

МРНТИ 71.37.75  
УДК 338.48

**К.Ж. ДАУБАЕВ,<sup>1</sup>**  
д.э.н., профессор.  
**М.К. ИСКАКОВА,<sup>1</sup>**  
м.э.н.  
**Ж.У. ТУЛЕГЕНОВА,<sup>1</sup>**  
к.э.н., доцент.  
**А.А. ПЯГАЙ,<sup>1</sup>**  
д.э.н., профессор.  
Университет «Туран-Астана»<sup>1</sup>

### **ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ НА РАЗВИТИЕ РЫНКА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

#### **Аннотация**

В статье рассмотрены основные особенности развития туристской отрасли в Республике Казахстан. Проведен статистический анализ динамики внутреннего и выездного туризма, а также туристских потоков в 2014-2018 гг. Исследованы виды курортных зон в Республике Казахстан, выделены особенности туризма как сферы услуг, изучено влияние социально-экономических аспектов на развитие туризма. Для индустрии гостеприимства и туризма создание туристско-рекреационных кластеров – архиважная проблема. Согласно Концепции развития туристской области в РК до 2020 г. определены пять районов страны, в которых предполагается развивать кластеры туризма по международному образцу: Астана и Акмолинская область, Алматы, Восточный Казахстан, Южный Казахстан и Мангистауский край. Главной целью государственной политики Республики Казахстан в области туризма на сегодняшний день является создание в стране высокоэффективного и конкурентоспособного туристского кластера, который будет обеспечивать широкие возможности для удовлетворения потребностей как казахстанцев, так и иностранных туристов. Индустрия туризма обладает более сильным эффектом мультипликатора и оказывает более значительное положительное побочное влияние, чем большинство других экономических секторов. Поэтому большинство стран дальнего и ближнего зарубежья выбрали туризм в качестве средства для генерирования и ускорения экономического развития, улучшения валютного положения страны, укрепления инфраструктуры туризма.

Ключевые слова: туристские услуги, туристский кластер, качество, потенциал, инфраструктура, конкурентоспособность, эффективность.

Республика Казахстан в рамках реализации Послания Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана от 27 января 2012 г. «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана» приняла Концепцию развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2020 года. На основании концепции туристская отрасль признана приоритетной отраслью экономического развития страны, в частности, особое внимание уделено въездному туризму как источнику притока капитала в республику [1].

В настоящее время туризм получил активное развитие среди остальных отраслей экономики. По данным ЮНВТО, туризм расположился на четвертом месте в мировом экспорте товаров и услуг (7,5%) после экспорта транспортных средств, продукции химической и нефтегазовой промышленности. По степени доходности отрасль занимает третье место в мире после нефтедобычи и производства автомобилей. Несмотря на то, что Республика Казахстан обладает обширным туристско-рекреационным потенциалом, уровень развития туризма все еще остается низким. Доля туризма в валовом внутреннем продукте Казахстана составляет не более 0,5% [1].

Республика Казахстан мало известна среди основных туристских направлений, но ее земли уже давно являются связующим звеном между Китаем и европейскими странами благодаря Великому Шелковому пути.

Разработанная Концепция развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2020 года ставит своей целью обеспечить устойчивое развитие туристской отрасли на основе оптимизации туристской инфраструктуры, формирования благоприятного имиджа Казахстана на рынке въездного туризма, повышения туристской привлекательности страны. Вследствие этого для достижения указанных целей туристской отрасли Казахстана необходимо совершенствовать процесс внедрения инноваций.

Согласно Концепции развития туристской отрасли РК, выделяются следующие основные виды туризма: культурно-познавательный и этнографический туризм; сакральный или духовный туризм; социальный туризм; детско-юношеский туризм; спортивный туризм; медицинский туризм; деловой туризм (МІСЕ-туризм); пляжный туризм; охотничий и рыболовный туризм; агротуризм; кемпинговый туризм; автотуризм; караванинг и др.

Информация о состоянии туристской сферы Республики Казахстан приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика въездного, внутреннего и выездного туризма; туристские потоки [2]

Наименование статистических данных	2014 г.		2015 г.		2016 г.		2017 г.		2018 г.	
	ИФО, %	Кол-во, тыс. чел.								
Въездной	92,5	6332,7	101,5	6430,2	101,2	6509,4	118,3	7701,2	122,3	8000,2
Внутренний	117,4	4137,9	99,3	4 108,2	113	4645,9	119,7	5562,9	121	6012,8
Выездной	103	10450,0	108,1	11302,5	86,3	9755,6	105,1	10260,8	106,1	11287,8

Несомненным туристским магнитом в 2017 г. стала Международная специализированная выставка АСТАНА ЭКСПО–2017, проведение которой позволило заметно увеличить все основные показатели туристской сферы.

В 2017 г. Казахстан посетили 7,7 млн чел., что больше по сравнению с 2016 г. на 18,3%. Это является лучшим показателем независимого Казахстана.

Рост по въездному туризму в 2018 г. составил 10,2% по сравнению с 2017 г.

За 2018 г. Казахстан посетили почти 8,5 млн человек, этот показатель за год вырос на 10% с лишним процентов.

По внутреннему туризму рост составил 5%, а по въездному – 10,2% по сравнению с 2017 г., притом что база 2017 г. была достаточно высокой благодаря проведению ЭКСПО.

78,3% внутренних туристов воспользовались услугами мест размещения – гостиницами, отелями, домами отдыха и прочими туристскими базами. Еще 16,3% посетили природные заповедники и прочие особо охраняемые природные территории. Около 5% выбрали для отдыха санаторно-курортные учреждения.

Отмечается рост прибытий из таких целевых стран, как ОАЭ (50%), Индия (49%), Малайзия (44%), Гонконг (22%), Польша (16%) и Южная Корея (15%) и США (5,8%). При этом на прежнем уровне сохранились потоки посещения гражданами Германии, Великобритании и ряда других стран.

Количество туристов из России составило 1,7 млн человек, а из Беларуси – 76 тысяч человек.

Рекордное число туристов посетило МЦПС «Хоргос» в 2018 г. 70% туристов, посещающих Астану, едут и в Боровое.

Число отелей, гостиниц и прочих мест размещения увеличилось в прошлом году до 3,3 тысячи – на 11,6% больше, чем в аналогичном периоде 2017 г.

Больше всего среди них было гостиниц без ресторанов – 1,26 тысячи. Еще 1 тысяча мест, готовых принять туристов, – это одноэтажные бунгало, домики и коттеджи и 703 заведения – гостиницы с ресторанами.

Количество курортных зон по итогам сентября 2018 г. увеличилось почти на 12% за год, до 970 единиц.

Для казахстанцев и гостей РК по итогам февраля текущего года сутки проживания в гостинице стоили в среднем 10,3 тысячи тенге – на 10% больше, чем годом ранее. Самые высокие

цены среди крупных городов и мегаполисов – в Алматы (18,6 тыс. тг за сутки, +2,1% к предыдущему году), Астане (14,9 тыс. тг) и Уральске (13,1 тыс. тг, +7,7%).

Услуги санаториев стоили в среднем 9,9 тыс. тг за сутки, +2,5% к февралю 2018 г. Наибольшие цены отмечены в Астане (14,7 тыс. тг за сутки, +9,7% за год), Алматы (12,6 тыс. тг за сутки, +7,4% к предыдущему году) и Кызылорде (11,3 тг за сутки, +2,6%).

Число отелей, гостиниц и прочих мест размещения по итогам трех кварталов увеличилось в прошлом году до 3,3 тысячи – на 11,6% больше, чем в аналогичном периоде 2017 г.

Таблица 2 – Количество размещения по типам, единиц

Наименование	2018 г.	2017 г.	Рост за год
Всего	3345	2997	11,6%
Гостиница без ресторана	1260	1161	8,5%
Одноэтажные бунгало, сельские домики (шале), коттеджи, небольшие домики и квартиры	1002	849	18,0%
Гостиница с рестораном	703	652	7,8%
Детский лагерь	95	89	6,7%
Дом отдыха	87	80	8,7%
Туристская база	2	2	–
Пансионат отдыха	46	40	15%
Кемпинг	26	26	–
Мотель	17	15	3,7%
Трейлерные парки, развлекательные городки, охотничьи и рыболовные угодья для краткосрочного размещения	5	4	25%
Другие виды жилья	74	52	42,3%

Количество курортных зон по итогам сентября 2018 г. увеличилось почти на 12% за год, до 970 единиц.

Главой государства определены ключевые приоритетные туристские территории для повышения эффективности маркетинговых коммуникаций. Акцент будет сделан на их продвижение. Это Алматинский горный кластер, Астана, Щучинско-Боровская курортная зона, Туркестан, Алаколь, Мангистау, Баянаул, Балхаш и Шалкар-Имантауская курортная зона.

Совместно с австрийскими и французскими экспертами разработан мастер-план горных локаций Алматинской агломерации. Его реализация позволит привлечь 1 млрд долларов частных инвестиций, создать 200 километров лыжных трасс и около 30 тысяч новых рабочих мест непосредственно на объектах, а также около 45 тысяч рабочих мест – в смежных отраслях. Долю туризма и сопутствующих сервисов в Алматы планируется довести в валовом региональном продукте до 6% к 2025 г.

Таблица 3 – Стоимость услуг (тенге за сутки)

Города	Февраль 2019 г.		2018 г.		Рост за год	
	Проживающие в гостинице	Услуги санаториев	Проживающие в гостинице	Услуги санаториев	Проживающие в гостинице	Услуги санаториев
Казахстан	10 283	9 898	9 345	9 653	10%	2,5%
Астана	14 908	14 769	14 908	13 463	–	9,7%
Алматы	18 624	12 554	18 245	11 689	2,1%	7,4%
Кызылорда	7 838	11 323	7 838	11 039	–	2,6%
Атырау	12 264	11 282	12 264	11 089	–	1,7%
Костанай	7 617	11 039	7 491	11 285	1,7%	–2,2%
Павлодар	9 251	10 465	8 279	9 637	11,7%	8,6%
Усть-Каменогорск	9 053	10 390	9 053	9 881	–	5,2%
Кокшетау	8 033	9 622	7 746	10 581	3,7%	–9,1%
Семей	8 096	9 489	6 575	9 635	23,1%	–1,5%

Продолжение таблицы 3

Петропавловск	11 935	9 392	10 119	8 858	17,9%	6,0%
Актобе	10 194	9 144	9 496	8 806	7,4%	3,8%
Караганда	8 182	9 031	6 871	8 909	19,1%	1,4%
Тараз	11 396	9 007	11 396	8 580	–	5,0%
Актау	10 974	8 853	10 974	8 853	–	–
Уральск	13 054	8 826	12 123	8 146	7,7%	8,3%
Шымкент	10 535	8 713	10 057	8 241	4,8%	5,7%
Туркестан	10 466	8 326	–	–	–	–
Талдыкорган	8 330	8 092	5 713	8 092	45,8%	–

Для казахстанцев и гостей РК по итогам февраля текущего года сутки проживания в гостинице стоили в среднем 10,3 тысячи тенге – на 10% больше, чем годом ранее. Самые высокие цены среди крупных городов и мегаполисов – в Алматы (18,6 тыс. тг за сутки, +2,1% к предыдущему году), Астане (14,9 тыс. тг) и Уральске (13,1 тыс. тг, +7,7%).

Услуги санаториев стоили в среднем 9,9 тыс. тг за сутки, +2,5% к февралю 2018 г. Наибольшие цены отмечены в Астане (14,7 тыс. тг за сутки, +9,7% за год), Алматы (12,6 тыс. тг за сутки, +7,4% к предыдущему году) и Кызылорде (11,3 тг за сутки, +2,6%).

Министерство культуры и спорта Республики Казахстан представило проект государственной программы развития въездного и внутреннего туризма в РК на 2019–2023 годы. Намечены главные цели и задачи, которые должны привести к активному развитию туризма в республике, ожидается, что к 2023 г. доля туризма в общем объеме ВВП составит не менее 8%.

В проекте поставлены задачи и целевые индикаторы по разным направлениям развития: от инфраструктуры и транспортной доступности туристских дестинаций и объектов показа до продвижения туристского потенциала страны на внутреннем и международном рынках.

В том числе целевые показатели поставлены по въездному и внутреннему туристским потокам. Въездной поток к 2023 г. должен увеличиться до 9 млн въездных посетителей и 3 млн непосредственно с целью туризма. В свою очередь, внутренний турпоток должен достичь 8 млн.

Количество занятых в туристской отрасли также должно увеличиться до 650 тыс. человек. В проекте также названы ТОП–10 приоритетных туристских территорий в Казахстане.

1. Озеро Алаколь.
2. Горный кластер Алматинского региона.
3. Щучинско-Боровская курортная зона.
4. Баянаульская курортная зона.
5. Имантау-Шалкарская курортная зона.
6. Озеро Балхаш.
7. Чарынский каньон.
8. Развитие историко-культурного туризма Туркестана.
9. Развитие пляжного туризма Мангыстау.
10. Развитие МІСЕ туризма г. Астаны.

Поскольку туризм связан с оказанием туристских услуг по удовлетворению потребностей потребителей, его можно отнести к сфере услуг. В Республике Казахстан сфера услуг в настоящее время развита недостаточно как по ассортименту, так и по качеству, что свидетельствует о значительном потенциале роста в данном направлении. В связи с этим сформулируем особенности туристского продукта [2]:

- ♦ совокупность взаимоотношений между материальными и нематериальными элементами сервисного обслуживания;
- ♦ эластичный спрос по цене и доходу, а также зависимый от социально-экономических и политических факторов;
- ♦ процесс потребления туристской услуги осуществляется на месте обслуживания туристов;
- ♦ значительное расстояние между потребителями туристских услуг и местом потребления;
- ♦ пространственно-временная зависимость туристской услуги;
- ♦ влияние внешних факторов.

В настоящее время для оценки качества услуг разработана и используется модель SERVQUAL. В связи с тем, что туризм является комплексом различных услуг, его качество может быть оценено с помощью данной модели.

Концептуальная модель оценки качества услуг SERVQUAL была разработана около двух десятилетий назад Parasuraman, Zeithaml и Berry в 1986–1988 гг. Модель представляет собой анкету, состоящую из 22 вопросов с пятибалльной шкалой Лайкерта, которые были разработаны в соответствии с пятью основными измерениями качества услуг: осязаемостью, надежностью, отзывчивостью, убедительностью и сочувствием (таблица 4).

Таблица 4 – Описание измерений модели SERVQUAL [1]

Оригинальное наименование измерения	Перевод	Описание измерения
Tangibles	Осязаемость	Физическое окружение, оборудование, внешний вид обслуживающего персонала
Reliability	Надежность	Предоставление в точности обещанных услуг независимо от различных обстоятельств
Responsiveness	Отзывчивость	Готовность помочь потребителям и предоставить им подходящие услуги
Assurance	Убедительность	Знания и компетентность персонала, а также их способность внушать доверие
Empathy	Сочувствие	Индивидуальный подход к каждому потребителю услуг

Модель работает следующим образом: потребителям предлагается заполнить анкету, состоящую из двух частей: сначала потребители высказывают свои ожидания относительно пяти измерений, описанных выше, а затем потребители оценивают данные измерения на примере конкретного сервиса. Затем на основе полученной информации рассчитывается значение коэффициента качества: его отрицательное и близкое к нулю значение считается удовлетворительным, а отрицательное и далекое от нуля – неудовлетворительным. Положительное значение коэффициента – крайне редкое явление в условиях реального бизнеса, такая ситуация означает, что услуга превзошла все ожидания и может считаться суперкачеством.

Причины популярности SERVQUAL – простота использования, возможность наглядно представить результаты исследования, возможность использования собственными силами заведения без привлечения специалистов. Однако данная модель подверглась сильной критике: она не предусматривает «взвешивания переменных, которые явно имеют разную важность для потребителей»; в восприятии респондентов есть измерения, практически неотличимые друг от друга; в формулировках вопросов содержится отрицание, что влияет на ответ респондента; модель применима не для всех сфер услуг. Часть из этих замечаний была учтена Cronin и Taylor, которые в 1991 г. разработали шкалу SERVPERF, которая, однако, не приобрела такой популярности и используется крайне редко [3].

В соответствии с рассмотренной моделью туристские компании малого и среднего бизнеса в Казахстане должны оценивать качество своих услуг с помощью указанной модели.

Сфера услуг в туристской деятельности характеризуется значительным арсеналом технологий – информационных, строительных, консалтинговых, управленческих и т.д. Следовательно, для Казахстана первоочередное значение имеет внедрение инноваций в оказание туристских услуг.

Наиболее важным элементом развития казахстанского туристского рынка выступает развитие нового туристского продукта, конкурентоспособного на мировом рынке и способного привлечь туристов. Все эти факторы ведут к необходимости внедрения инноваций в процесс оказания туристских услуг Казахстаном. Основными элементами нового туристского продукта Казахстана должны стать [3]:

- ♦ использование туристского потенциала Республики Казахстан как наиболее дешевых компонентов туристского продукта;
- ♦ использование исторического, архитектурного, культурного потенциала для привлечения туристов;

- ♦ внедрение оборудования мирового уровня (для средств размещения туристов, оборудования ресторанов, экскурсионных площадок и т.д.);
- ♦ использование современных видов транспортных средств.

Таким образом, развитие туристского предпринимательства находится в прямой зависимости от внедрения инноваций. Но данный процесс замедляется недостаточным развитием малого и среднего бизнеса в Республике Казахстан. В результате приоритетным направлением и индикатором внедрения инноваций становится государственная поддержка.

Успех инновационной деятельности малого и среднего бизнеса в туризме в значительной степени зависит от условий финансирования предприятий, которые заботятся о собственном инновационном развитии. В ведущих странах мира отработаны различные варианты финансовой поддержки компаний, которые активно занимаются проведением научных и научно-технических работ, а также внедрением инноваций. Овладение зарубежного опыта достаточно целесообразно для отечественной экономики.

Значительный эффект на поддержку внедрения технологических инноваций может оказать система государственного заказа. Так, государственные и муниципальные органы при закупке необходимых товаров, работ и услуг должны отдавать предпочтение инновационной и высокотехнологичной продукции или же заказывать разработку такой продукции у компаний, работающих в сфере инноваций. Большое значение здесь имеет механизм конкуренции, так как при борьбе за получение государственного контракта фирмы стремятся повысить качество своей продукции и снизить ее себестоимость. Таким образом, государство стимулирует совокупный спрос на рынке инновационной продукции и обеспечивает бизнес финансовыми средствами, которые могут быть потрачены на дальнейшее усовершенствование инновационной продукции или на другие необходимые мероприятия в ходе инновационной деятельности фирм. Также помимо готовой продукции государство может закупать научные исследования и разработки, что помогает развитию фундаментальной науки и стимулирует развитие инновационного процесса в целом [3].

В силу значительных масштабов, характерных для инновационных проектов, и достаточно низкой скорости отдачи денежных средств на этапе разработки и внедрения инновационных продуктов важную роль в поддержке инновационной деятельности играют инструменты льготного кредитования. Инновации могут стимулироваться государством посредством льготных кредитов (в отношении срока погашения и процентных ставок) государственных банков и предоставления преференций для коммерческих банков, осуществляющих кредитование инновационной деятельности (льготные условия налогообложения, смягчение правил по резервным требованиям и т.д.), предоставления государственного поручительства и государственных гарантий перед коммерческими банками, в том числе и для получения иностранных инвестиций.

Таким образом, успешная реализация перечисленных мер – не только условие предупреждения инновационных угроз, но и необходимая предпосылка обеспечения эффективности современного социально-экономического развития туристской деятельности в Казахстане. Стоит отметить, что на сегодняшний день наиболее реальны меры льготного кредитования, использования государственного заказа, а также инвестиционный налоговый кредит, поскольку для привлечения частного сектора в науку потребуется длительное время.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Послание Президента РК народу Казахстана «Казахстанский путь–2050: единая цель, единые интересы, единое будущее». 17.01.2014 г.: <http://www.akorda.kz>.

2 Закон Республики Казахстан № 211–II «О туристской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.05.2018 г.): принят 13 июня 2001 г. // Справочная правовая система «Параграф».

3 Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2023 года: утв. Постановлением Правительства Республики Казахстан 30 июня 2017 г. № 406 // Справочная правовая система «Параграф».

### **Аңдатпа**

Мақалада Қазақстан Республикасындағы туризм индустриясының дамуының негізгі ерекшеліктері сипатталған. 2014–2018 жж. ішкі және сыртқы туризм динамикасын, сондай-ақ туристік ағынды статистикалық талдау жүргізілді. Қазақстан Республикасындағы курорттық аумақтардың түрлері зерттелді. Қызмет көрсету саласы ретінде туризм ерекшеліктері, туризмді дамытуға әлеуметтік-экономикалық аспектілерінің әсері зерттеледі. Қонақжайлылық және туризм саласы үшін туристік және рекреациялық кластерлерді құру аса маңызды мәселе болып табылады. ҚР 2020 ж. дейінгі Туристік облысты дамыту тұжырымдамасына сәйкес еліміздің бес өңірі анықталды, онда Астана және Ақмола облыстарының, Алматы, Шығыс Қазақстан, Оңтүстік Қазақстан және Маңғыстау облысының халықаралық үлгісінде туристік кластерлерді дамыту жоспарлануда. Қазақстан Республикасының туризм саласындағы мемлекеттік саясатының негізгі мақсаты – еліміздегі жоғары тиімді және бәсекеге қабілетті туристік кластер құру, бұл қазақстандық және шетелдік туристердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін үлкен мүмкіндіктер береді. Туризм индустриясының мультипликативті әсері күшті және экономиканың басқа секторларына қарағанда жағымды жанама әсері бар. Сондықтан алыс және жақын шет елдердің көпшілігі туризмді экономикалық дамуды жеделдету және жеделдету, елдің валюталық жағдайын жақсарту және туристік инфрақұрылымды нығайту құралы ретінде таңдады.

Тірек сөздер: туристік қызметтер, туристік кластер, сапа, әлеует, инфрақұрылым, бәсекеге қабілеттілік, тиімділік.

### **Abstract**

The article describes the main features of the development of the tourism industry in the Republic of Kazakhstan. The statistical analysis of the dynamics of domestic and outbound tourism, as well as tourist flows in 2014–2018 was carried out. The types of resort areas in the Republic of Kazakhstan are investigated. The features of tourism as a service sector are highlighted, the influence of socio-economic aspects on the development of tourism in the Republic of Kazakhstan is studied. For the hospitality and tourism industry of the Republic of Kazakhstan, the creation of tourist and recreational clusters is a crucial problem. According to this Concept of Tourism development in the Republic of Kazakhstan until 2020, five regions of the country are identified in which it is planned to develop tourism clusters on the international model Astana and Akmola region, Almaty, East Kazakhstan, South Kazakhstan and Mangystau region. The main goal of the state policy of the Republic of Kazakhstan in the field of tourism today is the creation of a highly efficient and competitive tourist cluster in the country, which will provide many opportunities to meet the needs of both Kazakhstani and foreign tourists. The tourism industry has a stronger multiplier effect and has a more significant positive side effect than most other economic sectors. Therefore, most of the countries of near and far abroad have chosen tourism as a means for generating and accelerating economic development, improving the country's currency situation, and strengthening the tourism infrastructure.

Key words: tourist services, tourist cluster, quality, potential, infrastructure, competitiveness, efficiency.