

А. ЖАНАБАЙ¹✉, Р. ШОХАН¹, Б. ШАРАПАЕВА¹, А. ШОКПАРОВ²

¹Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті

(Қазақстан, Астана), Е-mail: amanbekuly.aibek@gmail.com

²Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан)

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНДЕ ИНКЛЮЗИВТІ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ЖЕТІЛДІРУ ЖОЛДАРЫ

Аңдатпа. Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру – қазіргі қонақжайлылық индустриясының маңызды стратегиялық бағыттарының бірі. Әлемдік туризм нарығында қолжетімді және инклюзивті орта қалыптастыруға деген сұраныс жылдан жылға артып келеді. Әсіресе мүмкіндігі шектеулі азаматтар, қарттар, балалармен саяхаттайтын отбасылар және әлеуметтік тұрғыдан осал топтар үшін қонақ үйлерде толыққанды, қауіпсіз әрі жайлы қызмет алуға жағдай жасау – халықаралық стандарттардың негізгі талабы. Қазақстанда бұл салада алғашқы қадамдар жасалғанымен, инклюзивті қызмет көрсетудің сапасын арттыру әлі де өзекті мәселе болып отыр.

Қонақ үй бизнесінде инклюзивтілікті дамыту үшін бірқатар шараларды жүзеге асыру қажет: инфрақұрылымдық қолжетімділікті қамтамасыз ету қызметкерлердің инклюзивті мәдениетін арттыру мақсатында кәсіби даярлықтан өткізу, ақпараттық қолжетімділікті қамтамасыз ету, сондай-ақ цифрлық сервистер арқылы арнайы онлайн-қызметтерді дамыту. Сонымен қатар, инклюзивті туризмді дамыту қонақ үй бизнесінің әлеуметтік жауапкершілігін арттырып қана қоймай, оның бәсекеге қабілеттілігін де күшейтеді.

Кілт сөздер. Инклюзивті туризм, қонақ үй бизнесі, қолжетімділік, әлеуметтік жауапкершілік, инфрақұрылым, қызмет көрсету сапасы, халықаралық стандарттар, мүгедектігі бар адамдар, цифрлық сервистер, туризмді дамыту.

Кіріспе

Қазіргі жаһандану дәуірінде туризм әлемдік экономиканың стратегиялық маңызды салаларының бірі болып саналады. Дүниежүзілік туристік ұйымның мәліметтері бойынша, соңғы онжылдықта туризмнен түсетін табыс әлемдік ішкі жалпы өнімнің 10%-ын құрап отыр [1], [2]. Туристік индустрия тек экономикалық өсімнің ғана емес, сонымен қатар мәдениетаралық байланыстарды дамытудың, әлеуметтік интеграцияның және қоғамдағы тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етудің маңызды құралы болып табылады. Осы тұрғыдан алғанда,

*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз: Жаңабай А., Шохан Р., Шарапаева Б., Шокпаров А. Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру жолдары // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. – 2025. – No4(10). –Б. 101–113. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.08>

*Cite us correctly: Zhanabay A., Shokhan R., Sharapaeva B., Shokparov A. Qazaqstandagy qonak ui biznesinde inklyuzivti qyzmet korsetudi zhetildiru zholdary [Ways to improve inclusive service in the hotel business of Kazakhstan] // Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality. – 2025. – No. 4(10). – P. 101–113. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.08>

зерттеудің мақсаты Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдірудің негізгі бағыттарын анықтау, қолжетімді туризмді дамыту тәжірибесін талдау және халықаралық стандарттарға сай қызмет көрсетудің үлгісін ұсыну.

Туризмнің қолжетімділігі немесе инклюзивтілігі бүкіл әлемде өзекті тақырыпқа айналды. Тақырыпта қарастырылған міндеттері бойынша:

1. Инклюзивті туризм мен қонақ үй бизнесінің өзара байланысын ғылыми тұрғыдан талдау. 2. Қазақстандағы қонақ үйлердің қолжетімділік деңгейін бағалау және негізгі проблемаларды анықтау. 3. Халықаралық тәжірибені зерттей отырып, оны Қазақстан жағдайына бейімдеу. 4. Қызметкерлерді даярлау және инклюзивті мәдениетті қалыптастырудың әдістерін ұсыну. 5. Қонақ үй инфрақұрылымын жетілдіру бойынша ұсыныстар жасау. 6. Инновациялық цифрлық шешімдерді енгізу арқылы ақпараттық қолжетімділікті арттыру жолдарын қарастыру. 7. Инклюзивті қонақжайлылықты дамытуда мемлекеттік қолдау мен нормативтік-құқықтық базаның рөлін айқындау.

Инклюзивті туризм – бұл тек мүмкіндігі шектеулі жандарға ғана емес, сонымен қатар қарт адамдарға, балалармен саяхаттайтын отбасыларға, жүкті әйелдерге және уақытша қозғалыс мүмкіндігі шектелген адамдарға қолайлы жағдай жасауға бағытталған кешенді шаралар жиынтығы [3]. Яғни инклюзивтілік ұғымы қонақжайлылық индустриясында кең мағынада қарастырылады. Ол тек инфрақұрылымдық бейімдеуді ғана емес, сонымен бірге қызмет көрсету мәдениетінің өзгеруін, кадрлардың даярлығын және цифрлық технологиялардың қолжетімділігін қамтиды.

Қазақстан үшін туризмді дамыту стратегиялық маңызы бар салалардың бірі болып табылады. Елдегі табиғи ресурстардың байлығы, тарихи-мәдени мұра нысандары мен географиялық артықшылықтар ішкі және сыртқы туризмді дамытудың негізгі факторлары болып саналады. Дегенмен, туризм саласының бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін қолжетімді және инклюзивті туризмді дамытуға ерекше көңіл бөлінуі тиіс. Өйткені қазіргі таңда әлемдік тәжірибе көрсеткендей, туризм индустриясы тек экономикалық тұрғыдан емес, әлеуметтік тұрғыдан да тұрақты дамуға үлес қосуы қажет [4].

Қазақстандағы қонақ үй бизнесі соңғы жылдары қарқынды дамып келеді. Халықаралық деңгейдегі қонақ үйлердің саны артуда, сервистік мәдениет жетілдірілуде. Алайда инклюзивті қызмет көрсетудің сапасы мен қолжетімділігі әлі де болса толыққанды деңгейге жеткен жоқ. Пандустардың сапасы, арнайы бөлмелердің саны, ақпараттық белгілердің көптілігі мен қолжетімділігі жеткіліксіз. Сонымен қатар қызметкерлердің мүмкіндігі шектеулі жандармен жұмыс істеу мәдениеті мен кәсіби біліктілігі де әлсіз дамыған [5].

Осы себепті Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру мәселесі – ғылыми тұрғыдан зерттеуді қажет ететін өзекті тақырып. Еліміздегі қонақ үйлерді дамыту үшін барлық туристік инфрақұрылым жүйелі түрде жұмыс жасауы қажет. Алдымен, туристерге қолайлылық пен қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін жолдарды, әуежайларды және қоғамдық көліктерді қоса алғанда, туризм инфрақұрылымын жақсарту қажет. Бұл бүгінде назарға алатын басты шарттардың бірі. Екіншіден, елдің туризм саласына инвестиция құю үшін қолайлы жағдай жасау. Сол арқылы жаңа қонақүйлер, мейрамханалар мен ойын-сауық орындарының ашылуына ықпал ете аламыз. Инклюзивті қызмет көрсетуді қазіргі заманғы көзқарасы мүгедектіктің алуан түрлілігі мен көпқырлылығын мойындайды, түсінеді және қолдайды. Мүгедектік көптеген адамдардың өмірінде уақытша немесе тұрақты түрде кездесетін құбылыс болуы мүмкін, сондай-ақ ол адамдарға тікелей немесе олардың

жақындары арқылы жанама түрде әсер етуі мүмкін.

Сонымен қатар әртүрлі елден туристерді тарту үшін тиімді маркетингтік науқандар ұйымдастыру және осы сияқты шараларды жасаймын деген жергілікті туристік агенттіктерді қолдау көрсету де өте маңызды. Біз өз тарапымыздан бай табиғи ресурстарымыз бен тарихи ескерткіштерді болашақ ұрпақ үшін сақтау мақсатында оларға ұқыптылықпен қарап, сол арқылы туристерді көптеп тартуымыз керек. Бұл дегеніміз туризм индустриясының жүйелі дамуын қамтамасыз етері анық.

Халықаралық зерттеулер. Darcy және Buhalis өз еңбектерінде инклюзивті туризмнің негізгі ұғымдарын айқындап, оның әлеуметтік және экономикалық маңызын атап өтеді. Зерттеушілердің пікірінше, инклюзивтілік тек мүмкіндігі шектеулі жандар үшін жағдай жасаумен шектелмейді, ол қоғамдағы барлық топтарға тең қолжетімді орта қалыптастыруды көздейді. Poria, Reichel және Brandt жүргізген зерттеулерде адамдардың туристік сапарларға қатысу деңгейі көбіне инфрақұрылым мен қызмет көрсету сапасына байланысты екендігі көрсетілген. Бұл тұрғыда қонақ үйлер негізгі рөл атқарады, себебі туристердің алғашқы әсері осы салаға тікелей қатысты [6],[7].

WHO баяндамасында мүмкіндігі шектеулі адамдардың туризмге қатысу мүмкіндіктері олардың өмір сүру сапасына оң ықпал ететіндігі дәлелденген. Сонымен қатар, инклюзивті туризмді дамыту арқылы мемлекеттердің экономикасына қосымша табыс көзін тартуға болатыны атап өтілген [10].

Қазақстандық зерттеулер. Қазақстанда инклюзивті туризмді дамыту мәселесі соңғы жылдары ғана ғылыми еңбектерде қарастырыла бастады. Мысалы, Аймауытова еңбегінде қонақ үй бизнесіндегі қолжетімділік стандарттарының әлсіз тұстары көрсетіліп, кадр даярлығының жетіспеушілігіне назар аударылған. Ал Мақсұтова өз зерттеуінде инклюзивті туризмді дамыту үшін мемлекеттік қолдау мен нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру қажеттігін атап өтеді [8].

Халықаралық тәжірибе мен Қазақстан жағдайын салыстыру. Еуропа елдерінде инклюзивті туризмді дамытуға бағытталған арнайы заңнамалар қабылданған. Мысалы, Германия мен Швецияда қонақ үйлер міндетті түрде қолжетімділік стандарттарына сай болуы шарт. Ал Жапонияда қонақжайлылық мәдениеті ерекше дамыған, мұнда қызметкерлерді арнайы оқыту бағдарламалары арқылы даярлау жолға қойылған. Қазақстанда мұндай жүйе әлі толық қалыптаспағанымен, халықаралық тәжірибені бейімдеуге мүмкіндік бар.

Қазіргі жаһандану дәуірінде туризм мен қонақ үй бизнесі тек экономикалық сала емес, сонымен қатар әлеуметтік интеграция мен мәдени әртүрлілікті қолдаудың маңызды тетігіне айналып отыр. Әлемдік тәжірибеде инклюзивті қызмет көрсету – барлық адамға, соның ішінде мүмкіндігі шектеулі жандарға, қарттарға, балаларға, ерекше қажеттіліктері бар тұлғаларға теңдей жағдай жасау қағидатына негізделеді. Бұл бағыт Біріккен Ұлттар Ұйымының Тұрақты даму мақсаттарымен тығыз байланысты, әсіресе 10-мақсат: «Теңсіздікті азайту» және 11-мақсат: «Тұрақты қалалар мен қоғамдар» тармақтарымен үндес.

Қазақстанда туризм мен қонақ үй саласы соңғы жылдары қарқынды дамып келеді. Елде халықаралық стандарттарға сай қонақ үйлер, бутик-отельдер, туристік кешендер, курорттар ашылып, шетелдік туристер ағыны артуда. 2024 жылғы мәлімет бойынша, елде 2500-ден астам қонақ үй нысаны тіркелген, олардың ішінде «5 жұлдызды» және «4 жұлдызды» отельдер саны айтарлықтай өскен. Дегенмен, инклюзивті қызмет көрсету стандарттарының енгізілуі әлі де баяу дамып отыр.

Инклюзивті қызмет көрсету – бұл тек физикалық қолжетімділік емес, сонымен қатар эмоционалды, ақпараттық және мәдени инклюзияны қамтитын кең ұғым. Яғни, мүгедек арбасындағы адамға пандус орнату жеткіліксіз; қызметкердің кәсіби этикасы, коммуникациялық дағдылары, ақпараттың қолжетімділігі – барлығы инклюзияның бөлігі.

Инклюзивті туризм – бұл қоғамның барлық мүшелеріне, оның ішінде физикалық немесе когнитивті шектеулері бар адамдарға қолжетімді және тең мүмкіндіктермен қамтамасыз етілген туризм түрі. Бұл ұғымның негізінде дискриминациясыз орта құру, әлеуметтік қатысудың теңдігі және адам құқықтарын құрметтеу қағидалары жатыр.

Инклюзивті қызметтің принциптері. Қолжетімділік – ғимараттардың, бөлмелердің, санитарлық нысандардың, ақпараттың, көліктің бейімделуі;

Қауіпсіздік – барлық келушілерге қауіпсіз жағдай қамтамасыз ету;

Құрмет пен этика – әртүрлі клиенттермен мәдени сезімталдықпен қарым-қатынас жасау; Тең мүмкіндіктер – туристік өнім мен қызметтің барлық түріне теңдей қолжетімділік.

- Инклюзивті қонақ үйдің белгілері
- Пандустар мен кең есіктер;
- Арнайы жабдықталған бөлмелер;
- Аудио және Брайль қарпімен берілген ақпарат;

Қызметкерлердің ерекше қажеттіліктерге бейімделген коммуникациялық даярлығы;

Қазіргі қоғамда «инклюзия» ұғымы тек білім беру немесе әлеуметтік саясат саласында ғана емес, сонымен қатар қызмет көрсету индустриясында, әсіресе қонақ үй бизнесінде ерекше мәнге ие болып отыр. Инклюзивті қызмет көрсетудің теориялық негізі гуманистік психология, әлеуметтік әділеттілік теориясы, және экономикалық мінез-құлық моделдерімен тікелей байланысты.

Инклюзияның негізгі қағидасы – адамның қадір-қасиетін мойындау және тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету. Бұл идеяны алғаш болып гуманистік бағыттағы психологтар А. Маслоу, К. Роджерс, В. Франкл өз еңбектерінде дәлелдеді. Олардың пікірінше, әр адам өзін-өзі жүзеге асыруға құқылы, ал қоғамның міндеті – оған сол мүмкіндікке жол ашу.

Қонақ үй индустриясында бұл қағида клиенттің әлеуметтік мәртебесіне, денсаулық жағдайына немесе физикалық шектеуіне қарамастан, теңдей және құрметті қарым-қатынасқа ие болу арқылы көрініс табады.

Инклюзияның әлеуметтік негізін Дж. Роулздың “Әділет теориясы” қалыптастырды. Ол қоғамдағы тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етуді негізгі моральдық принцип ретінде қарастырды. Бұл тұрғыдан алғанда, инклюзивті қызмет көрсету қоғамдағы әділет пен теңдік қағидаларын іске асыратын әлеуметтік механизм.

Инклюзивті қызмет көрсетудің маңызды теориялық тірегі Universal Design тұжырымдамасы. Бұл ұғымды алғаш 1980-жылдары Рональд Мейс енгізді. Ол барлық адамдарға жасына, қабілетіне, физикалық жағдайына қарамастан бірдей қолайлы ортаны құруды көздейді. Қонақ үй бизнесінде әмбебап дизайн келесі қағидалармен сипатталады:

- физикалық кеңістіктің кедергісіздігі;
- ақпараттың баршаға түсінікті түрде берілуі;
- технологиялық жүйелердің адаптивтілігі;
- эстетикалық және функционалдық үйлесім.

Бұл теория инклюзивті инфрақұрылымның тек әлеуметтік емес, эстетикалық және экономикалық құндылығы бар екенін дәлелдейді.

Инклюзивті қызмет көрсетуді зерттеген экономистер оны инновациялық даму мен әлеуметтік капиталды арттырудың құралы деп есептейді.

Инклюзивті қонақ үй бизнесі қосымша инвестицияны талап еткенімен, ұзақ мерзімде келесі нәтижелерге жеткізеді:

- Клиенттік база кеңейеді;
- Қызмет сапасы артады, себебі инклюзия қызметкердің кәсіби мәдениетін жоғарылатады;
- Қонақ үйдің беделі мен әлеуметтік жауапкершілігі күшейеді.

Экономикалық теория тұрғысынан, инклюзия – бұл әлеуметтік инвестиция түрі. Яғни, әрбір қолжетімді пандус немесе ым тіліндегі қызмет – болашақта тұрақты клиент пен нарықтық артықшылыққа айналады.

Дүниежүзілік Туризм Ұйымының мәліметінше, мүмкіндігі шектеулі жандар мен олардың отбасылары – әлемдегі ең үлкен туризм нарықтарының бірі. Еуропада жыл сайын 80 млн-нан астам адам «accessibility-friendly» туристік бағыттарды таңдайды. Демек, инклюзивті инфрақұрылым бизнес үшін де тиімді инвестиция болып табылады [9].

Бұл жұмыстың мақсаты – Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдірудің ғылыми және практикалық бағыттарын ұсыну, сондай-ақ осы саланың нормативтік, әлеуметтік және технологиялық аспектілерін талдау.

Қонақ үй бизнесінің рөлі. Қонақ үй – туристік инфрақұрылымның басты элементтерінің бірі. Сондықтан инклюзивті қызмет көрсетудің тиімді жүзеге асырылуы қонақ үйлердің дамуымен тікелей байланысты. Зерттеулер көрсеткендей, қолжетімді орта қалыптастырған қонақ үйлер тек әлеуметтік жауапкершілігін арттырып қана қоймай, сонымен қатар өздерінің нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін де жоғарылатады.

Жалпы алғанда, әдебиетке жасалған шолу Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдірудің қажеттілігін нақтылай түседі. Бұл бағыттағы ғылыми еңбектер аз болғанымен, халықаралық тәжірибені зерттеу арқылы Қазақстан жағдайына бейімделген ұсыныстар жасауға мүмкіндік мол.

Инклюзивті қонақ үй қызметі – тек әлеуметтік міндет емес, сонымен қатар экономикалық және мәдени тұрғыда тиімді бағыт. Қазақстандағы қонақ үй индустриясы әлемдік нарыққа ену үшін инклюзивті стандарттарды толық енгізуі қажет. Бұл елдің халықаралық беделін арттырып, туризмнің жаңа сегментін дамытады.

Қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсету:

клиенттердің сенімін арттырады;

нарықтың жаңа үлесін ашады;

корпоративтік әлеуметтік жауапкершілікті күшейтеді;

халықаралық инвестициялар мен рейтингтерге оң әсер етеді.

Сондықтан алдағы уақытта Қазақстан үшін басты бағыт – инклюзивті туризм мен қызмет көрсету мәдениетін ұлттық бренд деңгейіне көтеру.

Зерттеу әдісі мен материалдары

Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру мәселесін жан-жақты зерттеу үшін кешенді ғылыми-әдістемелік тәсіл қолданылды. Зерттеу барысында сапалық және сандық әдістер біріктіріліп, нақты мәліметтерге сүйену көзделді.

Негізгі әдістер: Инклюзивті туризм және қонақ үй индустриясы бойынша отандық және

шетелдік ғылыми еңбектер, халықаралық ұйымдардың есептері, Қазақстан Республикасының туризмді дамытуға арналған мемлекеттік бағдарламалары қарастырылды. Бұл әдіс қонақ үй бизнесіндегі қолжетімділік стандарттары мен тәжірибесін салыстыруға мүмкіндік берді. Қонақ үй қызметкерлері, менеджерлер және клиенттер арасында сауалнама жүргізілді. Мақсат – инклюзивті қызмет көрсетудің қазіргі жағдайын, қызмет сапасына байланысты тұтынушылардың пікірін анықтау. Сонымен қатар, мүмкіндігі шектеулі азаматтармен тереңдетілген сұхбаттар алынып, олардың қонақ үй инфрақұрылымы мен қызметіне қатысты нақты ұсыныстары жиналды. ҚР Ұлттық статистика бюросы, Туризм және спорт министрлігі, сондай-ақ қонақ үй ассоциациялары жариялаған ресми мәліметтер сараланып, инклюзивті қызметке деген сұраныстың динамикасы анықталды.

Талдау нәтижелері

Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру мәселесіне жүргізілген зерттеу нәтижелері бірқатар маңызды қорытындыларды көрсетті.

Алматы, Астана және Шымкент қалаларындағы 25 қонақ үйге жүргізілген бақылау нәтижесінде олардың тек 32%-ында ғана пандустар халықаралық стандарттарға сай екендігі анықталды. Арнайы жабдықталған бөлмелердің үлесі небәрі 18% шамасында. Көптеген қонақ үйлерде тактильді белгілер, Braille қаріпіндегі ақпараттық материалдар жоқ.

Сауалнамаға қатысқан қызметкерлердің 65%-ы мүмкіндігі шектеулі адамдарға қызмет көрсету бойынша арнайы дайындықтан өтпегенін көрсетті. Бұл қонақжайлылық мәдениетінің сапасын төмендетеді.

Қонақ үйлердің ресми сайттарының тек 25%-ы ғана мүгедектігі бар адамдарға бейімделген. Сонымен қатар көптілді ақпараттың жеткіліксіздігі байқалды. Қолданыстағы заңнамалар инклюзивті туризмді дамытуды қарастырғанымен, нақты нормативтік стандарттар мен міндетті талаптар толық енгізілмеген.

Респонденттердің 74%-ы қолжетімді қонақ үйлердің саны артса, Қазақстандағы туризмге деген қызығушылық та өсетіндігін атап өтті. Бұл инклюзивті қызмет көрсетудің нарықтағы сұранысы бар екенін көрсетеді.

Жалпы талдау нәтижелері Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру үшін кешенді шаралар қабылдау қажет екенін дәлелдеді.

1 – Кесте – Қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру мәселелері мен оларды шешу жолдары

№	Мәселе	Ұсыныс	Күтілетін нәтиже
1	Инфрақұрылымның жеткіліксіздігі	Халықаралық стандарттарға сай пандустар, арнайы бөлмелер, тактильді белгілер орнату	Қозғалысы шектеулі адамдардың қонақ үйлерге еркін қолжетімділігі
2	Қызметкерлердің даярлығы төмен	Арнайы тренингтер мен оқыту бағдарламаларын енгізу	Қызмет көрсету мәдениеті артып, инклюзивті орта қалыптасады
3	Ақпараттық қолжетімділіктің әлсіздігі	Қонақ үй сайттарын көру, есту мүмкіндігі шектеулі адамдарға бейімдеу	Барлық тұтынушыларға ыңғайлы цифрлық қолжетімділік қамтамасыз етіледі

жалғасы келесі бетте...

№	Мәселе	Ұсыныс	Күтілетін нәтиже
4	Нормативтік базаның әлсіздігі	Мемлекеттік стандарттар мен міндетті талаптарды заңнамалық тұрғыдан бекіту	Қонақ үйлерде қолжетімділік талаптарының орындалуы күшейеді
5	Инновацияның жеткіліксіз енгізілуі	Цифрлық сервистер [онлайн брондау кезінде арнайы бөлме таңдауы, аудио гид] енгізу	Қызмет сапасы артып, клиенттердің қанағаттану деңгейі көтеріледі
6	Қоғамдық сана мен мәдениет мәселесі	Ақпараттық кампаниялар мен әлеуметтік жобаларды дамыту	Инклюзивтілікке деген оң көзқарас қалыптасады

Анализ нәтижесі. Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіруге арналған зерттеу нәтижелерін талдау бірқатар маңызды тұжырымдарды айқындады.

Біріншіден, қонақ үйлердің инфрақұрылымдық қолжетімділігі жеткіліксіз деңгейде екендігі анықталды. Жүргізілген бақылауларға сәйкес, қарастырылған қонақ үйлердің тек үштен бірі ғана пандустарды, кең есіктерді немесе арнайы жабдықталған бөлмелерді ұсынған. Бұл жағдай қонақ үйлердің көпшілігінде мүгедектігі бар адамдар мен қарт жандардың қажеттіліктеріне сай орта қалыптаспағанын көрсетеді. Сонымен қатар, тактильді белгілер мен Braille қаріпіндегі ақпараттың жоқтығы ақпараттық қолжетімділікті шектейді.

Екіншіден, қызметкерлердің инклюзивті мәдениеті мен кәсіби даярлығы төмен деңгейде. Сауалнамаға қатысқан қызметкерлердің басым бөлігі 65% арнайы оқыту курстарынан өтпеген. Бұл жағдай қызмет көрсету сапасының төмендеуіне, сондай-ақ клиенттердің қанағаттанбауына себеп болуы мүмкін. Қызметкерлердің кәсіби даярлығы жеткілікті болмаған жағдайда, қонақ үйлерде инклюзивтілік қағидалары формальді түрде ғана жүзеге асады.

Үшіншіден, ақпараттық қолжетімділік әлсіз. Қонақ үйлердің ресми сайттары мен онлайн брондау жүйелері тек шектеулі деңгейде бейімделген. Көру немесе есту мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған дыбыстық мәзірлер мен қарапайым интерфейстер сирек кездеседі. Бұл жағдай шетелдік және жергілікті туристердің ақпарат алу мүмкіндігін шектеп, нарықтағы бәсекеге қабілеттілікке теріс әсерін тигізеді.

Төртіншіден, нормативтік-құқықтық база мен мемлекеттік бақылау әлсіз. Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытуға арналған заңнамалық негіздер болғанымен, қонақ үйлерге қойылатын міндетті талаптар нақты бекітілмеген. Сондықтан көптеген кәсіпорындар бұл бағытқа қосымша шығын деп қарап, қолжетімділікке инвестиция салуға асықпайды.

Бесіншіден, тұтынушылардың сұранысы жоғары екені байқалды. Сауалнама нәтижелері бойынша, респонденттердің 74%-ы қолжетімді қонақ үйлердің көбеюі Қазақстандағы туризмге қызығушылықты арттырады деген пікірде. Бұл қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді дамыту – тек әлеуметтік әділеттілік емес, сонымен бірге бизнес үшін де тиімді екенін дәлелдейді.

Инфрақұрылымның жеткіліксіздігі: Көптеген аймақтық қонақ үйлерде лифті, арнайы дәретхана, тактильді белгілер жоқ.

Кадр даярлығының төмендігі: Қонақ үй қызметкерлері ерекше қажеттіліктері бар клиенттермен кәсіби жұмыс жасауға үйретілмеген.

Ақпараттық қолжетімсіздік: Қонақ үй сайттары экран оқитын бағдарламаларға бейімделмеген.

Қаржылық шектеулер: Инклюзивті жобалар көбіне қосымша шығын ретінде қарастырылады.

Қоғамдық сана мәселесі: Инклюзия көбіне әлеуметтік жоба ретінде қаралады, ал бизнес үшін пайда көзі ретінде танылмайды.

Мемлекеттік деңгейде. Туризмді дамыту стратегиясына инклюзивті стандарттарды міндетті норма ретінде енгізу; Қолжетімді инфрақұрылым салуға арналған салықтық жеңілдіктер мен гранттар бөлу; Туризм колледждері мен университеттерінде «Инклюзивті қонақ үй қызметі» пәнін енгізу.

Бизнес деңгейінде. Әр қонақ үй өз инклюзивті аудитін жүргізіп, бейімделу жоспарын жасауы тиіс; Қызметкерлерге арналған психологиялық және тілдік тренингтер ұйымдастыру; Онлайн брондау жүйелерін VoiceOver, JAWS, NVDA сияқты бағдарламалармен үйлестіру;

Көптеген отель сайттары экран оқитын бағдарламалармен үйлеспейді, сондықтан көзі көрмейтін туристер брондау кезінде қиындық көреді.

Бұл – инклюзивті цифрлық қолжетімділіктің әлсіздігін көрсетеді.

2 – Кесте – Инклюзивті қызмет көрсетудегі проблемалардың себеп-салдарлық талдауы

№	Проблема	Себеп	Салдар
1	Инфрақұрылым жеткіліксіз	Универсалды дизайнның жоқтығы	Туристердің аз келуі
2	Кадр даярлығы әлсіз	Инклюзивті тренингтердің болмауы	Қызмет сапасының төмендігі
3	Ақпараттық қолжетімсіздік	Тілдік және технологиялық кедергілер	Мүгедек клиенттердің шеттетілуі
4	Қаржы тапшылығы	Мемлекеттік қолдау аз	Инвестициялық қызығушылық төмен
5	Қоғамдық сана әлсіз	Инклюзия ұғымының түсіндірілмеуі	Әлеуметтік стереотиптер күшеюі

Әлеуметтік серіктестік негізінде ҰЕҰ-мен бірлескен жобалар жасау. «Smart Hotel Accessibility» жүйесін енгізу; Мобильді қосымша арқылы арнайы қажеттіліктерді алдын ала көрсету мысалы, «дыбыс күшейткіш қажет», «Braille мәзірі керек» деген опциялар; AR/VR технологияларымен қонақ үйдің инклюзивті мүмкіндіктерін виртуалды көрсету. Қызмет көрсету саласында мүгедек жандарды жұмыспен қамту; Инклюзивті имиджді қалыптастыру арқылы қоғамдағы әлеуметтік жауапкершілікті арттыру[10].

Инклюзивті қызмет көрсету ұғымы әлеуметтік әділеттілік, тең қолжетімділік, және қоғамдық қатысу қағидаттарына сүйенеді. Бұл теорияның негізін қалаған ғалымдар мен ұйымдар:

- UNWTO – инклюзивті туризмді адам құқығының бөлігі ретінде қарастырды;
- М. Смит пен Л. Пучко – қолжетімді туризмнің экономикалық тиімділігін дәлелдеді;
- Дж. Дискинсон – инклюзивті қонақ үй мәдениетінің клиент адалдығына әсерін зерттеген.

Осы теориялық негіздерге сүйенсек, инклюзия – бұл қоғамдық интеграцияның дамыған сатысы, яғни тек әлеуметтік қолдау емес, тұрақты экономикалық және мәдени даму моделі.

Қазақстан қонақ үйлерінің көпшілігі халықаралық стандарттарға сай келмейді.

Мысалы:

- Пандустардың бұрышы 15–25° болуы керек, бірақ көп отельдерде 40°-қа дейін жетеді.
- Арнайы санитарлық тораптар тек ірі қонақ үйлерде бар.
- Брайль шрифті және дыбыстық белгілер жоқтың қасы.

4 - Кесте –Шетелдік тәжірибемен салыстырмалы талдау.

Ел	Инклюзивті тәжірибе	Қазақстанмен салыстыру
Швеция	“Design for All” стандарты – әр ғимаратта қолжетімділік міндетті	ҚР заңнамасында норма бар, бірақ орындау деңгейі төмен
Жапония	“Barrier-free Tokyo” – туризмде пандус, дыбыстық бағыттаушы, робот-гид	Қазақстанда мұндай жоба жоқ
Оңтүстік Корея	Салықтық жеңілдік арқылы бизнеске ынталандыру	ҚР-да салықтық жеңілдік жүйесі қалыптаспаған
Испания	“Accessible Madrid” онлайн картасы	ҚР-да инклюзивті бағыттар картасы жоқ
Канада	Мүгедек жандардың 30%-ы туризм қызметін тұрақты пайдаланады	ҚР-да статистика жүргізілмейді

Жалпы алғанда, зерттеу нәтижелерін талдау Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру үшін мынадай негізгі бағыттарға назар аудару қажет екенін көрсетті:

- инфрақұрылымды халықаралық стандарттарға сай бейімдеу;
- қызметкерлердің кәсіби даярлығын арттыру;
- цифрлық сервистерді дамыту арқылы ақпараттық қолжетімділікті қамтамасыз ету;
- мемлекеттік реттеу мен қолдауды күшейту;
- қоғамда инклюзивті мәдениетті қалыптастыру.

Осы бағыттар кешенді түрде жүзеге асырылған жағдайда ғана Қазақстандағы қонақ үй бизнесі әлемдік деңгейдегі инклюзивтілік стандарттарына жақындайды және туризм саласының бәсекеге қабілеттілігін арттырады.

Мемлекеттік деңгейде

- Заңнаманы күшейту: қонақ үй классификациясында «инклюзивті стандарт» бағанын енгізу;
- Қолдау механизмдері: «Access-friendly Hotel» гранттық бағдарламасын іске қосу;
- Статистикалық есеп: инклюзивті туризм көрсеткіштерін ұлттық мониторингке енгізу.

Бизнес деңгейінде

- HR-процестерді қайта қарау: қызметкерлерді оқыту, мотивация жүйесін өзгерту;
- Инновациялар: AR/VR турлар арқылы қонақ үйдің қолжетімділігін онлайн көрсету;

- Имидждік артықшылық: инклюзивті қонақ үйді бренд ретінде қалыптастыру.

Қоғамдық сана мен мәдениет

- БАҚ-та инклюзия тақырыбын жиі көтеру;
- Қоғамда «әртүрлілік – құндылық» қағидатын насихаттау;
- Мектеп пен ЖОО-да инклюзивті мәдениетке тәрбиелеу.

5 - Кесте –SWOT-анализ

Күшті жақтар [S]	Әлсіз жақтар [W]
Мемлекеттік саясатта инклюзияға көңіл бөлінуі	Нақты стандарттардың әлсіз орындалуы
Туризм саласының өсу қарқыны	Кадр тапшылығы
Халықаралық брендтердің келуі	Жергілікті отельдердің артта қалуы
Мүмкіндіктер [O]	Қауіп-қатерлер [T]
Шетелдік тәжірибені енгізу	Бәсекелестіктің күшеюі
Цифрлық технологиялар	Экономикалық дағдарыс әсері
Инвестициялық қызығушылықтың артуы	Қоғамдық көзқарастың баяу өзгеруі

Қорытынды аналитикалық тұжырымдар:

Инклюзивті қызмет көрсету – әлеуметтік әділеттіліктің көрінісі әрі экономикалық тиімді бизнес моделі.

Қазақстанда инфрақұрылым бар, бірақ адам капиталы мен сана мәдениеті жеткіліксіз.

Шетелдік тәжірибені бейімдеп, ұлттық стандарт жасау қажет.

Цифрлық технологиялар инклюзияны жеделдетудің басты тетігі бола алады.

Инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру тек туризмге емес, жалпы қоғамдық мәдениетке әсер етеді.

6 - Кесте –Аналитикалық ұсыныстар [қысқаша]

Бағыт	Ұсыныс	Күтілетін нәтиже
Мемлекеттік	Инклюзивті стандарттарды міндеттеу	Заңдық жауапкершілік күшейеді
Бизнес	Қызметкерлерді оқыту, цифрлық бейімделу	Клиент қанағаттануы артады
Білім	ЖОО бағдарламасына «инклюзивті туризм» пәнін енгізу	Мамандар сапасы жақсарады
Қоғам	Ақпараттық науқандар өткізу	Инклюзивті сана қалыптасады

Жүргізілген талдау көрсеткендей, Қазақстандағы қонақ үй индустриясы инклюзивті қызмет көрсетудің бастапқы сатысында тұр. Бұл бағытты дамыту елдің әлеуметтік саясатымен қатар, экономикалық тиімділікті арттыруға да ықпал етеді.

Демек, инклюзивті қонақ үй қызметі – тек әлеуметтік бастама емес, Қазақстанның туризм саласын әлемдік деңгейге көтерудің стратегиялық тетігі.

Қорытынды

Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру мәселесі бүгінгі күні туризм индустриясының стратегиялық бағыттарының бірі болып отыр. Жүргізілген зерттеу нәтижелері көрсеткендей, қонақ үйлердің басым бөлігінде қолжетімділік деңгейі халықаралық стандарттарға толық сәйкес келмейді. Инфрақұрылымдық бейімдеу жеткіліксіз, арнайы жабдықталған бөлмелер аз, ақпараттық қолжетімділік төмен деңгейде. Сонымен қатар, қызметкерлердің мүмкіндігі шектеулі жандарға қызмет көрсету мәдениеті мен

кәсіби даярлығы жеткілікті емес.

Алайда, талдау көрсеткендей, Қазақстандағы туристік нарықта инклюзивті қызмет көрсетудің айтарлықтай әлеуеті бар. Қонақ үйлерде қолжетімді ортаны қалыптастыру тек әлеуметтік әділеттілікті қамтамасыз етіп қана қоймай, сонымен бірге ішкі және сыртқы туризмнің дамуына серпін береді. Респонденттердің көпшілігі инклюзивті қонақ үйлердің көбеюі Қазақстанның туристік тартымдылығын арттыратынын атап өтті. Бұл – инклюзивтілікті дамытудың экономикалық тұрғыдан да тиімді екенін дәлелдейді. Қорытындылай келе, Қазақстандағы қонақ үй бизнесінде инклюзивті қызмет көрсетуді жетілдіру үшін мынадай негізгі шараларды жүзеге асыру қажет:

- Қонақ үйлердің инфрақұрылымын халықаралық стандарттарға бейімдеу.
- Қызметкерлерге инклюзивті мәдениет пен кәсіби дағдыларды үйрету.
- Ақпараттық және цифрлық қолжетімділікті қамтамасыз ету.
- Нормативтік-құқықтық талаптарды күшейту және мемлекеттік қолдауды арттыру.
- Қоғамда инклюзивтілік қағидатын кеңінен насихаттау.

Осы ұсыныстар кешенді түрде жүзеге асқанда ғана Қазақстандағы қонақ үй бизнесі әлемдік нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттырып, қолжетімді әрі тең мүмкіндіктерге негізделген туризм индустриясын қалыптастыра алады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Darcy S., Buhalis D. Accessible tourism: concepts and issues. — Bristol: Channel View Publications, 2011. — 368 p.
2. Buhalis D., Darcy S. Accessible tourism and hospitality: inclusion, equity and sustainable development. — Oxford: Goodfellow Publishers, 2010. — 290 p.
3. Poria Y., Reichel A., Brandt Y. People with disabilities and tourist accessibility: a case study // Journal of Travel Research. — 2011. — Vol. 49, No. 2. — P. 216–227.
4. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism for inclusive growth. — Madrid: UNWTO, 2022. — 85 p.
5. World Health Organization (WHO). Disability and health. — Geneva: WHO, 2021. — 54 p.
6. Аймауытова А. Қазақстандағы инклюзивті туризмді дамыту мәселелері // Туризм және қонақжайлылық. — 2020. — № 3 (15). — Б. 45–52.
7. Мақсұтова Л. Қонақ үй бизнесінде қолжетімді қызмет көрсетуді жетілдіру жолдары // Қазақстан экономикасы және қоғам. — 2021. — № 2 (8). — Б. 88–95.
8. Бекенов С. Қазақстандағы туризм саласының даму бағыттары // Әлеуметтік-гуманитарлық зерттеулер. — 2019. — Т. 6, № 2. — Б. 101–109.
9. Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі. Қазақстан Республикасында туризмді дамытудың 2021–2030 жылдарға арналған тұжырымдамасы. — Астана, 2021. — 72 б.
10. Қалиева Г., Нұрсұлтанова Ә. Туристік қызметтердегі инклюзивтілік және қолжетімділік мәселелері // ҚазҰУ хабаршысы. Экономика сериясы. — 2022. — № 3 (143). — Б. 57–65.

REFERENCES

1. Darcy S., Buhalis D. Accessible tourism: concepts and issues. — Bristol: Channel View Publications, 2011. — 368 p.
2. Buhalis D., Darcy S. Accessible tourism and hospitality: inclusion, equity and sustainable development. — Oxford: Goodfellow Publishers, 2010. — 290 p.

3. Poria Y., Reichel A., Brandt Y. People with disabilities and tourist accessibility: a case study // Journal of Travel Research. — 2011. — Vol. 49, No. 2. — P. 216–227.
4. World Tourism Organization (UNWTO). Tourism for inclusive growth. — Madrid: UNWTO, 2022. — 85 p.
5. World Health Organization (WHO). Disability and health. — Geneva: WHO, 2021. — 54 p.
6. Aimaútova A. Qazaqstandagy inklýzivti týrizmdi damytý máseleleri [Problems of developing inclusive tourism in Kazakhstan] // Turizm zháne qonaqzhailyq. — 2020. — No. 3 (15). — P. 45–52.
7. Maksútova L. Qonaq úi biznesinde qolzhetimdi qyzmet kórsetýdi zhetildirý zholdary [Ways to improve accessible services in the hotel business] // Qazaqstan ekonomıkasy zháne qoғam. — 2021. — No. 2 (8). — P. 88–95.
8. Bekenov S. Qazaqstandagy týrizm salasynyń damý baғыttary [Development directions of the tourism sector in Kazakhstan] // Aleýmettik-gýmanitarlyq zertteýler. — 2019. — Vol. 6, No. 2. — P. 101–109.
9. Ministry of Tourism and Sports of the Republic of Kazakhstan. Qazaqstan Respublikasýnda týrizmdi damytýdyń 2021–2030 zhyldarǵa arnalǵan tuzhyrymdamasy [Concept for the development of tourism in the Republic of Kazakhstan for 2021–2030]. — Astana, 2021. — 72 p.
10. Qalieva G., Nursultanova Á. Týristik qyzmetterdegi inklýzivtilik zháne qolzhetimdilik máseleleri [Issues of inclusivity and accessibility in tourism services] // QazNU Khabarshysy. Economics series. — 2022. — No. 3 (143). — P. 57–65.

А. ЖАНАБАЙ Докторант, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті (Қазақстан, Астана) E -mail: amanbekuly.aibek@gmail.com	Р. ШОХАН Экономика ғылымдарының кандидаты, Қауымдастырылған профессор Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, (Қазақстан, Астана) E -mail: roza-shokan@mail.ru
Б. ШАРАПАЕВА Экономика ғылымдарының магистрі, оқытушы, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, (Қазақстан, Астана) E -mail: B.Sharapayeva@enu.kz	А. ШОКПАРОВ Педагогика ғылымдарының кандидаты Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан) E-mail: shokparov.alibek@iuth.edu.kz
	30.08.2025 баспаға түсті 09.12.2025 түзетулермен келді 30.12.2025 басып шығаруға қабылданды

A. ZHANABAY¹, R. SHOKHAN¹, B. SHARAPAYEVA¹, A. SHOKPAROV²

¹L.N. Gumilyov Eurasian National University
(Kazakhstan, Astana), e-mail: amanbekuly.aibek@gmail.com

²International University of Tourism and Hospitality
(Kazakhstan, Turkistan)

WAYS TO IMPROVE INCLUSIVE SERVICES IN THE HOTEL BUSINESS OF KAZAKHSTAN

Abstract. *Improving inclusive services in the hotel business of Kazakhstan is one of the key strategic directions of the modern hospitality industry. In the global tourism market, the demand for creating accessible and inclusive environments is increasing every year. This is especially important for people with disabilities, the elderly, families traveling with children, and socially vulnerable groups. Providing conditions for full, safe, and comfortable services in hotels is a fundamental requirement of international standards. In Kazakhstan, the first steps in this direction have been taken, but improving the quality of inclusive services remains a pressing issue.*

To develop inclusivity in the hotel business, several measures must be implemented: ensuring infrastructural accessibility, improving staff awareness and training in inclusive culture, providing informational accessibility, as well as developing specialized online services through digital platforms. Furthermore, the development of inclusive tourism not only increases the social responsibility of the hotel business but also strengthens its competitiveness.

Keywords: *inclusive tourism, hotel business, accessibility, social responsibility, infrastructure, service quality, international standards, people with disabilities, digital services, tourism development.*

А. ЖАНАБАЙ¹✉, Р. ШОХАН¹, Б. ШАРАПАЕВА¹, А. ШОКПАРОВ²

¹Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилёва
(Казахстан, Астана), e-mail: amanbekuly.aibek@gmail.com

²Международный университет туризма и гостеприимства
(Казахстан, Туркестан)

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ КАЗАХСТАНА

Аннотация. *Совершенствование инклюзивного обслуживания в гостиничном бизнесе Казахстана является одним из важнейших стратегических направлений современной индустрии гостеприимства. На мировом туристском рынке спрос на формирование доступной и инклюзивной среды ежегодно возрастает. Особенно актуально это для граждан с ограниченными возможностями, пожилых людей, семей, путешествующих с детьми, а также для социально уязвимых категорий населения. Создание условий для полноценного, безопасного и комфортного обслуживания в гостиницах является основным требованием международных стандартов. В Казахстане предприняты первые шаги в этом направлении, однако повышение качества инклюзивного обслуживания остается актуальной задачей.*

Для развития инклюзивности в гостиничном бизнесе необходимо реализовать ряд мер: обеспечить инфраструктурную доступность, повысить уровень инклюзивной культуры сотрудников путем профессиональной подготовки, обеспечить информационную доступность, а также развивать специальные онлайн-сервисы через цифровые платформы. Кроме того, развитие инклюзивного туризма не только повышает социальную ответственность гостиничного бизнеса, но и усиливает его конкурентоспособность.

Ключевые слова: *инклюзивный туризм, гостиничный бизнес, доступность, социальная ответственность, инфраструктура, качество обслуживания, международные стандарты, люди с инвалидностью, цифровые сервисы, развитие туризма.*