

ӘОЖ 009

**ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ДЕМАЛЫС-САУЫҚТЫРУ ҰЙЫМДАРЫ ҚЫЗМЕТІНІҢ
ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

Нұрмағанбетқызы Нұрдана, Маутханқызы Ерке

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ, «Туризм» мамандығының 2 курс студенттері,
Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Бекентай Ерасыл Елубайұлы,

№1 Ұлытау жалпы орта білім беретін тірек мектебі базасындағы КММ РО, 8
«Ә» сынып оқушысы

Ғылыми жетекшілері – Абдраманова Гүлжан Қуанбекқызы, э.ғ.к., доцент
Мұханбетов Сағдат Болатұлы, Ұлытау ауданы «оқушылар үйі» КМҚК «Туризм»
үйірмесінің жетекшісі

Бүгінде әлем бойынша туристердің қызығушылығына ие болып отырған жаңа бағытта дамып келе жатқан салалардың ішінде демалыс және сауықтыру саласы ерекше көзге түседі. Демалыс сауықтыру саласы бүгінде өзіне бірнеше функциялар мен міндеттерді біріктіретін рекреациялық туризмнің ауқымды бір саласына айналып отыр. Сауықтыру саласының ерекшеленген қызметтері мен міндеттері адамдардың жеке сұранысынан туындаған. Жалпы әрбір тұлғаның бос уақытындағы физикалық және рухани күшін қалпына келтіруі, күштері мен қуаттарын әрдайым толықтырып отыруы қажеттіліктерін қанағаттандыруда осы демалыс сауықтыру орындарының алатын рөлі өте зор.

Демалыс және сауықтыру орындарының қызметі бірыңғай адамдардың физикалық және эмоционалдық күшін қалпына келтіруге бағытталған. Ондай ұйымдарға шипажайлар, санаторийлер, пансионаттар және жалпылай айтқанда рекреациялық орталықтарды жатқыза аламыз. Аталмыш ұйымдарда адамдардың жеке денсаулығын қалыпқа келтіру мақсатында жоғары дәрежедегі медициналық терапия түрлері табиғи рекреациялық ресурстардан алынған көздермен қатар қолданылады [1].

Қазақстанда адамдардың жеке денсаулығы мен физикалық-эмоциялық жағдайларын реттеп, қалыпқа келтіріп отыру мақсатында тұрақты түрде шипажайлар, санаторийлер, пансионаттар секілді демалыс-сауықтыру кәсіпорындары жұмыс істейді. Олардың барлығы да белгілі бір емдік әдістерді қолдана отырып, ем түрін жасауға бағытталған. Қазіргі таңдағы Қазақстандағы демалыс-сауықтыру орындарында шет елдердегі курорттық орталықтардағыдай жаңа емдік терапиялар мен жоғарғы тәжірибелік емдеу әдістері қолданылады. Солардың айқын бір мысалы ретінде инемен емдеу, массаждың әртүрлі спектрлі түрлері, термальды сулар қуатын, табиғи балшықтың түрлерін жоғары деңгейде пайдалану секілді әдістерді атап өтсек болады. Шипажайлар мен санаторийлердің жабдықталуы да бүгінде көңіл қуантарлықтай дәрежеге жеткен [2].

Бүгінгі таңда республикада жеке бизнестің дамуы еуро стандарттары бойынша салынған жаңа шипажайлық-курорттық кешендердің дамуына әсер етті. Пайдалануға берілген кейбір жаңа шипажайлар мен санаторийлер қызметі әдеттегі тұтынушылар үшін өте қолайлы, себебі санаторийлерде демалуға берілетін жолдама еліміздің әрбір аймағындағы тұрғындарға қолжетімді болып келеді. Дегенмен демалушыларға қызмет көрсететін осындай демалыс-сауықтыру орындарының барлығы дерлік жоғарғы деңгейде қызмет көрсетеді деп толықтай дерлік айта алмаймыз. Себебі Қазақстанның кейбір аумақтарында туристік рекреациялық ресурстар толықтай игеріліп жатпаған жағдайы бар. Мысалы, батысымыздағы Каспий теңізі жағалауында тек теңіз суы арқылы демалыс-сауықтыру қызметін жақсартып қана қоймай, жағажай туризмін де қатар дамытуға мүмкіндік бар. Алайда, бұл ресурсты игеруге жеткілікті назар аударылмай келеді [3].

Кесте 1. Қазақстан бойынша демалыс сауықтыру ұйымдары статистикасы, 2017 жыл

| | Қалпына келтіру емі және медициналық оңалту ұйымдары | Санаторий | Мамандандырылған санаторий | Профилакторий |
|---------------------|--|-----------|----------------------------|---------------|
| ҚР | 144 | 65 | 34 | 12 |
| Ақмола | 10 | 3 | 2 | 1 |
| Ақтөбе | 6 | 1 | 2 | 2 |
| Алматы | 9 | 3 | 3 | 2 |
| Атырау | 7 | 2 | 2 | 1 |
| Батыс Қазақстан | 5 | 2 | 2 | - |
| Жамбыл | 6 | 3 | 2 | - |
| Қарағанды | 15 | 5 | 6 | 3 |
| Қостанай | 7 | 2 | 2 | 2 |
| Қызылорда | 11 | 3 | 2 | - |
| Маңғыстау | 3 | - | 2 | - |
| Оңтүстік Қазақстан | 34 | 25 | 4 | - |
| Павлодар | 4 | 2 | 1 | - |
| Солтүстік Қазақстан | 3 | 1 | - | 1 |
| Шығыс Қазақстан | 12 | 6 | 2 | - |
| Астана | - | - | - | - |
| Алматы | 12 | 7 | 2 | - |

Жоғарыда көрсетілген кестеде көріп отырғанымыздай, Қазақстан және оның аймақтарындағы облыстар бойынша демалыс сауықтыру орталықтары кәсіпорындарының саны бойынша статистикалық деректемелер көрсетілген. Байқап отырғанымыздай, ең жоғарғы көрсеткіш Оңтүстік Қазақстан облысы, Шығыс Қазақстан облысы және Алматы қалаларына тиесілі. Бұл ең бірінші кезекте осы аймақтардағы табиғи рекреациялық ресурстардың молдығымен сипатталады. Яғни, демалыс сауықтыру саласында үлкен потенциалы бар бұл аумақтар осы саланың дамуына үлкен үлес қосып отырғанын байқаймыз. Ал мейлінше ең аз көрсеткіштер Астана, Маңғыстау және Солтүстік Қазақстан облыстарына тиесілі. Бұл ең біріншіден, табиғи ресурстардың және сол табиғи рекреациялық сауықтыру орталықтары кәсіпорындарының аз мөлшерімен сипатталады [4].

Еліміздегі шипажайлардың қызметін нақтылап сараптай алу үшін шипажайларға берілетін жолдама турөнімінің құны бойынша салыстырмалы талдау жүргіземіз. Жалпы демалыс сауықтыру кәсіпорындары Оңтүстік Қазақстан аймағында дамығандығын атап өтуге болады. Соның бір мысалы ретінде Сарыағаш шипажайын алсақ. Бұл шипажай Оңтүстік Қазақстан облысында орналасқан. «Сарыағаш» шипажайының тарихы 1946 жылдан бастау алады, ол кезде алғаш рет геологтар 1400 м тереңдікте іздеу бұрғылау кезінде ыстық мөлдір суды аршып, құрамында пайдалы микроэлементтер мен ағзаның нәрі болып табылатын көздерді тапқан болатын. Шипажайдың негізгі емдік факторы минералды су болып табылады. Ол жоғары термиялық, әлсіз минералданған, әлсіз сілтілі, гидрокарбонатты минералды суларға жатады. Соңғы жылдары бұл жерде Алтын бұлақ, Жетісу, Окси Сарыағаш, Көктерек, Алтынай, Жансая, Арай Deluxe Thermal Resort сияқты бірнеше жаңа сауықтыру кешендері ашылды. Барлық санаторийлер ұқсас қызметтер көрсетеді, бірақ бұл қызметтердің құны мен сервисінің сапасы әртүрлі. Шипажайларда демалып, қажетті ем-дом курсы аяқтау үшін кем дегенде 10 күн қажет, яғни қажетті ең төменгі ақша сомасы 70-80000 теңгеге жуықтайды. Қазақстандық демалушы тұтынушылардың орташа жалақысы жолдаманың құнына, бару және келу құнына және көлік шығындарының құнына парапар екендігін байқаймыз. Әрине, жаңа сауықтыру кешендерін дамыту, қызмет көрсетуді жетілдіру жалпы Қазақстанның туристік саласын жетілдіруге, сондай-ақ елдің туристік өнімдерінің халықаралық рейтингіне жағымды әсер етеді. Сондай-ақ, шипажайларға демалушылардың келуі кем дегенде ішкі туризмнің деңгейінің жоғарылауына әкеледі. Дегенмен қарапайым халық үшін тиімді баға стратегиясының қалыптасуы бақылауға алынуы тиіс. Сондай-ақ, арнайы алынған сауалнамада демалушылардың туристердің елдің ішкі туризміндегі өзгерістер туралы хабардар еместігін көрсетті. Яғни, тұтынушылардың бүгінгі таңда қандай шипажайлар жұмыс істейтіні туралы, ондағы жүргізілетін негізгі ем түрлері, бағасы жайлы ақпаратпен толыққанды қамтамасыз етілуі төмен деңгейде. Әрі бүгінде Қазақстан бойынша кейбір шипажайларда қолжетімді болып табылатын онлайн брондау жүйесі жайлы бірі білсе, бірі білмейді. Сонымен қатар, бұл жүйе барлық шипажайларда қолданылмайды. Бұл ішкі демалушыларға шипажайларда қолданылатын соңғы жаңа технологиялардың қолданылуы мүмкіндіктері жайлы нақты ақпараттың жеткіліксіздігінің көрсеткіші.



Сурет 1. Оңтүстік Қазақстан облысына келген тынығушы туристер саны, 2017 жыл

Жоғарыдағы диаграммада көрсетілгендей, әртүрлі мақсатта, соның ішінде демалыс сауықтыру мақсатта Оңтүстік Қазақстан облысына келген туристер саны көрсетілген. Көріп отырғанымыздай, мұнда демалыс тынығу және емдік мақсатта келген туристер саны өте көп. Бұл мұндағы табиғи рекреациялық объектілер саны мен адамдардың демалыс сауықтыру мақсаттағы саяхаттарын қамтамасыз ететін шипажайлар мен өзге демалыс сауықтыру кәсіпорындарының жоғары санымен анықталады. Бұл аймақтың демалыс сауықтыру саласындағы қауқарының жоғарғы дәрежесінің көрсеткіші [5].

Шипажайлық курорттық кешеннің дамуы халықтың денсаулығының бірқалыптылығына және еңбек нәтижесінде талған физикалық және психологиялық күштерінің дамуына жақсы әсер етеді. Кеңес уақытында шипажайлық қызмет ерекше деңгейде болды және әрбір қызметкер жылына бір рет атаулы шипажайлардың бірінде демалуға мүмкіндік алды. Жұмыс барысында ерекше көзге түскен, жоспарды нақты мерзімде орындаған қызметкерлерге арнайы жеңілдікті жолдамалар беріліп отырды. Бұл ескі жүйе көптеген мекемелерде жаңартылған үлгіде қолданылып келеді, яғни қызметкерлерге белгілі бір пайыз сомасында жеңілдік түрінде шипажайларға жолдама беріліп отырады [6].

Еліміздегі демалыс сауықтыру саласын дамытудағы өзекті мәселелерге тоқталып кетер болсақ:

Біріншіден, нашар дамыған ақпараттық қамтамасыз ету. Яғни еліміздегі демалушыларға өте жақсы деңгейде қызмет көрсете алатын кейбір шипажайларда жеке сайт қызметі әлі де іске қосылмаған. Туристер өздерін қызықтырған сұрақтарға сайт арқылы жауап таба алуы үшін жеке сайт орта деңгейде қызмет көрсететін шипажайларда да іске қосылған болуы тиіс.

Екіншіден, ұсынылатын қызметтер бағасының өсуі. Еліміздегі көптеген шипажайларда жолдама бағасына кіретін емдік терапия түрлерінен бөлек, қосымша қызметтер жүйесі іске қосылған. Қосымша қызметтер құнының жоғары болуы туристер тарапынан қызығушылықтың төмендеуіне алып келеді. Сондықтан шипажайлардағы қосымша емдік терапиялар қызметінің бағасы мейлінше тиімді болса, демалушылар үшін қолжетімді баға туындайды, ол өз кезегінде демалушылардың отандық шипажай жайлы жақсы пікірінің қалыптасуына алып келеді.

Үшіншіден, инфрақұрылым деңгейінің төмен болуы. Демалушылардың көп бөлігінің пікірі бойынша, біздің еліміздегі кейбір шипажайларға жету үшін салынған жолдардың сапасы өте нашар, не болмаса әуежайдан немесе вокзалдан шипажайға жету үшін салынған ұзақ жолдар халықаралық стандарттарға сай келмейді. Бұл демалушылардың шипажай туралы жағымсыз пікірлерінің қалыптасуына әкеледі.

Төртіншіден, білікті кадрлардың жетіспеуі мәселесі. Біздің еліміздегі кейбір жоғары деңгейде қызмет көрсетеді дейтін шипажайлардың жеке сайттарындағы туристер пікіріне сүйенсек, жағымсыз пікірлердің көпшілігі шипажайлардың кеңдігі, комфорттылығы жайлы емес, қызмет көрсетуші дәрігерлердің біліктілігінің төмендігі туралы екендігін байқай аламыз.

Бесіншіден, ішкі тур өнімге туристердің қызығушылығының төмен болуы да отандық демалыс сауықтыру орындарының қызметіне деген пікірдің дұрыс қалыптаспауына себеп болады. Еліміздегі шипажайлар тарапынан жоғарыда атап өткен кемшіліктердің жіберілуі демалушылардың шетелдердегі шипажайларға сұраныстарының жоғарылауына алып келеді [7].

Аталмыш қызмет көрсету туризм жүйесі және демалыс-сауықтыру орындарының жұмыс істеу тиімділігін арттыру үшін біршама жаңартулар мен ұсыныстар желісін жүргізу қажет:

- санаторийлер базасында әртүрлі медициналық орталықтар құру және осының есебінен қосымша қаржы алу. Жоғарыда атап өткендей еліміздегі демалыс-сауықтыру орталықтарында қажетті терапиялық процедуралар кешенді түрде жүргізіледі. Дегенмен

орта деңгейде қызмет көрсететін сауықтыру орындарында емдеу курсы толық деңгейде жүзеге асырылмайды. Осындай орталықтардың маңайынан демалушылар толыққанды тексерістен өтіп, емдік курсты кешенді қабылдай алуы үшін арнайы мамандандырылған медициналық орталықтарды құру қажеттілігі туындайды.

- емдеу процесіне қосымша оң ықпал ету үшін науқастарды емдеуді ұйымдастыратын санаториялық-курорттық мекемелердің оңтайлы үйлесімін, жалпы бәсекеге қабілетті режимді сақтау, ойын-сауық кәсіпорындарымен, ойын-сауық индустриясы объектілерімен (дискотекалар, түнгі клубтар, казино және т.б.) және орналасқан жерін жоспарлау. Бұл дегеніміз демалыс сауықтыру орындарының орналасқан жерінде қосымша туристік немесе туристік рекреациялық объектілерді салу арқылы, кешендік туристік жүйені құру дегенді білдіреді.

- демалыс сауықтыру мекемелердің қорын жыл бойы пайдалану мақсатында сервис пен тамақтану деңгейін арттыру, қосымша ақылы қызметтер (бассейндер, сауналар, жаттығу залы) көлемін кеңейту жөнінде шаралар қабылдау. Әлемнің кейбір жоғары дамыған мемлекеттеріндегі сауықтыру орындары қызметі сияқты, еліміздегі шипажайларда көрсетілетін қосымша қызметтерді арнайы жолдамамамен ғана емес, бір реттік келіп қолдану мүмкіндігін жасау. Яғни бассейн, жаттығу залдары сынды қызметтерді адамдардың кез келген ыңғайлы уақытта келіп қолдана алуын қамтамасыз ету. Осылайша, егер неғұрлым сауықтыру қызметі адамдарға қолжетімді болса, соғұрлым сауықтыру орындарының қоры тиімді қолданылады, әрі жоғары мөлшерде тынығушылар қабылдау әлауқаты күшейеді.

Қорыта айтқанда, Қазақстандағы демалыс сауықтыру орындарының қызметінде жоғары қарқынды дамуға деген ұмтылыс пен бірқатар кемшіліктердің көрініс табуы қатар байқалады. Біздің еліміздегі сауықтыру орындарында жаңа технология игіліктерін қолдана отырып, рекреациялық ресурстарды қарқынды игеру жолға қойылғаны қуантады, бірақ отандық туристік өнімдерге деген сұраныс пен қызығушылықты одан әрі арттыру үшін өзекті ұсыныстарды да қаперге ілген жөн. Себебі, еліміздегі сауықтыру жүйесінің қызметі әлемнің мен деген дамыған елдеріндегі сауықтыру жүйесімен үзегілес деңгейде дамуы жолына жету үшін, толықтай жан жақты тұрғыдан демалыс сауықтыру жүйесінде кемшіліктер болмауы тиіс. Сонда ғана демалыс-сауықтыру жүйесі елдің туристік саласындағы мейлінше ерекше дами көзге түсетін салалардың біріне айналары сөзсіз.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Рекреациялық туризмді жоспарлау және ұйымдастыру [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: <https://stud.kz/referat/show/36571>
2. Санатории Казахстана, основные особенности [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: <https://kazakhstan.orexca.com/>
3. Санатории в Казахстане: цены, отзывы [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: <https://www.gotur.kz/>
4. Ресми статистикалық ақпарат: салалар бойынша, Денсаулық сақтау, ҚР аймақтары бойынша демалыс сауықтыру кәсіпорындары саны [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: http://stat.gov.kz/faces/wcnav_externalId/homeNumbersTourism?_afLoop=5365282735283090#%40%3F_afLoop%3D5365282735283090%26_adf.ctrl-state%3Det5ksitwk_38
5. Ресми статистикалық ақпарат: салалар бойынша, Денсаулық сақтау, ОҚО бойынша келуші туристер саны [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: http://stat.gov.kz/faces/wcnav_externalId/homeNumbersHealthCare?_afLoop=5365329993197799#%40%3F_afLoop%3D5365329993197799%26_adf.ctrl-state%3Det5ksitwk_85
6. Лечебно-реабилитационный комплекс «Сарыағаш» [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: www.sariagash.kz
7. Основные недостатки санаториев Казахстана [Электронды қор]. – Кіру тәртібі: <https://repository.kaznu.kz>