

## СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

*Проанализировано состояние инфраструктуры туризма в Республике Казахстан. Показано слабое развитие основных элементов инфраструктуры туризма: транспорта, средств размещения, общественного питания, подготовки кадров. Сформулированы пути решения существующих проблем развития инфраструктуры туризма, в частности в информационном и организационном обеспечении.*

**Ключевые слова:**

*инфраструктура туризма, объекты размещения, транспортная инфраструктура, туристский кадастр, туристский реестр, туруслуга.*

По данным Всемирной Организации по Туризму при ООН (UNWTO), в 2012 г. количество туристов в мире превысило 1 млрд чел., а Американская Ассоциация Путешествий считает, что каждые 35 зарубежных гостей обеспечивают создание в США одного рабочего места [3]. Рост числа туристских поездок очень убедителен: за последние 10 лет количество поездок за рубеж в мире увеличилось вдвое.

Обладая богатыми культурно-историческими и природными ресурсами, Казахстан стоит перед проблемой создания современной индустрии туризма, способной привлечь иностранных и отечественных туристов. Казахстан – страна богатейшей истории и культуры, где испокон веков сосуществовали религиозные и культурные традиции населяющих ее народов. Казахстан, являясь большой по площади страной, обладает также уникальными природными ресурсами.

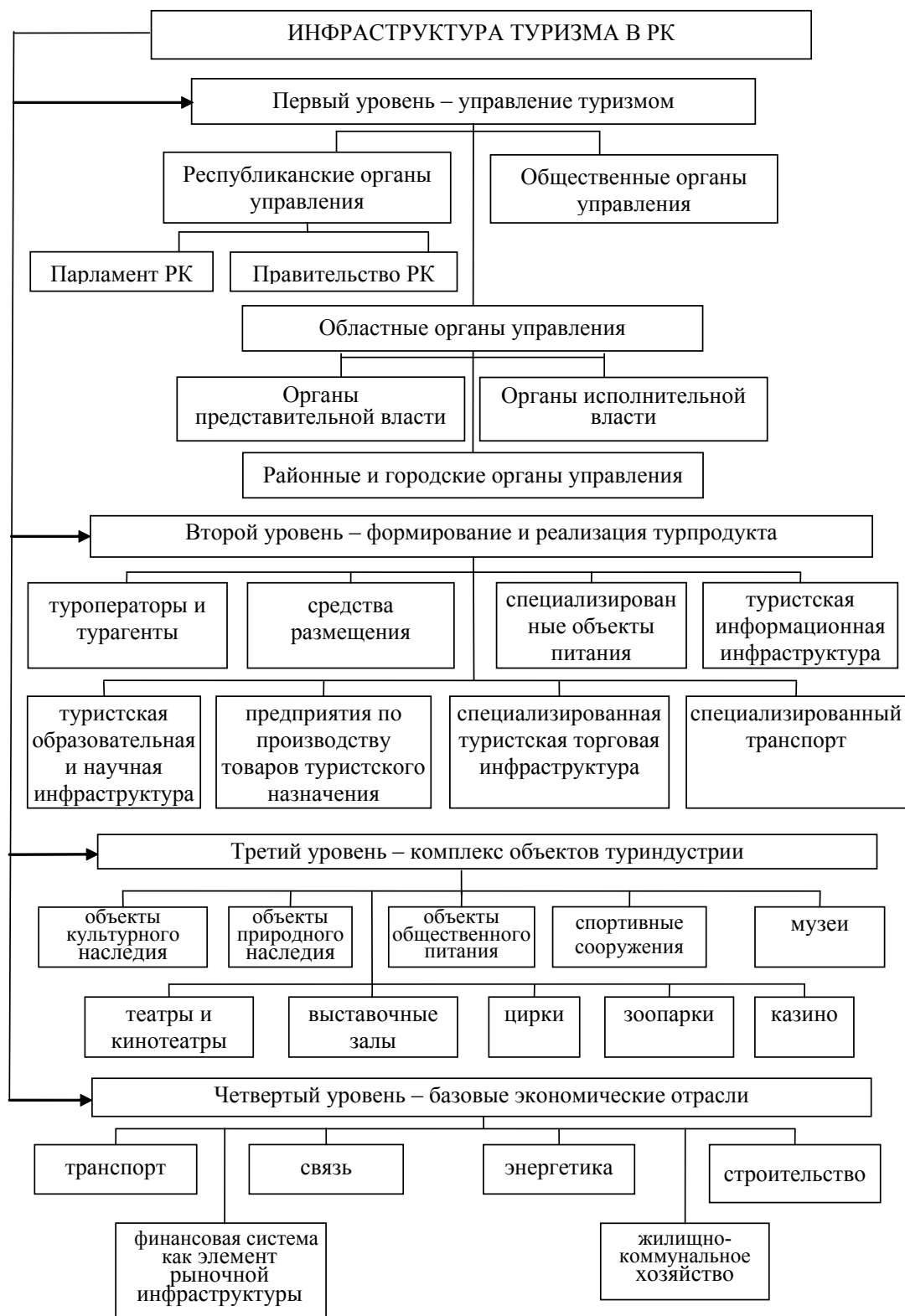
В рамках Концепции развития туризма в Республике Казахстан предусматривается в течение пяти лет создание конкурентоспособной туристской индустрии для обеспечения занятости населения, стабильного роста доходов страны за счет увеличения объемов въездного и внутреннего туризма, а также превращения Казахстана в центр туризма среднеазиатского региона.

На основе предложений по инвестиционным проектам в сфере туристской индустрии сформирована база проектов в региональном разрезе. На первоначальном этапе были собраны и проанализированы 90 инвестиционных проектов. Из них были отобраны 11 наиболее актуальных на общую сумму 386 млн долл. США, которые направлены для оказания государственной поддержки в Фонд устойчивого развития «Казына». Разработана концепция создания современных многофункциональных туристских центров мирового уровня в Алматинской, Акмолинской и Мангистаус-

кой областях, которая была одобрена главой государства и правительством страны. Для успешной реализации задач, предусмотренных Концепцией, в семи регионах республики – городах Астана, Алматы, в Акмолинской, Алматинской, Восточно-Казахстанской, Южно-Казахстанской и Мангистауской областях – созданы региональные управления туризма. Планируемая сумма привлечения инвестиций по данным проектам – более 30 млрд долл. США [11].

Основной проблемой, без решения которой не решить задачу развития туристского бизнеса, является моральный и физический износ туристической инфраструктуры: авиа-, автомобильного, морского, речного и железнодорожного транспорта, гостиничного фонда, объектов сферы питания.

На рис. 1 представлена инфраструктура туризма в Казахстане. Первый уровень инфраструктуры туризма – управления туризмом – представлен учреждениями, предназначенными для управления туристическим сектором экономики. Это, прежде всего, законодательные и исполнительные республиканские органы управления: парламент и правительство РК. Хотя в парламенте, состоящем из двух палат: сената и мажилиса отсутствуют ориентированные на туризм структурные подразделения, парламент занимается законодательной деятельностью и в этой сфере. В правительстве РК существует такое структурное подразделение – Комитет индустрии туризма Министерства индустрии и новых технологий. Комитет определяет стратегические направления развития туризма в РК и в соответствии с ними руководит четырнадцатью областными органами управления, которые в своей структуре имеют управления туризма, физической культуры и спорта или аналогичные подразделения с иным названием [17]. На этом уровне структура



*Рис. 1. Инфраструктура туризма в Республике Казахстан.*

управления заканчивается, так как на районном уровне или на уровне городов областного подчинения органы управления туризмом отсутствуют, что является недостатком системы управления этим важным сектором экономики.

Необходимо отметить усиление роли общественных туристических объединений, в частности Совета по туризму при Правительстве РК, который является консультативно-совещательным органом. Главная цель деятельности Совета состоит в выработке предложений по вопросам развития туризма, а также рекомендаций по координации деятельности государственных органов, направленной на активизацию развития туристского комплекса страны [15].

Совет уделяет, в частности, внимание развитию конгрессно-выставочного туризма и упрощению визового режима. Так, в ходе очередного заседания Совета по туризму при Правительстве РК в апреле 2013 г. выступили заместитель премьер-министра – министр индустрии и новых технологий РК Асет Исекешев и ответственный секретарь Министерства иностранных дел – комиссар международной выставки ЕХРО-2017 Рапиль Жолшыбаев с информацией, что в Казахстане к проведению международной выставки ЕХРО-2017 будут упрощены визовые процедуры. При этом предусматривается выдача 1-, 2- и 3-кратных туристических виз с максимальным сроком до 90 дней и правом пребывания на территории Казахстана до 30 суток при каждом въезде [10].

Кроме Совета по туризму активную роль в развитии туризма в РК играет Казахстанская туристская ассоциация (КТА), основанная в мае 1999 г. при поддержке президента Республики Казахстан. КТА является некоммерческой, неправительственной организацией, республиканской отраслевой Ассоциацией. В состав КТА входят Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов (КАГиР), туристские, страховые и авиакомпания, вузы и СМИ [8].

Ассоциация стоит на защите интересов своих членов (сегодня их насчитывается более 270), осуществляет лоббирование и пропаганду туристской отрасли в РК. КТА является удобной площадкой для встреч, проведения различного рода мероприятий, научных исследований, образовательных программ, семинаров, проведения презентаций, маркетинговых исследований и так далее по темам туризма. Представители КТА находятся в городах Алматы, Астана, Актау, Усть-Каменогорск, Москва, Ташкент, Шымкент.

КТА является коллективным членом Совета по туризму при Министерстве туризма и спорта Республики Казахстан, Форума Предпринимателей Казахстана (ФПК), Российского Союза Туриндустрии (РСТ), ОЮ «Атамекен». Основные цели КТА:

- объединение на добровольной основе предприятий и организаций, предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в гостиничной и туристической сфере, заинтересованных в повышении уровня профессионализма и качества предоставляемых услуг;
- координация деятельности членов Ассоциации;
- защита прав и законных интересов членов Ассоциации;
- представительство интересов членов Ассоциации в правительственных и неправительственных учреждениях и организациях;
- продвижение туристского продукта на мировой арене;
- формирование положительного туристского имиджа РК и отдельных регионов РК в зарубежных странах и т.д. [8].

Рассмотрим второй уровень инфраструктуры туризма РК – предприятия и организации, которые формируют и реализуют турпродукт. Это прежде всего туроператоры и турагенты. Количество туроператоров в РК неизвестно, т.к. не существует республиканского реестра туроператоров, хотя этот вид предпринимательской деятельности подлежит лицензированию. В соответствии с «Законом о туристской деятельности туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – это предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан [6].

В отличие от Казахстана, в России фирмы-туроператоры вносятся в Единый федеральный реестр туроператоров Федерального агентства по туризму Российской Федерации и получают уникальный номер, который начинается с кода, зависящего от вида деятельности туроператора (международный, внутренний, международный и внутренний туризм). Для осуществления туроператорской деятельности турфирма должна иметь финансовое обеспечение либо в виде страхования ответственности туроператора, либо в виде банковской гарантии [16]. С

32 | 3 мая 2012 г. все туроператоры, работающие в выездной сфере туризма, должны быть членами объединения туроператоров и делать обязательные ежегодные взносы в компенсационный фонд [18]. Данное объединение получило название Ассоциация «Турпомощь». В целях обеспечения прав казахских потребителей туруслуг было бы разумно адаптировать этот российский опыт в РК.

Что касается турагентов, то здесь ситуация существенно лучше: 30 января 2012 г. вступили в силу дополнения и изменения в Законе «О туристской деятельности», согласно которым отменяется лицензирование турагентской деятельности.

С целью саморегулирования рынка советом КТА общим собранием членов КТА 30 января 2012 г. было принято решение о создании добровольного единого реестра турагентов Республики Казахстан (ЕРТРК). Однако турагент обязан в течение пяти рабочих дней с момента заключения (перезаключения) договора обязательного страхования гражданско-правовой ответственности турагента направить в Комитет индустрии туризма Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан заявление о внесении сведений в государственный реестр лиц, осуществляющих туристскую деятельность [15].

ЕРТРК — это электронная база данных, представляющая собой список предприятий и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих турагентскую деятельность в соответствии с Законом РК «О туристской деятельности».

К сожалению, большинство туристических агентств развивает только одно направление — выездной туризм. Так, из более, чем 600 туристических компаний только 14,5% занимаются организацией выездного туризма, что, безусловно, негативно отражается на бюджете страны. Принимающих турфирм в Казахстане мало: через них в 2012 г. было принято только 27 000 зарубежных гостей, причем большинство из них приехали по вопросам бизнеса. Иностранцы туристы не едут в Казахстан по причине низкого сервиса, а если и приезжают, то в среднем на 3 дня и повторно не возвращаются. В Казахстане стоимость только проживания и питания в гостинице составляет 80% от общей стоимости размещения, в то время как в зарубежных отелях этот процент равен 19%, то есть гостиничный сервис совершенно не развит.

Рассмотрим состояние очень важной инфраструктурной составляющей — средств размещения в Республике Казахстан. В

стране действуют около 600 гостиниц, из них 107 трех-, четырех- и пятизвездочных гостиниц, остальные гостиницы относятся к другим категориям. Анализ показывает, что наибольшую рентабельность имеют гостиницы туристского класса (2-3-звездные или малые и средние гостиницы), хотя их, как видно из рисунка 2, очень мало. Однако, материальная база объектов размещения, включая гостиницы, пансионаты, дома и базы отдыха, а также санаторно-курортные учреждения, характеризуется высокой степенью морального и физического износа, который составляет 80 процентов, часть гостиниц находится в упадочном состоянии и на грани банкротства, так как были построены в 60-х годах [13].

Самые привлекательные средства размещения для туристов это гостиницы Алматы (50,7%), Атырауской области (13,7%), Астаны (8,1%), Костанайской области (6,9%) и Западно-Казахстанской области (5,4%) [5]. город Алматы считается южной столицей Казахстана. Алматы — один из самых крупных деловых и культурных центров Центральной Азии.

Агентство Республики Казахстан по статистике отмечает, в республике 1 273 предприятий и индивидуальных предпринимателей, занимающихся размещением посетителей, обслужили 2 548,9 тыс. чел. и оказали услуг на 58 283,9 млн тенге. На сегодняшний день по республике имеется 494 мест отдыха, из них: санаториев — 66, гостевых домов — 71, зон отдыха — 54, домов отдыха — 75, турбаз — 190, охотничьих домов — 11, кемпингов и мотелей — 27.

Средняя продолжительность пребывания иностранных туристов всего три дня, при этом турист в Казахстане в день тратит порядка 75–85 долл. США, в то время как за границей, по данным Всемирной туристской организации, — порядка 250–350 долл. США. Это происходит не потому, что в Казахстане дешевые гостиницы, а потому, что у нас нет сопутствующего сервиса [1].

Туристская образовательная и научная инфраструктура Казахстана представлена 28-ю вузами, которые ведут подготовку менеджеров туризма; в год в стране выпускается около 900 специалистов с высшим и около 400 специалистов со средним профессиональным образованием, что совершенно недостаточно [7].

При огромной нехватке квалифицированных кадров для туристской индустрии выпускники профильных высших учебных заведений часто остаются невостребованными из-за отсутствия навыков и знаний по конкретным специализациям.

Проблема качественного сервиса недостаточно эффективно решается не только в рамках подготовки работников гостиничного и туристского бизнеса, но и специалистов смежных отраслей, обслуживающих туристов.

К сожалению, специализированная туристская информационная инфраструктура находится в зачаточном состоянии: отсутствует туристский реестр и кадастр. Если неизвестно, сколько в республике памятников исторического культурного, природного наследия или объектов туристского назначения, то как об этом узнают турфирмы и индивидуальные туристы? Существует реестр туристских маршрутов и троп, однако он ведется формально и не может заменить туристский реестр и кадастр [4].

Заполнить «информационный вакуум» своими силами пытается КТА: ее члены инициировали два проекта, направленных на устранение пробелов в информировании жителей и гостей республики о местных достопримечательностях и местах развлечения. С 2005 г. работает так называемый центр экотуризма – информационно-ресурсный центр, который объединяет на своей базе предложения турфирм, отдельных гостевых домов. Второй проект, запущенный в прошлом году, – информационный центр Алматы, визит-центр, который предоставляет туристам информацию о том, что можно посетить в городе [17]. Также в республике ежегодно проводятся туристские мероприятия в целях развития внутреннего туризма, такие как Казахстанская туристская ярмарка «Саркылмас саяхат», Республиканский слет дружбы туристов Казахстана и стран СНГ «Иртышский меридиан» (Павлодарская область), Иле-Балхашская регата (Алматинская область), республиканские туристские слеты под девизом «Туризм против наркотиков» [2].

Третий уровень – уровень объектов туристской индустрии, в том числе предприятия и организации, деятельность которых расширяется при нахождении в местах пребывания туристов. Ведущую роль здесь играют объекты природного и культурного наследия, которыми Казахстан, безусловно, богат. В списке Всемирного наследия ЮНЕСКО в Республике Казахстан значатся три объекта (на 2012 г.), это составляет 0,3 % от их общего числа (962 на 2012 г.). Два объекта включены в список по культурным критериям, причём один из них признан шедевром человеческого гения (критерий i) и один объект включен по природным критериям. К этим объектам относятся мавзолей Ходжи Ахмеда Ясави, петроглифы археологичес-

кого ландшафта Тамгалы, Сарыарка (степи и озёра Северного Казахстана), Наурзумский и Коргалжинский заповедники. Кроме этого по состоянию на 2012 г. 12 объектов на территории Казахстана находятся в числе кандидатов на включение в список Всемирного наследия [11].

Четвертый уровень представляет собой экономический базис страны – основные отрасли народного хозяйства, непосредственно не относящиеся к производству турпродукта, но необходимые для предоставления туристских услуг: транспорт, связь, энергетика, жилищно-коммунальное хозяйство, перерабатывающая, легкая и пищевая промышленности, финансовый сектор экономики.

На развитие туризма огромное влияние оказывает транспортная инфраструктура. Транспорт является связующим звеном между отдельными элементами туристской отрасли и способствует ее более быстрому развитию. В Казахстан туристы прибывают в основном воздушным транспортом, использующим современные авиалайнеры и технологии обслуживания.

При этом большинство туристов предпочитает, в плане сервиса и надежности, услуги иностранных перевозчиков, что влечет за собой снижение пассажиропотока на авиарейсах, совершаемых отечественными перевозчиками. Ко многим привлекательным объектам Казахстана проезжать приходится по проселочным дорогам, да и республиканские автодороги в большинстве оставляют желать лучшего. Кроме того, автобусный парк Восточного Казахстана находится в запущенном состоянии, практически не имеет современных комфортабельных автобусов, что не позволяет поддерживать высокий уровень обслуживания туристов.

Железнодорожный транспорт, который использует ресурс времен Советского Союза и не соответствует современным требованиям к качеству обслуживания, практически не используется во въездном туризме.

Если говорить о воздушном транспорте, то можно сказать, что это единственная составляющая инфраструктуры туристской отрасли страны, которая находится на должном уровне. Сегодня международные авиалинии республики позволяют осуществлять полеты в Германию, Индию, ОАЭ, Турцию, Италию, Республику Корея, Венгрию, Израиль, Китай, Тайланд. Основной авиаперевозчик – это «Эйр-Казахстан». Иностранцы туристы чаще всего пользуются услугами воздушного транспорта – это 94,7% от всего числа иностранных туристов; железнодорожный транспорт предпочитают использовать 3,3% туристов; на

34 | автобусе путешествуют около 0,4% туристов и остальные 1,6% для передвижения во время путешествия используют иные сухопутные средства [11].

Что же касается казахстанских туристов, то у них на первом месте стоит воздушный транспорт (74,4%), затем междугородние автобусы (14,8%), на третьем месте железнодорожный транспорт (9,9%) и на последнем месте прочие сухопутные средства (0,9%). Основной железнодорожный перевозчик – Республиканское государственное предприятие «Казахстан темір жолы» совершает пассажироперевозки по 14 направлениям [11].

Необходимо составить важную инфраструктурную составляющую – сферу общественного питания. Квалифицированными работниками в этой сфере являются только повара, а официантом или барменом может стать любой, проходить профессиональную подготовку в средних специальных образовательных учреждениях не обязательно. Отсюда можно сделать вывод об уровне обслуживания и в сфере общественного питания.

Однако казахстанский ресторанный рынок растет и развивается. Относительно недавно на казахстанском рынке начали появляться международные сети быстрого питания, такие как Burger King, KFC, Hardees, при этом они стали вытеснять местные компании. В ресторанном бизнесе в последнее время изменился подход к работе: если раньше в Алматы использовали только местных поваров, теперь в «Саfeteria» шеф-повар из Франции, в «Бочонке» – из Германии, в «Del Pаra» – итальянец, а в грузинский ресторан приглашена целая команда поваров из Тбилиси.

Таким образом, хотя реальные предпосылки развития туризма в Казахстане существуют, процесс тормозится недостаточной инфраструктурой туризма в республике. Эффективное решение инфраструктурных проблем позволит реализовать положения Концепции развития туризма в Казахстане, согласно которой до 2020 г. вклад отрасли в ВВП страны вырастет с 2,4 до 7 млрд долл. США, а занятость в туризме – до 270 тыс. человек.

### Список литературы:

- [1] 90% туристов посещают Казахстан только один раз. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://oskemen.info/3180-90-turistov-poseshhayut-kazakhstan-tolko-odin-raz.html>
- [2] Асанова А.Ж., Кадырова К.Ж. Современное состояние и перспективы развития туризма в Казахстане. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://www.group-global.org/publication/view/3614>
- [3] В мире впервые насчитали более миллиарда туристов. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://zn.ua/WORLD/v-mire-vpervye-naschitali-boleemilliarda-turistov.html>
- [4] Ведение государственного реестра туристских маршрутов и троп. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://kit.gov.kz/index.php/ru/razvitiie-infrastruktury/vedenie-gosudarstvennogo-reestra-turistskikh-marshrutov-i-trop>
- [5] Ибраев, К. Казахстан практически неизвестен в мире как туристское направление // Панорама. – 2004, № 18. – С. 12–15.
- [6] Изменения в Законодательстве РК, вступившие в силу с 30.01.2012 года. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://premiumtravel.kz/ru/pages/2712.html>
- [7] Кадровая проблема в развитии туристского кластера Республики Казахстан. – Интернет-ресурс. Режим доступа: [http://arbir.ru/articles/a\\_2925.htm](http://arbir.ru/articles/a_2925.htm)
- [8] Казахстанская туристская ассоциация. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://www.kztour-association.com/>
- [9] КАЗИНФОРМ // Официальный сайт Правительства Республики Казахстан. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://ru.government.kz/site/news/society/2013/04/102>
- [10] О развитии туризма в Республике Казахстан. – Интернет-ресурс. Режим доступа: [http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/tour\\_sport/turizm/article/razvitiie\\_turiz](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/tour_sport/turizm/article/razvitiie_turiz)
- [11] Пилявский В.П., Тахтаева Р.Ш. Туриндустрия Восточного Казахстана: возможности и проблемы развития // Вестник Национальной академии туризма. – 2013, № 2 (26). – С. 49–52.
- [12] Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 октября 2000 года № 1631 «Об образовании Совета по туризму». – Интернет-ресурс. Режим доступа: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P000001631\\_](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P000001631_)
- [13] Проблемы развития туризма в Республике Казахстан на современном этапе. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://works.doklad.ru/view/A1ZtFWzWtUc/all.html>
- [14] Республика Казахстан насчитывает 14 областей. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://gorodakz.ucoz.kz/index/oblasti/0-4>
- [15] Туристская деятельность. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://www.kit.gov.kz/index.php/ru/component/k2/item/1284-туристская-деятельность/1284-туристская-деятельность>
- [16] Туроператорская деятельность в России. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Туроператор>
- [17] У казахстанского туризма две большие проблемы: дураки и дороги. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://www.yk.kz/news/show/7703?print>
- [18] Федеральный закон Российской Федерации от 3 мая 2012 г. № 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета. – 2012, 5 мая, Федеральный выпуск № 5773.