

Д. ӘЛІКЕН¹✉, Д. МАДИЯРОВА², С. АХМЕДОВА², Е. АТАСОЙ³

¹Халықаралық туризм және меймандостық университеті

(Қазақстан, Түркістан), E-mail: aliken.dauren@gmail.com

²Қазақ спорт және туризм академиясы, (Қазақстан, Алматы)

³Улудаг университеті, (Түркия, Бурса)

ЕРЕКШЕ ҚАЖЕТТІЛІГІ БАР ЖАНДАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТЕТІН ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТКЕ КАДРЛАРДЫ ДАЙЫНДАУ

Аңдатпа. Қазіргі заманғы туризм әлемінде инклюзивтілік және барлығына қолжетімділік мәселелеріне баса назар аударылуда. Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсете алатын туризм кадрларын даярлау өзекті мәселеге айналып отыр. Бұл мақалада инклюзивті тұтынушылар үшін туризмді дамытудың маңыздылығы талқыланады, және бұл арнайы саяхатшыларға қызмет көрсету үшін жоғары кәсіби дайындықпен мүмкін болады. Ерекше қажеттілігі бар жандардың туристік қызметке толық қатысуға құқығы бар және осы аудиторияға бейімделген қызметтерді ұсына алатын туризм мамандары үшін даму үстіндегі нарықты тудырады. Бұл мақалада ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған шектеулер түрлері мен олардың түрлері мен мүмкіндіктерін түсіндіру үшін олардың қажеттіліктері ұсынылды. Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсетудің шетелдік тәжірибесі және осы саланы дамыту бойынша ұсыныстар әзірлеу үшін әлемдік инновациялар мен тәжірибелер зерделенді. Жоғарыда айтылғандарды негізге ала отырып, біз ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін туризм индустриясында кадрларды дайындау жолдарын әзірледік.

Кілт сөздер: Ерекше қажеттілігі бар жандар, қолжетімділік, кедергісіз туризм, әлеуметтік туризм, қызмет көрсету, әлеуметтік жауапкершілік.

Кіріспе

Зерттеу тақырыбының өзектілігі Қазақстан Республикасының Президенті Қасым-Жомарт Тоқаевтың 2021 жылғы 12 қазандағы – «Мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Заңға қол қоюымен байланысты. Бұл құжатта жұмыс беруші өз міндеттемелерін орындай алмаған жағдайда, өндірістік жарақаттан мүгедек болған адамдарға мемлекет есебінен техникалық құралдармен және оңалту қызметтерімен қамтамасыз ету [1]. Сонымен қатар зерттеудің маңыздылығын төмендегідей көрсетеміз [2]:

*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз: Әлікен Д., Мадиярова Д., Ахмедова С., Атасой Е. Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін туристік қызметке кадрларды дайындау // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2025. –No4(10). –Б. 21–35. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.02>

*Cite us correctly: Aliken D., Madiyarova D., Akhmedova S., Atasoy E. Erekse qajettigi bar jandarga qyzmet korsetwshi turistik qyzmetke kadrlardy dayyndaу [Training personnel for tourist services for people with special needs] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2025. –No4(10). –Б. 21–35. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.02>

Инклюзивті туризмге қызығушылықтың артуы: Әлемде ерекше қажеттілігі бар жандардың қажеттіліктері мен тілектерін ескеретін туризмге қызығушылық артып келеді. Бұл қызығушылықтың артуы Қазақстан Республикасындағы туристік индустрияны дамыту үшін жаңа мүмкіндіктер ашады және осы саладағы мамандарды даярлау тақырыбын өзекті етеді.

Әлеуметтік жауапкершілікті арттыру: Қазіргі әлемде компаниялар мен ұйымдар әлеуметтік жауапкершіліктің маңыздылығын түсінуде. Инклюзивті туризмді дамыту және мүгедектерге қызмет көрсету үшін оқыту бизнестің әлеуметтік жауапкершілігінің маңызды элементтері болып табылады.

Заңнама және нормативтік құқықтық актілер: Көптеген елдерде, соның ішінде Қазақстан Республикасында, туризм саласындағы ұйымдарды барлық азаматтарға, соның ішінде мүгедектерге қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуге міндеттейтін заңнамалар мен ережелер бар. Бұл тиісті стандарттарға сәйкес келетін оқытылған кадрларға қажеттілікті тудырады.

Ерекше қажеттілігі бар туристер санының артуы: Саяхатқа барғысы келетін ерекше қажеттілігі бар туристер саны жыл сайын артып келеді. Бұл аудитория маңызды нарықты білдіреді және инклюзивті туризмді дамыту кірістің өсуіне және экономикалық өсуге әкелуі.

Қоғамдық қабылдауды жақсарту: Инклюзивті туризмді дамыту және жұмыс күшін оқыту ашық және инклюзивті қоғам құруға ықпал етеді. Бұл Қазақстанның барлық азаматтары мен келушілерінің әл-ауқатын ойлайтын ел ретіндегі қоғамдық қабылдауды күшейте алады.

Жоғарыда келтірілген дәлелдерге сүйене отырып, ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туризм саласындағы кадрларды даярлау тақырыбы өзекті болып табылады және Қазақстан Республикасындағы туризм индустриясын дамыту үшін үлкен маңызға ие деп айтуға болады [3].

Инклюзивті туризмге қызығушылықты арттыру, әлеуметтік жауапкершілік пен жағдайды жақсарту мақсатында, бізге келесі міндеттер жүктелді: шектеулердің әртүрлі түрлерін зерттеу, яғни физикалық, интеллектуалдық, психикалық немесе сенсорлық; ерекше қажеттілігі бар жандар үшін туризмді дамыту бойынша шетелдік тәжірибе мен инновацияларды зерделеу және инклюзивтілікті және Қазақстан Республикасында дамытудың жолдарын ұсыну.

Туризм ерекше қажеттілігі бар жандардың өмір сүру сапасын жақсартуда және олардың әлеуметтік интеграциясын қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Инклюзивті тұлғалар үшін туризмнің маңыздылығын келесі негізгі аспектілер арқылы көрсетуге болады:

- Ойын-сауық пен әртүрлі тәжірибелерге қол жеткізу: Туризм инклюзивті адамдарға әртүрлі ойын-сауыққа, мәдени іс-шараларға, табиғатта серуендеуге және олардың өмірлік тәжірибелерін айтарлықтай байытуға болатын басқа да ашық іс-шараларға қатысуға мүмкіндік береді.

- Өзін-өзі бағалау мен сенімділікті арттыру: Саяхаттау және әртүрлі туристік іс-шараларға қатысу инклюзивті тұлғалардың өзін-өзі бағалауы мен сенімділігін арттыруға көмектеседі, бұл олардың әлеуметтік және әлеуметтік бейімделуі үшін маңызды.

- Жұмыс орындарын құру: Инклюзивті туризм ерекше қажеттілігі бар адамдарға қызмет көрсетуге мамандандырылған кадрларға қажеттілікті тудырады. Бұл жұмыс орындарын құруға және ерекше қажеттілігі бар жандарды еңбек процесіне қосуға ықпал етеді.

- Мамандандырылған инфрақұрылымды дамыту: Инклюзивті туризмді дамыту ерекше қажеттілігі бар жандардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын, оның ішінде қоғамдық

орындарға, көліктерге және қонақ үйлерге қолжетімділікті қамтамасыз ететін инфрақұрылымды құруды және жаңғыртуды ынталандырады.

- Әлеуметтік-мәдени инклюзивті ықпал ету: Инклюзивті және инклюзивті емес адамдар арасындағы туристік өзара әрекеттесу стигмамен күресуге және толерантты қоғам үшін жағдай жасауға көмектеседі.

- Экономикалық өсу: Инклюзивті туризм маңызды нарықты білдіреді және оның дамуы туристік кірістерді, жұмыс орындарын құруды және көлік, қонақжайлылық және мейрамхана бизнесі сияқты салаларды дамытуды қоса алғанда, экономикалық өсуге ықпал етеді.

- Қызмет көрсету сапасын арттыру: Инклюзивті туризмді дамыту туризм индустриясында кадрларды оқытуға және оқытуға баса назар аударады, бұл қызмет көрсету сапасын арттыруға және барлық тұтынушылардың, соның ішінде инклюзивті жеке тұлғалардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға ықпал етеді.

Тұтастай алғанда, туризм инклюзивті адамдарға қоғамдық өмірге белсенді қатысуға және олардың өмір сүру сапасын жақсартуға мүмкіндік беру арқылы инклюзивті және толерантты қоғамды құруда маңызды рөл атқарады.

Зерттеудің практикалық маңызы болып зерттеу нәтижелерінің ерекше қажеттілігі бар тұлғаларға қызмет көрсететін туризм саласындағы кадрларды даярлау жүйесін жетілдіруге бағытталған нақты ұсыныстар болып табылады. Жұмыс нәтижелерін оқу процесіне, яғни «Инклюзивті туризм негіздері», «Әлеуметтік туризм» пәндеріне қосымша оқу модульдері ретінде енгізуге болады. Сондай-ақ, зерттеу қорытындылары туризм ұйымдарына (қонақ үй, мейрамхана, туроператорлар) қызметкерлердің коммуникативтік және этикалық дағдыларын дамыту бойынша тренингтер ұйымдастыруда пайдалы бола алады. Ұсыныстарды іске асыру ерекше қажеттілігі бар жандардың туристік қызметтерге қолжетімділігін арттырып, еліміздің әлеуметтік-инклюзивті туризмнің дамуына септігін тигізеді.

Әдебиетке шолу

Зерттеу тақырыбының өзектілігі мен теориялық негізін белгілеу үшін әдебиеттерге шолу бірнеше негізгі бағыттар бойынша жүйеленді: инклюзивті туризм тұжырымдамасы, ерекше қажеттіліктері бар адамдардың туристік қажеттіліктері, кадрларды даярлаудың қазіргі жағдайы және әлемдік тәжірибе. Инклюзивті туризм тұжырымдамасы зерттеулерде кеңінен зерттелген. Даррен және т.б. пікірінше, инклюзивті туризм - бұл физикалық, сенсорлық және когнитивті кедергілерді жою арқылы барлық адамдар үшін, соның ішінде ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін туристік өнімдер мен қызметтерге тең қол жеткізуді қамтамасыз ету процесі [4]. Бұл саладағы зерттеулер инклюзивті туризмнің әлеуметтік-гуманитарлық негізін, яғни оның әрбір адамның демалу және қоғамда толыққанды мүше болу құқығы ретіндегі мағынасын атап көрсетеді. Смит пен Джонсон арнайы қажеттіліктерді физикалық, есту, көру, интеллектуалдық және психикалық салалардағы экономикалық шектеулер ретінде жіктейді, бұл әрбір топқа қызмет көрсетудің нақты тәсілдерін талап етеді [5].

Зерттеулердің көпшілігі мүгедектердің туризмдегі қажеттіліктеріне және саяхат кезінде кездесетін кедергілерге бағытталған. Бианкидің зерттеуінде бұл топтың негізгі қажеттіліктері: физикалық қолжетімділік (көлік, қонақ үйлер, қолайлылықтар), ақпаратқа қолжетімділік (қолжетімді форматтағы ақпарат) және эмоционалдық қолжетімділік (қызмет көрсету

қызметкерлерінің оң көзқарасы) [6]. Бұл аспектілер оқыту бағдарламаларына тікелей әсер етеді, себебі мамандар үш деңгейдегі қажеттіліктерді түсініп, қанағаттандыра алуы керек.

Отандық және халықаралық әдебиеттерге сәйкес, кадрларды даярлаудың қолданыстағы жүйесі бірқатар қиындықтарға тап болады. Петрова мен Ивановтың зерттеулеріне сәйкес, туризм саласындағы дәстүрлі білім беру бағдарламалары инклюзивтілік мәселелеріне жеткілікті көңіл бөлмейді, негізгі проблемалар оқу бағдарламаларында инклюзивтілік компоненттерінің болмауы және мұғалімдердің тиісті біліктілігінің болмауы болып табылады [7]. Осы мәселелерді шешу үшін авторлар студенттердің нақты кәсіби дағдыларын (мысалы, мамандандырылған коммуникация, көмек және шешім қабылдау дағдылары) дамытудың маңыздылығын атап өтіп, құзыреттілікке негізделген тәсілді ұсынады.

Әлемдік тәжірибені талдау бізге осы саладағы ең жақсы тәжірибелерді анықтауға мүмкіндік береді. Еуропалық Одақ елдерінде (мысалы, Испания және Ұлыбритания) инклюзивті туризм мамандарын даярлау мемлекеттік саясат деңгейінде белсенді түрде қолдау табады және білім беру стандарттарына міндетті талап ретінде енгізілген [8]. Америка Құрама Штаттарында университеттер мен колледждер «Қолжетімді туризм» және «Әмбебап дизайн» мамандандырылған сертификаттау бағдарламаларын ұсынады. Израиль тәжірибесі туризм қызметкерлерін бөлек оқытудың орнына барлық персоналды үздіксіз білім беру жүйесіне біріктірудің тиімділігін көрсетеді [9].

Осылайша, әдебиеттерге шолу инклюзивті туризм саласындағы кадрларды даярлау мәселесінің күрделілігін және оның теориялық негіздерін жеткілікті түрде дамытуды көрсетеді. Дегенмен, бұл мәселені шешу үшін халықаралық тәжірибені ескере отырып, отандық білім беру жүйесінің және туризм индустриясының нақты қажеттіліктеріне бейімделген жүйелі және практикалық әдіснамалық әзірлемелер қажет екені анық. Сондықтан біздің зерттеуіміздің мақсаты жоғарыда аталған мәселелерді ескере отырып, кадрларды даярлауды жетілдіруге тұжырымдамалық тәсілді әзірлеу болып табылады.

Материалдар және әдістер. Бұл зерттеу ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған туристік қызметтерді оқыту процесінің ағымдағы жағдайын, сапасын және жүйелік ерекшеліктерін кешенді зерттеу үшін жүргізілді. Әдістемелік тәсіл бірқатар қосымша зерттеу әдістерін қамтыды. Алдымен сапалық тәсіл қолданылды және туризм мамандарын дайындайтын қазақстандық жоғары оқу орындарының білім беру бағдарламаларының мазмұндық талдауы жүргізілді. Талдау барысында инклюзивті туризм, қолжетімді қызметтер, психологиялық коммуникация, қауіпсіздік, кедергісіз орта және мүгедек туристердің қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша курстардың қолжетімділігі, сондай-ақ оқыту сағаттарының үлесі мен құзыреттілік картасы қарастырылды. Бұл оқыту жүйесінің нормативтік және академиялық негізін бағалауға мүмкіндік берді. Сонымен қатар, шолу және талдау әдісін, атап айтқанда, Еуропалық Одақта, Ұлыбританияда, Жапонияда және Австралияда инклюзивті қызмет көрсетуге арналған адами ресурстарды басқару стандарттарын, сертификаттау жүйелерін және оқыту бағдарламаларын қолдана отырып, халықаралық тәжірибені салыстырмалы зерттеу жүргізілді. Бұл Қазақстан жағдайларына бейімделуге болатын үлгілік шешімдерді анықтауға мүмкіндік берді. Зерттеу процедурасы идеялар мен мақсаттарды тұжырымдауға негізделген, яғни зерттеу тақырыбын, сондай-ақ оның тандалған зерттеу тақырыбының мақсаттарын анықтай отырып, халықаралық рейтингтік журналдарда жарияланған жетекші ғалымдардың еңбектеріне сүйене отырып, отандық және шетелдік әдебиеттерге шолу жасалды. Дедукцияны қолдана отырып, бұрын қандай зерттеулер

жүргізілгенін анықтадым, деректерді талдадым және зерттеудің хронологиясын және оны аяқтауға қажетті ресурстарды қамтитын егжей-тегжейлі зерттеу жоспарын жасадым. Қайталанудың алдын алуды қамтамасыз ету үшін ғылыми абстракция әдісі, индукция әдісі, әртүрлі елдердің салыстырмалы талдау әдісі, талдау және синтез әдісін қолдандым. Зерттеуді ұйымдастыру әртүрлі елдердегі мемлекеттік органдардың ресми көздеріне негізделген. Зерттеу әдісі ретінде 3 негізгі әдіс алынды.

Жүйелік тәсіл: білім беру жүйесімен, нарықтық қатынастармен, заңнамамен және әлеуметтік саясатпен байланысты кадрларды даярлау мәселесін зерттеу. Бұл тәсіл мәселені кешенді талдауға мүмкіндік береді.

Салыстырмалы-тарихи әдіс: осы саладағы жетекші шетелдік және отандық тәжірибелерді салыстыру, олардың сипаттамаларын, артықшылықтары мен кемшіліктерін анықтау.

Логикалық талдау: «инклюзивті туризм», «ерекше қажеттіліктер», «қолжетімді орта» және «кадрларды даярлау» сияқты негізгі ұғымдарды анықтау және олардың өзара байланысын орнату.

Нәтижелер және талқылаулар. ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің дерегінше, 2024 жылы елде шамамен 700 мыңнан астам мүгедектігі бар азамат тіркелген, олардың ішінде 200 мыңға жуығы еңбекке қабілетті [10].

Инфрақұрылым жағдайы: «Kazakh Tourism» мәліметі бойынша, Қазақстандағы туристік нысандардың тек 35-40% ғана толық немесе ішінара қолжетімді инфрақұрылыммен (пандус, лифт, тактильді жолақтар, бейімделген санитарлық топтар) қамтылған. Яғни, 60% астам объектілерге арнайы қызмет көрсету мамандарының жетіспеуі байқалады [11].

Оқу бағдарламаларының жағдайы: ҚР БҒМ тіркеу базасында туризм мамандығы бойынша инклюзивті туризмге арналған жеке пәндер тек 3 жоғары оқу орнында бар (мысалы, Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, Ш. Уалиханов атындағы Көкшетау университеті, Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университеті) [12].

Туризм барлық елдер, соның ішінде Қазақстан Республикасы (ҚР) үшін маңызды рөл атқарады және экономикаға, әлеуметтік-мәдени салаға және қоршаған ортаға бірқатар елеулі оң әсер етеді. Туризмнің ел мен Қазақстан Республикасы үшін маңыздылығының кейбір аспектілері [13]:

Экономикалық өсу: Туризм экономикалық өсуге ықпал ететін ең маңызды салалардың бірі болып табылады. Ол қонақжайлылық, көлік, мейрамхана және басқа да байланысты салаларда жұмыс орындарын ашады. Келген туристер ақшаны тұруға, тамақтандыруға, ойын-сауық пен саудаға жұмсайды, бұл экономикадағы қаражат айналымының артуына ықпал етеді.

Инфрақұрылымды дамыту: Туризмді дамыту көлік, қонақүйлер, мейрамханалар және ойын-сауық нысандары сияқты инфрақұрылымды жақсартуды қажет етеді. Бұл инфрақұрылымдық инвестициялар сонымен қатар жаңа жұмыс орындарын қамтамасыз ету және қызметтерді жақсарту арқылы жергілікті халықтың өмірін жақсарты алады.

Табыстың артуы: Туризм кәсіпкерлік пен жұмысқа орналасуға мүмкіндіктер беру арқылы жергілікті тұрғындардың кірісін арттырады. Бұл әсіресе туристік кіріс болмаған жағдайда экономикалық жағынан артта қалуы мүмкін аймақтар үшін өте маңызды.

Мәдениет пен өнерді дамыту: Туризм мәдени мұра мен өнерді сақтауға және насихаттауға ықпал етеді. Бұл тарихи орындар мен дәстүрлерді сақтауға және қалпына келтіруге, сондай-ақ елдер арасындағы мәдени алмасуға ынталандыру болуы мүмкін.

Жақсартылған халықаралық бедел: Туризм елдерге жаһандық қауымдастықтың назары мен қызығушылығын тартуға көмектеседі. Туризмді табысты дамыту елдің халықаралық беделін көтеруге және дипломатиялық және экономикалық қатынастарды нығайтуға көмектеседі.

Табиғат пен қоршаған орта туралы хабардарлықты арттыру: Туризм табиғатты және қоршаған ортаны сақтауға үлес қоса алады, өйткені туристердің кері байланысы мен қызығушылықтары табиғатты қорғау және тұрақты даму бойынша күш-жігерді қолдауы мүмкін.

Мәдени алмасу және мәдениетаралық өзара әрекеттесу: Туризм әртүрлі елдер мен мәдениеттердің адамдары арасындағы мәдениетаралық алмасу мен өзара түсіністікке ықпал етеді. Бұл толеранттылыққа және бейбітшілікке ықпал етеді.

Қазақстан Республикасы үшін, көптеген басқа елдер сияқты, туризмнің дамуы экономикалық және әлеуметтік-мәдени өсудің қуатты қозғалтқышы бола алады. Қазақстан Республикасының бірегей табиғи және мәдени ресурстарын ескере отырып, туризмді дамыту елге және оның халқына айтарлықтай пайда әкелуі мүмкін.

Туризм ерекше қажеттілігі бар жандардың өмірінде де маңызды рөл атқарады және оның маңыздылығын бағаламауға болмайды. Міне, осы аудитория үшін туризмнің маңыздылығын көрсететін кейбір негізгі аспектілер, 1-кесте.

Кесте-1 – Ерекше қажеттілігі бар жандар үшін туризмнің маңыздылығын көрсететін негізгі аспектілер [14, 15]

Жоқ.		
1.	Өзін-өзі бағалау және өзін-өзі бағалауды дамыту:	Көптеген ерекше қажеттілігі бар жандар үшін саяхаттау және туристік іс-шараларға қатысу мүмкіндігі олардың өзін-өзі бағалауы мен өзін-өзі бағалауын дамыту және нығайтуды білдіреді. Бұл олардың қабілеттеріне деген сенімін арттырып, қоғамның белсенді қатысушысы бола алатынын дәлелдейді.
2.	Физикалық және психологиялық әл-ауқаттың жақсаруы:	Туризм дене шынықтыру мен демалуға мүмкіндік береді. Ерекше қажеттілігі бар жандар үшін бұл әсіресе маңызды болуы мүмкін, өйткені олар күнделікті өмірде физикалық немесе психологиялық қиындықтарға тап болуы мүмкін.
3.	Әлеуметтік интеграция:	Туристік сапарлар мен іс-шаралар ерекше қажеттілігі бар жандардың әлеуметтік интеграциясына ықпал ете алады. Олар жаңа адамдармен танысып, ұзақ мерзімді достық қарым-қатынас жасай алады және өздерін қауымдастықтың бір бөлігі ретінде сезіне алады.
4.	Өмірлік тәжірибені байыту:	Туризм ерекше қажеттілігі бар жандарға жаңа жерлерді, мәдениеттер мен дәстүрлерді сезінуге мүмкіндік береді. Бұл олардың өмірлік тәжірибесін байытады, ой-өрісін кеңейтеді және қоршаған әлемді жақсы түсінуге көмектеседі.
5.	Экономикалық ынталандыру:	Ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған туризм туризм индустриясы үшін де, туристердің өздері үшін де экономикалық ынталандыру болып табылады. Қолжетімді және инклюзивті қызметтерге сұраныс өскен сайын нарық дамиды және бұл жұмыс орындарын құруға және тиісті инфрақұрылымды дамытуға ықпал етеді.

жалғасы келесі бетте...

6.	Теңдік қолдау:	Ерекше қажеттілігі бар жандар туризмі теңдік пен қолжетімділіктің маңыздылығына баса назар аударады. Ол қоғамның хабардар болуына ықпал етеді және мекемелер мен ұйымдардың қызметтері мен орналасқан жерлерінің қолжетімділігін жақсартуға ынталандырады.
7.	Достық бастамаларды қолдау:	Ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған туризмді кеңейту осы топтың өмір сүру сапасын жақсартуға көмектесетін достық бастамалар мен бағдарламаларды дамытуға ынталандырады.

Айта кету керек, ЕҚЖ әртүрлі қажеттіліктерге ие, олар физикалық, интеллектуалдық, психикалық немесе сенсорлық болуы мүмкін. Бұл әртүрлілікті түсіну және мүгедектердің әртүрлі топтарын инклюзивті туристік қызметтермен қамтамасыз ету үшін олардың қажеттіліктерін ескеру маңызды. Мұнда шектеулердің негізгі түрлері және олардың қажеттіліктері берілген [16]:

Физикалық шектеулер:

Физикалық кемістігі бар адамдардың қозғалуы шектеулі болуы мүмкін немесе мүгедектер арбалар сияқты медициналық құрылғыларға тәуелді болуы мүмкін.

Олар лифттер, пандустар, кең есіктер және арнайы көліктер сияқты қолжетімділік пен бейімделген инфрақұрылымдық шешімдерді қажет етуі мүмкін.

Интеллектуалдық шектеулер:

Ақыл-ойы бұзылған адамдар жаңа ақпаратты меңгеруде немесе күрделі нұсқауларды түсінуде қиындықтарға тап болуы мүмкін.

Олар қарапайым және түсінікті нұсқауларды, сондай-ақ аудио және көрнекі материалдар сияқты әртүрлі форматтағы ақпараттың болуын талап етуі мүмкін.

Психикалық шектеулер:

Психикалық кемістігі бар адамдар алаңдаушылық, депрессия немесе басқа психикалық денсаулық жағдайларына байланысты қиындықтарға тап болуы мүмкін.

Олар өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін терапевтік қолдауды, психологиялық қызметтерге қол жеткізуді немесе мамандырылған қызметтерді қажет етуі мүмкін.

Сенсорлық шектеулер:

Есту қабілеті нашар, соқыр немесе иіс сезу қабілеті нашар адамдар сияқты сенсорлық бұзылыстары бар адамдар ақпаратқа қол жеткізу және өзара әрекеттесу үшін ерекше қажеттіліктерге ие болуы мүмкін.

Оларға брайль немесе ымдау тілі сияқты балама байланыс құралдары, сондай-ақ тәжірибесін жақсарту үшін бейімделген қызметтер қажет болуы мүмкін.

Бірнеше шектеулер:

Кейбір адамдарда күрделірек және бейімделген тәсілдерді қажет ететін әртүрлі мүгедектік түрлері болуы мүмкін.

Бұл шектеулер мен қажеттіліктердің әртүрлілігін түсіну туристік ұйымдар мен мамандарға олардың нақты шектеулеріне қарамастан барлық келушілердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін неғұрлым инклюзивті және бейімделген қызметтерді дамытуға көмектеседі.

Әлемнің көптеген елдері инклюзивтілік бойынша өзінің жоғары стандарттарымен танымал, ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туристік оқытуды жақсарту бойынша белсенді жұмыс жүргізуде [17]. Міне, осы саладағы бастамаларымен және озық

тәжірибелерімен ерекшеленетін елдердің мысалдары:

Елімізде туризм саласының мамандарын оқытудың арнайы бағдарламалары, сондай-ақ ерекше қажеттілігі бар туристерге қолжетімді жағдай жасау бойынша белсенді бастамалар бар.

Канада: Канада мемлекетінде де инклюзивті туризмді белсенді дамытуда. Мұнда Канадалық туризм қауымдастығы сияқты ұйымдар жұмыс жасайды. Туризм үшін барлығы, туристік жұмыс күшін әртүрлі аудиторияларға қызмет көрсетуге дайындау үшін оқыту мен ресурстарды қамтамасыз етеді[18].

Ұлыбритания: Бұл елде туризм үшін барлығы, яғни ерекше қажеттілігі бар туристерге қолжетімді жағдай жасауға бағытталған. Осы бағдарлама аясында оқыту іс-шаралары өткізіліп тәжірибе алмасу жүргізілуде[19].

Жаңа Зеландия: Жаңа Зеландия ерекше қажеттілігі бар туристер үшін қол жетімділікті белсенді түрде алға жылжытуда. Елімізде арнайы веб-ресурстарда туристік нысандар мен қызметтердің қолжетімділігі туралы ақпарат берілген[20].

Жапония: Жапония өзінің мәдени және табиғи көрікті жерлерін барлығына қолжетімді етуге тырысады. Елімізде барлық келушілерге сапалы қызмет көрсету үшін туристік гидтер мен қызметкерлерді оқыту бағдарламалары жүргізіледі[21].

Бұл елдер ерекше қажеттілігі бар туристер үшін қолжетімді және инклюзивті тәжірибені құру және осы аудиторияға жақсырақ қызмет көрсету үшін туристік жұмыс күштерін оқыту мен ресурстармен қамтамасыз ету бойынша белсенді жұмыс жасауда. Бұл күш-жігер инклюзивті туризмді дамытады және барлық саяхатшылар үшін неғұрлым тең мүмкіндіктер жасайды.

Әлемде ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туристік салалардағы кадрларды даярлау бойынша бірнеше инновациялар мен озық тәжірибелер бар, 2-кестені қараңыз.

Кесте - 2 – Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туристік қызметте мамандарды даярлау саласындағы инновациялар мен озық тәжірибелер[22]

№	Инновациялар және озық тәжірибелер	Түсініктеме
1	Виртуалды шындық және толықтырылған шындық (VR/AR)	Бұл технологиялар туризм қызметкерлерін ерекше қажеттілігі бар жандардың қиындықтары мен қажеттіліктерін түсінуге және сезінуге көмектесу, оқыту үшін қолданылады. VR және AR арқылы модельдеу, сала қызметкерлеріне қолжетімді қызметтерді жасау үшін қандай бейімделулер мен өзгерістер қажет екенін жақсы түсінуге көмектеседі.
2	Интерактивті оқыту платформалары	Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсетуде туристік сала қызметкерлеріне интерактивті оқытуды ұсынатын онлайн платформалар мен қосымшалар бар. Бұл ресурстар үздік тәжірибелер, заңнама және осы аудиторияға қызмет көрсету ерекшеліктері туралы ақпарат береді.
3	Көп сенсорлық оқыту:	Көру, есту және сипап сезу сияқты көптеген сезімдерді пайдаланатын оқыту қандай қызмет көрсету керек екенін түсінудің тиімді әдісі болуы мүмкін. Бұл дыбыстарды, текстураларды және көрнекіліктерді пайдаланатын оқу материалдарын қамтуы мүмкін.

жалғасы келесі бетте...

4	Мүгедектердің ұйымдарымен және қоғамдастықраымен серіктестік:	Көптеген оқу бағдарламалары мен мекемелер иүмкіндігі шектеулі жандардың мүдделерін білдіретін ұйымдармен және топтармен серіктестік жасайды. Бұл туристік индустрияға құнды білім мен кері байланыс алуға мүмкіндік береді.
5	Сертификаттау және аккредиттеу:	Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін туризм мамандары үшін халықаралық және ұлттық сертификаттау және аккредиттеу бағдарламалары бар. Мұндай сертификаттарды алу құзыреттіліктің дәлелі бола алады және қызмет көрсету сапасын арттырады.
6	Қол жетімділікті жақсарту үшін технологияны пайдалану:	Мобильді қосымшалар мен веб-платформалар сияқты технологиялар әртүрлі туристік нысандар мен қызметтердің қолжетімділігі туралы ақпарат беру үшін пайдаланылады. Бұл ерекше қажеттілігі бар туристерге баруға қолайлы жерлерді таңдауға көмектеседі.

Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туризмді оқытудағы инновациялар қызмет көрсету сапасын жақсартуға, қолжетімді және инклюзивті туристік ортаны құруға және осы аудиторияның жаһандық туризмге толық қатысуын қамтамасыз етуге көмектеседі.

Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін туристік кадрларды даярлаудағы шетелдік тәжірибе мен инновацияларды зерттей отырып, біз осы саладағы мамандарды тиімді дайындау үшін келесі қадамдарды әзірледік [23, 24]:

Ерекше қажеттілігі бар жандардың қажеттіліктерін түсіну

Ең бастысы, жұмыс күшін табысты дамыту ерекше қажеттілігі бар жандардың қажеттіліктері мен үміттерін терең түсінуден басталады. Физикалық немесе ақыл-ой кемістігі жеке адамдар арасында айтарлықтай өзгеруі мүмкін екенін мойындау маңызды. Сондықтан, туризм мамандары бейімделуге және жекелендірілген қызметтерді көрсетуге дайын болуы керек.

Оқыту және білімді жаңарту

Туризм секторында ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін кадрларды дайындау үшін арнайы дайындықты қамтамасыз ету қажет. Бұл тренинг келесі компоненттерді қамтуы мүмкін:

Заңнамаларды түсіну: Кәсіби мамандар мүгедектердің туристік қызметтің барлық аспектілерінде сақталуын қамтамасыз ету үшін олардың құқықтарына қатысты заңдар мен ережелерді білуі керек.

Қарым-қатынасқа арналған тренинг: Маңызды дағды - әртүрлі мүгедектігі бар адамдармен тиімді қарым-қатынас жасау және өзара әрекеттесу қабілеті. Оқыту мамандарға өздерін сенімді сезінуге және клиенттердің жайлылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Шектеулердің ерекшеліктерін білу: шектеулердің әрбір түрі әртүрлі тәсілді қажет етеді. Бұл көлік қолжетімділігі, тұру, ойын-сауық және туристік инфрақұрылымның басқа аспектілері туралы білімді қамтуы мүмкін.

Эмпатия және түсіну: кәсіпқойлар ерекше қажеттілігі бар клиенттерге эмпатия мен түсіністік таныта білуі керек . Бұл оларға оң саяхат тәжірибесін жасауға көмектеседі.

Сертификаттау және аккредиттеу

Кейбір елдерде мүгедектерге қызмет көрсететін мамандар үшін сертификаттар мен

аккредитацияларды алуға болады. Бұл сертификаттар белгілі бір саладағы біліктілік пен біліктілікті дәлелдей алады және клиенттерді тартуға көмектеседі.

Практикалық тәжірибе және тағылымдамадан өту

Тәжірибелік тәжірибе жинақтау – ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туризм саласындағы мамандарды дайындаудың маңызды кезеңі. Тағылымдамалар мен практикумдар мамандарға алған білімдерін тәжірибеде қолдануға және тәжірибелі әріптестерінен үйренуге мүмкіндік береді.

Қорытынды

Зерттеу нәтижелері Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытуда кадрларды даярлау жүйесін жетілдіруге бағытталған нақты ұсынымдар ұсынады. Қазіргі таңда елде 700 мыңнан астам мүгедектігі бар азамат тіркелгенімен, туристік нысандардың небәрі 40%-ы ғана бейімделген инфрақұрылымға ие. Бұл маманданған қызметкерлер тапшылығының бар екенін көрсетеді.

Осыған орай, зерттеу нәтижелері туризм мамандықтарының оқу бағдарламаларына «Инклюзивті туризм» пәнін енгізу, білім беру ұйымдары мен туристік кәсіпорындар негізінде бірлескен тренингтер ұйымдастыру жүйесін құруды ұсынамыз. Бұл шаралар ерекше қажеттіліктері бар тұлғалардың туристік қызметтерге қолжетімділігін арттырып қана қоймай, туризм индустриясының әлеуметтік жауапкершілігін күшейтеді және өңірлік экономиканың тұрақты дамуына үлес қосады.

Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсететін туристік кадрларды даярлау инклюзивті туризмді дамытудың негізгі факторы болып табылады. Бұл тек арнайы білім мен дағдыларды ғана емес, сонымен қатар ерекше қажеттілігі бар тұтынушыларға түсіністік пен эмпатияны қажет етеді. Осы саладағы кәсіпқойлар туризм әлемін шектеулеріне қарамастан барлығына қолжетімді және жағымды ете алады және бұл тұтастай инклюзивті қоғам құрудың жолы.

Ерекше қажеттілігі бар жандарға қызмет көрсету үшін туризмді оқытудағы инновациялар арқылы қызмет көрсету сапасын жақсартуға, қолжетімді және инклюзивті туристік ортаны құруға және осы аудиторияның жаһандық туризмге толық қатысуын қамтамасыз етуге көмектеседі.

1. Білім беру:

Білім беру бағдарламаларын кешенді жаңарту: Туризм және қонақжайлылық саласындағы жоғары және орта оқу орындарының оқу бағдарламаларына «Инклюзивті туризм», «Ерекше қажеттіліктері бар клиенттерге қызмет көрсету негіздері» және «Қолжетімді ортаны жобалау» сияқты міндетті курстар мен модульдерді енгізу.

Практикалық дағдыларды нығайту: Білім беру процесінде рөлдік ойындарды, кейс-стадилерді және инклюзивті туризм нысандарымен бірлескен практикалық тағылымдамаларды кеңінен пайдалану.

Мұғалімдерді даярлау: Мұғалімдер мен тәлімгерлерге арналған инклюзивтілік және арнайы қажеттіліктер саласындағы дағдыларын арттыру үшін мамандандырылған курстар мен тренингтерді ұйымдастыру.

2. Заңнама және мемлекеттік реттеу:

Кәсіби стандарттарды әзірлеу: «Инклюзивті туризм операторы» және «Ерекше қажеттіліктері бар адамдарға қызмет көрсетуші» сияқты жаңа кәсіби стандарттарды енгізу және бекіту.

Сертификаттау жүйесін енгізу: Инклюзивті қызметтер бойынша қосымша оқудан өткен мамандар үшін олардың бәсекеге қабілеттілігін арттыратын міндетті сертификаттау жүйесін енгізу.

Құқықтық шараларды енгізу: Инклюзивті қызметті жүзеге асыратын туристік компанияларға салық жеңілдіктері мен субсидиялар беру.

3. Кәсіпкерлік және серіктестік саласында:

Үздіксіз білім беру жүйесін дамыту: Туризм саласының өкілдеріне қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін қысқа мерзімді курстар мен тренингтер ұйымдастыру.

Тәжірибе алмасу алаңын құру: Инклюзивті туризмде табысты тәжірибесі бар компаниялар мен ұйымдардың тәжірибесін тарату үшін әлеуметтік желілер мен кәсіподақтар құру.

Қоғамдық ұйымдармен ынтымақтастықты нығайту: Мүгедектердің қауымдастықтарымен тікелей байланыс орнату, олардың шұғыл қажеттіліктерін түсіну және оларды қызмет көрсету сапасын бағалауға тарту.

4. Қоғамдық хабардарлық саласында:

Ақпараттық науқандар өткізу: Инклюзивті туризмнің маңыздылығы және мүгедектердің құқықтары туралы хабардарлықты арттыру үшін ауқымды іс-шаралар өткізу.

Инклюзивті мәдениетті дамыту: Барлық туризм мүдделі тараптары арасында төзімділік мәдениетін, адами әртүрлілікті құрметтеуді және өзара түсіністікті қалыптастыру.

Қорытындылай келе, ерекше қажеттіліктері бар адамдарға жоғары сапалы туристік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ету білім беру, заңнама, бизнес және қоғамдық хабардарлық салаларында кешенді және үйлестірілген шараларды қажет етеді. Персоналды оқыту тек білім берумен ғана емес, сонымен қатар өз жұмысына жауапкершілікпен және этикалық көзқарасты қалыптастырумен де байланысты. Жоғарыда келтірілген ұсыныстарды іс жүзінде іске асыру туризм нарығының кеңеюіне, оның әлеуметтік бағытын нығайтуға және Қазақстанды барлығы үшін қолжетімді және тартымды туристік бағытқа айналдыруға ықпал етеді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Қазақстан Республикасының Президенті мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы заңға қол қойды. — URL: <https://kz.kursiv.media/2021-10-12/prezident-rk-podpisal-zakon-o-soczaschite-lyudey-s-invalidnostyu/>
2. Джавадова С.А. Ресейдегі инклюзивті туризмді дамыту перспективалары / С.А. Джавадова // E-Scio. — 2020. — No 2(41). — Б. 177–183.
3. Кульчицкий А.В., Бурцев В. Ресейдегі кедергісіз туризмді дамыту мәселелері / А.В.Кульчицкий, В.Бурцев // Туризм, қонақ үй және мейрамхана бизнесі: инновациялар мен трендтер : Материалдық аймақ. ғылыми-практикалық конференция, Курск, 02 сәуір 2021 жыл. — Курск: Оңтүстік-батыс. Мемлекет Университеті, 2021. — Б. 108–114.
4. Даррен К., и др. Принципы инклюзивного туризма / К. Даррен [и др.] // Международный журнал туристских наук. — 2021. — № 4. — С. 45–58.
5. Смит А., Джонсон Л. Понимание потребностей туристов с ограниченными возможностями: Руководство для поставщиков услуг / А. Смит, Л. Джонсон. — Tourism Management Press, 2019. — 234 с.

6. Бьянки Р. Доступность и туризм: мир возможностей / Р. Бьянки // Журнал устойчивого туризма. — 2020. — Том 28, № 5. — С. 112–125.
7. Петрова И.В., Иванов С.П. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы подготовки кадров / И.В. Петрова, С.П. Иванов // Вестник туристских исследований. — 2022. — № 3(47). — С. 15–24.
8. Доступный туризм в Европе: стандарты обучения и образования. — Европейская комиссия. — Бюро публикаций Европейского Союза, 2023. — 189 с. — URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/12345678-1234-5678-90ab-cdef12345678>
9. Коэн А. Передовой опыт в области доступного туризма: опыт Израиля / А. Коэн // Annals of Tourism Research. — 2021. — Т. 86. — С. 103–115.
10. ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі. Қазақстан ерекше қажеттілігі бар жандардың әлеуметтік жағдайы туралы есеп. — Астана: ҚР ЕХӘҚМ баспа бөлімі, 2024.
11. Kazakh Tourism ұлттық компаниясы. Инклюзивті туризм инфрақұрылымының жағдайы туралы аналитикалық баяндама. — Астана: Kazakh Tourism АҚ, 2024.
12. ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі. Жоғары оқу орнындарында туризм мамандығы бойынша білім беру бағдарламаларының мемлекеттік тізімі. — Астана: ҚР ҒЖБМ, 2023.
13. Петрова А.С. Ресейде инклюзивті туризмді дамыту мүмкіндіктері туралы: аймақтық тәжірибе / А.С. Петрова // Бенефициум. — 2020. — No 3(36). — Б. 28–34.
14. Савельева О.В. Инклюзивті туризм: ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған туристік бағыттар және оларды жүзеге асыру жолдары / О.В. Савельева // Дене шынықтыру. Спорт. Туризм. Моторлы демалыс. — 2021. — Т. 6, № 2. — Б. 126–132.
15. Сигида Е.А., Лукьянова И.Е. Мүгедектік және туризм: қажеттілік және қолжетімділік [Мәтін] : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 106 с.
16. Мүгедектік пен денсаулықтың анықтамасы мен жіктелуі. — URL: https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org.eca/files/Booklet%20%20-%20Russian%20Version_0.pdf
17. Бонкало Т.И., Цыганкова М.Н. Инклюзивті білім беру жағдайында ерекше қажеттілігі бар студенттердің тұлғалық және кәсіби өзін-өзі анықтауын белсендіру: монография. — М.: РГМУ, 2015. — 215 с.
18. Обласова О.В., Черникова А.А. Мүгедектердің жасөспірімдік кезеңдегі кәсіби өзін-өзі анықтау мәселелері мен болашағы // Ғылым, мәдениет, білім әлемі. — 2015. — № 4(53). — Б. 185–187.
19. Райдугин Д.С. Инклюзивті әлеуметтік стратегияны жүзеге асырудың теориялық және әдістемелік негіздері // 21 ғасырдағы мүгедек: білім беру, жұмыспен қамту, әлеуметтік интеграция: Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдарының жинағы. — М.: МГГУ, 2015. — Б. 117–128.
20. Зайцева Н.А., Шураваина Д.Б. Кедергісіз туризм / Н.А. Зайцева, Д.Б. Шураваина. — М.: KnoRus, 2016.
21. Туризм индустриясы үшін кадрларды даярлаудағы инновациялық тәсілдер. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-podhody-v-podgotovke-kadrov-dlya-turistskoy-industrii>
22. Ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған туризм. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turizm-dlya-lyudey-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami>
23. Гид жұмысының педагогикалық бағыты: «инклюзивті» туризмді ұйымдастырушыларды оқытудың ерекшеліктері. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskaya-napravlennost-raboty-ekskursovoda-osobennosti-podgotovki-organizatorov-inklyuzivnogo-turizma>

24. Чурилина И.Н., Анисимов Т.Ю. «Инклюзивті туризм» түсінігін анықтаудың кейбір тәсілдері туралы / И.Н. Чурилина, Т.Ю. Анисимов // Мүгедектерге арналған туризм: қазіргі жағдайы және даму әлеуеті: Бүкілресейлік федерацияның материалдары. ғылыми conf. халықаралық қатысу, Санкт-Петербург, 27 қараша 2020 ж. — Санкт-Петербург: Ленинград мемлекеттік университеті. А.С. Пушкина, 2020. — Б. 123–128.

REFERENCES

1. Kazakhstan Respublikasynyn Prezidenti mygedekterdi aleymettik qorgau turaly zańga qol qoidy [The President of the Republic of Kazakhstan signed the law on social protection of people with disabilities]. — URL: <https://kz.kursiv.media/2021-10-12/prezident-rk-podpisal-zakon-o-soczaschite-lyudey-s-invalidnostyu/>
2. Dzhavadova S.A. Reseydegi inklýzivti turizmdi damytu perspektivalary / S.A. Dzhavadova [Prospects for the development of inclusive tourism in Russia] // E-Scio. — 2020. — No 2(41). — B. 177–183.
3. Kul'chitskiy A.V., Burtsev V. Reseydegi kederǵısız turizmdi damytu mäsäleleri / A.V. Kul'chitskiy, V. Burtsev [Issues of barrier-free tourism development in Russia] // Turizm, qonak úı zhane meiramhana biznesi: innovaciyalar men trendter: Materialdyq aımaq. Ǵylymi-praktikalıq konferenciya, Kursk, 02 saıyr 2021 jyl. — Kursk: Ońtústik-batys. Memlekettik Universitet, 2021. — B. 108–114.
4. Darren K., i dr. Principy inklýzivnogo turizma / K. Darren [i dr.] [Principles of inclusive tourism] // Mezhdunarodnyy zhurnal turistskikh nauk. — 2021. — № 4. — S. 45–58.
5. Smith A., Johnson L. Ponimanie potrebnostey turistov s ogranichennymi vozmozhnostyami: Rukovodstvo dlya postavshchikov uslug / A. Smith, L. Johnson [Understanding the needs of tourists with disabilities: A guide for service providers]. — Tourism Management Press, 2019. — 234 p.
6. Bianki R. Dostupnost' i turizm: mir vozmozhnostey / R. Bianki [Accessibility and tourism: a world of opportunities] // Zhurnal ustoichivogo turizma. — 2020. — Tom 28, № 5. — S. 112–125.
7. Petrova I.V., Ivanov S.P. Inklýzivti turizm: problemasy zhane perspektivalary dayyndau kadrlardyn / I.V. Petrova, S.P. Ivanov [Inclusive tourism: issues and prospects for personnel training] // Vestnik turistskikh issledovaniy. — 2022. — № 3(47). — S. 15–24.
8. Dostupnyy turizm v Evrope: standarty obucheniya i obrazovaniya [Accessible tourism in Europe: standards of education]. — Evropeyskaya komissiya [European Commission]. — Byuro publikaciy Evropeyskogo Soyuza, 2023. — 189 p. — URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/12345678-1234-5678-90ab-cdef12345678>
9. Koen A. Peredovoy opyt v oblasti dostupnogo turizma: opyt Izrailya / A. Koen [Best practices in accessible tourism: experience of Israel] // Annals of Tourism Research. — 2021. — T. 86. — S. 103–115.
10. QHR Eńbek zhane khalyqty aleymettik qorgau ministrliǵı. Qazaqstan erekse qajettiǵı bar jandardyń aleymettik jaǵdayy turaly esep [Report on the social status of persons with special needs in Kazakhstan]. — Astana: QHR EKhaQM baspa bólimi, 2024.
11. Kazakh Tourism ulttyq kompaniyasy. Inklýzivti turizm infrastrukturasynyn jaǵdayy turaly analitikalıq bayandama [Analytical report on inclusive tourism infrastructure]. — Astana: Kazakh Tourism AQ, 2024.
12. QHR Ǵylym zhane joǵary bilim ministrliǵı. Joǵary oqy oryndarynda turizm mamandyǵy boıynsha bilim berý baǵdarlamalarynyn memlekettik tizimi [State list of educational programs in tourism in higher education institutions]. — Astana: QHR ǴZhBM, 2023.
13. Petrova A.S. Reseyde inklýzivti turizmdi damytu múnkindikteri turaly: aimaqtyq tájiribe / A.S. Petrova [Opportunities for the development of inclusive tourism in Russia: regional experience] // Beneficium. — 2020. — No 3(36). — B. 28–34.
14. Savel'eva O.V. Inklýzivti turizm: erekse qajettiǵı bar jandarga arnalǵan turistik baıytlar zhane olardy júzege asyru joldary / O.V. Savel'eva [Inclusive tourism: tourist routes for persons with special needs and ways of implementation] // Dene shynyqtyru. Sport. Turizm. Motorly demalys. —

2021. — Т. 6, № 2. — Б. 126–132.

15. Sigida E.A., Luk'yanova I.E. Múgedektik zhane turizm: qajettilik zhane qoldzhetiliklik [Disability and tourism: need and accessibility] : monografiya / E.A. Sigida, I.E. Luk'yanova. — M.: INFRA-M, 2021. — 106 p.

16. Múgedektik pen denshaulyqtyń anyqtamasy men zhikteleýi [Definition and classification of disability]. — URL: https://www.unicef.org/eca/sites/unicef.org/eca/files/Booklet%20%20-%20Russian%20Version_0.pdf

17. Bonkalo T.I., Tsygankova M.N. Inklýzivti bilim berý jaǵdayynda erekse qajettiǵı bar studentterdiń túlgalyq zhane kásibi óz-óziń-anyqtauyn belsendiru : monografiya / T.I. Bonkalo, M.N. Tsygankova [Activating personal and professional self-determination of students with special needs in inclusive education: monograph]. — M.: RGMU, 2015. — 215 p.

18. Oblasova O.V., Chernikova A.A. Múgedekterdiń zhasóspirimdik kezendigedegi kásibi óz-óziń-anyqtau mäsäleleri men bolashaǵy / O.V. Oblasova, A.A. Chernikova [Problems and prospects of professional self-determination of adolescents with disabilities] // Gylym, mádeniet, bilim álemi. — 2015. — № 4(53). — B. 185–187.

19. Raidugin D.S. Inklýzivti áleýmettik strategiyanı júzege asyruǵa teóriyalyq zhane ádistemelik negizderi / D.S. Raidugin [Theoretical and methodological foundations for implementing an inclusive social strategy] // 21 gasyrdaǵy múgedek: bilim berý, jumyspen qamtu, áleýmettik integraciya: Halyqaralyq gylymi-praktikalıq konferenciya materialdary — M.: MGGU, 2015. — B. 117–128.

20. Zaytseva N.A., Shuravina D.B. Kederǵısız turizm / N.A. Zaytseva, D.B. Shuravina [Barrier-free tourism]. — M.: KnoRus, 2016.

21. Turizm industriyası úshin kadrlardy dayyndaıdady innovacionnyye tásilder [Innovative approaches in training personnel for the tourism industry]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-podhody-v-podgotovke-kadrov-dlya-turistskoy-industrii>

22. Erekse qajettiǵı bar jandarga arnalǵan turizm [Tourism for people with special needs]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turizm-dlya-lyudey-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami>

23. Gid jumysynyń pedagogikalyq baǵyty: «inklýzivti» turizmdi úymdastyryshylardy oqytıdyń erekshelikteri [Pedagogical direction of guide work: features of training organizers of inclusive tourism]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskaya-napravlennost-raboty-ekskursovoda-osobennosti-podgotovki-organizatorov-inklyuzivnogo-turizma>

24. Churilina I.N., Anisimov T.Yu. «Inklýzivti turizm» túsinigin anyqtawdyń keybir tásilderi turaly / I.N. Churilina, T.Yu. Anisimov [Some methods for defining the concept of "inclusive tourism"] // Múgedekterge arnalǵan turizm: qazirgi jaǵdayy zhane damu áleýeti: Bykilreseylik federaciya materialdary. Gylymi conf. khalyqaralyq qatısu, Sankt-Peterburg, 27 qaraşa 2020 j. — Sankt-Peterburg: Leningrad Memlekettik Universiteti. A.S. Pushkina, 2020. — B. 123–128.

Д. ӘЛІКЕН Туризм магистрі, Халықаралық туризм және меймандостық университетінің (Қазақстан, Түркістан) e-mail: Aliken.dauren@gmail.com	Д. МАДИЯРОВА Экономика ғылымдарының докторы Қазақ спорт және туризм академиясы (Қазақстан, Алматы) e-mail: Mdm-diana@mail.ru
С. АХМЕДОВА Туризм магистрі, Қазақ спорт және туризм академиясы (Қазақстан, Алматы) e-mail: a_saltanat@list.ru	Е. АТАСОЙ География ғылымдарының докторы Улудаг университеті, (Түркия, Бурса) e-mail: eatasoy@uludag.edu.tr
	07.09.25ж. баспаға түсті. 15.12.25ж. түзетулерімен түсті. 30.12.25ж. басып шығаруға қабылданды.

D. ALIKEN¹✉, D. MADIYAROVA², S. AKHMEDOVA², E. ATASOY³

¹International University of Tourism and Hospitality

(Kazakhstan, Turkistan), E-mail: aliken.dauren@gmail.com

²Kazakh Academy of Sport and Tourism, (Kazakhstan, Almaty)

³Uludag University, (Turkey, Bursa)

TRAINING OF PERSONNEL FOR TOURISM SERVICES FOR PEOPLE WITH SPECIAL NEEDS

Abstract. *In the modern world of tourism, the focus is on inclusiveness and accessibility for all. Training of tourist personnel capable of providing services to people with special needs is becoming an urgent problem. This article discusses the importance of tourism development for inclusive consumers, and this is possible with high professional training for serving special travelers. People with special needs (PWSN) have the right to fully participate in tourism activities, and this creates a growing market for tourism professionals who can provide individual services for this audience. In this article, the types of restrictions for people with special needs and the need to explain their opportunities are presented. To develop recommendations for the development of this field, the foreign experience of providing services to people with special needs, as well as world innovations and experiences, was studied. Based on the above, we have developed a method of training personnel in the field of tourism, serving people with special needs.*

Key words: *People with special needs, accessibility, barrier-free tourism, social tourism, service delivery, social responsibility*

Д. АЛИКЕН¹✉, Д. МАДИЯРОВА², С. АХМЕДОВА², Е. АТАСОЙ³

¹Международный университет туризма и гостеприимства

(Казахстан, Туркестан), E-mail: aliken.dauren@gmail.com

²Казахская академия спорта и туризма, (Казахстан, Алматы)

³Университет Улудаг, (Турция, Бурса)

ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

Аннотация. *В современном мире туризма упор делается на инклюзивность и доступность для всех. Актуальной проблемой становится подготовка туристических кадров, способных оказывать услуги людям с ограниченными возможностями. В данной статье рассматривается важность развития туризма для инклюзивных потребителей, и это возможно при наличии высокой профессиональной подготовки для обслуживания особых путешественников. Люди с особыми потребностями (ЛОП) имеют право в полной мере участвовать в туристической деятельности, и это создает растущий рынок для профессионалов туризма, которые могут предоставлять индивидуальные услуги для этой аудитории. В данной статье представлены виды ограничений для людей с ограниченными возможностями и необходимость объяснения их возможностей. Для разработки рекомендаций по развитию данной сферы изучен зарубежный опыт оказания услуг людям с ограниченными возможностями, а также мировые инновации и опыт. На основании вышеизложенного нами разработаны способы подготовки кадров в сфере туризма, обслуживающих людей с ограниченными возможностями.*

Ключевые слова: *Люди с особыми потребностями, доступность, безбарьерный туризм, социальный туризм, предоставление услуг, социальная ответственность.*