

А.Т. Тлеубердинова, Ж.М. Шаекина, Д.М. Салауатова, Д.А. Торжанова

*Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті, Қазақстан
(E-mail: tat404@mail.ru)*

Гид қызметі туризмдегі кәсіпкерлік белсенділікті дамытудың басым бағыты ретінде

Гид қызметі туризм саласындағы қызметті жүзеге асырудың негізгі бағыттарының бірі болып табылады. Туристік гидтер туризм индустриясында жетекші орындарға ие және туризм саласына үлкен пайда әкеледі. Мақалада мамандандырылған әдебиеттерді талдауға негізделген, «туристік гид», «гид — экскурсия жетекшісі» анықтамаларына әртүрлі тұғырлар, гид қызметін жүзеге асырудың негізгі сапалары, табысты қызметті жүзеге асыру үшін қажетті негізгі қасиеттер қарастырылды. Елдер арасында гид қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарды салыстырмалы талдау, жекелей алғанда, Аустрия, Үндістан, Шри-Ланка, Мысыр және Аустралия мысалында егжей-тегжейлі зерттелді. Аустралияда гид мамандығына қойылатын салалық талаптар тереңдетіліп талданды. Гид қызметінде лицензиялаудың маңыздылығы туралы мәселелер қозғалды. Қазақстанда гид қызметін дамытудың негізгі мәселелері, атап айтқанда, кадрларды даярлау мәселесі, салалық талаптарға сәйкес туристік бағыттаушы кадрларды дайындаудың бірыңғай оқу жоспары мен әдістерін әзірлеу және шет елдердің тәжірибесіне негізделген лицензиялау жүйесін құру қарастырылған. Негізгі іс-шаралар гид қызметі саласындағы күрделі мәселелерді шешуге, оның ішінде гидтердің дағдыларына, лицензияланатын қызметтің үздіксіз мониторингіне және оқыту мәселесіне сәйкес ынталандыру жүйесі мен дифференциалды төлем жүйелерін шешу ұсынылды.

Кілт сөздер: туризм, гид, экскурсия жүргізушісі, салалық талаптар, лицензиялау, мемлекеттер тәжірибесі, туристік бағыт, кәсіби дағдылар, туристік нарық, туристік қызмет.

Мыңжылдықтың басында туризм әлемдегі ең қарқынды дамып келе жатқан және ірі индустрия деп танылды, ол шетел валютасын алу және жұмыс орындарын құру тұрғысынан аймақтардың даму тенденцияларына айтарлықтай әсер етті [1, 2]. Туризм адамдарды рахатқа бөлену және бизнес үшін саяхатқа шақырады [3]. Туризм индустриясы 1950 жылдан бері оң өсімді көрсетіп келеді, себебі халықаралық келушілер саны өнер, мәдениет және тарихқа қызығушылықтың артуы нәтижесінде 2017 жылы 25 миллионнан 1,322 миллиардқа дейін өсті [4].

XVII–XVIII ғасырларда бір жерден басқа жерге саяхат жасау жаңа нәрселерді үйренуге деген ықыластан туды [5]. Туристік индустрияның кеңеюі нәтижесінде туындаған алғашқы қызметтердің арасында туристер мен туристік дестинациялар арасындағы делдал болатын туристік гидтің қызметі болды [6].

Туризм индустриясының ерекшелігі, біріншіден, жеке пайдаға мүдделі, екінші жағынан, қызметтерді кешенді түрде алға ниетті туристер үшін жалпы ұсыныс қалыптастыруға қызығушылығы бар түрлі ойыншылардың қатысуын көздейді. Сондықтан кез келген туристік бағытта туризмді тұрақты дамытудың маңызды шарты барлық мүдделі тараптардың белсенді ынтымақтастығы мен өзара тиімді қатысуы болып табылады. Осыған байланысты, туризм саласындағы маңызды рөл елдің тарихи және мәдени мұрасы, жергілікті тұрғындардың діл ерекшеліктерін, ұлттық ғұрыптар мен дәстүрлері, заңдар мен ережелері туралы ақпаратты беретін туристік гидтерге бөлінеді.

Соңғы отыз жыл ішінде туристік гид тақырыбы көптеген зерттеулерде белсенді талқыланды. Б. Работиктің айтуынша (2010 ж.), туристік саласындағы инновациялық зерттеулерге заманауи туризмнің негізін қалаған «туристік гидтің рөлі мен эволюциясын Коэн жасаған» [7]. Мамандардың айтуынша, туристік гид — келушілердің және қонақтардың менеджерлері, сатушысы, ақпарат беруші, оқытушысы және т.б. сияқты әртүрлі функцияларын орындайтын қонақтар мен дестинация иелердің арасындағы делдал болып табылады [8–12].

Туристік гидтердің Дүниежүзілік Федерациясының қауымдастығы тиісті елдің ұлттық заңнама мұндай қамтамасыз етпеген жағдайда біліктілігін және / немесе тиісті жергілікті, аймақтық немесе ұлттық органның қабылдауды бере отырып, елдің тиісті орган немесе алынған терең оқыту берген немесе танылған лицензиясы бар адам ретінде туристік гидті анықтайды, сондай-ақ елге немесе аймаққа келушілерге арнайы ақпарат беріп, тарих, археология, өнер туындылары мен ескерткіштер, мәдени даму, табиғи сұлулық туралы сұрақтарға жауап беруге дайын және туризм бағытында елдің дамуына көмек бола алатын тұлғаны гид деп атайды [13].

Маршрутқа жетекшілік ету және интерпретациялау туризм құнының қалыптасуы тізбегінде негізгі қызмет болып табылады. Экскурсовод маңыздылығы жоғары бағалануы мүмкін емес, бірақ ол әртүрлі бағытта әртүрлі рөлдерді атқарады деп болжауға болады. Мысалы, Үндістанда гидтер «дипломатиялық елшілер» және туристерге ақпарат беру «шлюздер» деп аталады [14]. Тайваньда ол туристік компания сатушысы болып табылады [15]. В. Вейлер мен Б. Дэвистің айтуы бойынша, тур жетекшісі, немесе гид, топтық сапарларды ұйымдастыруға жауапты адам [16]. Э. Коэн гидтер екі маңызды рөл атқаруы керектігін ұсынды. Біріншісі — көшбасшының рөлі, өйткені ол туристік бағдар бойынша жетекші болып табылады. Екіншісі — делдалдық, себебі ол неғұрлым қызығушылыққа нысандарды анықтайды [10].

Осылайша, гидтер аймақтың көркем жерлеріне түсінік беруші, яғни туристерге белгілі бір аймақта өздерін қалаулы сезіндіріп анықтама берушілер болып табылады [5, 17–19].

К. Понд гидтің арнайы құндылығына назар аударды, өйткені ол туристермен айтарлықтай ауызша қарым-қатынаста болды [5]. Неғұрлым танымалдылыққа Халықаралық туроператорлар қауымдастығы (IATM) және Туристік гидтер қауымдастығының Еуропалық федерациясы (EFTGA) берген анықтамалар ие болды: туристік гид — белгілі бір тарихи орындарда кіру немесе ішкі туризм бойынша саяхаттаушы топ не жеке келушіні басқаратын, саяхаттаушының тілінде қызықтырушы сипатта мәдени және табиғи мұрасын насихаттаушы тұлға [8].

Д. Ап және К. Вонг туристік гидтердің қабылдаушы аймақ пен туристердің арасында байланыс орнатуда маңызды рөл атқаратындығын атап көрсетті, өйткені олар алған қызметтермен қанағаттану деңгейі және туристік бағыттың жалпы әсерлері үшін үлкен жауапкершілік алады [8]. Сондықтан туристік гидтердің жұмысын олар географиялық, қоршаған орта жағдайында жетекші, интерпретативті, шабыттандырушы және ойын-сауық қызметі ретінде сипаттайды. Туристік гид дипломат, өнер қайраткері, тарихшы, психолог, аудармашы ретінде қызмет етеді [20].

Экскурсия барысында негізгі өзара қарым-қатынас келушілер мен гидтің арасында өтеді. Д. Ховардтың айтуынша, осы өзара әрекеттесудегі гид рөлі әңгімені (ақпарат беру); сатуды (түсіндіретін интерактивті байланыс); қатысуды (қызметтің бір бөлігі ретінде) және табыстауды (болашақ мінез-құлық үшін жауапты) қамтиды [21]. Бұдан басқа, экскурсия жетекшісі топтық турда туристердің жалпы қанағаттануына әсер ететін маңызды рөл атқарады. Х.Тан гид маршрутқа көрсетілген барлық іс-шараларға жауап беретіндіктен, ол барлық топ мүшелерімен жасалған жұмыстардың тиімділігі үшін жақсы қарым-қатынаста болу керек деп болжайды [22]. Туристік гид — экскурсия тобымен саяхаттайтын адам және саяхат барысында сапарлар, тамақ, тасымалдау және басқа да қызметтерді ұйымдастырады. Ол көптілді болуы керек және тарих, география және дәстүрлер бойынша білімі болуы тиіс.

Экскурсия жетекшісі (гид) — белгілі бір бағыттар, жергілікті аймақтар немесе аумақтар, туристік нысандар туралы арнайы білімдерге негізделген мамандық. Жергілікті гидтер нақты қалаға, ауданға немесе аймаққа турларды ұсынады. Арнайы мамандар шалғай жерлерге экскурсия немесе кенейтілген экскурсиялық бағдарламаларды ұйымдастыра алады.

Туристік гид туристік компанияларда, туристік және қонақ үйлерде, мәдени және тарихи орындарда, теңіз және ұлттық парктерде, көрікті жерлерде, мемлекеттік мекемелерде, мектептерде қызмет ете алады, сондай-ақ шағын туристік кәсіпорындар операторларының тәуелсіз иелері бола алады. Көптеген елдерде гидтер 1-ден 5 адамға дейінгі қызметкерлер санымен микродеңгейде тәуелсіз компаниялар ретінде жұмыс істейді [14]. Олар өз іс-әрекеттерін ұсына алады, мысалы, серуендеу немесе ауылдық жерлерге экскурсия, қызықты және көркем қалалар мен ауылдарға экскурсиялар. Гидтер, атап айтқанда, мемлекеттік қабылдаулар сияқты ресми жағдайларда турларды ұсына алады.

Туристік гидтер әрдайым өз экскурсияларын тыңғылықты дайындайды. Атап айтқанда, олар келушілердің мәдени ерекшеліктерін ескеріп, тарих пен мәдениетке әлеуметтік және діни көзқарастарын көрсетуі тиіс. Нұсқау келушілерге зиянсыз немесе біржақты саяси және басқа түсіндірмелерсіз барған жерлерді бағалауын жеткізуге тырысады. Олар өз жұмысының маңыздылығын және келушілермен туризм және демалыс индустриясымен өзара әрекеттесу туралы біледі. Бұл жауапкершілік олардың мінез-құлқы мен көрінісінде, әсіресе киім-кешек, әдептілік, тіл таңдау және өз клиенттерінің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін олардың қолайлы (дұрыс және құзыретті) таңдауында көрініс табады.

Өз мамандығын жүзеге асыру барысында гидтер өз елінің туризм индустриясының жақсы атауын және беделін қорғауға тырысады, келушілерді қоршаған ортаны, өсімдіктер мен жануарлар әлемін, көрікті жерлерді, ескерткіштерді, жергілікті әдет-ғұрыптарды және салт-дәстүрді құрметтеуге шақырады.

Сұратуы бойынша және келісім бойынша гидтер толық экскурсиялық бағдарламаларды жасай алады және егжей-тегжейлі сараптамалық кеңес бере алады. Сонымен қатар туристік гидтер белгілі бір экзотикалық салаларға мамандануы мүмкін, мысалы, сүнгү, альпинизм, атпен жүру, каякинг және т.б.

Гидтер жиі елге келушілер үшін жалғыз және маңызды байланыс тұлға болып табылады. Сондықтан олар мүмкіндігінше бос уақытты және мереке күндерін өткізу туралы кеңес береді; атап айтқанда, жақсы қонақүйлер мен мейрамханалар, кассалар мен туристік агенттіктерді ұсынуға және келушілерге дүкендер, ойын-сауық және спорттық ғимараттарды, сондай-ақ қызықты мәдени және қоғамдық іс-шараларды ұсынуға болады.

Гид қызметін жүзеге асыру үшін қойылатын талаптар

Турдың басшысы жиі ұлтына, жасына және мәдениетінде ерекшеленетін көптеген адамдармен жұмыс істейді. Сондықтан басшылықтың жеке тұлғалық дағдылары қажет.

Қабылдаушы елдің бейресми елшілері ретінде әрекет ете отырып, гид адалдық, қарапайымдылық, қадір-қасиет және сенімділік сияқты оң, жеке және этикалық қасиеттерге ие болуы керек. Тарихи-мәдени объектілердің салыстырмалы түрі, үздіксіз оқытуға және жеке кәсіптік өсуге деген ұмтылыс үшін, жан-жақты білімді, тақырыпты жақсы түсінуді, жоғары аналитикалық дағдыларды қоса алғанда, зияткерлік қасиеттер де маңызды. Бұған қоса негізгі кәсіби қасиеттерге мыналар жатады: келушінің тілінде сөйлесуді және фактілерді ұсынуды, топты басқаруға және ұйымдастыруға қабілетті болу, туристермен байланыс орнату қабілеті және қызықты тарихи фактілерді баяндай білу қабілеті [12].

Экскурсия жүргізушілермен ұсынатын қызметтер сапасы туристердің жалпы қанағаттану деңгейімен тығыз байланысты. Туристің жағымды әсерлері ең қажетті бағыттар бойынша сапарлардың сапасына негізделеді [23]. Сонымен қатар гидтің кәсіби емес және лайықты емес мінез-құлқы туристердің қанағаттану деңгейінде айтарлықтай әлсіреуі мүмкін. Мысалы, Д Патирана мен В. Гнапала гидтердің ұсынылған қызметтердің бұрмалануы туристерге таратылатын жалған ақпарат, физикалық және эмоциялық қудалау және этикалық емес іс-әрекеттер туралы басқа да фактілер сияқты дұрыс емес әрекеттері жағдайларын бөліп көрсетеді [24].

Гидтер туристерге бағыттарда ұсынылатын қызметтермен қанағаттандыру үшін жауап береді [11]. Бұдан басқа, гидтер дамыған және жаңа бизнес жасай алады, туристік компаниялардың имиджіне, бағыттарына және тіпті экскурсия жүргізушісіне әсер етеді [25–27]. Экскурсия жүргізушілері туристердің қанағаттануына ғана емес, сондай-ақ бағыттың бет-бейнесіне, маркетингке және брендингіне де жәрдемдеседі [28].

В. Хеунг туристік гидтер қызмет көрсету сапасын бағалау үшін үш негізгі тұжырымдаманы ұсынды: негізгі қызметтерді ұсыну, клиенттерге бағдарлау және байланыс тиімділігі [29]. Тиімді қызметтерді қамтамасыз ету үшін гидтер жеткілікті білімге ие болуы керек. Туристердің көбісі гидтер ұсынған ақпарат көлемінде көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруды қалайды. Экскурсия жүргізушісі белгілі бір мақсаттағы бай мәдени мұраға қатысты негізгі ақпараттарды қалыптастыруға, туристерді ескертуге және олардың жалпы туристік тәжірибесін байытуға бағытталған елдің, өңірдің, қаланың саясаты, ережелері, заңдары мен тәжірибелерін білуі керек.

Гид ретінде жұмыс істеу үшін маңызды шарт — шет тілін білу. Әлемдік туризм нарығының барлық макроөңірлері белсенділігінің артуына байланысты дәстүрлі ағылшын тілінен басқа, қытай, жапон, корей, испан және француз тілдеріне ие болу әсіресе өзекті болып келеді.

Мысалы, Аустрияда туристік гидке арналған сауда лицензиясын алу үшін үміткер трейдердің емтихандарын қоса алғанда, ресми біліктілік емтиханынан өтуі керек. Бұл емтихан сонымен қатар бухгалтерлік есеп, заң, демонстрация мақсатында экскурсия және кем дегенде бір шет тілін меңгеруді дәлелдейді. Ресми түрде танылған білім беру мекемесінде (қызметкерлер палатасы мен қызметкерлерге арналған палаталарды кәсіптік даярлау институттарын экономикалық ынталандыру институттары) емтиханға дейін кемінде 250 сағатты құрайтын міндетті оқыту курстары аяқталуға тиіс. Оқу курсына жалпы және аймақтық тарих, мәдениет және өнер, өлкетану және фольклор

тарихы, саясат, экономика және әлеуметтік зерттеулер негіздері, бухгалтерлік есеп, бизнесті басқару және құқық, туристік және экономикалық география бойынша терең білімдер ұсынылуы тиіс. Теориялық оқыту далалық жорықтар мен экскурсиялар, шет тілі, риторика және мінез-құлық стратегияларын тәжірибелік сабақтардың толықтырылады. Емтихан және сауда лицензиясы гидтер Аустрия кез келген жерінде жұмыс жасауға мүмкіндік береді. Гидтер өз аймағынан тыс жерлерде экскурсия дайындауға, жергілікті гидтермен ынтымақтастық тәжірибесіне ерекше назар аударады. Сонымен қатар Аустриядан тыс жерлерде жұмыс істейтін туристік гидтер, жергілікті заңдарды сақтауға тиіс. Туристік гидтер үздіксіз білім беру академиясы ұсынатын арнайы әдебиеттерді оқып, мұражайлар мен көрмелерге бару, білім сапарларына қатысып, шетел тілдерінің тәжірибесін жетілдіретін ұлттық және халықаралық симпозиумдарға қатысатын тұрақты курстарға қатысады [30].

Үндістанда аймақтық деңгейде туристік гид болу үшін, кандидат 20 жасқа толған, ағылшын тілін еркін меңгерген университет түлегі болуы керек. Ағылшын тілінен басқа шет тілін білетін үміткерлер өзгелерге қарағанда, артықшылыққа ие болады. Кандидаттар турларды басқаруға ниетті аймақтың тұрғындары болуы керек. Белгілі бір аймақта жұмыс істеуге лицензия алу үшін гидтер оқудан өтуге және емтихан тапсыруға тиіс. Бұл тренинг көбінесе 6 апталық байланыс сабақтары және 10 апта далалық жұмыстармен қамтылған 16 апталық бағдарлама. Мерзімді түрде біліктілігін арттыру курстарына қатысуға да болады. Курсты сәтті аяқтағаннан кейін, Үндістанның аймақтық туристік кеңселері лицензия береді. Үндістанның Туристік гидтер федерациясы (TGFI) Үндістан туристік ассоциациясы мүшелерінің (IATO) / Үндістан туристік агенттіктерінің агенттігімен (TAAI) бірге, гидтер алуы мүмкін алымды анықтайды [14].

Туристік гидтер үшін жоғары стандарттарды, білім беру және оқыту бағдарламаларын әзірлеу және сақтау бойынша әлемдік үрдіс қалыптасқан. Американың, Аустралияның, Францияның, Ұлыбританияның және басқа елдердің кәсіби туристік гидтерінің ассоциациясы туристік гидтің көптеген тақырыптық салаларды түсінуі керек екенін анықтады; клиенттерге қызмет көрсету үшін трансфер рәсімдер, тұрғылықты тіркеу, жаяу және экскурсия жүргізу, зерттеу дағдыларын, түрлі топтары үшін түсініктеме қабілеті, экологиялық мәселелерді талдау жеке хабардарлығын көрсету, экскурсиялар сату жолдарын білу, әкімші функцияларды орындау және құжаттарды рәсімдеу, микрофон пайдалану, клиенттерге қажет тілде қызмет көрсету мақсатында өз дауысын басқара білу, карталарды оқып, маркетингтік құралдарды пайдалану, сондай-ақ әріптестерімен қарым-қатынас жасау [3, 5].

Кәсібилікті түсіну кәсіптің негізгі тұжырымдамасында жатыр. П.Коган (1953) мамандықты «білім алу немесе ғылымның кез келген бөлімінің теориялық құрылымын түсінуге негізделген, сондай-ақ осы түсінікпен бірге жүретін қабілеттерге негізделген кәсіп» деп анықтайды. Р.Барбер (1963) кәсіптік мінез-құлықтың төрт негізгі атрибут бойынша анықталуы мүмкін деп болжайды: біріншіден, жалпылама және жүйелі білімнің жоғары дәрежесі; екіншіден, жекелеген адамдарға қарағанда, қоғамдық мүдделерге басым назар аудару; үшіншіден, этикалық кодтар арқылы мінез-құлықтың өзін-өзі бақылауының жоғары дәрежесі және соңғысы сыйақы жүйесі (материалдық және моральдік) [23].

Д.Кнудсон, Т.Кейбел және Л.Бек пайымдауынша, тиімді түсіндіру уақыттың жинақталған тәжірибесінің нәтижесі, сондай-ақ мұқият зерттеу және оқуды жалғастыру болып табылады. Олар риторика, этикет, энергия, сенімділік, ұйымдастырушылық дағдыға үлкен назар аударады. Олар білімнің маңыздылығына қарамастан, бұл барлық белгілерді алмастыра алмайды деп есептейді [31].

Сайып келгенде, қызмет көрсету құнын арттыруды қамтамасыз ету және жалпы туристік тәжірибені арттыру мақсатында гид туристер қажеттіліктері мен мүдделерін басымдық беруі міндетті болып табылады [29]. Осылайша, гидке қойылатын талаптар келесілерді қамтиды: туристік топтарды ұйымдастыру және қызмет көрсету қабілетін, аффилирленген және тауарлар мен қызметтерді жеткізушілерді үйлестіру, уақытты басқару, жоспарлау, логистика және күнделікті мәселелерді шешу. Сонымен қатар адамдар арасындағы қарым-қатынас және мәдени айырмашылықтарды түсіну қабілеті өте маңызды, өйткені туристік топтар, әдетте, әртүрлі адамдардан тұрады.

Аустралияда бұл мамандыққа қойылатын салалық талаптар ретінде: коммуникативтік дағдылар, топта жұмыс істеу қабілеті, мәселелерді шешу, бастамашылық және кәсіпкерлік, жоспарлау мен ұйымдастыру, өзін-өзі басқару, оқыту, қазіргі заманғы технологияларды игеру (кестені кара) [32].

Туристік гид ретінде жұмысқа орналасу үшін қажетті кәсіби дағдылар

Жұмысқа орналасу дағдылары	Біліктілікке салалық / кәсіпорын талаптарына кіреді
1	2
Коммуникативті дағдылар	Жеке ақпаратты ұсыну мақсатында тұтынушылар тобының нақты қажеттіліктерін анықтау үшін туроператормен байланыс жасау; уақытылы логистикалық жеткізілімдерді қамтамасыз ету үшін тур немесе іс-әрекетке қойылатын талаптар туралы ауызша және жазбаша ақпаратты түсіндіру; клиенттердің мәселелері мен шағымдарына қолайлы шешім қабылдау және үйлестіру; оңтайлы туристік тәжірибені қамтамасыз ету үшін тұтынушылар мен жеткізушілерге түсінікті және дәл ақпарат беру
Топта жұмыс істеу	Экскурсия немесе топ мүшелерін жүргізу, нұсқаулықтар беру және топты біріктіру; туроператормен және жабдықтаушылармен топтың мүшесі ретінде жұмыс жасау және турдың немесе іс-шараны қамтамасыз етуде және топ мүшелерінің қажеттіліктерін қанағаттандыруда өздерінің жетекші рөлін түсіну; туристік оператордың сапа мақсаттарын түсіну және осы мақсаттарға жету үшін топ мүшесі ретінде жұмыс жасау
Қиын мәселелерді шешу	Тур немесе іс-шараны ұйымдастырғанда туындауы мүмкін мәселелерді алдын ала қарастыру; өнім берушілердің талаптары және тапсырыс берушілердің сұрауларына сәйкес маршруттың талаптарын қанағаттандыратын оңтайландырылған түзетулер жасау жолымен мәселелерді азайту; тур кезінде туындайтын мәселелердің масштабын анықтау және түсіндіру, мәселелерді шешуде оператор мен қызмет жеткізушілерге көмек көрсету немесе қабылдау; саяхатқа немесе жеткізу мәселелеріне қатысты мәселелерді шешуге арналған алдын ала анықталған саясаттар мен рәсімдерін пайдалану
Бастамашылық және кәсіпкерлік	Турдың немесе қызметтің жүзеге асырылуында жетекші рөл атқаратын тәуелсіздік пен бастаманың көрінісі; біртұтас экскурсия немесе іс-әрекетті қамтамасыз ету үшін шығармашылық және дереу жауаптар енгізу және іске асыру арқылы пайда болуы мүмкін мәселелер мен жағдайларға бейімделу; туристік оператордың қолданыстағы өнімі мен қызмет көрсету мүмкіндіктерін жақсарту үшін туристік өнімдер мен қызметтердің бірқатар тұжырымдарын анықтау және талқылау
Жоспарлау мен ұйымдастыру	Турдың немесе қызметтің уақытында логистикалық жеткізілуін қамтамасыз ету үшін тұтынушылар, өнімдер мен жеткізушілер туралы ақпаратты жинау, талдау және ұйымдастыру; клиенттерге қызмет көрсету талаптарын қанағаттандыру үшін туристік логистиканы және ақпаратты жеткізуді ынталандыратын нақты клиенттік топтың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қызметтер туралы жалпы, мамандандырылған және мақсатты ақпараттарды жинау, талдау және іріктеу; үздіксіз жетілуге қатысып, турдың немесе жетістіктердің жетістіктері мен кемшіліктері туралы есеп береді
Өзін-өзі басқару	Турлар немесе іс-шараларды іске асыруда өзіңіздің рөліңізге қатысты заңды міндеттемелерді түсіну және сақтау; өз рөлі мен жауапкершілігін білу, өзін-өзі басқару арқылы әрекет ету және турлар мен іс-шараларды дайындау мен өткізудегі өздерінің жұмыс уақытын және басымдықтарын ұйымдастыру; олардың жұмысының нәтижелерін талдау және көрсету, кері байланыс іздеу және турдың қатысушыларының қажеттіліктерін табысты тиімді қамтамасыз ету бойынша басқару
Оқу қабілеті	Өздерінің білімдері мен дағдыларын, күшті және әлсіз жақтарын бағалау; өздерінің кәсіби дамуына жауапкершілік; маманның және мақсатты қызметтің тұрақты және жалпы білімдерін жүйелі түрде және белсенді жаңартуға арналған бірқатар құралдар мен параметрлерді қолданып, оқытудың қазіргі мүмкіндіктері мен ақпаратты іздеу; әріптестермен ақпарат алмасу

1	2
Технологиялар	Турлар мен іс-шараларды дайындауға және жеткізуге қажетті эксплуатациялық мүмкіндіктерді, экскурсиялар қатысушыларына немесе іс-шараларға, микрофондарға, ойын-сауық жабдықтарына, туристік көліктерге және кемелерге арналған ақпаратты дайындау үшін компьютерлік жүйелерді пайдалану сияқты сәйкес технологияларды түсіну

Гидтерге қойылатын негізгі талаптар келесілерден тұрады: әріптестермен және клиенттермен жұмыс істеу қабілеті; әлеуметтік ерекшеленетін ортада жұмыс істеу қабілетін; денсаулық сақтау және қауіпсіздік шараларын сақтау; тәуекел дәрежесін бағалау және бақылау мүмкіндігі; топ жетекшісі ретінде жұмыс істеу қабілеті; экскурсияны үйлестіру және басқару мүмкіндігі; түсініктемелерді немесе туристік іс-шараларды дайындауға және ұсынуға қабілеттілік; жалпы және аймақтық туристік объектілер туралы білімділік деңгейін қамтамасыз ету, туризм саласындағы білімді жаңғырту; алғашқы медициналық көмек көрсету қабілеті.

Осылайша, туристік гид үздіксіз кәсіби дамуды көздейтін жаңа әдістерді, технологияларды және трендтерді білуі керек, бұл кәсіпқойлықтың негізгі құраушысы болып табылады. П. Ренни кәсіптік туристік гидтің тиісті кітаптарды оқу, туристік көрікті жерлерге бару, салаға қатысты журналдардағы басылымдармен танысу, клиенттерге қызмет көрсету курстарын өткізу, клиенттердің күтулерінен асып кету үшін семинарларға қатысу керек екенін ескертеді. Сонымен қатар физикалық денсаулығы мен ақыл-ойының беріктігін қамтамасыз ету қажетті шарттарға жатқызылады [33].

Сонымен бірге нәтижелі көшбасшылық үшін келесі қасиеттерде үлкен маңыздылыққа ие: ынта-жігер, сезімталдық, өзін-өзі қамтамасыз ету, икемділік, ұйымдастыру, жағымды, белсенді сипаты, әзіл-оспақты түсіне білу және харизма сезімі [5; 34].

Туристік гидтер туризм индустриясында жетекші орындарға ие және туризм саласына үлкен пайда әкеледі. Олар еліміздің мұрасының бірегей тарихы мен мәдениетін ұсынып, ізгі ниеттің елшілері болып табылады. Олардың білімдері мен түсіндірулерінің арқасында олар жеке туристердің білім деңгейін байытуға және туристердің сапарларын оқу үрдісіне айналдыру сияқты керемет қабілетке ие.

Дегенмен, әрдайым бұл қызметтің мұндай түрін жүзеге асыру идеалды емес деп атауға болады. Шет елдердің тәжірибесі көрсеткендей, туристік гидтердің қызметінде белгілі бір қиын мәселелер бар.

Мысалы, сарапшылардың пайымдауынша, Шри-Ланка мемлекетінде қызметін жүзеге асырып жүрген гидтердің 31% ғана лицензияланған және туристік гид ретінде қызмет атқаруға құқылы болуы лицензияланбаған қызметті жүзеге асыруға байланысты туристердің шағымдардың басым бөлігін түсіндіреді. Тиісті дайындыққа ие емес, лицензияланбаған туристік гидтер зияткерлік дағдыларын болмауын білдіреді, бұл, өз кезегінде, нашар көрсетілім және тұсаукесер дағдыларына, туристік өнім немесе бағыт туралы білімдердің толықсыздығына және әдетте фактілерді бұрмалауға әкеледі. Нәтижесінде мұндай жағдайлар туристердің теріс пікірін тудырады.

Мысыр билеушісі I Аббас 1849 ж. тек мемлекетпен лицензияланған гидтер ғана жақсы өмір сүруге жеткілікті саналған, 150 мысырлық пиастр ақысын алып, Мысырдың түрлі бағыттарына келушілерге саяхатты ұйымдастыру мүмкіндігін ие болатындай жарлық шығарды. Сонымен қатар гид өз жұмысын сайма-сай орындайтындығын дәлелдеу мақсатында келушілерден куәлік алуы қажет болды. Барлық деректер бойынша, лицензиялау қызметтердің сапасын жақсартты және гидтің мәртебесін көтерді [6].

Мысырда бүгін 1983 ж. жарияланған елде туристік гид жұмысын ұйымдастырушы заңына сәйкес гид ретінде жұмыс жасаймын деушілер Туризм министрлігінің лицензиясына ие болуы және мысырлық гидтер синдикатының мүшесі болуы керек. Сертификатталған туристік гид Мысыр тарихы мұражайлар, мәдени тартымдылығы туралы және шет тілі бойынша іргелі білімдері бойынша Туризм министрлігі әзірлеген лицензиялық ресми емтихандардан өткен немесе туризм факультетін бітірген (жасы 21 және шектеусіз одан жоғары) тұлға болып табылады [6].

Аустрияда өздігінен жұмыс істейтін туристік гидтардың жұмысы § 108 сауда ережелеріне (Gewerbeordnung) сәйкес реттеледі. Олар ресми емтихан тапсыру арқылы көрсетілетін қатаң біліктілік талаптарына сай келеді. Еңбек келісімшартын жасай алатын, стандартты халықаралық лауазымды пайдалана алатын туристік гидтер ғана ресми танылады. Өздерінің кәсіби іс-әрекеттерін

жүзеге асыру үшін туристік гидтер Аустрияда тұруы керек. Ресми түрде ресми тіркелген және аккредиттелген туристік гид өнеркәсіптік қызмет көрсету орталығының өкілі ретінде экономикалық палаталар ұйымының мүшесі, яғни демалыс мекемесінің тиісті кәсіби тобына жатқызылады. Аустрия сауда-өнеркәсіптік палатасындағы демалыс мекемелерінің кәсіптік бірлестігі жалпыұлттық қолшатыр ұйым ретінде туристік гидтердің мүдделерін білдіреді. Сауда палатасы арқылы гидтер Дүниежүзілік туристік гидтер қауымдастығы федерациясына және Еуропалық туристік гидтер қауымдастығына қосылуға мүмкіндік алады [30]. Коммерциялық лицензияға ие емес куәландырылған туристік гид тәуелсіз жұмыс беруші үшін ғана жұмыс істей алады. Кәсіби деңгейде туристік гид Аустрияның келушілеріне және шетелден келушілерге бірдей жауапты.

Үндістанда гидтер үшін үш деңгейлі жүйе бар. Жергілікті деңгейде муниципалитеттер нақты тағайындалған / қала үшін экскурсоводтарды лицензияланады. Мемлекеттік туризм бөлімдері немесе туризмді дамыту, олардың кеңестері мемлекеттік деңгейде лицензияланады. Бұл гидтер мемлекет (провинциясы) өңірлерімен жұмыс істей алады. Жоғары деңгейде, Туризм министрлігі, Үндістан Үкіметі аймақтық гидтерді лицензиялайды. Бұл гидтер мемлекетаралық тізбектерде жұмыс істей алады, бірақ олардың аймақтарында шектелген бүкіл ел солтүстік, оңтүстік, шығыс, батыс және солтүстік-шығыс сияқты бес аймаққа бөлінеді [14].

Экскурсия жүргізушілері мен аудармашы гидтердің реестрінің деректері бойынша, бүгінгі таңда Қазақстанда 140-тан астам гидтер мен аудармашылар жұмыс істейді [35]. Бірақ негізгі мәселе — қызмет атқарып жатқан гидтер қабылданған стандарттар талаптарына қаншалықты сәйкес келетіндігінде. Шынында да, мұндай мамандарды дайындау елде жүзеге асырылмайды.

Шетелде туристік гидтардың қызметін талдау экскурсиялық кәсіпкерлікті дамыту үшін белгілі бір ұсыныстарды қалыптастыруға мүмкіндік берді. Шет елдердің тәжірибесі көрсеткендей, гидтерге арналған іс-шараларды өткізудің міндетті шарты мемлекеттік орган берген жарамды лицензияның болуы болып табылады. Туристік фирмалардан туристік пакеттің құнын төмендету үшін лицензиясыз гидтардың жалдауын болдырмау үшін тиісті механизмді әзірлеу қажет.

Бір кездері Г.Коккосис туристік гидтерді мұқият іріктеп, дайындап, мотивациялап, бақылап және жүйелі түрде бағалау керек деп ұсынды [36]. Туризм министрлігінің қолдауымен және Туризм министрлігінің демеушілік қолдауымен ұйымдастырылған оқу курстарын, білім беру бағдарламаларын әзірлеу қажет.

Гидтердің жұмысы оның құзыреттілігіне байланысты, ол, өз кезегінде, ол өткен оқу мен білімге байланысты. Салалық талаптарға сәйкес туристік гидтерді оқытудың бірыңғай оқу жоспары мен әдістерін әзірлеу қажет. Туризмге демеушілік жасайтын, халықаралық стандарттарға сәйкес басшылыққа арналған оқу бағдарламасын жасау үшін ұйымдастырылған туристік мекемелер мен білім беру курстары қолдайтын білім беру бағдарламаларын әзірлеу қажет.

Мысалы, туристік гид қауымдастығының Дүниежүзілік Федерациясының оқу бағдарламасы төрт бөлімді біріктіреді [13]. Бірінші — басқарудың практикалық элементтерін қоса алғанда, практикалық көшбасшылық дағдылар, түрлі басқару сценарийлері, сауда терминология, маршрут және т.б. Екінші аспект — қолданбалы білімдер. Бұл білімді Н. Чаудхари және М.Пракаш «сенсублизация», мысалы, жергілікті қоғамдастық сияқты мүдделі тараптар үшін алаңдаушылық мәселелер бойынша материалдарды қоса туристерді басқаруды анықтамалықтар философиялық фон құрылысы деп атады. Үшінші бөлім жеке және топтық мінез-құлыққа, соның ішінде мәдениетаралық сезімталдыққа бағытталған «Тұлғааралық/мінез-құлық дағдылары». Төртінші өлшем «Бизнес/басқару дағдылары» деп аталды. Оларға туристік бизнесті басқаруды, бизнес және басқару ресурстарын дамытуға көмектесетін мәселелер жатады [14]. Шешім ретінде гидтерді оқыту бойынша жауапкершілік туризм мамандығының оқу бағдарламаларын іске асыратын мемлекеттік жоғары оқу орындарына және облыстық туристік басқармаларға берілуі мүмкін.

Туристік гидтердің тиімділігін үздіксіз бақылауды жүзеге асыру ұсынылады. Аталған мониторинг лицензияны ұзарту туралы шешім қабылдауға мүмкіндік береді. Қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін жақсы ынталандыруды қамтамасыз ететін ақылға қонымды еңбекақы төлеу жүйесі болу өте маңызды. Төлемді гидтердің кәсіби дағдыларына сәйкес саралау керек. Жақсы жұмыс жасайтын, қызмет көрсетудің ұзақ кезеңінде жоғары көрсеткіштерге ие туристік гидтерге ақылға қонымды бонустар қолдану ұсынылады.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Saayman, M., Steynberg, L., & Slabbert, E. (2003). A Global Tourism curriculum — organising pieces in the puzzle. *Commercium, Vol. 4, No.1*, 7–19.
- 2 GDRC. (2007). The Global Development Research Center. International Council on Local environmental initiatives. Tourism and Sustainable Development. *gdr.org*. Retrieved from <http://www.gdr.org/uem/eco-tour/iclei.pdf>. Accessed the 21 st of May 2018, at 10:00.
- 3 Collins, V.R. (2002). *Becoming a tour guide, the principle of guiding and site interpretation*. London, continuum.
- 4 World Tourism Barometr, Volume 16, Advance Release January (2018). *cf.cdn.unwto.org*. Retrieved from http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom18_01_january_excerpt_hr.pdf.
- 5 Ponds, K.L. (1993). *The professional guide, Dynamics of tour guiding*. NewYork, John Weily.
- 6 El-Sharkawy, O.K. (2007). Exploring knowledge and skills for tourist guides: evidence from egypt // Munich Personal RePEc Archive. *mp.ra.ub*. Retrieved from [http://mp.ra.ub.uni-muenchen.de/6369/MPRA Paper No. 6369](http://mp.ra.ub.uni-muenchen.de/6369/MPRA_Paper_No._6369), posted 20. December, 11:35 UTC.
- 7 Rabolic, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism. *International Conference on Tourism and Environment, Sarajevo*, March, 4–5.
- 8 Ap, J., & Wong, K.F. (2000). Issue on International Tour Guiding Standards and Practices. *Working Paper*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University.
- 9 Baum, T., Hearn, N., & Devine, F. (2007). Place, People and Interpretation: Issues of Migrant Labour and Tourism Imagery in Ireland. *Tourism Recreation Research*, 32(3), 39–48.
- 10 Cohen, Erik. (1985). The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29.
- 11 Geva, A., & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 177–185.
- 12 Hettiarachchi, P.P. (2011). *Tour Guiding*. Retrieved on 15th December 2014 from. *lankayourismine.com*. Retrieved from <http://www.lankayourismine.com/NTGL/PDF/Exam%20Paper%20II/Tourism/Mr.P.P.Hettiarachchi%20-%20Guid%20Note%20&%20Map.pdf>.
- 13 World Federation of Tourist Guide Association (2005). State of Tourist Guiding in the World: A rea Report. 11th WFTGA Convention 2005, Melbourne: Australia. *wftga.org*. Retrieved from <http://www.wftga.org/page.asp?id=173>.
- 14 Prakash, M., & Chowdhary, N. (2010). What are we training tour guides for? (India). *TURIZAM*, Vol. 14, Issue 2, 53–65.
- 15 Lan, Y. (2000). The evaluation on the international tour leader training program in Taiwan, R.O.C., a research paper submitted to The Graduate College, University of Wisconsin-Stout.
- 16 Weiler, B., & Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the role of the nature based tour leader, *Tourism Management*, 14, 91–98.
- 17 Braidwood, B., Boyce, S.M., & Cropp, R. (2000). *Tour guiding business*. Canada, international self-council press.
- 18 Ham, S.H., & Weiler, B. (2000). Six principles for Tour Guides Training and Sustainable Development in Developing countries. *Paper presented at 9th Nordic Research Conference*. Bornholm, Denmark: 12-15 October.
- 19 Weiler, B., & Ham, S.H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries, *Journal of Sustainable Tourism*, 10 (1), 52–68.
- 20 Cohen, E. (1985). The tourist guide- the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5–29.
- 21 Omar, A., & Hawkins, D. (1998). *Tour guide principles*. Cairo, Helwan University.
- 22 Sandaruwani, J.A. R. C., & Gnanapala, W.K. A.C. The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: a critique on Sri Lanka// *Tourism Leisure and Global Change*, volume 3 (2016), p.TOC-26. Papers from the 8th Tourism Outlook Conference, 29-31 July 2015, Lombok, Indonesia. *igutourism.org*. Retrieved from <http://www.igutourism.org/Lombok2015/>. Creative Commons Copyright NC-BY-ND.
- 23 Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49 (4), 41–50.
- 24 Pathirana, D.P.U.T., & Gnanapala, W.K.A.C. (2015). Tourist Harassment at Cultural Sites in Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 2, 42–56.
- 25 Mossberg, L.L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, 16(6), 437-445.
- 26 Pearce, P.L. (1984). Tourist – Guide Interaction. *Annals of Tourism Research* 11(1), 129–146. Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. New York: John Wiley & Sons.
- 27 Schmidt, C. J. (1979). The Guided Tour: Insulated Adventure. *Journal of Contemporary Ethnography*, 7(4), 441–467.
- 28 Baum, T., Hearn, N., & Devine, F. (2007). Place, People and Interpretation: Issues of Migrant Labour and Tourism Imagery in Ireland. *Tourism Recreation Research*, 32(3), 39 – 48.
- 29 Heung, V.C.S. (2008). Effects of tour leader’s service quality on agency’s reputation and customers’ word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.
- 30 Profile of the tourist guide profession. Austrian Professional Leisure Establishment Association.
- 31 Knudson, D.M., Cable, T.T., & Beck, L. (1995). *Interpretation of Natural and Cultural Resources*, Venture Publishing, State College, PA.
- 32 SIT40107 Certificate IV in Tourism (Guiding). (2012). Service Skills Australia. Approved © Commonwealth of Australia.
- 33 Rennie, P. (2005). Healthy tips for Healthy trips. *Speaker notes at the 11th WFTGA Convention*. Melbourne, Australia: 30 January - 4 February.
- 34 McCabe, S. (2005). Who is tourist?: A critical review. *Tourist studies, Vol. 5, 1*, 85–106.

35 Реестр экскурсоводов и гидов переводчиков Республики Казахстан. *kaztour-association.com*. Retrieved from http://www.kaztour-association.com/plan/13012017reestr_guides.pdf.

36 Coccoisis, H. (2005). Operational management of cultural and heritage sites. In *International Culture Tourism: management, implication and cases*. Oxford: Elsevier.

А.Т. Тлеубердинова, Ж.М. Шаекина, Д.М. Салауатова, Д.А. Торжанова

Гидоведческая деятельность как приоритетное направление развития предпринимательской активности в туризме

Гидоведческая деятельность является одним из основных направлений осуществления деятельности в туристской сфере. Туристские гиды занимают ключевые передовые позиции в индустрии туризма и приносят огромную выгоду туристской индустрии. На основе анализа специализированной литературы в статье рассматриваются различные подходы к определениям «туристский гид», «гид-экскурсовод», основные направления деятельности гида, базовые качества, необходимые для осуществления успешной деятельности. Представлен сравнительный анализ предъявляемых требований к гидоведческой деятельности по таким странам, как Австрия, Индия, Шри-Ланка, Египет и Австралия. Подробно описаны отраслевые требования, предъявляемые к профессии гида в Австралии. Затронуты вопросы важности лицензирования в деятельности гида. Рассмотрены основные проблемы развития деятельности гида в Казахстане, в частности, проблема подготовки кадров, разработка единой учебной программы и методики обучения туристских гидов в соответствии с отраслевыми требованиями, и создание системы лицензирования на основе опыта зарубежных стран. Предложены меры по решению таких существующих проблем в области гидоведческой деятельности, как система мотивации и дифференцированная система оплаты в соответствии с навыками гида, непрерывный мониторинг лицензируемой деятельности и проблема обучения.

Ключевые слова: туризм, гид, экскурсовод, отраслевые требования, лицензирование, опыт государств, туристический маршрут, профессиональные навыки, туристический рынок, туристическая деятельность.

A.T. Tleuberdinova, Zh.M. Shaekina, D.M. Salauatova, D.A. Torzhanova

Guide activity as a priority direction of development of entrepreneurial activity in tourism

The guide activity is one of the main directions of the implementation of activities in the tourist sphere. Tourist guides occupy key leading positions in the tourism industry and bring huge benefits to the tourism industry. In the article, based on the analysis of specialized literature, various approaches to the definitions of «tourist guide», «guide-guide», the main activities of the guide, the basic qualities necessary for the implementation of successful activities are considered. A comparative analysis of the requirements for hydrological activities for countries, in particular, Austria, India, Sri Lanka, Egypt and Australia, is presented. Details of the industry requirements for the profession of a guide in Australia are described in detail. The issues of the importance of licensing in the activities of the guide were touched upon. The main problems of the development of the guide in Kazakhstan, in particular the problem of training personnel, the development of a single curriculum and methods for training tourist guides in accordance with industry requirements, and the creation of a licensing system based on the experience of foreign countries are considered. The main measures are proposed to solve existing problems in the field of the guide, including a motivation system and a differentiated payment system in accordance with the skills of the guide, continuous monitoring of licensed activities and the problem of training.

Keywords: tourism, guide, guide, industry requirements, licensing, experience of states, tourist route, professional skills, tourist market, tourist activity.