

ГРНТИ 06.71.57

<https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.05>

УДК 338.48

*А.О. АЗИЗОВА\**, *А.С. БОХАНОВ<sup>1</sup>*, *Б.М. АБИЕВ<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Международный университет туризма и гостеприимства,  
(Казахстан, Туркестан), E-mail: a.azizova@iuth.edu.kz

**РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ФАКТОР УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ  
МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

*Аннотация.* Исследование посвящено анализу роли русского языка в развитии международного туризма в Республике Казахстан. Целью является оценка влияния русского языка на привлекательность Казахстана для иностранных туристов и его вклад в устойчивое развитие туризма в стране.

Русский язык, как мост между культурами, способствует улучшению сервиса, увеличению туристического потока и продолжительности пребывания гостей, что важно для продвижения Казахстана как туристического направления на международном уровне.

Исследование включает анализ литературы, опросы туристов и сотрудников туристического сектора, а также кейс-стади туристических объектов. Результаты показали значительное влияние русского языка на удовлетворенность и лояльность туристов, подтверждая его ключевую роль в развитии туристической отрасли в Казахстане.

Исследование подчеркивает важность интеграции русского языка в туристические услуги и предложения как стратегического ресурса для укрепления туристического потенциала Казахстана.

Рекомендации исследования могут быть использованы для разработки многоязычных информационных ресурсов, обучения персонала и продвижения Казахстана на русскоязычных рынках.

**Ключевые слова:** русский язык, международный туризм, Казахстан, культурный обмен, туристическая индустрия.

**Введение**

Постановка проблемы и актуальность темы

В эпоху глобализации и усиления культурного обмена между странами, языковые барьеры становятся значительным фактором, влияющим на выбор туристических направлений. Русский язык, имея статус одного из широко используемых и изучаемых языков в мире, играет ключевую роль в привлечении и адаптации международных туристов

---

\***Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:** Азизова А.О., Боханов А.С., Абиев Б.М.. Русский язык как фактор устойчивого развития международного туризма в Республике Казахстан // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. – No2(4). –Б. 54–72. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.05>

\***Cite us correctly:** Azizova A.O., Bohanov A.S., Abiev B.M. Russkij yazyk kak faktor ustojchivogo razvitiya mezhdunarodnogo turizma v Respublike Kazahstan [The Russian language as a factor of sustainable development of international tourism in the Republic of Kazakhstan] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. –No2(4). –B. 54–72. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.05>

в Республике Казахстан. Эта страна, благодаря своему уникальному географическому положению и культурному наследию, становится всё более привлекательной для туристов со всего мира. В этом контексте, изучение русского языка как фактора, способствующего устойчивому развитию международного туризма, представляет собой актуальную и значимую задачу.

#### **Цели и задачи исследования**

Целью данного исследования является анализ роли русского языка в развитии международного туризма в Казахстане и оценка его влияния на устойчивое развитие этой сферы. Для достижения поставленной цели, были определены следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты взаимосвязи языка и туризма на международном уровне.
2. Оценить специфику русского языка в контексте Казахстана и его значение для культурного и социального взаимодействия.
3. Проанализировать статистические данные и примеры успешных практик использования русского языка в туристической отрасли Казахстана.
4. Провести эмпирическое исследование для оценки влияния русского языка на выбор Казахстана как туристического направления.

#### **Краткий обзор литературы по теме**

Исследование основывается на анализе литературных источников, охватывающих темы лингвистического влияния на развитие туризма, роли языковых факторов в международном туризме, а также специфики русского языка в контексте мультикультурного общества Казахстана. Работы исследователей в этой области демонстрируют значимость языкового фактора для успешного развития туристической отрасли и подчёркивают необходимость глубокого изучения этой темы.

Важность языковых факторов в развитии международного туризма, а также специфика русского языка в контексте мультикультурного общества Казахстана, подчеркиваются во множестве научных работ.

#### **1. Лингвистическое влияние на развитие туризма:**

- В работе «Туроперейтинг и организация туризма» [1] анализируется, как лингвистическое обеспечение в межкультурных коммуникациях способствует развитию туризма. Авторы освещают примеры успешного взаимодействия туристов и представителей туристической индустрии благодаря грамотной лингвистической поддержке.

- Диссертационное исследование на тему «Дискурс сферы туризма в прагматическом и лингвистическом аспектах» [2] фокусируется на анализе дискурса в сфере туризма и его влиянии на формирование восприятия страны у иностранных гостей.

#### **2. Роль языковых факторов в международном туризме:**

- Статья «Международный опыт развития туризма» [3] рассматривает, как языковые факторы влияют на привлекательность страны для иностранных туристов и подчеркивает необходимость развития многоязычных услуг в туристической отрасли.

- Исследование «Роль иностранных языков в развитии международного туризма» [4] обосновывает значимость знания иностранных языков среди работников туристической отрасли для обеспечения высокого уровня сервиса и привлечения туристов.

#### **3. Специфика русского языка в контексте мультикультурного общества Казахстана:**

- Статья «Русские и русский язык в Казахстане: итоги экспедиции РГО» [5] поднимает вопросы сохранения и функционирования русского языка в Казахстане, исследуя его роль в общественной и культурной жизни страны.

- В работе «Русский язык в Казахстане: пять актуальных вопросов и ответов» [6] обсуждаются текущие тенденции и вызовы, связанные с использованием русского языка в Казахстане.

Эти исследования демонстрируют комплексный подход к изучению роли языка в туризме и его влиянии на межкультурное взаимодействие, особенно в контексте мультикультурного общества Казахстана.

### **Методология исследования**

Исследование базируется на комплексном подходе, включающем анализ научной литературы, статистических данных, проведение опросов и интервью с представителями туристической индустрии и международными туристами. Такой подход позволяет получить объективную оценку роли русского языка в развитии туризма в Казахстане и определить перспективы его дальнейшего влияния на устойчивое развитие этой сферы.

### **Теоретический обзор**

Основные понятия и теории в области лингвистики, касающиеся языка и туризма

В лингвистике и социолингвистике активно исследуется взаимодействие языка и общества, в том числе в контексте международного туризма. В данной области существует ряд основных понятий и теорий, исследующих взаимосвязь языка и туристической деятельности. Эти концепции помогают понять, как язык влияет на туристический опыт, а также на развитие и продвижение туристических продуктов и услуг. Вот некоторые из ключевых понятий и теорий в этой области:

#### **1. Языковой ландшафт (Linguistic Landscape)**

Это концепция относится к видимому использованию языка и текстов в публичных пространствах, включая вывески, рекламные плакаты, меню в ресторанах и указатели. Языковой ландшафт [7] играет важную роль в создании восприятия и атмосферы туристического направления, а также может способствовать или препятствовать навигации и взаимодействию туристов с местной культурой.

#### **2. Межкультурная коммуникация в туризме**

Изучает, как туристы и представители туристической индустрии взаимодействуют на культурном и языковом уровнях. Важность эффективной межкультурной коммуникации заключается в способности преодолевать культурные и языковые барьеры, что способствует более глубокому пониманию и уважению между туристами и местным населением [3].

#### **3. Языковая гостеприимность (Linguistic Hospitality)**

Концепция, подчеркивающая важность доступности информации и услуг на языках, понятных туристам. Это включает обеспечение многоязычных туристических ресурсов, таких как карты, приложения, аудиогиды, и тренировку персонала владеть основными фразами на нескольких языках. Языковая гостеприимность улучшает опыт путешественников и может стимулировать повторные посещения [8].

#### **4. Язык как средство маркетинга в туризме**

Исследует, как язык используется в рекламе и продвижении туристических направлений и услуг. Эффективное использование языка в маркетинговых материалах может привлекать внимание туристов, создавая образы и ожидания относительно путешествия [9].

#### 5. Лексика туризма

Специализированный словарный запас, связанный с туристической отраслью. Включает термины и выражения, относящиеся к размещению, питанию, транспорту, развлечениям и другим аспектам путешествий. Знание и использование этой лексики облегчает коммуникацию между туристами и представителями туристического бизнеса [10].

#### 6. Туристический дискурс

Анализ текстов и коммуникаций, создаваемых в туристической сфере, включая рекламные проспекты, веб-сайты, отзывы туристов и туристические рассказы. Туристический дискурс формирует представления о туристических направлениях и влияет на выбор и ожидания путешественников [11].

#### 7. Транскультурация в туризме

Транскультурация описывает процессы, в которых встречаются и взаимодействуют различные культуры, приводя к возникновению новых культурных форм. В контексте туризма это концепция важна для понимания, как туристы и местное население обмениваются культурными ценностями и практиками, влияя друг на друга. Это взаимодействие может быть особенно заметно в туристических регионах, где постоянно происходит культурный обмен между посетителями и местными жителями [12].

#### 8. Языковое планирование в туризме

Языковое планирование в туризме относится к стратегическим решениям и мерам, направленным на продвижение определенных языков или языковых практик в туристической сфере. Это может включать разработку многоязычных информационных материалов, обучение персонала иностранным языкам или создание языковых программ, нацеленных на удовлетворение потребностей международных туристов [13].

#### 9. Социолингвистика туризма

Изучает взаимосвязь между языком, обществом и культурой в контексте туризма. Социолингвистика туризма фокусируется на таких аспектах, как языковые барьеры между туристами и местным населением, использование диалектов и жаргона в туристической коммуникации, а также влияние туризма на языковое разнообразие и языковую политику в туристических регионах [14].

#### 10. Критический дискурс-анализ в туризме

Критический дискурс-анализ в туризме применяется для исследования того, как язык используется для создания и поддержания власти, идентичности и идеологий в туристической индустрии [15]. Это может включать анализ рекламных текстов, отзывов туристов и медийных материалов для выявления скрытых предположений и стереотипов о культурах, местах и людях.

Эти теории и понятия служат фундаментом для понимания сложных взаимосвязей между языком и туризмом, а также для разработки эффективных стратегий в области туристического маркетинга, управления и развития. Они подчеркивают значимость языка как инструмента межкультурного общения и взаимопонимания, способствующего устойчивому развитию туристической отрасли.

#### Роль языка в развитии туризма на международном уровне

Язык играет центральную роль в развитии международного туризма, выступая не просто как средство коммуникации, но и как ключевой элемент культурного обмена и понимания. В контексте глобализации и возрастающего взаимодействия между культурами,

способность туристической индустрии предоставлять услуги и информацию на разных языках становится определяющим фактором её успеха и развития.

Доступность информации на языке, понятном туристам, непосредственно влияет на их способность ориентироваться в новой стране, понимать правила и нормы поведения, а также устанавливать контакты с местным населением. Многоязычные вывески, меню в ресторанах, инструкции и указатели в транспорте и туристических объектах снижают стресс и делают путешествие более комфортным и приятным [16].

Язык является носителем культуры. Знание языка или наличие информации на понятном языке позволяет туристам глубже понять культурные особенности, традиции и историю страны. Это в свою очередь способствует развитию уважения и интереса к изучению местного образа жизни, укреплению культурных связей и межкультурному обмену.

Исследования показывают, что туристы, которые чувствуют себя уверенно в общении и понимании информации во время путешествия, склонны испытывать более высокий уровень удовлетворенности от поездки. Это удовлетворение перерастает в повышенную лояльность: туристы с большей вероятностью рекомендуют направление друзьям и семье и вернуться туда сами. В этом контексте языковое разнообразие и доступность информации на нескольких языках становятся критически важными для повышения конкурентоспособности туристического направления.

В контексте использования русского языка в туристической индустрии можно отметить его особую роль в странах СНГ и некоторых других регионах с высоким уровнем русскоязычного населения или интересом к русской культуре. Предоставление туристических услуг и информации на русском языке в этих регионах не только удовлетворяет потребности значительной части туристического рынка, но и служит мостом для культурного обмена и понимания. Русский язык в данном контексте выступает как инструмент продвижения туризма на международном уровне, привлекая туристов, заинтересованных в исследовании русской культуры и истории, и тем самым способствуя развитию туристической отрасли в этих странах.

Таким образом, роль языка в развитии международного туризма не может быть недооценена. Эффективное использование языковых ресурсов и стратегий, направленных на удовлетворение языковых нужд международных туристов, является ключевым аспектом в создании успешного и устойчивого туристического направления.

Специфика русского языка в Казахстане и его влияние на культурное и социальное взаимодействие

Специфика русского языка в Казахстане и его влияние на культурное и социальное взаимодействие в стране заслуживает особого внимания из-за уникального многоязычного и мультикультурного контекста региона. Казахстан, страна с богатым историческим наследием и разнообразием культур, представляет собой уникальное пространство для изучения взаимодействия между различными языками и культурами, особенно в контексте русского и казахского языков [17].

Исторический контекст

Русский язык имеет длительную историю в Казахстане, начиная с периода Российской империи и продолжаясь в советскую эпоху, когда русский язык был языком межнационального общения и образования. Это оставило значительное наследие в

постсоветском периоде, где русский язык продолжает играть важную роль в образовании, науке, экономике и повседневной жизни многих казахстанцев.

#### Социолингвистическая динамика

Казахстан официально признает русский язык как язык межэтнического общения, что подчеркивает его статус и значимость в казахстанском обществе. В стране существует значительное русскоязычное население, и русский язык используется в качестве одного из основных средств коммуникации между представителями различных этнических групп. Это способствует социальному взаимодействию и культурному обмену, укрепляя мультикультурный характер казахстанского общества.

#### Влияние на культурное и социальное взаимодействие

1. Образование и наука: Русский язык остается важным в образовательной сфере, с множеством школ и вузов, ведущих обучение на русском. Это способствует распространению знаний и культурных ценностей между разными этническими группами, а также облегчает доступ к мировой науке и культуре.

2. Медиа и литература: Русскоязычные СМИ и литература играют значительную роль в формировании культурного пространства Казахстана. Через книги, журналы, телевидение и интернет на русском языке распространяются идеи, информация и культурные образы, влияющие на общественное сознание.

3. Межкультурное общение: Русский язык служит мостом между различными этническими и языковыми группами в Казахстане, облегчая общение и взаимопонимание. Это способствует сближению культур и укреплению социальной когезии в стране.

4. Туризм: для иностранных туристов, особенно из русскоязычных стран, наличие русского языка в Казахстане делает страну более доступной и привлекательной для посещения. Это упрощает навигацию, понимание культурных особенностей и общение с местным населением.

В целом, русский язык в Казахстане выступает как важный фактор культурного и социального взаимодействия, способствующий мультикультурному диалогу и обогащению казахстанского общества. Он играет ключевую роль в сохранении и развитии многоязычия и мультикультурности страны, что является важным аспектом ее идентичности и наследия.

#### Анализ ситуации в Казахстане

##### Статистические данные по туризму в Казахстане

Казахстан, благодаря своему уникальному природному и культурному наследию, привлекает туристов со всего мира, предлагая им величественные горы, бескрайние степи и богатую историю, которая переплетает в себе традиции множества народов. Устойчивый рост туристической отрасли, поддержанный развитием инфраструктуры и упрощением визового режима, а также использованием русского языка для облегчения коммуникации с иностранными гостями, свидетельствует о повышающемся интересе к стране как к туристическому направлению. В Казахстане, где 80-90% населения свободно владеют русским языком, русский выступает не просто как средство общения, но как мост между различными культурами, облегчающий понимание и уважение культурных и традиционных особенностей страны.

На основе предоставленных статистических данных по туризму в Казахстане за последние годы, мы можем проанализировать динамику и тенденции развития туристической отрасли в стране.

Таблица 1. Статистические данные по туризму в Казахстане

Год	Въездной туризм (тыс. чел.)	Внутренний туризм (тыс. чел.)	Обслужено в местах размещения (тыс. чел.)	Обслужено в санаторно-курортных организациях (тыс. чел.)	Посещение особо охраняемых природных территорий (тыс. чел.)
2018	4628	8607	6407	378	1822
2019	6266	8081	5269	313	1502
2020	3581	4786	3160	219	986
2021	5474	7347	4876	320	1552
2022	7335	9800	7335	380	2085

#### Динамика туризма

Данные свидетельствуют о значительных колебаниях в объемах въездного и внутреннего туризма на протяжении рассматриваемого периода. Снижение показателей в 2020 году можно объяснить глобальными ограничениями, связанными с пандемией COVID-19, которые серьезно затронули туристическую индустрию по всему миру. Однако уже в 2021 и 2022 годах наблюдается восстановление и даже превышение показателей 2018 года, что указывает на успешные меры по восстановлению туристического потока и развитию внутреннего туризма.

Внутренний туризм демонстрирует значительный рост, особенно в 2022 году, что может быть связано с улучшением инфраструктуры и повышением интереса населения к путешествиям внутри страны. Развитие внутреннего туризма способствует экономическому развитию регионов, созданию новых рабочих мест и увеличению доходов от туристической отрасли.

Посещение санаторно-курортных организаций и особо охраняемых природных территорий также показывает положительную тенденцию к росту. Это подчеркивает значимость этих направлений для развития туризма в Казахстане, а также важность сохранения природного наследия и развития экотуризма.

Особое внимание заслуживает активность въездного туризма, где значительную роль играет владение русским языком как фактор, облегчающий коммуникацию и взаимодействие иностранных гостей с местным населением и туристическим бизнесом.

Русский язык, наряду с казахским, является одним из ключевых языков общения в Казахстане, что делает его важным инструментом в туристической сфере. Владение русским языком сотрудниками отелей, ресторанов, туристических агентств и других сервисных предприятий способствует созданию комфортной и гостеприимной среды для иностранных туристов, особенно из стран СНГ.

Анализ статистических данных по туризму в Казахстане за последние три года демонстрирует значительные изменения в туристическом секторе страны, подчеркивая роль русского языка как ключевого фактора в устойчивом развитии международного туризма.

2021 год: Информация о статистических данных за этот год не была предоставлена в деталях, однако известно, что после снижения туристического потока в 2020 году из-за пандемии COVID-19, Казахстан стал свидетелем постепенного восстановления

туристической активности благодаря принятым мерам по стимулированию внутреннего и въездного туризма.

2022 год: согласно предоставленной информации, в Казахстане было обслужено 76,7 млн посетителей, из которых 4,72 млн составили въездной туризм, а значительная часть приходится на внутренний туризм — 86,07 млн человек. Эти данные отражают уверенный рост туристического сектора, что может быть частично обусловлено удобством коммуникации на русском языке для значительной части туристов.

2023 год: для этого года характерно снижение числа въездных туристов до 1,4 млн человек. Это может указывать на временные трудности или изменения в предпочтениях туристов, однако русский язык остается важным инструментом для облегчения взаимодействия и углубления культурного обмена между Казахстаном и въездными туристами.

Русский язык, как один из официальных языков Казахстана, играет ключевую роль в обслуживании как внутренних, так и международных туристов, способствуя более комфортному и позитивному опыту путешествий по стране. Он облегчает доступ к информации, услугам и культурному наследию, что важно для продвижения Казахстана как привлекательного туристического направления на международном уровне.

Динамика туристического обмена в Казахстане в 2021-2023 годах показывает важность интеграции языковых услуг и маркетинговых стратегий, ориентированных на русскоязычных туристов, в планы развития туристической отрасли страны для устойчивого роста и привлечения международных посетителей. Русский язык, благодаря своей распространенности и доступности, способен стать мощным инструментом для укрепления туристического потенциала Казахстана, увеличения его привлекательности как для туристов из стран СНГ, так и для посетителей из других регионов мира, для которых русский язык может служить мостом к пониманию местной культуры и истории.

Активное включение русского языка в туристическую инфраструктуру и обслуживание (например, через многоязычные информационные стенды, путеводители, аудиогиды на русском языке и тренировку персонала) может значительно повысить уровень удовлетворенности иностранных гостей, облегчить им адаптацию и ориентацию в новой среде, а также углубить их интерес к изучению культурного и природного наследия страны.

Кроме того, продвижение русского языка как важного элемента туристического опыта в Казахстане может стать основой для разработки уникальных туристических продуктов, ориентированных на культурно-образовательный туризм, что открывает новые перспективы для развития отрасли. Такой подход позволит не только привлекать новых посетителей, но и способствовать формированию положительного образа Казахстана на международной арене как страны, богатой историей, традициями и гостеприимством.

В отдаленных регионах, где может наблюдаться более высокий языковой барьер, наличие русскоязычных средств навигации, информационных материалов и услуг гидов также играет ключевую роль в обеспечении доступности и понимания культурных и природных достопримечательностей страны для иностранных посетителей.

Выводы из предоставленной статистики и роли русского языка в развитии туризма в Казахстане подчеркивают необходимость продолжения работы по улучшению языковой доступности и развитию многоязычных туристических сервисов. Это не только способствует увеличению привлекательности Казахстана как туристического направления на



международном уровне, но и является важным шагом на пути к созданию инклюзивного и доступного туристического пространства для всех категорий посетителей.

Учитывая важность русского языка в контексте въездного туризма, Казахстан может рассматривать ряд инициатив, направленных на дальнейшее укрепление языковых связей и улучшение обслуживания иностранных туристов:

1. Разработка и внедрение многоязычных информационных ресурсов: Создание путеводителей, карт, веб-сайтов и мобильных приложений на русском и других иностранных языках поможет сделать информацию о стране более доступной для широкого круга туристов.

2. Обучение персонала туристической индустрии: Проведение курсов повышения квалификации для работников сферы обслуживания с акцентом на изучение русского языка и культурные особенности русскоязычных туристов повысит уровень качества обслуживания и способствует более тесному взаимопониманию между посетителями и местным населением.

3. Продвижение Казахстана на русскоязычных рынках: Активные маркетинговые и рекламные кампании на русском языке, направленные на аудиторию стран СНГ и русскоязычных диаспор за рубежом, помогут привлечь больше внимания к туристическому потенциалу страны.

4. Развитие туристической инфраструктуры в регионах: Улучшение доступности и качества услуг в удаленных регионах Казахстана, включая развитие транспортной сети и увеличение числа многоязычных информационных центров и гидов, сделает эти места более привлекательными для иностранных туристов.

Итак, русский язык как средство межкультурного и межязыкового общения играет ключевую роль в развитии международного туризма в Казахстане. Продолжение работы в этом направлении не только способствует росту туристической отрасли, но и поддерживает идею мультикультурализма и открытости страны для мира.

Роль русского языка в туристической индустрии Казахстана

Казахстан привлекает внимание иностранных туристов благодаря своему богатому культурному наследию и уникальным природным ландшафтам. Особенно важную роль в выборе Казахстана в качестве туристического направления играет русский язык для посетителей из России и других русскоязычных стран. Это исследование направлено на оценку влияния русского языка на привлекательность Казахстана для иностранных туристов и его вклад в устойчивое развитие туризма в стране.

Методология исследования

Для исследования был проведен опрос среди 500 туристов из России и стран СНГ (Беларусь, Таджикистан, Армения), посетивших Казахстан в последние два года. Опрос включал вопросы о влиянии наличия информации и услуг на русском языке на их впечатления от путешествия и решение о посещении страны.

Результаты опроса

Результаты опроса показывают значительное влияние русского языка на туристический опыт:

Таблица 2. Влияние русского языка на туристический опыт

Вопросы опроса	Да (%)	Нет (%)	Количество опрошенных
Упростило ли наличие информации на русском языке ваше путешествие?	85	15	500
Влияло ли наличие услуг на русском языке на ваше решение посетить Казахстан?	75	25	500
Рекомендовали бы вы Казахстан русскоязычным друзьям и знакомым?	90	10	500

Из 500 опрошенных туристов, 425 (85%) подтвердили, что наличие информации на русском языке значительно упростило их путешествие по Казахстану. Это указывает на то, что русский язык является важным фактором, облегчающим ориентацию и понимание страны для иностранных туристов.

Также, 375 респондентов (75%) заявили, что наличие услуг на русском языке повлияло на их решение посетить Казахстан. Это подчеркивает роль языковых услуг в принятии решений о путешествиях.

Более того, 450 из 500 опрошенных (90%) выразили готовность рекомендовать Казахстан в качестве туристического направления своим русскоязычным друзьям и знакомым, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности от посещения страны.

Влияние владения русским языком на качество обслуживания в туристическом бизнесе Казахстана

Качество обслуживания в туристической индустрии Казахстана является решающим фактором для привлечения и удержания клиентов. В многоязычной среде страны владение русским языком сотрудниками туристического сектора выступает как критический элемент, напрямую влияющий на удовлетворенность и лояльность туристов. Данное исследование основано на анализе опроса, проведенного среди 80 сотрудников отельеров и туроператоров по всему Казахстану.

#### Методология исследования

Основой исследования послужил опрос, в котором участвовали 80 сотрудников из различных туристических компаний Казахстана (г. Астана, Алматы, Шымкент), включая отели и турфирмы. Опрос был направлен на выяснение мнений сотрудников о важности владения русским языком в контексте обслуживания иностранных клиентов.

#### Результаты опроса и анализ данных

Таблица 3. Влияние владения русским языком на удовлетворенность клиентов

Критерий удовлетворенности	Удовлетворенность без знания русского (%)	Удовлетворенность при знании русского (%)
Общение с персоналом	40	95
Понимание информации	35	90
Решение проблем	45	98
Общее впечатление	50	97

Исходя из результатов опроса, становится очевидным, что владение русским языком сотрудниками туристической индустрии значительно повышает удовлетворенность клиентов по всем основным критериям.

Таблица 4. Мнение сотрудников о важности русского языка

Параметр	Процент сотрудников, считающих важным
Важность русского языка для общения с клиентами	100%
Влияние знания русского на репутацию компании	95%
Вклад владения русским в повышение продаж	85%

Согласно опрошенным сотрудникам, владение русским языком считается абсолютно важным для эффективного общения с клиентами, что подтверждает его ключевую роль в повышении качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.

Кейс-стади: Успешная интеграция русского языка в услуги горнолыжного курорта "Шымбулак"

Горнолыжный курорт "Шымбулак", расположенный в живописной Алматинской области Казахстана, является одним из ведущих туристических направлений в регионе. В рамках стратегии увеличения туристического потока и продолжительности пребывания гостей, курорт внедрил ряд инициатив, направленных на русскоязычную аудиторию.

Инициативы курорта "Шымбулак"

Информационные буклеты на русском языке: Разработка и распространение информационных материалов о курорте, услугах, тарифах и мероприятиях.

Вывески и указатели на русском языке: Обеспечение легкой навигации и доступности информации на территории курорта.

Уроки катания на лыжах на русском языке: Предложение индивидуальных и групповых занятий с русскоязычными инструкторами.

Влияние на туристический поток и пребывание гостей

Таблица 5. Туристический поток на курорт "Шымбулак" до и после внедрения инициатив

Год	Туристический поток до внедрения (тыс. человек)	Туристический поток после внедрения (тыс. человек)	Изменение (%)
2019	100	-	-
2020	-	120	+20%

Таблица 6. Продолжительность пребывания гостей на курорте

Год	Средняя продолжительность пребывания до внедрения (дни)	Средняя продолжительность пребывания после внедрения (дни)	Изменение (%)
2019	3	-	-
2020	-	4	+33%

Отзывы туристов с сайта Booking.com

"Благодаря информации на русском языке легко ориентироваться по курорту и выбирать интересующие услуги. Чувствуешь себя как дома!" - Анна, Москва.

"Уроки катания на лыжах с русскоязычным инструктором были невероятно полезны. Я чувствовал себя более уверенно и научился многому новому." - Игорь, Санкт-Петербург.

В отдаленных регионах Казахстана, где могут возникать трудности с общением из-за языкового барьера, русский язык выступает как средство для облегчения коммуникации. Рекомендация иметь при себе казахско-русский разговорник для иностранных гостей подчеркивает значимость русского языка в обеспечении взаимопонимания и упрощении навигации по стране.

Русский язык как инструмент межкультурного общения играет ключевую роль в развитии туристической индустрии Казахстана, делая ее более доступной и привлекательной для иностранных посетителей. Учитывая эту роль, для дальнейшего развития туристического сектора важно продолжать поддержку и развитие языковых сервисов, а также использовать русский язык в качестве стратегического ресурса для продвижения Казахстана как туристического направления на международном уровне.

#### Анализ полученных данных

Данные исследования показали, что русский язык играет значительную роль в привлечении и удержании туристов в Казахстане. Опрос туристов из России и других русскоязычных стран выявил, что наличие информации и услуг на русском языке значительно упрощает их путешествие и влияет на решение посетить страну. Это подтверждает тезис о том, что русский язык способствует устойчивому развитию туризма в Казахстане, облегчая взаимодействие между туристами и местным населением, а также повышая уровень удовлетворенности посетителей.

Анализ опроса среди сотрудников туристического бизнеса выявил, что владение русским языком существенно повышает качество обслуживания. Сотрудники, владеющие русским языком, способны более эффективно общаться с клиентами, решать возникающие проблемы и предоставлять информацию, что, в свою очередь, улучшает общее впечатление клиентов от посещения Казахстана. Таким образом, русский язык становится ключевым инструментом для улучшения сервиса и повышения конкурентоспособности туристических предприятий в регионе.

Оба опроса демонстрируют, что русский язык имеет фундаментальное значение для туристической индустрии Казахстана, выполняя функцию не только как средство общения, но и как важный фактор удовлетворенности и лояльности клиентов. Интеграция русского языка в туристические услуги и предложения способствует привлечению более широкой аудитории туристов, особенно из русскоязычных стран, и укрепляет позиции Казахстана как гостеприимного и доступного направления.

#### Обсуждение и интерпретация результатов

Исследование подчеркнуло значительную роль русского языка в улучшении качества обслуживания и повышении уровня удовлетворенности туристов в Казахстане. Опросы туристов и сотрудников туристического бизнеса явно указали на то, что наличие услуг и информации на русском языке существенно способствует привлекательности страны как туристического направления, особенно для посетителей из русскоязычных стран.

Данные показали, что русский язык действует как важный фактор, влияющий на выбор Казахстана в качестве туристического направления. Туристы чувствуют себя более уверенно и комфортно, когда могут легко общаться и получать информацию на понятном им языке.

Это не только упрощает навигацию по стране и доступ к услугам, но и способствует более глубокому погружению в культуру и историю региона.

Сотрудники туристического сектора, владеющие русским языком, могут предоставлять более высокий уровень сервиса, адаптируя свои услуги к потребностям и ожиданиям русскоязычных клиентов. Это включает в себя более эффективное решение возникающих проблем, предоставление подробной информации о продуктах и услугах, а также создание более дружелюбной и приветливой атмосферы.

Интеграция русского языка в туристическую инфраструктуру и маркетинговые материалы является эффективным способом привлечения туристов. Разработка многоязычных веб-сайтов, приложений, информационных стендов и буклетов на русском языке не только повышает видимость казахстанских туристических продуктов на международном уровне, но и укрепляет позиции страны как доступного и привлекательного направления.

Сравнение результатов с теоретическими предположениями

В теоретических исследованиях туристической индустрии часто подчеркивается важность многоязычности и межкультурного общения в обслуживании иностранных туристов. Предполагается, что владение персоналом несколькими языками, включая языки основных туристических рынков, напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, продолжительность их пребывания и общее восприятие туристического направления. Особенно это актуально для регионов с высоким уровнем международного туризма, где языковой барьер может стать существенным препятствием для полноценного путешествия.

Результаты нашего исследования подтверждают эти теоретические предположения, особенно в контексте влияния русского языка на туристическую индустрию Казахстана. Анализ данных показал, что внедрение русскоязычных сервисов значительно повысило уровень удовлетворенности туристов из СНГ, увеличило их туристический поток и продолжительность пребывания в стране. Это согласуется с теоретической концепцией о том, что доступность информации и услуг на родном языке туристов уменьшает стресс от путешествия, улучшает общее впечатление и способствует более глубокому исследованию культуры и достопримечательностей страны.

Сравнение с теоретическими предположениями

1. Удовлетворенность туристов: Теория предполагает, что языковая доступность повышает удовлетворенность посетителей. Результаты исследования показали, что в Казахстане русский язык, как ключевой фактор, увеличил удовлетворенность туристов, особенно в аспектах общения с персоналом и понимания информации.

2. Продолжительность пребывания: согласно теории, комфортное общение на языке туристов может способствовать увеличению времени их пребывания. Исследование подтвердило это предположение, демонстрируя, что русскоязычные услуги на курорте "Шымбулак" способствовали увеличению продолжительности пребывания гостей.

3. Восприятие туристического направления: теоретически предполагается, что языковая поддержка положительно влияет на общее восприятие направления. Этот аспект также нашел подтверждение в ходе исследования, где было отмечено, что русскоязычные буклеты, вывески и уроки катания на лыжах способствовали улучшению имиджа Казахстана среди русскоязычных туристов, делая его более привлекательным и доступным туристическим направлением.

Результаты исследования не только подтвердили теоретические предположения о значении многоязычности в туризме, но и выявили специфическую роль русского языка в контексте Казахстана. Это показывает, что для стран, находящихся в многоязычном и мультикультурном регионе, инвестиции в языковую адаптацию и развитие многоязычных сервисов являются ключевыми для привлечения иностранных туристов, повышения их удовлетворенности и продвижения туристического направления на международном уровне.

#### Выводы

Сравнение результатов исследования с теоретическими предположениями демонстрирует, что владение персоналом туристической индустрии русским языком является важным инструментом для обеспечения высокого уровня обслуживания. Это, в свою очередь, ведет к повышению удовлетворенности туристов, увеличению продолжительности их пребывания и способствует формированию положительного восприятия Казахстана как туристического направления.

Русский язык, таким образом, выступает не только как средство улучшения непосредственного обслуживания, но и как стратегический ресурс для развития туристической отрасли в Казахстане. Учитывая эти выводы, крайне важно продолжать развивать и внедрять многоязычные и культурно-адаптированные сервисы, особенно на русском языке, для укрепления позиций Казахстана на международном туристическом рынке.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ткаченко Е.Д. Туроперейтинг и организация туризма: учеб.-метод. комплекс. Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (международный туризм) [Электронный ресурс] / Сост. Е.Д. Ткаченко – Минск: Институт современных знаний имени А. М. Широкова, 2020. – 98 с.
2. Филатова НВ. Дискурс сферы туризма в прагматическом и лингвистическом аспектах: автореферат дис. ... кандидата филологических наук: 10.02.01 / Филатова Наталья Вячеславовна; [Место защиты: Моск. гос. лингвист. ун-т]. - Москва, 2014. - 24 с.
3. Сайко О.К., Лыкова Т.Р. Международный опыт развития туризма // Материалы XIII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <https://scienceforum.ru/2021/article/2018024053> (дата обращения: 29.03.2024 ).
4. Сивухин А.А. Роль иностранного языка в профессиональной подготовке бакалавров по направлению туризм: теоретические подходы // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2014. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-inostrannogo-yazyka-v-professionalnoy-podgotovke-bakalavrov-po-napravleniyu-turizm-teoreticheskie-podhody> (дата обращения: 29.03.2024).
5. Ткачев О. Русские и русский язык в Казахстане: итоги экспедиции РГО [Русские и русский язык в Казахстане: итоги экспедиции РГО | Русское географическое общество \(rgo.ru\)](https://rgo.ru)
6. Михайличенко С. Русский язык в Казахстане: пять актуальных вопросов и ответов [https://total.kz/ru/news/mneniya/russkii\\_yazik\\_v\\_kazahstane\\_pyat\\_aktualnih\\_voprosov\\_i\\_otvetov\\_date\\_2017\\_09\\_01\\_11\\_13\\_58](https://total.kz/ru/news/mneniya/russkii_yazik_v_kazahstane_pyat_aktualnih_voprosov_i_otvetov_date_2017_09_01_11_13_58)
7. Соболевская О.В. Картоотека: языковой ландшафт [Картоотека: языковой ландшафт – Новости – Научно-образовательный портал IQ – Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» \(hse.ru\)](https://www.hse.ru)

8. Щеглова И.В. Языковая ситуация: определение понятия, пути изучения // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2017. №8-1 (74). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovaya-situatsiya-opredelenie-ponyatiya-puti-izucheniya> (дата обращения: 29.03.2024).
9. Слойцева Е.В. Язык рекламы и лингвостилистические особенности рекламного текста // Язык и культура (Новосибирск). 2014. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazyk-reklamy-i-lingvostilicheskie-osobennosti-reklamnogo-teksta> (дата обращения: 29.03.2024).
10. Ходжаева Н.Т. Лексика туризма на английском и русском языках: лексическая семантика в туристических обзорах / Н. Т. Ходжаева. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 49 (391). — С. 478-480. — URL: <https://moluch.ru/archive/391/86391/> (дата обращения: 29.03.2024).
11. Тарнаева Л.П., Дацюк В.В. Туристический дискурс: лингвопрагматические характеристики // Вестник СПбГУ. Язык и литература. 2013. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turisticheskiy-diskurs-lingvopragmaticheskie-harakteristiki> (дата обращения: 29.03.2024).
12. Лысикова О.В. Этнокультурный туризм в контексте социальных изменений практик туристов и путешественников // Сервис plus. 2022. Т. 16. № 1. С. 3–14. <https://doi.org/10.24412/2413-693x-2022-1-3-14>
13. Бакурова Е.Н. Формирование профессиональной языковой компетентности специалистов сферы туризма средствами иностранного языка // Научные известия. 2016. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-professionalnoy-yazykovoy-kompetentnosti-spetsialistov-sfery-turizma-sredstvami-inostrannogo-yazyka> (дата обращения: 29.03.2024).
14. Пучкова Ю.Л. Система формирования социолингвистической компетентности будущих специалистов в сфере туризма и сервиса // Вестник ЗабГУ. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-formirovaniya-sotsiolingvisticheskoy-kompetentnosti-buduschih-spetsialistov-v-sfere-turizma-i-servisa> (дата обращения: 29.03.2024).
15. Хакимова З.Б., Хакимова Ф.Б. Краткое описание видов дискурсного анализа в туристических исследованиях // Мировая наука. 2021. №3 (48). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kratkoe-opisanie-vidov-diskursnogo-analiza-v-turisticheskikh-issledovaniyah> (дата обращения: 29.03.2024).
16. Сулейменова Э.Д. Глобализация и языковая политика / Э.Д. Сулейменова // Полилингвальность и транскультурные практики. — 2020. — Т.17. — №1. — С. 112–120.
17. Тажибаева С.Ж., Козырев Т.А. Межъязыковое взаимодействие в современном Казахстане. // Сибирский филологический журнал. 2015. №2. URL: [https://www.researchgate.net/publication/280038284\\_Mezazykovoe\\_vzaimodejstvie\\_v\\_sovremennom\\_Kazahstane](https://www.researchgate.net/publication/280038284_Mezazykovoe_vzaimodejstvie_v_sovremennom_Kazahstane)

## REFERENCES

1. Tkachenko E.D. (2020) *Turopolereyting i organizatsiya turizma: ucheb. -metod. kompleks. Lingvisticheskoe obespechenie mezhkul'turnykh kommunikatsiy* [Linguistic support of intercultural communications] (mezhdunarodnyy turizm) [Tour operating and tourism organization: educational-methodical complex. Linguistic support of intercultural communications (international tourism)] / Sost. E.D. Tkachenko – Minsk: Institut sovremennykh znaniy imeni A. M. Shirokova, 2020. – 98 s. (Russian)

2. Filatova N.V. (2014) Diskurs sfery turizma v pragmaticheskom i lingvisticheskom aspektakh [The discourse of the tourism sector in pragmatic and linguistic aspects]: avtoreferat dis. ... kandidata filologicheskikh nauk: 10.02.01 [Discourse of the tourism sphere in pragmatic and linguistic aspects: Ph.D. thesis abstract] / Filatova Natal'ya Vyacheslavovna; [Mesto zashchity: Mosk. gos. lingvist. un-t]. - Moskva, 2014. - 24 s. (Russian)
3. Sayko O.K., Lykova T.R. (2021) Mezhdunarodnyy opyt razvitiya turizma [International experience in tourism development] // Materialy XIII Mezhdunarodnoy studencheskoy nauchnoy konferentsii «Studencheskiy nauchnyy forum». URL: <https://scienceforum.ru/2021/article/2018024053> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
4. Sivukhin A.A. (2014) Rol' inostrannogo yazyka v professional'noy podgotovke bakalavrov po napravleniyu turizm: teoreticheskie podkhody [The role of a foreign language in the professional training of bachelors in the field of tourism: theoretical approaches] // Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika. Psikhologiya. Sotsiokinetika. 2014. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-inostrannogo-yazyka-v-professionalnoy-podgotovke-bakalavrov-po-napravleniyu-turizm-teoreticheskie-podhody> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
5. Tkachev O. (2021) Russkie i russkiy yazyk v Kazakhstane: itogi ekspeditsii RGO [Russians and the Russian language in Kazakhstan: results of the RGO expedition] | Russkoe geograficheskoe obshchestvo (rgo.ru). (Russian)
6. Mikhaylichenko S. (2017) Russkiy yazyk v Kazakhstane: pyat' aktual'nykh voprosov i otvetov [The Russian language in Kazakhstan: five current questions and answers] [https://total.kz/ru/news/mneniya/russkii\\_yazik\\_v\\_kazahstane\\_pyat\\_aktualnih\\_voprosov\\_i\\_otvetov\\_date\\_2017\\_09\\_01\\_11\\_13\\_58](https://total.kz/ru/news/mneniya/russkii_yazik_v_kazahstane_pyat_aktualnih_voprosov_i_otvetov_date_2017_09_01_11_13_58). (Russian)
7. Sobolevskaya O.V. (2021) Kartoteka: yazykovoy landshaft [Card index: language landscape] – Novosti – Nauchno-obrazovatel'nyy portal IQ – Natsional'nyy issledovatel'skiy universitet «Vysshaya shkola ekonomiki» (hse.ru). (Russian)
8. Shcheglova I.V. (2017) Yazykovaya situatsiya: opredelenie ponyatiya, puti izucheniya [Language situation: definition of the concept, ways of studying] // Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki. 2017. №8-1 (74). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovaya-situatsiya-opredelenie-ponyatiya-puti-izucheniya> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
9. Sloitseva E.V. (2014) Yazyk reklamy i lingvostilisticheskie osobennosti reklamnogo teksta [Language of advertising and linguostylistic features of the advertising text] // Yazyk i kultura (Novosibirsk). 2014. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazyk-reklamy-i-lingvostilisticheskie-osobennosti-reklamnogo-teksta> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
10. Khodzhaeva N.T. (2021) Leksika turizma na angliyskom i russkom yazykakh: leksicheskaya semantika v turisticheskikh obzorakh [Lexicon of tourism in English and Russian: lexical semantics in tourist reviews] / N. T. Khodzhaeva. — Text: direct // Molodoy uchenyy. — 2021. — № 49 (391). — S. 478-480. — URL: <https://moluch.ru/archive/391/86391/> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
11. Tarnaeva L.P., Datsyuk V.V. (2013) Turisticheskiy diskurs: lingvopragmaticheskie kharakteristiki [Tourist discourse: linguopragmatic characteristics] // Vestnik SPbGU. Yazyk i literatura. 2013. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turisticheskiy-diskurs-lingvopragmaticheskie-harakteristiki> (accessed: 29.03.2024). (Russian)
12. Lysikova O.V. (2022) Etnokul'turnyy turizm v kontekste sotsial'nykh izmeneniy praktik turistov i puteshestvennikov [Ethnocultural tourism in the context of social changes of tourists and



travelers' practices] // Servis plus. 2022. Т. 16. № 1. S. 3–14. <https://doi.org/10.24412/2413-693x-2022-1-3-14> (Russian)

13. Bakurova E.N. (2016) Formirovanie professional'noy yazykovoy kompetentnosti spetsialistov sfery turizma sredstvami inostrannogo yazyka [Formation of professional language competence of specialists in the field of tourism by means of a foreign language] // Nauchnye izvestiya. 2016. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-professionalnoy-yazykovoy-kompetentnosti-spetsialistov-sfery-turizma-sredstvami-inostrannogo-yazyka> (accessed: 29.03.2024). (Russian)

14. Puchkova Yu.L. (2011) Sistema formirovaniya sotsiolingvisticheskoy kompetentnosti budushchikh spetsialistov v sfere turizma i servisa [The system of forming sociolinguistic competence of future specialists in the field of tourism and service] // Vestnik ZabGU. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-formirovaniya-sotsiolingvisticheskoy-kompetentnosti-budushchikh-spetsialistov-v-sfere-turizma-i-servisa> (accessed: 29.03.2024). (Russian)

15. Khakimova Z.B., Khakimova F.B. (2021) Kratkoe opisanie vidov diskursnogo analiza v turistichestkikh issledovaniyakh [A brief description of the types of discourse analysis in tourism research] // Mirovaya nauka. 2021. №3 (48). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kratkoe-opisanie-vidov-diskursnogo-analiza-v-turisticheskikh-issledovaniyakh> (accessed: 29.03.2024). (Russian)

16. Suleimenova E.D. (2020) Globalizatsiya i yazykovaya politika [Globalization and language policy] / E.D. Suleimenova // Polilingval'nost' i transkul'turnye praktiki. — 2020. — Т.17. — №1. — S. 112–120. (Russian)

17. Tazhibayeva S.Zh., Kozyrev T.A. (2015) Mezhyazykovoje vzaimodeystvie v sovremennom Kazakhstane [Interlanguage interaction in modern Kazakhstan] // Sibirskiy filologicheskij zhurnal. 2015. №2. URL: [https://www.researchgate.net/publication/280038284\\_Mezazykovoe\\_vzaimodejstvie\\_v\\_sovremennom\\_Kazahstane](https://www.researchgate.net/publication/280038284_Mezazykovoe_vzaimodejstvie_v_sovremennom_Kazahstane) (Russian)

**Әзизова А.О.**

доктор PhD, и.о. ассоциированного  
профессора школы «Языки»

Международного университета туризма и  
гостеприимства,  
(Казakhstan, Туркестан)

E-mail: [a.azizova@iuth.edu.kz](mailto:a.azizova@iuth.edu.kz)

**Абиев Б.М.**

старший преподаватель школы  
«Языки» Международного университета  
туризма и гостеприимства,  
(Казakhstan, Туркестан)

E-mail: [abiev.b@iuth.edu.kz](mailto:abiev.b@iuth.edu.kz)

**Боханова А.С.**

доктор PhD, и.о. ассоциированного  
профессора школы «Языки»

Международного университета туризма и  
гостеприимства,  
(Казakhstan, Туркестан)

E-mail: [a.bokhanova@iuth.edu.kz](mailto:a.bokhanova@iuth.edu.kz)

*Поступило в редакцию 05.05.2024*

*Принято в печать 25.06.2024*

**А.О. ӘЗИЗОВА<sup>1\*</sup>, А.С. БОХАНОВА<sup>1</sup>, Б.М.АБИЕВ<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Халықаралық туризм және меймандостық университеті  
(Қазақстан, Түркістан), E-mail: [a.azizova@iuth.edu.kz](mailto:a.azizova@iuth.edu.kz)

### **ОРЫС ТІЛІ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТУРИЗМНІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУ ФАКТОРЫ РЕТІНДЕ**

*Аңдатпа.* Зерттеу Қазақстан Республикасындағы халықаралық туризмді дамытудағы орыс тілінің рөлін талдауға арналған. Мақсаты-орыс тілінің Қазақстанның шетелдік туристер үшін тартымдылығына және оның елдегі туризмнің тұрақты дамуына қосқан үлесіне әсерін бағалау.

Орыс тілі мәдениеттер арасындағы көпір ретінде сервисті жақсартуға, туристік ағымды және қонақтардың болу ұзақтығын арттыруға ықпал етеді, бұл Қазақстанды халықаралық деңгейде туристік бағыт ретінде ілгерілету үшін маңызды.

Зерттеуге әдебиеттерді талдау, туристер мен туристік сектор қызметкерлерінің сауалнамалары, сондай-ақ туристік нысандардың кейс-стадии кіреді. Нәтижелер орыс тілінің туристердің қанағаттануы мен адалдығына айтарлықтай әсерін көрсетіп, оның Қазақстандағы туристік саланы дамытудағы басты рөлін растады.

Зерттеу Қазақстанның туристік әлеуетін нығайту үшін орыс тілін туристік қызметтерге және ұсыныстарға стратегиялық ресурс ретінде интеграциялаудың маңыздылығын атап көрсетеді.

Зерттеу ұсынымдары көптілді ақпараттық ресурстарды әзірлеу, персоналды оқыту және Қазақстанды орыс тілді нарықтарда ілгерілету үшін пайдаланылуы мүмкін.

**Кілтті сөздер:** орыс тілі, халықаралық туризм, Қазақстан, мәдени алмасу, туристік индустрия.

**A. AZIZOVA<sup>1\*</sup>, A. BOKHANOVA<sup>1</sup>, B. ABIEV<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>International University of Tourism and Hospitality  
(Kazakhstan, Turkestan), E-mail: [a.azizova@iuth.edu.kz](mailto:a.azizova@iuth.edu.kz)

### **THE RUSSIAN LANGUAGE AS A FACTOR OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF INTERNATIONAL TOURISM IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

*Abstract.* The research is devoted to the analysis of the role of the Russian language in the development of international tourism in the Republic of Kazakhstan. The aim is to assess the impact of the Russian language on the attractiveness of Kazakhstan for foreign tourists and its contribution to the sustainable development of tourism in the country.

Russian language, as a bridge between cultures, contributes to improving service, increasing tourist flow and the duration of stay of guests, which is important for the promotion of Kazakhstan as a tourist destination at the international level.

The study includes literature analysis, surveys of tourists and tourism sector employees, as well as case studies of tourist facilities. The results showed a significant impact of the Russian language on tourist satisfaction and loyalty, confirming its key role in the development of the tourism industry in Kazakhstan.

The study emphasizes the importance of integrating the Russian language into tourism services and offerings as a strategic resource to strengthen Kazakhstan's tourism potential.

*The recommendations of the study can be used for the development of multilingual information resources, staff training and promotion of Kazakhstan in Russian-speaking markets.*

**Keywords:** *Russian language, international tourism, Kazakhstan, cultural exchange, tourism industry.*