. - М.: Рос. ин-т культурологии, 2001. - 223 с.
- 48 Савина Н.В. Качество экскурсионного обслуживания // Экономические проблемы управления качеством: докл. Междунар. науч.-практ. конф. – Минск: БГЭУ, 1999. – С. 96-98.

- 49 Курлат Ф.П., Соколовский Ю.Е. Экскурсии по памятникам истории и культуры. Вопросы массовой научно-просветительской работы // Труды НИИ культуры: в 7 т. – М., 1972. – Т. 5. – С. 5-11.
- 50 Александров Ю.Н. Экскурсионная работа в Москве. Вопросы массовой научно-просветительской работы. - М.: Профиздат, 1961. – С. 1-35.
- 51 Анциферов Н.П. О методах и типах историко-культурных экскурсий. – М.: Начатки знаний, 1923. - 39 с.
- 52 Бакушинский А.В. Музейно-эстетические экскурсии. – М.: Госиздат, 1919. – 20 с.
- 53 Зузыкина Н.С. Вопросы экскурсионной работы музеев // Сб. статей. Мин. культуры РСФСР. - М.: Научно-исслед. ин-т., 1965. – 304 с.
- 54 Злацен Н.И., Казарина М.А., Курлат Ф.Л. Вопросы экскурсионной работы. – М.: Профиздат, 1973. – 237 с.
- 55 Цыганенков Г.П. Этимологический словарь русского языка. – Киев, 1970. – 556 с.
- 56 Ушаков Д.Н. Толковый словарь Ушакова. — 1935-1940.
- 57 Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. Р-VM. - О-во любителей рос. словесности, учр. при Импер. Моск. ун-те, 1866. – Ч. 4. – 625 с.
- 58 Большой энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Большая Рос. энцикл.; СПб.: Норинт, 1997; 1999; 2001; 2004. – 1456 с.
- 59 Усачева Н.Н. Экскурсионная деятельность: учебное пособие для студентов вузов. – Бишкек, 2005. – 95 с.
- 60 Курлат Ф.Л., Соколовский Ю.Е. С путеводителем по Москве. - М.: Изд-во Московский рабочий, 1980. - 456 с.
- 61 Емельянов Б.В. В помощь экскурсоводу. – М.: Профиздат, 1981. – 140 с.
- 62 Бакушинский А.В. Исследования и статьи. – М.: Сов. художник, 1981. – 119 с.
- 63 Иванов А.А. Стройный мир логики. – М.: Педагогика, 1988. – С. 4.
- 64 Демидов И.В. Логика: учебное пособие для юридических вузов / под ред. доктора философских наук, проф. Б.И. Каверина. - М.: Юриспруденция, 2000. - 208 с. // <https://www.studentlibrary.ru/ru/doc/-esf2k2z11-tabrel-mode-pgs.html> (дата обращения: 16.01.2020).
- 65 Банин Д.М. и др. (сост.) Туризм и экскурсии. Вокруг Москвы: Экскурсии / под науч. ред. Н.А. Гейнике. - М.: Работник просвещения, 1930. – Вып. 1. - 278 с.
- 66 Волкова Т.А. От модели перевода к стратегии перевода // Российская государственная библиотека // <https://dlib.rsl.ru/01009424413> (дата обращения: 20.12.2020).
- 67 ЭБС "Консультант студента" Студенческая электронная библиотека // <https://www.studentlibrary.ru/doc/html> (дата обращения: 21.09.2020).

68 ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. Постановлением Госстандарта России от 21.06.94, №177.

69 Закон Республики Узбекистан от 20 августа 1999 года, №830-й «О туризме» (в редакции законов республики Узбекистан от 06.04.2006 г., № зру-31 18.04.2018, № зру-476).

70 Закон Кыргызской Республики от 25 марта 1999 года, №34 «О туризме» (В редакции Законов Кыргызской Республики от 21.10.2003 г. №218, 05.12.2013 г. №211, 10.05.2017 №79).

71 Закон Азербайджанской Республики от 4 июня 1999 года, №674-IQ «О туризме».

72 Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие (Серия «Туризм и сервис»). – М.: ИКЦ «МарТ», 2005. – 272 с.

73 Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. и др. Организация туризма: учеб. пособие / под общ. ред. Н.И. Кабушкина и др. - Минск: Новое знание, 2003. - 632 с.

74 Карчевская Е.Н. Экскурсоведение. – Гомель: ГГТУ им. П.О. Сухого, 2014. – 46 с.

75 Закон Республики Беларусь О туризме 326-З от 25.11.1999 г.

76 Лютерович О.Г., Ягофаров Г.Ф. Экскурсионная деятельность в Республике Казахстан. - Алматы: Изд «Service press», 2016.- 301 с.

77 Балюк Н.А. Экскурсоведение. - 2-е изд., перераб. и доп. - Тюмень: Тюменский государственный университет (ТюмГУ), 2018. - 236 с.

78 Ишекова Т.В. Экскурсионное дело: учебное пособие. – Изд-во "Научная книга", 2006. - 40 с.

79 Кусков А.С., Джалодян Ю.А. Основы туризма: учебник. – М.: КНОРУС, 2008. – 400 с.

80 Организация Объединенных наций по вопросам образования, науки и культуры (2005, пересмотрены в 2008). Оперативные руководящие принципы в области всемирного наследия. – Париж: ЮНЕСКО, 2018 // <http://www.unesco.org/> (дата обращения: 15.06.2018).

81 Барр Х. Общие цели Всемирного наследия, ЮНЕСКО и ВФТГА: пособие для гидов. – Вена: ВФТГА, 2011 // <https://whc.unesco.org/ru/list/> (дата обращения: 12.04.2020).

82 Всемирная Федерация Ассоциаций туристических гидов: справочник. Контрольный список профессиональных гидов. – Вена: ВФТГА, 2012 // <https://books.google.kz/> (дата обращения: 04.12.2020).

83 Коменский Я.А. Великая дидактика. - М.: Наркомпрос, 1939. - 318 с.

84 Руссо Жан-Жак. Избранные произведения: в 3 т. - М.: Государственное издательство художественной литературы, 1961. – Т. 1. - 852 с.

85 Дистервег А. Избранные педагогические сочинения. - М.: Учпедгиз, 1956. - 378 с.

86 Ушинский К.Д. Собрание сочинений: в 10 т. - Издательство Академии педагогических наук РСФСР, 1948. – Т. 1. - 738 с.

- 87 Вахромеев С.И. Русский экскурсант / ред. Соколов Н.С., Первухин Н.Г., Критский П.А. – Ярославль, 1915. – Т. 1. - 78 с.
- 88 Крупская Н.К. Педагогические сочинения. Вопросы трудового воспитания и политехнического обучения / под ред. Н.К. Гончарова, И.А. Каирова, Н.А. Константинова. - М.: Издательство Академии педагогических наук, 1959. - Т. 4. - 631 с.
- 89 Лютерович О.Г., Ягофаров Г.Ф. Экскурсионная деятельность: учебное пособие. - Алматы, 2013. – 284 с.
- 90 Ушаков Д.Н. (ред.) Толковый словарь русского языка. С-Ящурный / гл. ред. Б.М. Волин, Д.Н. Ушаков; сост. В.В. Виноградов, Г.О. Винокур, Б.А. Ларин, С.И. Ожегов, Б.В. Томашевский, Д.Н. Ушаков; под ред. Д. Н. Ушакова. - М.: Гос. изд-во иностр. и нац. слов., 1940. – Т. 4. - 1502 с.
- 91 Соколова М.В. История туризма: учеб. пособие. - М.: Мастерство, 2002. - 352 с.
- 92 Артемова Е.Н., Козлова В.А. Основы информационно-экскурсионной деятельности предприятий туризма: учебное пособие. - Орел: Орловский государственный технический университет, 2004. - 117 с.
- 93 Путрик Ю.С. (ред.) История туризма: учебник / коллектив авторов. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 256 с.
- 94 Губаренко А.В., Имангулова Т.В., Абдикарирова М.Н., Макогонов А.Н. Ретроспективный анализ исторической линии развития экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан // Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры». – 2020. - №4(62). – С. 151 -158.
- 95 Губаренко А., Имангулова Т. Теоретические и методологические основы современного экскурсионного обслуживания // Материалы Международной научно-практической конференции «Теория и практика: проблемы и перспективы». - Литва, 2020. – С. 243-250.
- 96 Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. – СПб.: Издательский дом Герда, 2008. – 208 с.
- 97 Емельянов Б.В. Организация курсов по переподготовке и подготовке экскурсоводов (туристско-экскурсионных работников). Все о туризме // [https://tourlib.net/books\\_tourism/ekskurs31.htm](https://tourlib.net/books_tourism/ekskurs31.htm) (дата обращения: 05.03.2019).
- 98 Ильина Т.А. Педагогика. – М.: Просвещение, 1969. – 198 с.
- 99 Кириллов В. И., Старченко А. А. Логика: учеб. для юридических вузов. – М.: Высшая школа, 1987. – С. 131–132.
- 100 Кирсанов Л.В. (сост.) Искусство лектора. Методика лекторского мастерства и ораторского искусства. - М.: Знание, 1973. – Вып.1. - 144 с.
- 101 Емельянов Б.В. Экскурсоведение. - М.: Советский спорт, 2001. - 214 с.
- 102 Квартальнов А.В. Социально-педагогические основы развития спортивно-оздоровительного туризма: дис. ... док. пед. наук: 13.00.01. – М., 2006. – 488 с.
- 103 Чирский Н.А., Хвагина Т.А. Инновации в экскурсионной деятельности. Белорусское общественное объединение экскурсоводов и гидов

переводчиков // <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-ekskursionnoy-deyatelnosti-1> (дата обращения: 11.05.2020).

104 Матюхина Ю.А., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность. – М.: Альфа- М, 2011. - 222 с.

105 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Инновационные направления развития туризма и гостеприимства в современной России. Раздел: Современные стандарты экскурсионного обслуживания / под ред. Дюсенко С.В. - М.: РУСАЙНС, 2019. - С.134-151.

106 Новиков В. С. Инновации в туризме. - М.: Академия, 2007. - 208 с.

107 Официальный сайт компании izi.travel // <https://izi.travel/en/kazakhstan/city-guides-in-almaty> (дата обращения: 19.01.2021).

108 Артёмова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма: учеб.пособие. – Орёл: ОрёлГТУ, 2012. – 104 с.

109 Полухина, А.Н. Развитие управления в сфере туризма и гостеприимства: автореф. ... док. экон. наук. - Нижний Новгород, 2012. – 32 с.

110 Официальный сайт компании «Сити сайситинг» <http://city-sightseeing.ru/> (дата обращения: 11.01.2020).

111 Профессиональные стандарты туристской отрасли Республики Казахстан. - Алматы: S-Принт, 2012. – 232 с.

112 Профессиональный стандарт «Туризм». Приказ Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» №3 от 17 января 2017 года // <https://atameken.kz/uploads/content/files/> (дата обращения: 03.12.2017).

113 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Туристско-краеведческие исследования в формировании профессиональных компетенций экскурсовода. – Украина: Международная научная и практическая конференция, 2018. - С. 235-242.

114 Профессиональный стандарт: «Предоставление экскурсионных услуг» Приложение №36 к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» №262 от 26.12.2019 г. // Официальный сайт НПП «Атамекен» // <https://atameken.kz/> (дата обращения: 11.03.2020).

115 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Особенности внедрения профессиональных стандартов в систему подготовки специалистов экскурсионного обслуживания // V Междунар. науч.-практ. конф. «Теоретические и прикладные направления развития туризма и рекреации в районах Украины». - Киев, 2019 – С. 273-279.

116 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Организация курсов повышения квалификации гидов-экскурсоводов, как фактор развития экскурсионного обслуживания Республики Казахстан // I Международная научно-практическая конференция: Цифровые технологии: наука, образование, инновации: мат. – М., 2018. – С. 254-260.

117 Официальный сайт WFTGA (Всемирной федерации ассоциаций туристских гидов // <http://www.wftga.org/> (дата обращения: 17.11.2017).

118 Официальный сайт учебного центра JUMAGES. – Praha: Vinohrady, 2018 // <http://jumages.com/contacts/> (дата обращения: 03.12.2018).

119 Официальный сайт Казахстанской туристской ассоциации // [http://kaztour-association.com/kta\\_mnenie\\_luterovich.htm](http://kaztour-association.com/kta_mnenie_luterovich.htm) (дата обращения: 20.11.2020).

120 Официальный сайт Комитета индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан // <https://www.gov.kz/memleket/entities/tourism> (дата обращения: 04.01.2021).

121 Официальный сайт столичной ассоциации туризма. – Нур-Султан, 2021 // <http://astana-tourism.kz/> (дата обращения: 20.01.2021).

122 Губаренко А.В. Анализ современной системы подготовки экскурсоводов в Республике Казахстан // Международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы развития туризма»: мат. - М., 2019. – С. 556-561.

123 Кадырбекова Д.С., Омаров К.М. Подготовка специалистов по туризму в вузах республики Казахстан. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования. "Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)" // Конференция: Актуальные проблемы развития туризма. – М., 2019. – С. 590-595.

124 Гаранин М.А. Оценка кадрового потенциала образовательных программ // Лидерство и менеджмент. – Первое экономическое издательство, 2019. - №3 // <https://1economic.ru/lib/40955> (дата обращения: 06.01.2021).

125 Абдикаримова М.Н., Губаренко А.В., Макогонов А.Н., Имангулова Т.В., Лютерович О.Г. Системный подход в разработке образовательных траекторий по подготовки специалистов индустрии туризма для экскурсионного обслуживания // Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры». – 2020. - №4 (62). – С. 32-40.

126 Юньев И.С. Беседы о краеведении. – М.: Знание, 1966. - 160 с.

127 Губаренко А.В. Роль краеведческой подготовки в современном экскурсионном обслуживании // География в школах и вузах Казахстана. – Алматы, 2017. - №6. - С. 61-62.

128 Имангулова Т.В., Губаренко А.В., Омарова Н.А., Кадырбекова Д.С. Алматы обласының туристік топонимдерінің сөздігі: электр оқу құралы. Свидетельство о внесении сведений в гос.реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом РК №2717 от 23 августа 2018.

129 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Tourist – toponymic dictionary of Almaty region: Электронное учебное пособие. Свидетельство о внесении сведений в гос.реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом РК № 11534 от 5 августа 2020 года.

130 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Основы туристско-краеведческой работы: учебное пособие. – Алматы: КазАСТ, 2018. – 132 с.

131 Шляхтина Л.М. Основы музейного дела: теория и практика: учебное пособие. – 4-е изд., стер. – СПб.: Издательство «Лань», 2017. – 248 с.

132 Официальный сайт «Center Smart Tourism»// [https://centersmarttourism.kz/about\\_us](https://centersmarttourism.kz/about_us) (дата использования: 06.10.2019).

133 Свод памятников истории и культуры города Алматы / гл. ред. Б.Г. Аяган. – Алматы: ТОО «Казахская энциклопедия», 2006. – 360 с.

134 Памятники истории и культуры Алматы. Каталог документов Управление архивами и документацией, и ЦГА г.Алматы. – Алматы: Изд-во «Онер», 2003. - 118 с.

135 Энциклопедия / под ред. М.К. Козыбаева. – Алма-Ата: Казахская советская энциклопедия, 1981. - 704 с.

136 Мемориальная летопись / под ред. К.А. Жамханова; сост. Л.А. Матеева). – Алматы, 2002.

137 Закирьянов Б.К., Лютерович О.Г., Оразымбетова Б.К., Арстанов Б.А., Губаренко А.В., Семибратова П.А. 200 Экскурсионных объектов г. Алматы: учебное пособие. - Алматы: Изд «Service press», 2018. - 507 с.

138 Губаренко А.В., Имангулова Т.В., Лютерович О.Г. Разработка официального аудиогuida города Алматы, как инновационная форма экскурсионного обслуживания // Вопросы географии и геоэкологии. - 2019. - №4. - С. 19-23.

139 QR Code Essentials (англ.). Denso ADC (2011) // «Материал из Википедии — свободной энциклопедии» // <https://ru.wikipedia.org/wiki> (дата обращения: 28.11.2017).

140 Zakiryanov B.K., Lyuterovich O.G., Orazymbetova B.K., Gubarenko A.V. Almaty sports Guide. – St.Petb.: Publisher «Mamatov», 2017. - 60 p.

141 Закирьянов Б.К., Лютерович О.Г., Оразымбетова Б.К., Губаренко А.В. Алматы: Путеводитель; Спб.: Изд-во «Маматов», 2017. – 64 с.

142 Словарь дефиниций английского языка // Cambridge dictionary. - 2019 // <https://dictionary.cambridge.org/ru> (дата обращения: 11.09.2019).

143 Gubarenko A., Kadyrbekova D., Imangulova T., Luterovich O., Yespenbetov N. Quest excursion, as interactive form of providing excursion services in Kazakhstan // GeoJournal of Tourism and Geosites, - 2020. – Vol. 33, №5. – P. 1300–1310 // <https://doi.org/10.30892/gtg.33505-5xx> (20.12.2020).

144 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Инвентаризация объектов туристско-краеведческого интереса города Алматы, в целях повышения качества экскурсионного обслуживания Республики Казахстан. Актуальные проблемы развития туризма. – М., 2018. – С. 39-46.

145 Закирьянов Б.К., Лютерович О.Г., Рогожинский А.Е., Арстанов Б.А., Губаренко А.В. Ивлева Н.В. 150 экскурсионных объектов Алматинской области: учебное пособие. – Алматы: Service Press, 2020. – 376 с.

146 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Методика создания паспортов объектов туристского интереса в работе экскурсовода // Вопросы географии и геоэкологии. – 2019. – №1. – С. 19-24.

147 Лютерович О.Г., Оразымбетова Б.К. Технологические карты экскурсий по Алматинскому туристскому региону. – Алматы, 2016. – 90 с.

148 Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности: учеб. для лицеев, колледжей и сред. спец. учеб. заведений

турист. Профиля / редкол. В.А. Квартальнов и др. – М.: Рос. междунар. акад. туризма; Совет. спорт, 2004. - 199 с.

149 Сарайкина Л.В., Сотова Л.В. Использование топонимики в формировании туристского образа регионов финно-угорского пространства России // Журнал: Финно-Угорский Мир. - 2014. - №2(19). – С. 117-121.

150 Имангулова Т., Губаренко А. Изучение топонимии в туристских дисциплинах // III Международная научно-практическая конференция «Модернизация образовательного среды: проблемы и перспективы»: мат. – Умань, 2018. - С. 119-122.

151 Вамбери А. Путешествие по Средней Азии (пер. З.Д. Голубевой). - М.: Восточная литература, 2003. - 175 с.

152 Кононов А.Н. Тюркологические этюды // Сборник статей к семидесятипятилетию академика Н.И. Конрада. - М.: Наука; ГРВЛ, 1967. – С. 34-36.

153 Семби М.К. Память земли тюрко-монгольской: истоки и символика топонимов. - Алматы: КазНИИК, 2013. - 296 с.

154 Кашгари М. Диван Лугат ат-Турк / пер. с арабс. и коммент. З.А. Ауэзовой. - Алматы: Изд. Дайк-Пресс, 2015. - 1288 с.

155 Имангулова Т.В., Губаренко А.В. Туристско-топонимический словарь Алматинской области. – Алматы, 2016. – 126 с.

156 Gubarenko A., Imangulova T., Zakiryanov B., Luterovich O., Ganitaev M. Method of establishing toponymic passport for excursion route around the Almaty region, Republic of Kazakhstan // Научно-теоретический журнал «Теория и методика физической культуры». - 2019. - №4(58). – Р. 149-156.

157 Горбунов А.П. Топонимия Казахстана: проблемы и суждения. – Алматы: Изд. Мысль, 2012. – 141 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Анализ предложения системы «hop-on - hop-off» в г. Москва фирмой ООО "Сити Сайтсинг Москоу"

|                                                                                    |                                                                                                                                 |                                                                                                                                  |                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                 |                                                                                                                                  |                                                                                        |
|                                                                                    | <b>№1</b><br><b>СЕРДЦЕ МОСКВЫ</b>                                                                                               | <b>№2</b><br><b>ДУША МОСКВЫ</b>                                                                                                  | <b>№3</b><br><b>МОСКВА ВРЕМЕН СССР</b>                                                 |
| Цвет на карте                                                                      | красный                                                                                                                         | зеленый                                                                                                                          | оранжевый                                                                              |
| Начало маршрута                                                                    | 1. Болотная площадь у памятника Илье Репину (метро Третьяковская)<br><br>2. Напротив Большого театра (у памятника Карлу Марксу) | 1. Болотная площадь у памятника Илье Репину (метро Третьяковская)<br><br>2. Начало ул. Арбат (у ресторана "Прага", м. Арбатская) | 1. Главный вход музея Космонавтики на ВДНХ<br>2. ул. Тверская дом 4 (у магазина BOSCO) |
| Старт каждый день                                                                  | будни в 11.00<br>выходные в 10.00                                                                                               | Болотная пл. в 11.00<br>Арбат в 11.30                                                                                            | в 10.30                                                                                |
| Интервал движения                                                                  | 15-20 минут                                                                                                                     | 45-50 минут                                                                                                                      | 1 час 10 минут                                                                         |
| Продолжительность                                                                  | 1 час                                                                                                                           | 2 часа                                                                                                                           | 2 часа                                                                                 |
| Отправление последнего автобуса                                                    | будни в 18.00<br>выходные в 19.00                                                                                               | в 18.00                                                                                                                          | будни в 15.00<br>выходные в 15.00                                                      |
| Доступные языки                                                                    | русский, английский, немецкий, испанский, итальянский, французский, китайский, арабский, португальский, фарси                   | русский, английский, немецкий, испанский, итальянский, французский, китайский, арабский                                          | русский, английский, немецкий, испанский, итальянский, французский                     |

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Нормативно-правовая и законодательная база туристско-экскурсионного обслуживания Республики Казахстан

| №                                                                 | Наименование документа                                                                                                                                                                                                         | Дата принятия |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1                                                                 | ЗРК «О туристской деятельности в РК»                                                                                                                                                                                           | 13.06.2001    |
| 2                                                                 | ЗРК «О частном предпринимательстве»                                                                                                                                                                                            | 31.01.2006    |
| 3                                                                 | ЗРК «О защите прав потребителей»                                                                                                                                                                                               | 04.05.2010    |
| 4                                                                 | ППРК №192 «Об утверждении стандартов государственных услуг в сфере туризма»:                                                                                                                                                   | 05.03.2014    |
| 5                                                                 | Приказ №01-08/180 и.о. Министра туризма и спорта РК «Об утверждении правил формирования и ведения государственного реестра лиц, осуществляющих туристскую деятельность и государственного реестра туристских маршрутов и троп» | 23.10.2008    |
| 6                                                                 | ППРК №957 «Об утверждении типового договора на туристское обслуживание»                                                                                                                                                        | 16.10.2008    |
| 7                                                                 | ППРК №958 «Об утверждении Правил предоставления туристских услуг»                                                                                                                                                              | 16.10.2008    |
| 8                                                                 | ППРК №1670 «О некоторых вопросах лицензирования туроператорской деятельности»                                                                                                                                                  | 25.12.2012    |
| 9                                                                 | ГОСТ РК «О порядке сертификации туристско-экскурсионных услуг и услуг по предоставлению мест размещения туристов», утвержденный приказом №3.7-2002 Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации МИНТ РК               | 25.12.2002    |
| 10                                                                | ППРК №878 «Об утверждении общих требований, предъявляемых к профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации специалистов в области туризма»                                                               | 23.09.2008    |
| 11                                                                | Приказ №01-08/181 и.о. Министра туризма и спорта РК «Об утверждении Правил переподготовки и повышения квалификации специалистов в области туристской деятельности»                                                             | 23.10.2008    |
| 12                                                                | Приказ №02-02-18/261 Министра туризма и спорта РК «Об утверждении методического пособия «Профессиональный стандарт в сфере туризма»                                                                                            | 30.12.2011    |
| 13                                                                | ППРК №508 «Об утверждении Концепции развития туристской отрасли РК до 2020 года»                                                                                                                                               | 19.05.2014    |
| <b>Межгосударственные, международные и национальные стандарты</b> |                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 1                                                                 | СТ РК ГОСТ Р 50690-2010 Туристические услуги. Общие требования                                                                                                                                                                 | 2010 г.       |
| 2                                                                 | СТ РК EN 15565-2011 Услуги туристские. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программ повышения квалификации                                                                                 | 2011 г.       |
| 3                                                                 | СТ РК БС ЕН 13809-2010 Туристское обслуживание. Туристские агентства и туристские операторы. Терминология                                                                                                                      | 2010 г.       |
| 4                                                                 | СТ РК 1632-2007 Туристско-экскурсионное оборудование. Гостиницы «ХАЛАЛ». Классификация                                                                                                                                         | 2007 г.       |
| 5                                                                 | СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения.                                                                                                                                                                     | 2008 г.       |
| 6                                                                 | СТ РК 1195-2004 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»                                                                                                         | 2004 г.       |
| 7                                                                 | Профессиональные стандарты туристской отрасли Республики                                                                                                                                                                       | 2012 г.       |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                        |                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                      | Казахстан                                                                                                                                                                                                              |                |
| ГОСТы                                |                                                                                                                                                                                                                        |                |
| 1                                    | ГОСТ 28681.1-95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»                                                                                                                             | 2004 г         |
| 2                                    | ГОСТ 28681.2- 95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги»                                                                                                                                          | 2004 г         |
| 3                                    | ГОСТ 28681.3- 95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»                                                                                             | 2004 г         |
| 4                                    | ГОСТ 28681.4- 95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»                                                                                                                                     | 2004 г         |
| Профессиональный стандарт «Атамекен» |                                                                                                                                                                                                                        |                |
| 1                                    | «Профессиональный стандарт «Туризм», утверждённый Приказом Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» №3 от 17 января 2017 года.                                      | 17.01.2017 г.. |
| 2                                    | Профессиональный стандарт: «Предоставление экскурсионных услуг» Приложение № 36 к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» №262 от 26.12.2019г. | 26.12.2019г.   |

## ПРИЛОЖЕНИЕ В



## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |
| <b>Certificate of Pass</b><br><b>Train the Trainer Course</b><br>conferred by the World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA)<br><br>Enhancing Silk Road Interpretation and Quality Guides Training<br>Almaty, Kazakhstan<br>5 October – 10 October 2016<br><br>This is to certify that<br><br><b>ANASTASSIYA GUBARENKO</b><br><br>successfully completed the <i>Enhancing Silk Road Interpretation and Quality Guides Training</i> , a specialized Silk Road training course<br><br>Herewith the bearer is accredited as a WFTGA "Silk Road Heritage Guide Trainer" |                                                                                                                                                                        |
| <br>Felicitas Wressnig<br>President<br><br>World Federation of Tourist<br>Guide Associations<br>(WFTGA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <br>Shanzhong Zhu<br>Executive Director<br><br>World Tourism Organization<br>(UNWTO) |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                      |
| <b>Certificate of Pass</b><br><b>Hands on Tourist Guiding Course</b><br>conferred by the World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA)<br><br>Enhancing Silk Road Interpretation and Quality Guides Training<br>Almaty, Kazakhstan<br>27 September – 3 October 2016<br><br>This is to certify that<br><br><b>ANASTASSIYA GUBARENKO</b><br><br>successfully completed the <i>Enhancing Silk Road Interpretation and Quality Guides Training</i> , a specialized Silk Road training course<br><br>Herewith the bearer is accredited as a WFTGA "Silk Road Heritage Guide" |                                                                                                                                                                          |
| <br>Felicitas Wressnig<br>President<br><br>World Federation of Tourist<br>Guide Associations<br>(WFTGA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <br>Shanzhong Zhu<br>Executive Director<br><br>World Tourism Organization<br>(UNWTO) |

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Междисциплинарная сущность экскурсионного обслуживания



## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Системность и компетентно-ориентированность в разработке дисциплин ОП  
«Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса» на 2017 – 2020 годы

| Наименование дисциплины               | Краткое содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Анимация в туризме                    | Дисциплина направлена на формирования практических навыков в области организации анимационных услуг в условиях материально-технической базы предприятий сферы туризма. Курс раскрывает основные термины и дефиниции, исторические этапы развития, принципы разработки, внедрения и продвижения инновационных анимационных программ с учетом индивидуальных особенностей туристов различных категорий и видов туризма.                                                                   |
| Основы туристско-краеведческой работы | Дисциплина раскрывает особенности организации туристско-краеведческой деятельности и основ экскурсионного дела, а также содержит основные этапы исторического развития краеведческой науки в мире и на территории Казахстана, а также региональное краеведение. Особое внимание уделяется вопросам изучения краеведческого материала и его интерпретаций в рамках научной и профессиональной деятельности, в том числе и в разработке новых туристских и экскурсионных маршрутов.       |
| Краеведение Жетысу                    | Дисциплина направлена на изучение туристско-рекреационных (природных и историко-культурных) ресурсов Жетысу с целью развития внутреннего и международного туризма. Курс формирует знания в области краеведения родного края в целях успешного их применения в профессиональной деятельности, а также направлен на изучение истории, этнографии, культуры, археологии, природы, населения и хозяйства Казахстана (Жетысуского края).                                                     |
| Экскурсоведение                       | Дисциплина направлена на изучение основ экскурсионного обслуживания туристов и местного населения, составление экскурсионного маршрута, технологическая карта экскурсии как педагогического познавательно-воспитательного процесса. Курс раскрывает исторические этапы возникновения и развития экскурсионного дела в Казахстане, функции и принципы экскурсии, методические приемы рассказа и показа, приводится классификация экскурсий и подробно анализируется их широкая тематика. |
| Музееведение                          | Дисциплина раскрывает особенности организации музейной деятельности, историю развития музейного дела страны, теоретические и методологические основы, формы и методы работы в музейном пространстве. Курс обучает целостной системе методологических, теоретических и исторических знаний в области музейного дела. В ходе изучения дисциплины формируется практические навыки работы музейном пространстве в качестве экскурсовода, музейного специалиста и др.                        |
| Экскурсионный менеджмент              | Дисциплина направлена на изучение содержания и организации экскурсионного обслуживания туристов и населения, умение составлять программы экскурсионного обслуживания; подбирать и использовать методическую, краеведческую, историческую и др. литературу для подготовки обзорных и тематических экскурсий;                                                                                                                                                                             |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <p>работать с технологическими документами, регламентирующими организацию экскурсионного обслуживания и менеджмента. Курс раскрывает основные понятия в области управления всеми взаимодействующими субъектами экскурсионного обслуживания.</p>                                                                                                                                                                              |
| <p>Особенности проведения экскурсий по различным темам</p> | <p>Дисциплина направлена на изучение методики проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные, природоведческие, этнографические, исторические темы, организации работы в методических секциях экскурсоводов и гидов, для организации различных экскурсии, составление индивидуальных текстов, изучение и выбор экскурсионных объектов, а также формирования практических навыков в области проведения экскурсий.</p> |

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж



## ПРИЛОЖЕНИЕ И

### Основные этапы практико-ориентированного обучения



## ПРИЛОЖЕНИЕ К



## ПРИЛОЖЕНИЕ Л



## ПРИЛОЖЕНИЕ М





## ПРИЛОЖЕНИЕ Н

|                                                                                   |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА                        |
|                                                                                   | АКТ<br>внедрения учебных пособий в образовательный процесс |

«СОГЛАСОВАНО»

Проректор по учебно-методической работе,  
к.п.н., доцент  
*Д.К. Нурмуханбетова*  
« 1 » 09 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор КазАСТ, Ph.D доктор  
*Закирьянов В.К.*  
« 1 » 09 2018 г.

### АКТ

Внедрения учебного пособия, рекомендованных РУМС МОН РК по специальности «Туризм» в образовательный процесс факультета туризма Казахской академии спорта и туризма на 2017-2018 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по всем уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» электронное учебное пособие: «Алматы облысының туристік-топонимдерінің сөздігі».

Авторы: *Имангулова Т.В.*, к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса, *Омарова Н.А.*, магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса, *Губаренко А.В.*, магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, *Кадырбекова Д.С.*, магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса.

| № | Предложения, внедрения и характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | формы краткая | Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Эффект внедрения                                                                                                                                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Внедрить в учебный процесс факультета «Туризм» с 2018 года электронное учебное пособие «Алматы облысының туристік-топонимдерінің сөздігі».<br>Авторы: <i>Имангулова Т.В.</i> , к.п.н., доцент кафедры туризма и сервиса, <i>Омарова Н.А.</i> , магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса, <i>Губаренко А.В.</i> , магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, <i>Кадырбекова Д.С.</i> , магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса. |               | В данном учебном пособии содержатся 785 топонима, представлена их этимология, смысловое значение и примеры использования, необходимые в организации, продвижении и реализации туристской, экскурсионной и краеведческой деятельности.<br>Предлагаемое пособие предназначено для студентов, магистрантов, докторантов и преподавателей системы профессионального туристского образования, работников туристских фирм, экскурсоводов, краеведов, специалистов смежных с индустрией туризма дисциплин, а также для всех, интересующихся туризмом людей. | При использовании учебного пособия «Алматы облысының туристік-топонимдерінің сөздігі» студенты, магистранты и докторанты совершенствуют знания и приобретают практические умения для будущей профессиональной деятельности. |

Авторы:



кандидат педагогических наук, доцент  
*Т.В. Имангулова*  
магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса  
*Омарова Н.А.*  
магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса  
*Губаренко А.В.*  
магистр, ст. преподаватель кафедры туризма и сервиса,  
*Кадырбекова Д.С.*

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

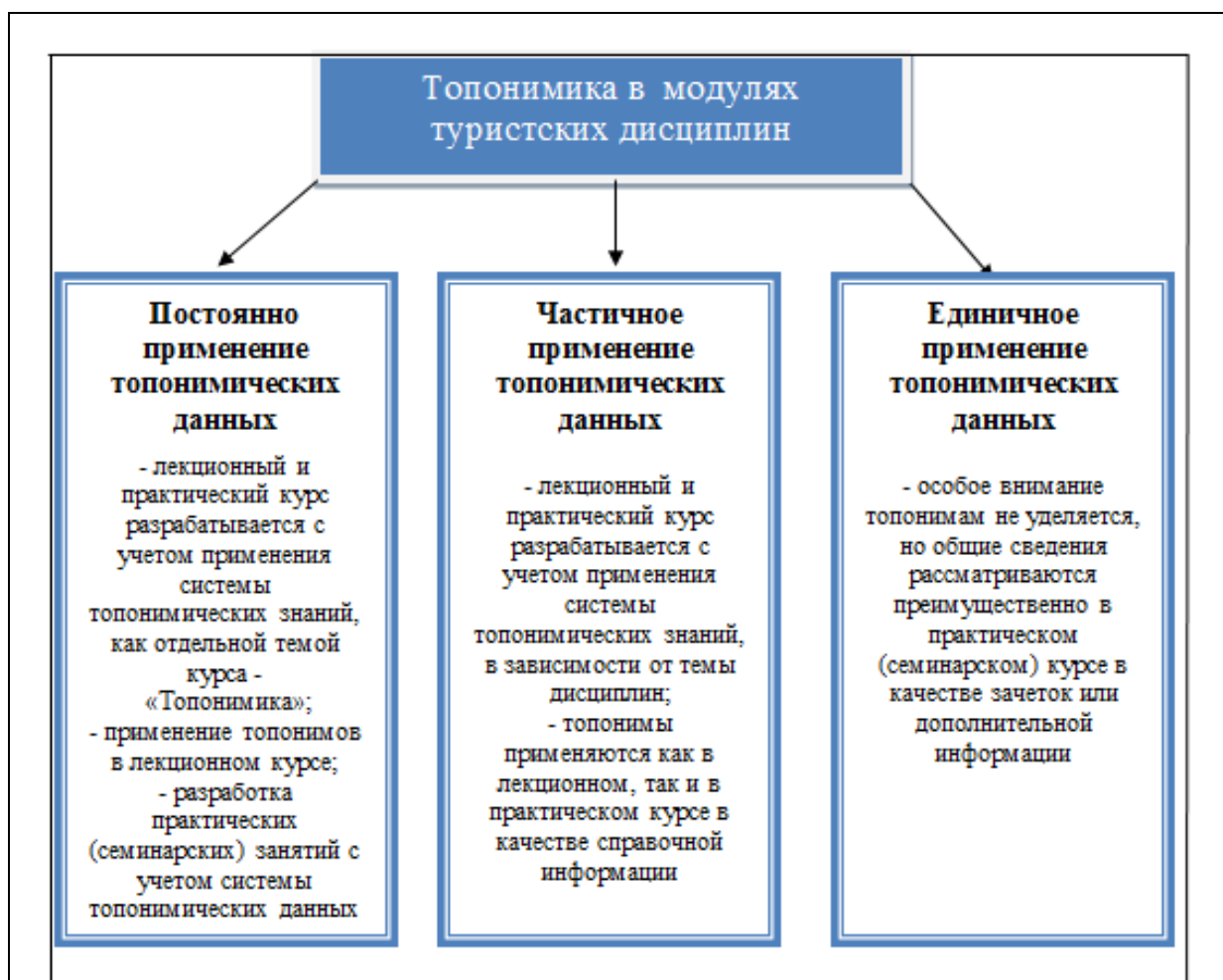
И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса

*Абдикаримова М.Н.*

Абдикаримова М.Н.

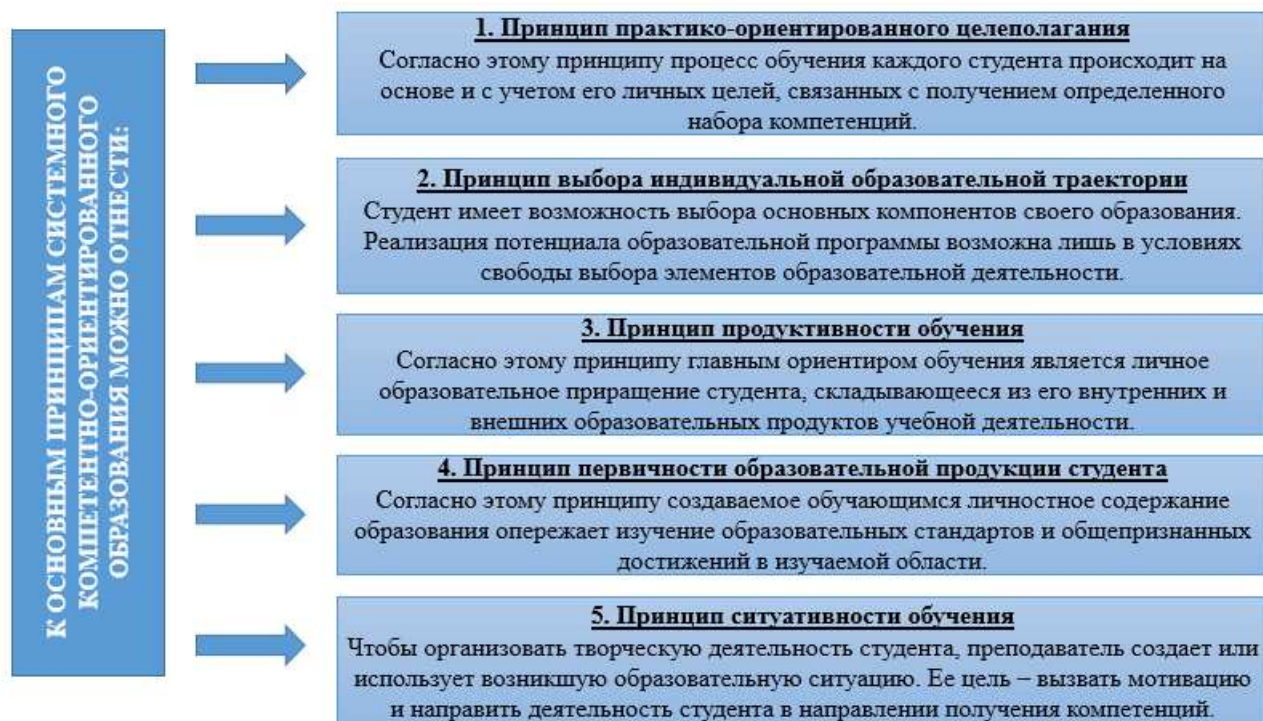
## ПРИЛОЖЕНИЕ П

### Топонимика в модулях туристских дисциплин



## ПРИЛОЖЕНИЕ Р

### Принципы системного, компетентно-ориентированного и междисциплинарного подхода к подготовке туристских кадров (экскурсоводов)



## ПРИЛОЖЕНИЕ С

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Коммерциялық емес акционерлік қоғамы

**ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ  
ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ**

050022, Алматы қ-сы, Абай д-лы, 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz078560000000011507 АҚФ АҚ  
"ЦентрКредит" Банкі, БИК КСЖВКЗКХ  
БИН 010840001890, РНН 600700016358  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Некоммерческое акционерное общество

**КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ  
СПОРТА И ТуРИЗМА**

050022, г. Алматы, пр. Абая 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz078560000000011507 в банке АГФ АО  
"ЦентрКредит", БИК КСЖВКЗКХ  
РНН 600700016358, БИН 010840001890  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCES OF RK

**THE KAZAKH ACADEMY OF SPORT AND TOURISM**

050022, Republic of Kazakhstan  
Almaty, Abay ave., 85

№ 09-01-08-490 от 03.09.2020 г.

### Акт

внедрения результатов научных исследований в практику  
учебного процесса Казахской академии спорта и туризма

Мы, ниже подписавшиеся, проректор по учебно-методической работе, кандидат педагогических наук, доцент Нурмуханбетова Д.К., декан факультета туризма, профессор КазАСТ Имангулова Т.В., исполнитель научно-исследовательской работы, старший преподаватель кафедры туризма и сервиса Губаренко А.В., составили настоящий акт о внедрении в образовательный процесс Казахской академии спорта и туризма дисциплины «Анимация в туризме» в рамках траектории обучения «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса».

Структура дисциплины «Анимация в туризме» разработана автором на основе принципа непрерывного учебного процесса, требований дидактики и логики изучаемого материала. Дисциплина направлена на формирование практических навыков в области организации анимационных услуг в условиях материально-технической базы предприятий сферы туризма. Курс раскрывает основные термины и дефиниции, исторические этапы развития, принципы разработки, внедрения и продвижения инновационных анимационных программ с учетом индивидуальных особенностей туристов различных категорий и видов туризма.

Получение результатов освоения дисциплины осуществляется путём рационального сочетания различных форм учебной деятельности: лекционных и практических занятий, самостоятельной работой, с использованием различных информационных технологий. Дисциплина носит мультидисциплинарный характер, так как результаты освоения курса позволяют более эффективно осваивать последующие курсы, такие как «Основы туристско-краеведческой работы», «Музееведение», «Экскурсоведение» и др. что позволяет получить дополнительную квалификацию – «Экскурсовод – III категории» и работать в сфере экскурсионного обслуживания.

Проректор по учебно-  
методической работе  
к.п.н., доцент



Д.К. Нурмуханбетова

03198

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Коммерциялық емес акционерлік қоғамы  
**ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ  
ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ**

050022, Алматы қ-сы, Абай д-пы, 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz07856000000011507 АҚФ АҚ  
"ЦентрКредит" Банкі, БИК КСЖВКЗКХ  
БИН 010840001890, РНН 600700016358  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Некоммерческое акционерное общество  
**КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ  
СПОРТА И ТУРИЗМА**

050022, г. Алматы, пр. Абая 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz07856000000011507 в банке АГФ АО  
"ЦентрКредит", БИК КСЖВКЗКХ  
РНН 600700016358, БИН 010840001890  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCES OF RK

**THE KAZAKH ACADEMY OF SPORT AND TOURISM**

050022, Republic of Kazakhstan  
Almaty, Abay ave., 85

№ 09-01-08-790 от 03.09.2012

### Акт

#### внедрения результатов научных исследований в практику учебного процесса Казахской академии спорта и туризма

Мы, ниже подписавшиеся, проректор по учебно-методической работе, кандидат педагогических наук, доцент Нурмуханбетова Д.К., декан факультета туризма, профессор КазАСТ Имангулова Т.В., исполнитель научно-исследовательской работы, старший преподаватель кафедры туризма и сервиса Губаренко А.В., составили настоящий акт о внедрении в образовательный процесс Казахской академии спорта и туризма дисциплины «Основы туристско-краеведческой работы».

Структура дисциплины «Основы туристско-краеведческой работы» разработана автором на основе принципа непрерывного учебного процесса, требований дидактики и логики изучаемого материала.

Освоение студентами дисциплины осуществляется путём рационального сочетания различных форм учебной деятельности: лекционных и практических занятий, самостоятельной работой, с использованием различных информационных технологий, а также путем введения активных форм познания в условиях практико-ориентированных внеаудиторных занятий. В процессе обучения студенты исследуют краеведческий материал, интерпретируют его и подготавливают экскурсии туристско-краеведческой направленности.

Дисциплина раскрывает особенности организации туристско-краеведческой деятельности и экскурсионного дела, а также содержит основные этапы исторического развития краеведческой науки на территории Казахстана и региональное краеведение. Особое внимание уделяется вопросам изучения краеведческого материала и его интерпретаций в рамках научной и профессиональной деятельности, в том числе и в разработке новых туристских маршрутов по регионам Республики Казахстан. Дисциплина носит мультидисциплинарный характер, так как результаты освоения курса позволяют более эффективно осваивать последующие курсы, такие как «Музееведение», «Экскурсоведение» и др. что позволяет им получить дополнительную квалификацию – «Экскурсовод – III категории» и работать в сфере экскурсионного обслуживания.

Проректор по учебно-  
методической работе  
к.п.н., доцент



Д.К. Нурмуханбетова

03199

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Коммерциялық емес акционерлік қоғамы

**ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ  
ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ**

050022, Алматы қ-сы, Абай д-лы, 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz078560000000011507 АҚФ АҚ  
"ЦентрКредит" Банкі, БИК КСЖВКЗКХ  
БИН 010840001890, РНН 600700016358  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Некоммерческое акционерное общество  
**КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ  
СПОРТА И ТуРИЗМА**

050022, г. Алматы, пр. Абая 85  
тел.: 292 37 21, факс: 292 68 05  
ИИК Kz078560000000011507 в банке АГФ АО  
"ЦентрКредит", БИК КСЖВКЗКХ  
РНН 600700016358, БИН 010840001890  
e-mail: kazsport@inbox.ru  
www.kazast.kz

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCES OF RK

**THE KAZAKH ACADEMY OF SPORT AND TOURISM**  
050022, Republic of Kazakhstan  
Almaty, Abay ave., 85

№ 09-01-08-790 от 03.09.2020г.

**Акт**

**внедрения результатов научных исследований в практику  
учебного процесса Казахской академии спорта и туризма**

Мы, ниже подписавшиеся, проректор по учебно-методической работе, кандидат педагогических наук, доцент Нурмуханбетова Д.К., декан факультета туризма, профессор КазАСТ Имангулова Т.В., исполнитель научно-исследовательской работы, старший преподаватель кафедры туризма и сервиса Губаренко А.В., составили настоящий акт о внедрении в образовательный процесс Казахской академии спорта и туризма учебной программы «Музееведение» в рамках траектории обучения «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса».

Структура дисциплины «Музееведение» разработана автором на основе принципа непрерывного учебного процесса, требований дидактики и логики изучаемого материала. Дисциплина раскрывает особенности организации музейной деятельности, историю развития музейного дела страны, теоретические и методологические основы, формы и методы работы в музейном пространстве. Курс соответствует целостной системе методологических, теоретических и исторических знаний в области музейного дела. Дисциплина носит междисциплинарный и мультидисциплинарный характер, так как результаты освоения дисциплины начинают формироваться на курсах пройденных ранее «Основы туристско-краеведческой работы», и позволяют эффективно осваивать дальнейшие курсы.

Рациональное сочетание различных форм учебной деятельности: лекционных и практических занятий, самостоятельной работой, с использованием различных информационных технологий, направлено на освоение необходимых профессиональных компетенций. Особое внимание уделяется практико-ориентированным внеаудиторным занятиям проводимым в музейном пространстве как городской и загородной среды, а также по средствам онлайн-музеев мира. Данная дисциплина, направлена на формирование профессиональных компетенций у выпускников, необходимых в работе экскурсовода.

Проректор по учебно-  
методической работе  
к.п.н., доцент



Д.К. Нурмуханбетова

03197

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ  
МИНИСТРЛІГІ

ҚАЗАҚ СПОРТ ЖӘНЕ ТУРИЗМ АКАДЕМИЯСЫ

Мемлекеттік лицензиясы АБ № 0137383

Сахариева Таңшолпан Қайдарқызы

5B090200 – «Туризм» оқу бағдарламасы аясында  
«Халықаралық туризм: туризм және кәсіпкерлік  
индустриясы» білім беру траекториясын толығымен  
аяқтады және қорытынды мемлекеттік аттестацияны  
тапсырды.

Мемлекеттік аттестациялық комиссиясының №14  
хаттамасы «12» маусым 2017 жылғы шешімі бойынша «III-  
санатты экскурсовод» біліктілігі берілді.

Мемлекеттік аттестаттау  
комиссиясының төрағасы

Ректор

Хатшы

М.О.

2017 жылғы «22» маусым

Алматы қаласы

Тіркеу нөмірі:

ACT-0170



К.М. Омаров

Б.К. Закирьянов

Б.М. Киргизбаева

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА

Государственная лицензия АБ № 0137383

Сахариева Таңшолпан Қайдарқызы

полностью завершил (а) курс обучения и сдал(а) итоговую  
государственную аттестацию по образовательной  
траектории «Международный туризм: индустрия туризма  
и бизнеса» в рамках образовательной программы  
5B090200 - «Туризм».

Решением Государственной аттестационной комиссии от  
«12» июня 2017 года, протокол №14 присвоена  
квалификация «Экскурсовод III-категории».

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF  
THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN  
THE KAZAKH ACADEMY OF SPORT AND TOURISM  
Saharlieva Tansholpan

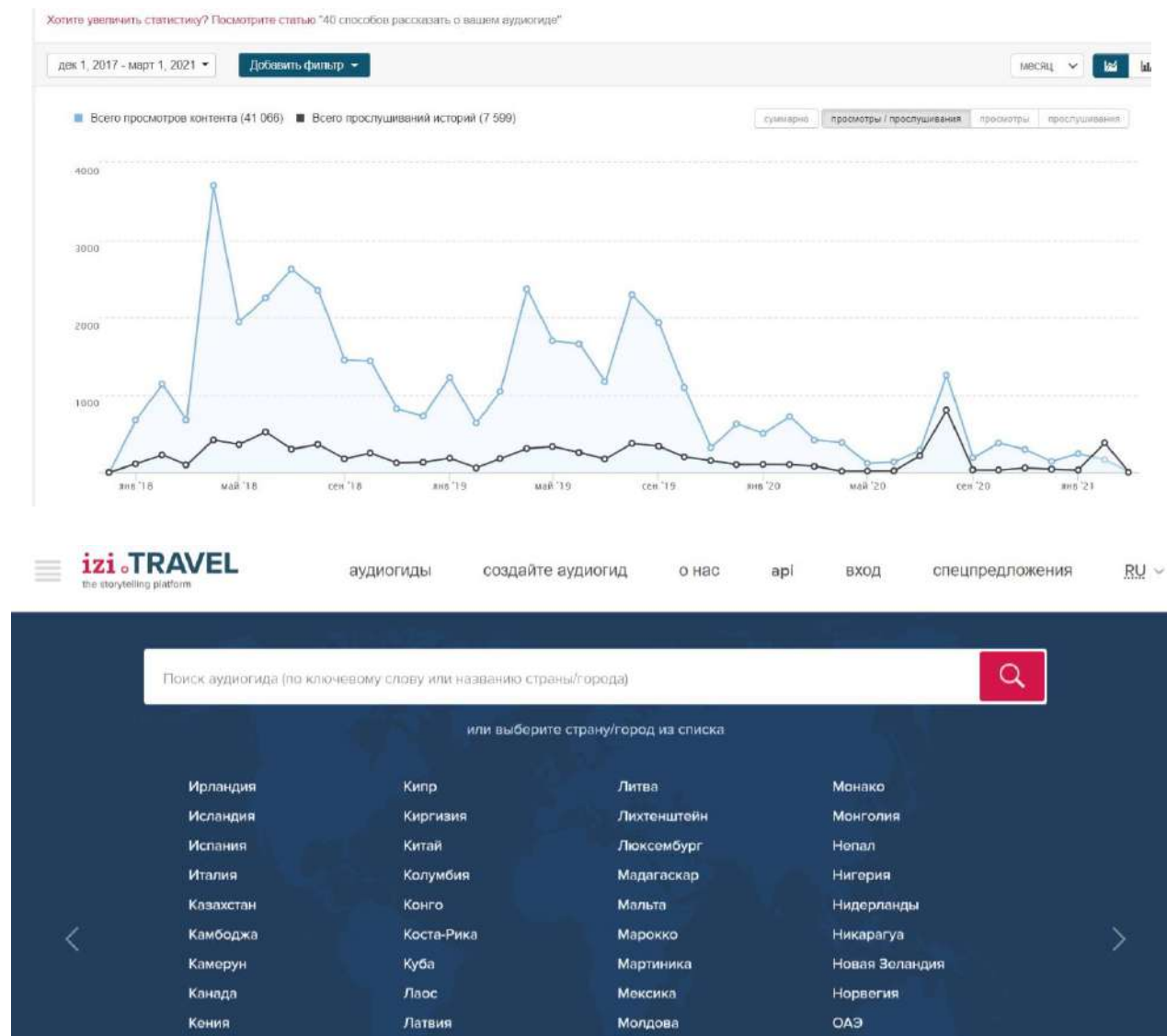
has fully completed a course and has passed final state  
certification on an educational trajectory "International Tour-  
ism: the industry of tourism and business" within the educa-  
tional program 5B090200 "Tourism".

The decision of the State certifying commission has appro-  
priated qualification "Guide of III-d category" from 12  
June 2017 year the protocol No. 14.

ACT-0170

## ПРИЛОЖЕНИЕ Т

Статистические данные по скачиванию приложения «Официальный аудиогид города Алматы» с официального сайта IZI.TRAVEL





## Отзыв Центра Смарт Туризм

Туристский центр для комплексного обслуживания туристов в Алматы Center Smart Tourism является партнером Казахской Академии спорта и туризма в вопросах внедрения новых технологий туристского сервиса и согласно договора от 14 июня 2016 года сотрудники Академии к.п.н. Имангулова Т.В., к.п.н. Лютерович О.Г., заслуженный работник культуры Республики Казахстан Оразымбетова Б.К., магистр туризма Губаренко А.В., к.х.н. Арстанов Б.А создали описание двухсот объектов туристского интереса г.Алматы . Работа была выполнена качественно и в полном соответствии с оговоренными сроками исполнения.

Особо следует отметить высокий профессиональный уровень самого описания, применяемых методов, качество перевода на казахский язык и замечательное качество студийной записи на CD.

Подобная работа позволит эффективно планировать инвестиции в туристский бизнес, формировать возможности для роста предпринимательства в туризме и удовлетворить рекреационные потребности гостей и жителей города, а так же послужит основой для разработки рекомендаций по развитию туризма и повышения конкурентоспособности казахстанской индустрии путешествий на внешних рынках.

Данный отзыв предназначен для ознакомления организаций и физических лиц, чья деятельность связана с развитием туризма в Республике Казахстан.

Директор ТОО «ЦентрСмартТуризм»



Д.Тин



Republic of Kazakhstan  
Almaty, Kurmangazy street, 36  
Hotel Dostyk  
<http://centersmarttourism.kz>  
Tel. +7 727 225 85 85  
+7 777 685 85 85  
+7 708 488 85 85  
E-mail: [info@centersmarttourism.com](mailto:info@centersmarttourism.com)

Исх. № 154  
От « 29 » января 2021г.

## АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Настоящим подтверждаем, что разработанные и внедренные Губаренко Анастасией Вячеславовной, в ходе ее диссертационного исследования на тему «Совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан» представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 – «Туризм», современные и инновационные формы и методы экскурсионного обслуживания, технологии улучшения образовательного процесса в Казахской академии спорта и туризма по подготовке экскурсоводов – III категории, оказали положительный эффект на качество подготавливаемых кадров и уровень оказания экскурсионных услуг.

КТА, выступая в качестве эксперта в области подготовки и профессиональной деятельности специалистов сферы гостеприимства, субъектов туристского рынка, экскурсоводов, гидов-переводчиков и т.д., отмечает высокий практико-ориентированный характер, разработанных в ходе диссертационной работы Губаренко А.В. инноваций, оказывающих положительный эффект на экскурсионную деятельность в республике, такие как:

- «Официальный аудиогид по городу Алматы» на платформе IZI.TRAVEL, предоставляющий возможность туристам самостоятельно получать достоверные сведения об объектах туристско-экскурсионного интереса г.Алматы и самостоятельно формировать маршрут экскурсии.

- Методика разработки экскурсий-квестов, позволяющая расширить туристско-экскурсионные предложения Казахстана, а разработанные на ее основе экскурсии-квесты отмечены Дипломом I степени на республиканском конкурсе КТА, декабрь 2019 год.

- Маршруты экскурсий с применением QR-кодов, представленные в путеводителях на русском и английском языке «Алматы – спортивный».

- Методика паспортизации объектов туристско-экскурсионного обслуживания и проведенная на ее основе масштабная инвентаризация 350 объектов города Алматы и Алматинской области, результатом которой стала публикация учебных пособий «200 экскурсионных объектов города Алматы» и «150 экскурсионных объектов Алматинской области».

- Технология подготовки экскурсоводов в контексте вузовского образования по ОП «Туризм», при создании системного компетентно-ориентированного и междисциплинарного подхода по образовательной траектории «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса» в КазАСТ.

Разработанные автором методики, направленные на совершенствование экскурсионного обслуживания Республики Казахстан, доказали свою эффективность, а предложенные инновации отвечают международным, государственным, региональным, профессиональным стандартам в области туризма, а также отражают возрастающую заинтересованность субъектов туристского рынка в качественном, современном и инновационном экскурсионном обслуживании Казахстана.

Директор КТА



Шайкенова Р.Р.



Жауапкершілігі шектеулі серіктестік  
«Достар» Халықаралық мектеп – лицейі  
Абай даңғылы, 159 Алматы қ., Қазақстан 050009,  
тел.(727) 3929096, тел./факс (727) 3929098, e-mail:  
dostar.school@mail.ru  
БИН: 991140001962 ИИК KZ168560000000411470  
БИК KZJBKZKX  
«Банк ЦентрКредит» АҚФ АҚ

Товарищество с ограниченной ответственностью  
Международная школа-лицей «Достар»  
пр.Абая, 159, г.Алматы, Казахстан, 050009,  
тел.(727) 3929096, тел./факс(727) 3929098  
e-mail: dostar.school@mail.ru  
БИН: 991140001962 ИИК KZ168560000000411470  
БИК KZJBKZKX  
В АГФ АО «Банк ЦентрКредит»

Limited Liability Partnership  
International school –lyceum  
“Dostar”  
159, Abay av., 050009, Almaty, Kazakhstan  
tel.(727) 3929096 tel./fax (727) 3929098  
e-mail: dostar.school@mail.ru  
BIN: 991140001962  
IK KZ168560000000411470  
BIK KZJBKZKX  
JSC Bank CenterCredit

Исх. № 289

«26» сентября 2021г.

### АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Мы, ниже подписавшиеся, с 2020 года и по настоящее время, в учебный процесс Международной школы-лицея «Достар», активно внедряется инновационная методика по подготовке, разработке и проведению экскурсий-квестов различной направленности, которая является результатом научно-исследовательской и практической деятельности Губаренко Анастасии Вячеславовны и разработана в ходе ее диссертационного исследования, на тему «Совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан» представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 – «Туризм», позволяющая учителям географии, краеведения, истории и т.д., разнообразить учебные занятия, а также организовать интерактивные уроки, способствующие расширению кругозора учащихся.

Так, Губаренко А.В. приняла активное участие в процессе подготовки и реализации, учебных экскурсий-квестов, в рамках учебных занятий, совместно с учителем географии Гончаровой Ю.С.:

- участвовали 40 учеников 11-х классов, учебное занятие на тему: «Туристско-рекреационные ресурсы мира»

Занятия, организованные с применением инновационной методики экскурсий-квестов, способны оказать положительный эффект на всестороннее развитие личности учеников, способствовать патриотическому и нравственному воспитанию, а также создать благоприятную среду для профессионального самоопределения в будущем.

Генеральный директор МШЛ «Достар»

Зам. ген. директора по

Учитель географии



*Кунцевич*

Кунцевич С. В.

*Пенкина*

Пенкина Н. А.

*Гончарова*

Гончарова Ю.С.



## Max Travel Star

туристское агентство

Республика Казахстан, г. Алматы,  
ул. Наурызбай батыра, д. 65, оф. 324

Тел./факс (727) 272-50-70, 267-68-17, 8-777-28-111-38

E-mail: info@maxtravel.kz

### Акт внедрения

Настоящим подтверждаю, что с 2017 года по настоящее время на базе туристской компании «MAX TRAVEL STAR» активно внедряются инновационные формы и методы экскурсионного обслуживания, разработанные в результате диссертационного исследования Губаренко Анастасии Вячеславовны на тему «Совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан», представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D090200 «Туризм», позволяющие предоставлять туристам качественные экскурсионные услуги, такие как: организация экскурсий-квестов по различным тематическим направлениям; проведение экскурсий с применением QR-кодов; использование «Топонимического паспорта туристско-экскурсионного маршрута» в загородных экскурсиях.

Данные инновации в области экскурсионного обслуживания, сформированные в соответствии с разработанными в ходе диссертационного исследования Губаренко А.В. методиками:

- разработки экскурсии-квеста;
- паспортизации объектов туристско-экскурсионного интереса;
- составления топонимического паспорта туристско-экскурсионного маршрута.

Которые дают возможность системно и планомерно реализовывать новые туристско-экскурсионные программы, совершенствуя формы и методы предоставляемых услуг, а также повышать конкурентоспособность казахстанского туризма.

Директор туристского агентства  
«MAX TRAVEL STAR»



Климова Л.

# ПРИЛОЖЕНИЕ У

|                                                                                   |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА                        |
|                                                                                   | АКТ<br>внедрения учебных пособий в образовательный процесс |

«СОГЛАСОВАНО»  
Проректор по учебно-методической работе,  
к.п.н., доцент  
  
Д.К. Нурмуханбетова  
« 28 » 12 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Ректор КАЗАСТ, доктор PhD  
  
Закирьянов Б.К.  
« 28 » 12 2018 г.

## АКТ

Внедрения учебного пособия, рекомендованных РУМС МОН РК по специальности «Туризм» в образовательный процесс факультета туризма Казахской академии спорта и туризма на 2017-2018 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по всем уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2017 году прошло апробацию, а в 2018 году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» учебное пособие: «200 экскурсионных объектов г.Алматы».

Авторы: ректор Казахской академии спорта и туризма, доктор PhD Закирьянов Б.К., к.п.н., ст. преподаватель Лютерович О.Г., экскурсовод-методист, член ИКОМ РК Оразымбетова Б.К., к.п.н., директор НИИ Туризма Арстанов Б.А., магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, Губаренко А.В., магистрант Семибратова П.А.

| № | Предложения, внедрения и краткая характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Эффект внедрения                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Внедрить в учебный процесс факультета «Туризм» с 2018 года учебное пособие «200 экскурсионных объектов г.Алматы».<br>Авторы:<br>Ректор Казахской академии спорта и туризма, доктор PhD Закирьянов Б.К., к.п.н., ст. преподаватель Лютерович О.Г., экскурсовод-методист, член ИКОМ РК Оразымбетова Б.К., к.п.н., директор НИИ Туризма Арстанов Б.А., магистр, преподаватель кафедры туризма и сервиса, Губаренко А.В., магистрант Туризма Семибратова П.А. | Методическое пособие рассматривает все аспекты, касающиеся сущности экскурсионных объектов, по которым можно судить о характерных чертах определенной эпохи, о развитии общества в тот или иной период, о природе какой-либо страны, состоянии ее науки, культуры, искусства.<br>В работе даны различные классификации объектов, которые могут использоваться в зависимости от задач, стоящих перед их исследователями. Приводится методика отбора экскурсионных объектов, базирующаяся на самых различных критериях, форма их паспортов (карточек).<br>Практическую ценность представляет, сделанное по указанным образцам, описание свыше, чем двухсот объектов туристского интереса города Алматы.<br>Изучение экскурсионных объектов своей страны является необходимым не только для экскурсоводов, инструкторов, гидов – переводчиков, непосредственно контактирующих | При использовании учебного пособия «200 экскурсионных объектов г.Алматы» студенты, магистранты и докторанты совершенствуют знания и приобретают практические умения для профессиональной деятельности. |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | с туристами. Это знание требуется всем работникам туристских предприятий и особенно занятым организацией въездного и внутреннего туризма. Оно реализуется менеджерами в составлении программ обслуживания туристов, методистами в разработке новых экскурсий, транспортниками в подготовке паспортов маршрутов экскурсий. |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Авторы:



Ректор Казахской академии спорта и туризма,  
PhD доктор Закирьянов Б.К.

к.п.н., ст. преподаватель Лютерович О.Г.

экскурсовод-методист, член ИКОМ РК  
Оразымбетова Б.К.

к.п.н., директор НИИ Туризма Арстанов Б.А.

магистр, преподаватель кафедры туризма и  
сервиса  
Губаренко А.В.

магистрант Семибратова П.А.

Организация внедрения учебного пособия: Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса

 Абдикаримова М.Н.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>КАЗАХСКАЯ АКАДЕМИЯ СПОРТА И ТУРИЗМА</b></p> <p align="center"><b>АКТ</b></p> <p align="center"><b>внедрения учебных пособий в образовательный процесс</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**«СОГЛАСОВАНО»**

Проректор по учебно-методической работе,

к.п.н., доцент

*Д.К. Нурмуханбетова*

« 03 » *сентября* 2020 г.



Закирьянов Б.К.

2020 г.

**АКТ**

Внедрения учебных пособий по образовательной программе «Туризм» в учебный процесс кафедры туризма и сервиса Казахской академии спорта и туризма на 2020-2021 учебный год.

Мы, нижеподписавшиеся, составили акт о том, что в учебном процессе факультета «Туризм» по уровням обучения (бакалавриат, магистратура, докторантура) в 2019-2020 уч. году прошло апробацию, а в 2020-2021 уч. году было внедрено в учебный процесс факультета «Туризм» учебное пособие **«150 экскурсионных объектов Алматинской области»**.

Авторы: доктор PhD Закирьянов Б.К.; к.п.н., экскурсовод-методист Лютерович О.Г.; к.и.н. Рогожинский А.Е.; к.х.н. Арстанов Б.А.; магистр, старший преподаватель Губаренко А.В.; к.п.н. Ивлева Н.В.

| № | Предложения, формы внедрения и краткая характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Научная новизна, рекомендации по дальнейшему использованию учебного пособия в образовательном процессе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Эффект внедрения                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Внедрить в учебный процесс кафедры туризма и сервиса с 2020 года учебное пособие <b>«150 экскурсионных объектов Алматинской области»</b>.</p> <p>Авторы: доктор PhD Закирьянов Б.К.; к.п.н., экскурсовод-методист Лютерович О.Г.; к.и.н. Рогожинский А.Е.; к.х.н. Арстанов Б.А.; магистр, старший преподаватель Губаренко А.В.; к.п.н. Ивлева Н.В.</p> | <p>Данное учебное пособие является результатом инвентаризации объектов туристско-экскурсионного интереса Алматинской области и составления 150 паспортов экскурсионных объектов.</p> <p>Учебное пособие предназначено для студентов факультетов и кафедр туризма, изучающих дисциплины «Экскурсоведение», «Экскурсионный менеджмент», «Экскурсионные объекты Республики Казахстан», «Музееведение», действующих экскурсоводов, гидов – переводчиков, а также слушателей курсов экскурсоводов.</p> <p>В учебном пособии особое внимание уделяется характеристике природно-географических условий Алматинской области, исторической топонимике, отраслевой классификации природных и культурных ресурсов этой территории, специализированной терминологии, необходимой для презентации объектов туризма.</p> | <p>Главное содержание издания составляют карточки-описания более 150 исторических и природных объектов, которые подготовлены авторами по оригинальной методике, разработанной в НИИ туризма Казахской Академии спорта и туризма.</p> |

Авторы:

доктор PhD Закирьянов Б.К.

к.п.н., экскурсовод-методист Лютерович О.Г.

к.и.н. Рогожинский А.Е.

к.х.н. Арстанов Б.А.

магистр, старший преподаватель Губаренко А.В.

к.п.н. Ивлева Н.В.

**Организация внедрения электронного учебного пособия:** Казахская академия спорта и туризма, факультет туризма, кафедра туризма и сервиса.

Зав.кафедрой туризма и сервиса

*З.С. Абдикаримова*

Абдикаримова М.Н.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ  
ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ  
АБАЙ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ  
ПЕДАГОГИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
ЖАРАТЫЛЫСТАНУ ЖӘНЕ ГЕОГРАФИЯ  
ИНСТИТУТЫ



МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
АБАЯ  
ИНСТИТУТ ЕСТЕСТВОЗНАНИЯ И  
ГЕОГРАФИИ

050010, Алматы қаласы, Қазыбек би, 30  
Тел.: 8(727)291-47-66, email: directorat\_egi@mail.ru

050010, г.Алматы, Казыбек би, 30  
Тел.: 8(727)291-47-66, email: directorat\_egi@mail.ru

06-03-26/46 №

от 18.03.2021 г.

### Акт внедрения

учебного пособия «Основы туристско-краеведческой работы» по образовательной программе «Туризм» в учебный процесс кафедры «География, экология и туризм» Института естествознания и географии Казахского национального педагогического университета имени Абая

Мы, ниже подписавшиеся, доктор PhD Алиаскаров Д.Т., к.п.н., доцент Ивлева Н.В. составили акт о том, что в учебный процесс кафедры «География, экология и туризм» Института естествознания и географии с 2018 года было внедрено учебное пособие «Основы туристско-краеведческой работы», которое представляет собой целостный курс, состоящий из систематизированного лекционного материала, вопросов для контроля и самостоятельной работы, практических заданий по каждому разделу, тестов для контроля, краткого терминологического словаря. Данная структура позволяет уделить большое внимание практической части изучаемого курса.

В пособии дается историческая справка о развитии краеведения на территории Казахстана, теоретическая и методологическая основа краеведения, виды отраслевого краеведения, принципы организации туристско-краеведческой работы в учреждениях образования и экскурсионном обслуживании.

Отличительная особенность данного пособия – наличие творческих заданий по каждому разделу и подразделу, что позволяет разработать полноценные занятия с применением различных методик организации учебного процесса. Стоит отметить, что пособие «Основы туристско-краеведческой работы» было разработано на основе профессионального опыта авторов.

В данном учебном пособии содержится все необходимая информация для проведения лекционных и практических занятий в ВУЗах по смежным дисциплинам, что позволяет рекомендовать в качестве пособия для студентов, магистрантов, докторантов и преподавателей, работников туристских фирм, экскурсоводов, краеведов, а также для всех, интересующихся туризмом людей.

Руководитель ОП  
«География, окружающая  
среда и сфера услуг» доктор PhD

К.п.н., доцент

Д.Т. Алиаскаров

Н.В. Ивлева

РАСТАЙМЫН: Абая атындағы Қазақ  
ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ БӨЛІМІН БАСТЫҒЫ  
ЗАВЕРЯЮ: НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО  
УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ  
КазахПУ имени Абая  
КОПИ ПОДПИСАТЬ  
Алиаскаров Д.Т.

РАСТАЙМЫН: Абая атындағы Қазақ  
ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ БӨЛІМІН БАСТЫҒЫ  
ЗАВЕРЯЮ: НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО  
УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ  
КазахПУ имени Абая  
КОПИ ПОДПИСАТЬ  
Ивлева Н.В.