

## ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ДАМУЫН БАСҚАРУ: МӘСЕЛЕЛЕРІ МЕН АЛҒЫ ШАРТТАРЫ

Хасенова Ляйла Болатқызы

[laila\\_2001@bk.ru](mailto:laila_2001@bk.ru)

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Туризм кафедрасының оқытушысы  
Ғылыми жетекшісі – Ж.Ж.Сұлтанқызы

Инновация дегеніміз – кез-келген салада технологиялардың көмегімен жаңашылдық еңгізу. Бұндай өзгерістер елдің дамуына, оның экономикалық дамуына зор ықпал етеді. Инновация – зияткерлік қызметтің, қиялдың, шығармашылықтың және қоғамның дамуының нәтижесі. Инновациялық өнім нарыққа жаңа пайдалы қасиеттері бар жаңа дүние түрінде шығарылады. Инновациялар пайдаланушылық сапаны жақсартады, себебі олар өмір сүруді жеңілдетеді. Туризм саласындағы пайдасына келер болсақ: электрондық карталар, интернет-банкинг, 3D-басып шығару немесе электрондық сайттар – бұл міндеттерді жылдам, тиімді және оңай шешетін инновациялардың мысалдары. Бұндай озық технологияларды еңгізу және оған деген сұраныс туризм саласын да байқалады [1].

Туризм – елдің экономикасымен тығыз байланысты салалардың бірі. Тіпті, ДТҰ-ның рәсімдемесіне сәйкес, елге көп мөлшердегі табыс әкелетін салалардың үштігіне туризм саласы да енеді, тіпті кей елдерде туризм – басты табыс көзі. Сондай-ақ, бұл сала кең ауқымды десек те болады. Себебі, ол қонақжайлылық индустриясымен, транспортпен, спортпен және мейрамхана ісімен де тығыз байланысты [2].

Экономиканың қандай да бір саласының табысты дамуы көбінесе ғылым мен техникалық-технологиялық саланың сапасына ғана емес, экономикалық және әлеуметтік қайта құрулармен тығыз байланысты болып жатқан кезең-кезеңімен жүргізілетін инновациялық процестерге байланысты. Туризмдегі инновациялар – бұл жаңа туристік маршруттарды, жобаларды және т.б. жасау, оларды еңгізу халықтың жұмыспен қамтылуын арттыруға, оның кірісінің өсуін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Инновацияларды кешенді игерудің үрдістері мен заңдылықтарын зерттеу, оң нәтижелерді жоспарлау және оларды басқару - ең алдымен жаңалықтарды жіктеумен байланысты туризм саласындағы күрделі әдіснамалық проблема. Туризмдегі инновацияларды сапалы жаңалығы бар және өңірде саланың тұрақты жұмыс істеуі мен дамуын қамтамасыз ететін оң ілгерілеуге әкелетін жүйелі іс-шаралар ретінде қарастыру қажет. Мәселен, алдымен елеулі пайда әкелмейтін туристік жобаларды құру және іске асыру идеясы туризмді дамытуға түрткі болады және сол арқылы қосымша жұмыс орындарын құруға және халықтың табысының өсуіне белсенді ықпал ете алады. Алайда, жаңа туристік тәжірибеге демографиялық өзгерістер (халықтың картаюы), өмір сүру стилі, жұмыс сипаты, демалыс жиілігі мен ұзақтығы сияқты факторлар әсер етеді. Адамдар жаңа және стандартты емес саяхаттарға ұмтылады. Олардың өсіп келе жатқан талғампаздығы, жаңа қажеттіліктер туристік бизнесті ынталандырады, инновациялар мен жаңалықтарға итермелейді. Инновациялық туристік өнімдердің көпшілігі нарықтық кеңістікте өз қуыстары бар (мысалы, экологиялық, шытырман оқиғалы, экстремалды туризм). Инновациялық өнімдер пайда болған мәдени-танымдық туризм де тұрақты танымал [3].

Инновациялық дамуды туризм саласымен, соның ішінде, қонақжайлылық

сервисімен байланыстыратын болсақ. Қонақжайлылық сервисі елімізде дамып келе жатқан бағыттардың бірі. Мәселен, елімізде әлемдік деңгейде бренд болып қалыптасқан қонақ үйлердің біразы барын айта аламыз ( Rixos, Hilton, Intercontinental, The St. Regis және т.б). Әрине, сондай қонақ үйлердің арқасында елімізде қонақ үйлерге деген сұраныс артуда. Алайда, ХХІ-ғасырдың талабына сай болып, дамыған елдердегідей бұл сервиске бәсекелестікке қабілетті болу үшін бұндай инновациялар жеткіліксіз. Stat.gov.kz сайтындағы статистикаға сәйкес, 2018 жылғы қаңтар-желтоқсанда облыста келушілерді орналастырумен шұғылданатын 178 кәсіпорын және жеке кәсіпкерлер 120936 адамға қызмет көрсетті. Қызмет көрсетілген келушілердің саны 2017 жылғы қаңтар-желтоқсанмен салыстырғанда 16,4%-ға артты.

Бұл салада көрсетілген қызметтердің жалпы көлемі 13,9%-ға артып, 1432,7 млн. теңгені құрады. Келушілер сапарларының басым көпшілігі жеке мақсаттармен (59,3%) саяхаттаған.

Осылайша резидент емес келушілердің саны 2018 жылғы қаңтар-желтоқсан қорытындысы бойынша 3940 адамды құрады, 2017 жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 43,7% артты (2017 жылғы қаңтар-желтоқсанында – 2742 адам келушілер), ал резиденттер бойынша келушілердің саны – 116996 адамды құрап, 15,6%-ға артты (2017 жылғы қаңтар-желтоқсанда – 101170 адам). Орналастыру орындары 1997 нөмірге есептелген, олардың біржолғы сыйымдылығы 3884 төсек-орынды құрады [4].

Инновацияларды дамыту мемлекет пен бизнес тарапынан ғылыми-зерттеу жұмыстарын қолдауға, жас ғалымдар мен жаңашылдарға арналған арнайы білім беру бағдарламаларын және оларға инновациялық технологияларды әзірлей алатын кеңістіктерді құрумен тікелей байланысты. Швейцария, Жапония, Ұлыбритания, АҚШ және Сингапур сияқты инновациялық экономикасы бар елдер – бұл жергілікті жоғары оқу орындарында ғылыми-зерттеу жобалары мен білім беруге жұмсалған шығындар бойынша көшбасшылар. Енді, мысал ретінде, біздің елдегі және Жапониядағы қонақжайлылық сервисін салыстырып қарастырайық [5].

Жалпы, Жапония – инновациялық технологиялардың Отаны десем де артық емес. Бұл – жаңа технологияларды ойлап табатын, оны жасап шығарып, қолданатын ел. Жапондықтардың барлық саласында да технологиялар жоғары деңгейде дамыған. Олардың ең инновацияшыл қонақ үйіне келіп тоқтайтын болсақ – Henn-na.

Жапонияның Сасебо қаласында қонақтарға роботтар қызмет көрсететін әлемдегі алғашқы қонақ үй ашылды. Онда жоғары сапалы қызметті робототехника қамтамасыз етеді. Олардың арасында: тазалаушы роботтар, портье роботтар, сондай-ақ тіпті киім-кешекті шкафқа жинап, салып беретін роботтар да бар.

Бұл қонақ үйдің инновациялық ерекшеліктері:

- Қонақтарды тіркеу бағанында қонақтардың келуін, шығуын тіркейтін және қарапайым әңгімеге қолдау көрсететін әкімші – робот қарсы алады. Андроид (адам тәрізді робот) жапон тілінде сөйлейтін адамдарға қызмет көрсетеді, ал ағылшын тілінде сөйлейтін қонақтар үшін робот – динозавр бар. Жақын арада олардың қатарына корей және қытай тілдерінде білімі бар қызметкерлер қосылып алынбақшы.

- Henn-na қонақ үйінде кілттерінің орнына бетті сәйкестендіру технологиясы қолданылады. Барлық электр құралдары – энергия үнемдейтін технологиялармен жасалған, ал шатырларда күн батареялары орнатылған. Нөмірдегі Жарық қозғалыс датчиктерінен жұмыс істейді, бірақ планшеттен басқару арқылы басқа параметрлерді орнатуға болады.

- Портье-робот заттарды нөмірге жеткізуге көмектеседі.

- Заттарды жинауға металл қолы бар робот-гардеробшы көмектеседі. Ол сіздің чемоданыңызды ашып, заттарыңызды шкафқа орналастырады.

- Уақыт пен ауа-райын chugi-chan роботынан білуге болады. Нөмірдегі тазалау жұмыстары да жүргізілетінін болжау қиын емес.

- Ал егер қонақ бүкіл қонақ үймен танысуға тілек білдірсе, экскурсияны робот-экскурсовод өткізеді.

- Қонақ үйде энергияны үнемдейтін, ресурстарды тиімді пайдалануға негізделген алдыңғы қатарлы ауа баптау және жылыту жүйесі жұмыс істейді. Кез-келген ауа-райында қонақтар суықты да, ыстықты да сезінбейді, тек температура мен ылғалдылықтың жайлы деңгейін сезінеді.

- Ойыншық түрінде жасалған шағын роботтар ауа райы мен ағымдағы уақытты хабарлайды.

- Бөлмелердегі жарықтандыру системасы қозғалыс және дыбыс датчиктерімен реттеледі.

- 

Бұл қонақ үй мен еліміздегі сапалы қонақ үйлерді салыстырсақ, елімізде бөлменің дизайнына, ішкі құрылысына, төсек орыны мен бөлмеде орнатылған заттарға көп мән бөлеміз, алайда бізде ешбір жаңашылдық байқалмайды, тек сән-салтанат. Ал бұл қонақ үйде роботтар жұмыс жасумен келушілерін қызықтырады, алайда бөлмелерінде тек ең қажетті заттар – төсек орындары мен жуынатын бөлме, керемет көрініс бар, ал теледидар секілді заттар бұл қонақ үйде мүлдем жоқ. Қонақ үйдің менеджерінің айтуынша, теледидардың жоқтығын қонақтар байқамайды да, себебі ең бастысы қонақ үйде тегін wi-fi бар.

Жапондықтар бұндай ерекше қонақ үйдің 100 нүктесін ашуды ойластырып отыр. Бұл дегеніміз, қонақ үйге деген сұраныстың барын айқындайды.

Ал Қазақстанда бұндай қонақ үй ашу тиімді болады ма? Жыл сайын өзгеріп отыратын статистикаға қарағанда, қонақ үй сервисі елімізде қарқынды дамуда. Бұның бірден бір себебі – халықтың арасындағы сұраныс. Статистикаға сәйкес, жыл сайын қонақ үйге деген қажеттілік артуда. Қонақ үйлерде қалатындардың көбі – іскерлік мақсатпен келген адамдар. Дәл осындай тұлғалар арасында инновациялық қонақ үйге деген сұраныс артуы мүмкін. Кез-келген кәсіпорын іскерлік әріптесін таң қалдырып отыру үшін, кез-келген сомманы төлеуге дайын.

Бұндай қонақ үйлерді еліміздің астанасы - Нұр-Сұлтан қаласында, сондай-ақ, Алматы, Ақтау және шырайлы Шымкент қалаларында ашуға болады. Себебі бұл төрт аймақта іскерлік туризм дамыған.

Алайда, бірінші ескеретін жайт – бұндай ауқымды жобалар инвесторларды талап етеді, екінші ескеретін жайт – бұндай инновациялардың барлығын бірден елімізге тарту тиімсіз болмақ, себебі, роботтарды қадағалап, олармен жұмыс жасай алатын кадрлар бөлімі тапшы.

Ең алдымен, туризм саласын дамытуға ғылыми-техникалық прогресс пен озық практикаға, инновациялық жаңалықтарға қол жеткізуді енгізе отырып, туризмнің, туристік қызметтердің жаңа тұжырымдамасын жасауға және оларды қызмет көрсетудің жаңа форматтарында іске асыру керек. Туризм саласын дамыту мен реттеудің жаңа тәсілдерін қалыптастыру және инновацияларды енгізу жақсы дамыған материалдық-техникалық базасы бар барабар туристік индустрияны құруға мүмкіндік береді.

#### **Қолданылған әдебиеттер тізімі**

1. Иванова Н.И. Национальные инновационные системы / Н. И. Иванова. - М.: Наука, 2009.

2. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие. - СПб.: Герда, 2010.

3. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма. – М.: Кнорус, 2009.

4. Агентство Республики Казахстан по статистике [stat.kz/digital/turizm/Pages/default.aspx](http://stat.kz/digital/turizm/Pages/default.aspx).

5. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Новиков. - М: Издательский центр «Академия», 2007 - 208 с.