

Н. ҚАЛГАНБАЕВ¹, Г. АЙТБАЕВА¹✉, М. ЖҰБАНОВА¹, Д. АХМЕДЖАНОВА¹

¹Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті (Қазақстан, Алматы), z_ussen2018@mail.ru

ҚАЗАҚСТАНДА ИНКЛЮЗИВТІ ТУРИЗМДІ ДАМУ МӘСЕЛЕЛЕРІ МЕН ЖОЛДАРЫ

Аңдатпа. Мақала қонақжайлылық индустриясының қазіргі жай-күйі контекстінде инклюзивті туризмнің ерекшелігін талдауға және оның Қазақстандағы дамуын бағалауға арналған. Инклюзивті туризм халықтың өмір сүру сапасына, әлеуметтік тұрақтылыққа, экономикалық тиімділікке және туристік саланың инновациялық әлеуетіне әсер ететін маңызды бағыт ретінде қарастырылады. Цифрландыру, урбанизация және халықаралық ұтқырлықтың өсуі жағдайында ерекше қажеттілігі бар адамдар мен бейімделген инфрақұрылымға мұқтаж басқа топтар үшін туристік қызметтердің қолжетімділігін айқындайтын факторларды зерделеу қажеттілігі күшейтіледі.

Зерттеуде қол жетімді туристік ортаны қалыптастыруға кедергі келтіретін негізгі проблемалар мен кедергілер анықталды, сондай-ақ саланың инклюзивтілік деңгейіне әсер ететін тетіктер қарастырылды. Талдау негізінде нормативтік базаны жетілдіруді, инфрақұрылым сапасын арттыруды, цифрлық шешімдерді енгізуді және мамандандырылған туристік қызметтер спектрін кеңейтуді қамтитын Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытудың басым бағыттары ұсынылды.

Қолжетімділікті стандарттауға, ақпараттандырудың цифрлық платформаларын дамытуға, мемлекет тарапынан қолдауға және инклюзивті туристік сегменттердің экономикалық әлеуетін ашуға баса назар аударылатын шетелдік тәжірибені зерделеуге ерекше назар аударылды. Алынған нәтижелер инклюзивті туризм саласында тиімді мемлекеттік және салалық саясатты қалыптастыру үшін пайдаланылуы мүмкін.

Кілт сөздер: инфрақұрылым, инклюзия, қолжетімділік, кедергісіз туризм, қолжетімді туризм.

Кіріспе

Инклюзия қазіргі қоғамның негізгі әлеуметтік және ғылыми категорияларының біріне айналады, өйткені ол тең мүмкіндіктер, кемсітпеу және халықтың барлық топтарының қоғамдық өмірге қатысуын қамтамасыз ететін модельдерге жаһандық көшуді көрсетеді. Инклюзия мәселелеріне назар аударудың артуы қол жетімді ортаны құруға, осал топтардың

*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз: Қалганбаев Н., Айтбаева Г., Жұбанова М., Ахмеджанова Д. Қазақстанда инклюзивті туризмді дамыту мәселелері мен жолдары // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2026. – No1(11). –Б. 185–201. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2026-1.13>

*Cite us correctly: Kalganbaev N., Aitbaeva G., Zhubanova M., Akhmedzhanova D. Kazakstanda inkluzivti turizmdi damyту maseleleri men zholdary [Problems and ways of developing inclusive tourism in Kazakhstan] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2026. –No1(11). –Б. 185–201. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2026-1.13>

құқықтарын кеңейтуге және әлеуметтік институттарды - білім беру, денсаулық сақтау, еңбек нарығы мен қызмет көрсету салаларын - адамдардың қажеттіліктерінің әртүрлілігіне бейімдеу қажеттілігіне байланысты.

Инклюзия мен ерекше қажеттілігі бар жандарды әлеуметтік интеграциялау тақырыбы ХХ ғасырдың екінші жартысынан кейін кеңінен танымал бола бастады, бірақ ерекше қажеттілігі бар жандар барлық уақытта және барлық жерде болған, тек тақырып ретінде қозғалмаған. Бұл топтағы адамдарға әрқашан назар аударылғанмен, оларды қабылдау уақыттың әлеуметтік-мәдени факторларына байланысты өзгеріп отырды. Егер бұрын мүгедектігі бар адамдар жеккөрушілікпен, қатыгездікпен және немқұрайлылықпен қабылданса, қазір оларға деген көзқарас өзгерді, ақпараттардың кентаралуы, оларды қоғамның маңызды бөлігі ретінде ұсынуы арқылы оларға адалдықпен түсіністікпен қарай бастады.

ХХ ғасырдың 70-жылдарынан бастап бүгінгі күнге дейін-мүгедектігі бар адамдарды әлеуметтік инклюзиялау тақырыбы қазіргі заманның негізгі және маңызды идеяларының бірі болып отыр, өйткені біз барлығымыз бірдейміз, тек өзіміздің бірегей өмірлік тәжірибемізбен ерекшеленетін адамдармыз және бұл факторлардың ешқайсысы қоғамда толыққанды жұмыс істеуге кедергі болмауы тиіс[1]. Осылайша, осы кезеңнен бастап бүгінгі күнге дейін бұл тақырып мүгедектігі бар адамдар үшін ғана емес, жалпы қоғам үшін де маңызды, өйткені азаматтардың жалпы әл-ауқатымен тең құқыққа, бүкіл халықтың мүмкіндіктері мен әл-ауқатын жақсартуға деген ұмтылысы оның оң дамуын білдіреді.

Зерттеудің өзектілігі адамдардың физикалық шектеулеріне қарамастан өзін қоршаған ортаны, оның берер қызметтерін толыққанды пайдалануына тең жағдай жасауға ұмтылуында жатыр. Туризм экономиканың қарқынды дамып келе жатқан салаларының бірі ретінде қолжетімділікпен инклюзивтілікті жүзеге асырудың маңызды саласы болып табылады.

Инклюзивті туризм физикалық, когнитивті немесе әлеуметтік ерекшеліктеріне қарамастан барлық туристер үшін тең мүмкіндіктер мен қолжетімділікті қамтамасыз етуге бағытталған.

Сондықтан инклюзивті туризмнің негізгі мақсаттары:

- барлық туристер үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету, яғни барлық адамдар ешқандай кедергілер мен кемсітусіз саяхаттап, туристік көрнекті жерлерді тамашалай алатын жағдайлар жасау;

- әлеуметтік интеграцияны қолдау, яғни олардың әлеуметтік интеграциясы мен қоғамға қосылуына ықпал ететін адамдардың әртүрлі топтары арасында байланыс пен өзара әрекеттесуді құру;

- туристік инфрақұрылым мен экономиканы дамыту, яғни туристік инфрақұрылымды дамытуды ынталандыру және жаңа туристік ресурстарды тарту. Бұл өз кезегінде аймақтардың экономикалық дамуына және жергілікті халықтың әл-ауқатының жақсаруына ықпал етуі мүмкін.

Инклюзивті туризм қазіргі уақытта белсенді даму сатысында және туристер мен туризм индустриясының субъектілері тарапынан көбірек назар аударуда. Технологиялардың дамуы мен қоғамның инклюзия мәселелеріне деген көзқарасының өзгеруінің арқасында инклюзивті туризм саласы қол жетімді және әр түрлі болады. Сонымен қатар, Қазақстан үшін инклюзивті туризмді дамыту маңызды әлеуметтік-экономикалық маңызға ие. Ел азаматтардың өмір сүру сапасын арттыру және мүгедек адамдардың құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі халықаралық міндеттемелерді орындау бағытын жүзеге асырады. Туристік объектілердің қолжетімділігін жақсарту осал топтардың қоғамдық өмірге интеграциялануына ықпал етеді,

әлеуметтік тұрақтылықты нығайтады және гуманистік құндылықтарға бағдарланған мемлекет ретінде Қазақстанның оң имиджін қалыптастыруға ықпал етеді.

Дегенмен зерттеудің аясында келесідей мәселелер туындайды, мәселен бүгінгі күнге дейін қолжетімді ортаның болмауы мүгедектікті тудыратынына қарамастан, мүгедектік тек медициналық проблема ретінде қарастырылады. Дәл осы қолжетімді инфрақұрылым мен ортаның болмауы Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытудың басты кедергілерінің бірі болып отыр. Қабылданған нормативтік құжаттар мен халықаралық бастамаларға қарамастан, Қазақстанда туристік қызметтер деңгейі жеткіліксіз болып қалуда.

Зерттеу әдістері

Бұл зерттеу Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытудың қазіргі жағдайын, негізгі проблемалары мен даму перспективаларын айқындауға бағытталған. Зерттеу кешенді әдіснамалық тәсілге негізделіп, сапалық және сандық зерттеу әдістерінің үйлесімін қамтиды.

Зерттеудің теориялық негізін қалыптастыру мақсатында жүйелі әдеби шолу (systematic literature review) әдісі қолданылды. Әдебиеттерді іріктеу барысында инклюзивті және қолжетімді туризм мәселелеріне арналған халықаралық (UNWTO, ENAT, БҰҰ, WHO) және отандық ғылыми еңбектер, нормативтік-құқықтық актілер, стратегиялық бағдарламалар мен аналитикалық баяндамалар талданды. Әдеби дереккөздер хронологиялық, тақырыптық және концептуалдық қағидаттар бойынша жүйеленді, бұл инклюзивті туризм ұғымының эволюциясын және ғылыми дискурстағы негізгі тәсілдерді айқындауға мүмкіндік берді.

Зерттеу барысында салыстырмалы талдау әдісі қолданылып Қазақстандағы инклюзивті туризмді дамыту тәжірибесі Жапония, Франция, Италия, Германия сияқты елдердің үлгілерімен салыстырылды. Бұл әдіс үздік практикаларды анықтауға және оларды ұлттық контекстке бейімдеу мүмкіндіктерін бағалауға мүмкіндік берді.

Сандық деректерді талдау үшін статистикалық талдау әдістері пайдаланылды. Атап айтқанда, Қазақстан Республикасы Ұлттық статистика бюросының ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің 2011-2023 жылдар аралығындағы ресми деректер негізінде ерекше қажеттілігі бар адамдар санының динамикасы зерттелді. Деректердің уақыттық қатарын талдау ерекше қажеттілігі бар адамдар санының өсу үрдістерін және инклюзивті туризмге әлеуетті сұраныстың атуын негіздеуге мүмкіндік берді.

Сонымен қатар, зерттеу аясында құжаттық талдау (document analysis) әдісі қолданылды. Бұл әдіс арқылы Қазақстан Республикасының инклюзивті саясатқа, туризмге және әлеуметтік қорғауға қатысты нормативтік-құқықтық актілері, мемлекеттік бағдарламалар мен стратегиялық құжаттар талданып, олардың инклюзивті туризм дамытудағы рөлі бағаланды.

Практикалық аспектілерді айқындау үшін кейс-стади (case study) әдісі пайдаланылды. Қазақстандағы жекелеген инклюзивті турлар, қоғамдық бастамалар, сондай-ақ «Интерактивті қолжетімділік картасы» сияқты цифрлық құралдар мысал ретінде қарастырылып, олардың тиімділігі мен шектеулері талданды.

Зерттеудің аналитикалық кезеңінде алынған нәтижелерді жүйелеу және жалпылау мақсатында синтез және индукция әдістері қолданылды. Бұл әдістер инклюзивті туризмді дамытудың негізгі проблемаларын айқындап, авторлық ғылыми ұсыныстарды негіздеуге мүмкіндік берді.

Осылайша, қолданылған зерттеу әдістерінің кешені Қазақстанда инклюзивті туризмді дамыту мәселесін көпқырлы тұрғыда талдауға, оның әлеуметтік-экономикалық маңызын

ашуға және практикалық ұсыныстар ұсынуға мүмкіндік берді.

«Инклюзивті туризм» ұғымының сипаттамасы

Инклюзия латын сөзінен шыққан *inclusio*, «қосу» және «тарту» дегенді білдіреді, кеңірек айтқанда, бұл барлық адамдарды физикалық, әлеуметтік және басқа да ерекшеліктеріне қарамастан қоғамдық, білім және мәдени өмірге қосу және енгізу дегенді білдіреді. Осылайша, инклюзивті туризм бұл ерекше қажеттілігі бар адамдар үшін қолжетімді саяхат және демалыс жағдайларын жасауға бағытталған туризмнің бір түрі (туризмдегі тәсіл). Инклюзивті туризм туристік саладағы салыстырмалы түрде жаңа бағыт болғандықтан, оның синонимдік бірнеше атаулары бар, атап айтқанда «*Барлығына арналған туризм*», «*кедергісіз туризм*», «*қолжетімді туризм*» немесе «*әлеуметтік туризм*». Туризмнің бұл түрінің субъектілері адамдардың өте кең ауқымын қамтиды, мәселен қарттар, мүгедектер, кішкентай балалары бар отбасылар, шет тілін білмейтін туристер және т. б. Сондықтан да инклюзивті туризм осы топ қолданатын қызметтер мен инфрақұрылымды ыңғайлы және қауіпсіз етуге тырысады. Нормативтік-құқықтық құжаттарда бекітілген түсініктемелердің бірізділігі болмауын да түсінуге болады, өйткені инклюзивті туризмнің қамтылған тұлғаларының ауқымы өте кең және көлемді, сондықтан да инклюзивті туризм ұғымы алуан түрлі.

Алайда, туризмнің осы түрінің жекелеген аспектілері әртүрлі халықаралық ұйымдар арасында реттелген және әртүрлі құжаттарға, ұсынымдар мен мақалаларға енгізілген. Инклюзивті туризм тақырыбын қозғайтын аймақтық және халықаралық баяндамалар мен құжаттар көп. Мысалы, ең танымалдары:

1. Мүгедектердің құқықтары туралы Конвенция (БҰҰ, 2006). «Мүгедектік туралы дүниежүзілік баяндамада» мүгедектердің өмірін жақсартуға және ТБИ-ні іске асыруға жәрдемдесу мақсатында мүгедектік туралы барлық қолжетімді ақпарат жинақталған [2].

2. Барлығына қолжетімді туризм бойынша ұсыныстар (UNWTO, БҰҰ Дүниежүзілік Ұйымы 2013ж.). Бұл жұмыста инклюзивті туризмнің жалпы принциптері тұжырымдалған, бірақ инклюзивті туризм ұғымы анықталмаған [3].

3. ENAT инклюзивті және қолжетімді туризмнің Еуропалық Хартиясы [4].

4. Қазақстан Республикасындағы инклюзивті саясаттың 2025-2030 жылдарға арналған тұжырымдамасы (Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2024 жылғы 30 желтоқсандағы №1143 қаулысы) [5].

Осылайша, құқықтық құжаттарда инклюзивті туризмнің бірыңғай тұжырымдамалық аппаратының жоқтығына (қазіргі уақытта) қарамастан, оның тұжырымдамасы танылып, халықаралық ұсыныстарға енгізілген.

Халықаралық және ұлттық стандарттардан басқа, инклюзивті турларды әзірлеуге, инфрақұрылымды дамытуға және жалпы инклюзивті туризмді зерттеуге арналған көптеген авторлардың жұмыстары бар.

Мысалы, осы саладағы ең ықпалды және маңызды тұлғалардың бірі Димитриос Бухалис, ол Саймон Дарсимен бірге «*Accessible Tourism: Concepts and Issues*» кітабының авторы, ол сонымен бірге туризмнің осы түрін дамытуға елеусіз үлес қосты, туризмді барлығына қолжетімді етуге көмектесетін тұжырымдамалар мен тәжірибелерді зерттеді. Саймон Дарси қолжетімді туризм және әлеуметтік инклюзия маманы ретінде инклюзивті туризмнің теориялық және практикалық жақтарын қарастырып қана қоймай, сонымен қатар туризм контекстінде мүгедектіктің әлеуметтік, медициналық және мәдени аспектілерін зерттеді. Ғалым өзінің «*Tourism, Society and Mobility*» жұмысында қолжетімді туризмді дамытудағы проблемаларды, ерекше қажеттілігі бар жандар үшін туризмге инклюзияны енгізу жолында

қандай кедергілер мен проблемалар бар екенін, әлемнің нақты жағдайлары мысалында егжей-тегжейлі қарастырады. Қазақстан Республикасындағы инклюзивті саясаттың 2025-2030 жылдарға арналған тұжырымдамасында мәдениет, спорт және туризм инфрақұрылымын дамыту саласындағы алдағы кезеңдегі негізгі міндеттердің бірі мүгедектігі бар адамдар үшін қолжетімді объектілер мен қызметтер санын ұлғайтып, жаңа мәдениет, спорт және туризм объектілерінің құрылысы әмбебап дизайн негізінде жүзеге асырып, туристік саланы ұйымдастырудың тәсілдерін инклюзия пайдасына қарай қайта қарау туризмнің дамуына жаңа серпін береді делінген.

Жоғарыдағы талдауды қорытындылай келе қазіргі таңда инклюзивті туризм әлеуметтік әділеттілік пен тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етудің маңызды тетіктерінің бірі ретінде қарастырылуда екенін айқындадық. Алайда, инклюзивті туризмнің әлеуеті толық іске асырылып отырған жоқ, бұл оның дамуын ғылыми негізде жетілдіру қажеттігін көрсетеді. Осыған байланысты төменде инклюзивті туризмді дамытуға бағытталған авторлық ғылыми ұсыныстар береміз.

Біріншіден, инклюзивті туризмді кезең-кезеңімен енгізу қағидатын қолдану орынды деп саналады. Қаржылық және ұйымдастырушылық шектеулерді ескере отырып, инклюзивті элементтерді біртіндеп енгізу туристік ұйымдарға тәуекелдерді азайтып, ресурстарды тиімді пайдалануға жағдай жасайды. Бұл тәсіл әсіресе шағын және орта туристік кәсіпорындар үшін маңызды.

Екіншіден, туризм саласындағы кадрларды даярлау жүйесін жетілдіру қажет. Инклюзивті туризмді дамыту тек инфрақұрылыммен шектелмей, қызмет көрсету мәдениеті мен персоналдың кәсіби құзыреттілігіне тікелей байланысты. Осы тұрғыда «Қазақстанның жаңа мамандықтар мен құзыреттер атласына» [6] сүйене отырып, туризм мамандарын даярлау бағдарламаларына инклюзивті құзыреттіліктерді қалыптастыруға бағытталған пәндер мен модульдерді енгізу ұсынылады.

Үшіншіден, инклюзивті туризмнің әлеуметтік-экономикалық тиімділігін бағалау әдістемесін әзірлеу маңызды болып табылады. Бұл әдістеме инклюзивті туристік жобалардың экономикалық нәтижелерін ғана емес, сонымен қатар олардың әлеуметтік әсерін, атап айтқанда мүгедектігі бар адамдардың өмір сапасының өзгеруін, қоғамға қатысу деңгейін және әлеуметтік интеграциясын бағалауға мүмкіндік беруі тиіс.

Төртіншіден, инклюзивті туристік өнімдерді әзірлеу процесіне мүгедектігі бар адамдарды тікелей тарту ұсынылады. Қатысушы тәсілді қолдану туристік қызметтердің нақты қажеттіліктерге сай болуын қамтамасыз етіп, инклюзивті туризмді формалды емес, шынайы әлеуметтік практика ретінде қалыптастырады.

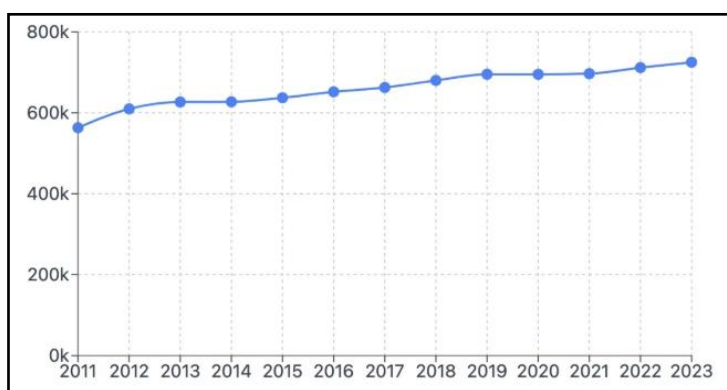
Қорытындылай келе, ұсынылған ғылыми ұсыныстар инклюзивті туризмді дамыту мәселесіне кешенді көзқарас қалыптастырады. Инклюзивті туризмді ғылыми негізде жетілдіру әлеуметтік инклюзияны нығайтып қана қоймай, туристік саланың тұрақты дамуына және оның экономикалық тиімділігінің артуына ықпал етеді.

Қазақстан бойынша ерекше қажеттілігі бар жандарға арналған инклюзивті турларды талдау

2023 жылғы Ұлттық статистика бюросының «Өңірлер бойынша мүгедектігі бар тіркелген адамдардың саны» деректері бойынша мүгедектігі бар адамдардың саны 724 982 адамды құрады, оның 109 мыңы - 18 жасқа дейінгі балалар. 2022 жылы жалпы мүгедектігі бар адамдардың саны 711 786 құрады. Талдау көрсеткендей, мүгедектігі бар адамдар саны жыл сайын 2,39% өсіммен өсуде (сурет 1).

1-сурет деректері 2011-2023 жылдар аралығындағы кезеңде Қазақстанда тіркелген мүгедектер санының динамикасын талдағанда бұл көрсеткіштің тұрақты өсуін көрсететіп тұр. 2011 жылы 563 086 адам болды, ал 2023 жылға қарай ол 724 982-ге дейін өсті, бұл шамамен 28,8% өсуге тең. Қарастырылып отырған кезең ішінде санның өсуінің салыстырмалы түрде тұрақты тенденциясы байқалады, ал 2015 жылдан кейін өсу қарқыны жоғарырақ болды. Соңғы жылдары (2020 жылдан 2023 жылға дейін) өсу қарқыны біршама баяулады, бірақ абсолютті мәндер өсуде.

Тіркелген мүгедектер санының өсуі бірнеше факторларға байланысты болуы мүмкін, олардың арасында мүгедектіктің диагностикасы мен есебін жақсарту, бұл жағдайларды толық анықтауға және тіркеуге, сондай-ақ демографиялық өзгерістер де мысалы, халықтың қартаюын қоса алғанда, жалпы санға ықпал етеді. Сонымен қатар, халықтың денсаулық деңгейіне әсер ететін экологиялық, экономикалық және әлеуметтік факторлардың әсерін ескеру қажет.



Сурет - 1 – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің деректері бойынша мүгедектігі бар тіркелген адамдардың саны

Осылайша, Қазақстанда тіркелген мүгедектер санының тұрақты өсу тенденциясының болуы туралы қорытынды жасауға болады, бұл мүгедектігі бар адамдар санының нақты ұлғаюын да, есепке алу тетіктерінің жақсарғанын да көрсетуі мүмкін.

Осыған байланысты мемлекет инклюзивті туризмді дамытып, өмірдің барлық салаларына қолжетімділікті енгізуі керек. Мүгедектігі бар адамдардың санының өсуі олардың қоғамға енуіне қиындық туғызады. Бұл мәселелерді мемлекеттік және аймақтық деңгейде талқылағанына қарамастан, мәселе әлі де өзекті болып қала береді. Шынында да, дамыған инклюзивті инфрақұрылым болмаған жағдайда инклюзивті туризмді дамытуға мүмкіндік болмайды.

Өкінішке орай, осы саланың дамуына кедергі келтіретін көптеген проблемалар бар: дамымаған инфрақұрылым, хабардарлықтың болмауы және қаржылық сияқты кедергілер көп. Бұл мәселені Қазақстан Халықтық партиясының депутаты Кенжеғұл Сейтжан талқылап, негізгі проблемалар ерекше қажеттілігі бар адамдар үшін инфрақұрылымның жоқтығы, антисанитариялық жағдайлар және көлік қозғалысының әлсіздігі екенін атап өтті. Өз сөзінде мемлекеттің осы адамдар тобымен жұмыс істейтін қоғамдық және үкіметтік емес ұйымдармен ынтымақтастық қажеттілігі, сондай-ақ қызметкерлерді оқыту қажеттілігі туралы да атап өтті.

Инклюзивті туризм-бұл қолжетімді инфрақұрылым ғана емес, сонымен қатар мүгедектігі бар адамдармен (LSI) тең дәрежеде қарым-қатынас жасай алатын дұрыс дайындалған қызметкерлердің болуы. БҰҰ-ның «Бізсізбіз туралы ештеңе жоқ» қағидасына сәйкес, LSI-ге

қатысты барлық мәселелер олардың тікелей қатысуымен талқылануы керек. Қазақстанда 50-ге жуық оқу орны туристік гидтер дайындайды, алайда олардың бағдарламаларында ерекше қажеттіліктері бар туристерге қызмет көрсету туралы ақпарат жоқ. Депутат Кенжеғұл Сейтжан жеке мамандық құрудың орнына қолданыстағы курстарға есту, көру немесе ұтқырлығы бұзылған адамдармен қалай қарым-қатынас жасау керектігі, оларға қандай қызметтер қажет екендігі және мүгедек туристке саяхаттан өз бетінше ләззат алуға мүмкіндік беру арқылы гиперқамқоршылықтан (гиперопекадан) қалай аулақ болу керектігі туралы негізгі білімді қосуды ұсынады. Мысал ретінде ол LSI-мен бірге жүретін жапондық гидтерді келтіреді, жапондық гидтер қамқорлық көрсете отырып, тауда серуендеу немесе шаңғы тебу сияқты әрекеттерде туристерге тәуелсіздік үшін кеңістік қалдырады. Осылайша, Қазақстанда инклюзивті туризмді толыққанды дамыту әрбір саяхатшының дербестігін құрметтеуге негізделген қолжетімді орта мен қызмет көрсетуге сауатты көзқарастың үйлесімі кезінде ғана мүмкін болады [7].

Инклюзивті туризмді дамытудағы проблемаларды «Қазақстан all inclusive» жобасын жасаушы Эльдар Воронцов та көтерді, оның айтуынша, Қазақстанның туризм индустриясы мүгедек адамдарды елемейді. Ол бұл саланы дамытуда кедергісіз орта жасау үлкен шығындарды қажет ететін нәрсе деп туристік ұйымдардың өкілдерінің құлықсыздық көрсетініне байланысты екенін айтты, бірақ іс жүзінде олай емес.

Мысалы, Камчаткада (Ресей Федерациясы) аймақтың күрделілігіне қарамастан, жергілікті билік моно доңғалақты гаджеттің арқасында маршрутты бейімдеп, оны тірек - қимыл аппараты бұзылған адамдарға қолжетімді ете алды. Бұл гаджеттің дизайны кәдімгі арба сияқты, артқы және алдыңғы жағында қауіпсіздік үшін екі адам бар, мұндай құрылғы тіпті ең ауыр маршруттардан өтуге көмектеседі [8].

Қазақстандағы жағдай туралы айтатын болсақ, туроператорлар мен туристік нысандардың көпшілігі ерекше қажеттілігі бар жандарға өз қызметтерін ұсынбайды. Дегенмен, Ақмола облысында Орталық Азияның Еуразия қорының «Байтақ жер» жобасын іске асыру кезінде инклюзивті турлар ұйымдастырылады. Жобаның мақсаты туризмді дамытуға жастарды тарту арқылы Ақмола облысының ауылдық жерлеріндегі кәсіпкерлікті қолдау болып табылады. Бұл ұйым Астана қаласы бойынша балаларға арналған инклюзивті турларды ұйымдастырумен айналысады және балалар океанариум, ботаникалық бақтар, «Хан Шатыр», цирктер және т.б. сияқты танымал туристік орындарға барады. «Батыр» ҚБ басшысы Айгүл Болатованың айтуынша мұндай экскурсияларды арнайы оқытылған қызметкерлер ұйымдастырады және туризмнің осы түрі маңызды деп атап көрсетті. Оның айтуынша, туризм қарттар мен мүгедектерді қоғамға біріктіру арқылы қадір-қасиет пен кемшілік сезімін жоюға көмектеседі. Қолжетімді туризм - бұл сауықтыру мүмкіндігі, ал туристік нысандар үшін бұл нарықтағы бәсекеге қабілеттілік пен тартымдылықты арттырудың тамаша мүмкіндігі [9].

Сондай-ақ, инклюзивті туризмнің дамуы туралы ерекше қажеттіліктері бар адамдарға арналған білім беру іс-шараларын жүзеге асыру арқылы түсінуге болады. 2024 жылдың жазында «Шеврон» компаниясы Алматы ботаникалық бағында «InEcoFest2024» отбасылық экология және инклюзия фестивалін ұйымдастырды, онда өсіретін өсімдіктерді трансплантациялау, сурет салу, флористика және тағы басқалар бойынша шеберлік сыныптары ұйымдастырылды. Қызықты ойын - сауық және білім беру бағдарламасы фестивальдің басты идеясы - табиғатқа және бір-біріне экологиялық тұрғыдан қараудың маңыздылығын екенін көрсетті [10].

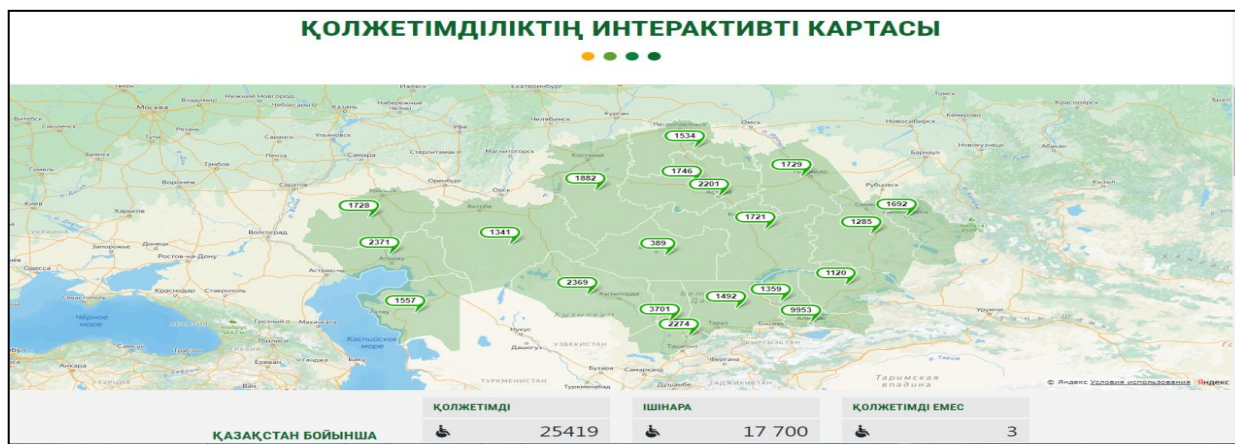
Елде кедергісіз жағдайлар жасауға және физикалық, ақпараттық және әлеуметтік

кедергілерді жоюға бағытталған кешенді бастамалар енгізілуде. Инклюзивті туризмді дамыту үшін қалалық және көліктік инфрақұрылымды бейімдеу жөніндегі шаралар іске асырылуда, өйткені объектілердің қолжетімділігі мүгедектер үшін туристік маршруттарды қалыптастырудың маңызды элементі болып саналады. Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, жергілікті атқарушы органдар мен үкіметтік емес ұйымдар инклюзивті орта талаптарын стандарттау, қоғамдық көлікті жаңғырту және ақпараттың цифрлық қолжетімділігін кеңейту жөніндегі стратегиялық бастамаларды ілгерілетуде.

Практикалық тұрғыдан қол жетімді ортаны құру тәсілдері біртіндеп жетілдірілуде. Коммерциялық нысандардың иелері мен кәсіпкерлер инфрақұрылымның инклюзивті нормаларға сәйкестігін қамтамасыз етуге қатысады. Мысалы, Астанадағы жаңа нысандар мүгедектердің қажеттіліктерін ескере отырып жобаланған және пандустармен, тактильді жабындармен және ыңғайлы лифттермен жабдықталған. MEGA Silk Way сияқты ірі сауда орталықтарын жаңғырту мүгедектердің қозғалысын айтарлықтай жақсартады және мәдениет және ойын-сауық объектілеріне туристік маршруттардың қалыптасуына оң әсер етеді.

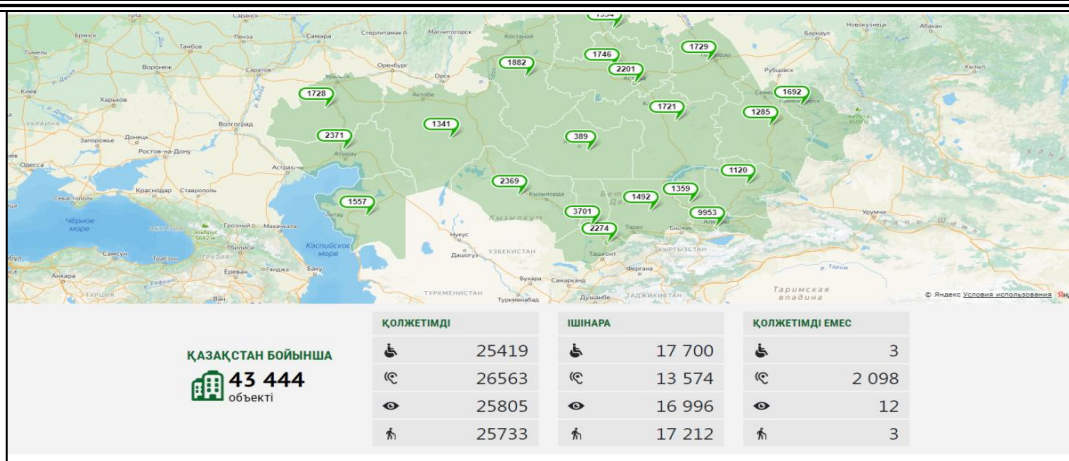
Тұтастай алғанда, инклюзивті турлар Қазақстанда үлкен сұранысқа ие емес екен, тек Алматы және Астана сияқты ірі қалаларда ғана мастер-класстар мен семинарлар ретінде ұйымдастырылған интерактивті сипаттағы мәдени-білім беру турларына сұраныс жоғары екенін айқындадық, онда да көп жағдайда балалар үшін ұйымдастырылған турлар. Осыған қарамастан, инклюзивтілік біздің қоғамға енгізіле бастады, көптеген туристік нысандар қолжетімділік және инклюзивтілік жағдайымен құрыла бастады және мұндай нысандарды іздеу неғұрлым ыңғайлы болуы үшін мемлекет Қазақстандағы қолжетімді немесе ішінара қолжетімді болып табылатын барлық нысандар белгіленген арнайы «Интерактивті қолжетімділік картасын» құрды.

Бұл карта 2020 жылы «Мүгедектерді әлеуметтік қорғау» порталында құрылды.



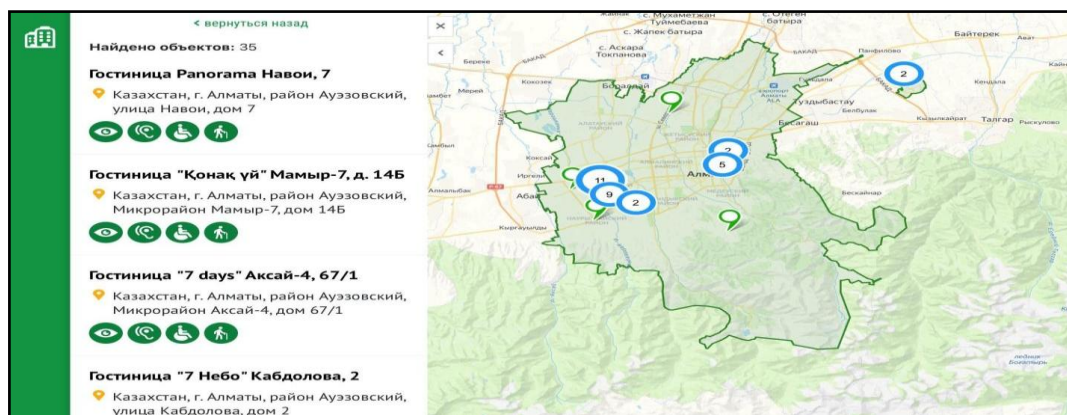
Сурет - 2 – Интерактивті қолжетімділік картасын

Бұл карта ел бойынша әлеуметтік инфрақұрылым объектілерінің бейімделуі туралы мәліметтерді қамтиды, карта онлайн режимде жұмыс істейді және үнемі жаңартылып отырады. Картаға қарап біз белгілі бір дәрежеде бейімделген инфрақұрылымы бар белгілі бір аймақтағы объектілердің санын көре аламыз.



Сурет - 3 – Қолжетімділік картасындағы нысандар саны

Картадағы көрсетілген нысандар қолжетімділіктің 3 санатына бөлінеді: «қолжетімді», «ішінара қолжетімді» және «қолжетімді емес». Сондай-ақ, объектілерге адамдардың 4 санаты бөлінеді: есту қабілеті бұзылған, көру қабілеті бұзылған адамдар, тірек-қимыл аппараты және егде жастағы адамдар. Қазіргі уақытта бүкіл Қазақстан бойынша 42 мыңға жуық қолжетімді нысан бар екенін және қолжетімді нысандар санының басым екенін көріп отырмыз. Сайтта қажетті инфрақұрылым нысандарын оңай және тез таба алуға болады және олардың белгілі бір санаттағы адамдарға қаншалықты ыңғайлы екенін біле алады. Мысалы, Алматы қаласын алайық және «объектінің атауы» бағанында «қонақүйлерді» таңдап және жоғарыда аталған санаттағы адамдар үшін инклюзивті 35 қонақ үй бар екенін анықтауға болады.



Сурет – 4 – Алматы бойынша қолжетімді қонақүйлер саны

Сондай-ақ, «Орталық Азияның Еуразиясы», «Tandau Foundation» және «Ерекше тандау» сияқты қорлардың бастамасымен «Қолжетімді Қазақстан» жобасы әзірленді, бұл сайт қоғамдық нысандардың қолжетімділігі туралы ақпаратты көрсетеді. Мысал ретінде Алматы қаласын алсақ, 3230 нысанның тек 348 бірлігі (10,5%) ғана толық қолжетімді.

Бүгінгі күні сайттар қала бойынша толық ақпаратты көрсетпейді және қолданыстағы карталар мобильді құрылғыларда пайдалануға бейімделмеген, бұл ыңғайлылықты айтарлықтай төмендетеді [11]. Интерактивті қолжетімділік картасы онлайн уақыт режимінде жүзеге асырылатындықтан, мүгедектігі бар адамдар мен басқада ерекше қажеттілігі бар азаматтар үшін объектілер осы топқа бейімделген, осыны ескерсек Қазақстанда инклюзивті туризмді дамыту болжамын оң деп санауға болады, өйткені мұндай карталар турларды құрайтын азаматтардың да, турагенттердің де өмірін жеңілдетеді.

Қорытындылай келе, Қазақстанда инклюзивті туризмнің дамуына кедергі келтіретін бірқатар проблемаларды бөліп көрсетуге болады:

1. Нашар дамыған көлік қозғалысы және нашар дамыған инфрақұрылым.
2. Кадрларды даярлаудың төмен деңгейі.
3. Мемлекеттің қызығушылығы және қолдаудың болмауы.
4. ІТ шешімдеріне шектеулі инвестициялар (мысалы, интерактивті қолжетімділік картасы мобильді гаджеттер арқылы ашылмайды)
5. Құқықтық және нормативтік реттеудің жеткіліксіздігі.

Жоғарыда аталған мәселелердің барлығы ерекше қажеттілігі бар адамдар арасында саяхатқа деген сұраныстың төмен деңгейін тудырады. Осындай проблемаларға байланысты әлеуетті туристер сирек саяхаттайды, және халықтың бұл тобы саяхаттамайды деген ойды тудырады. Қазақстанда мемлекеттік бюджет есебінен мүгедектігі бар адамдар үшін 15 күндік санаторий-курорттық емдеу бар. Алайда, Алматы қаласы бойынша мүгедектігі бар 36 мың адамның 2.000-ы ғана осы қызметті пайдаланған. Оның ең басты себебі – бейімделмеген инфрақұрылым [12].

Тиімді шешімдерді іздеу үшін инклюзивті тәжірибені дамытудағы халықаралық тәжірибеге жүгінген жөн.

Жапония Азиядағы «кедергісіз қоғамның» ең жақсы мысалдарының бірі. Жапонияда мемлекеттік бюджет шығыстарының үлкен бабы бүгінде денсаулық сақтауға бағытталған, соның арқасында бұл елде қоғамдық көліктерде, қала көшелерінде және тұрғын үйлерде кедергісіз орта құрылды. Әуежайлардың 90%, теңіз порттарының 88%, автобус терминалдарының 92% және Жапонияның теміржол станцияларының 93% мүгедектерге арналған лифтер мен пандустармен жабдықталған.

Францияда туристік нысандардың толық қолжетімділігін біріктіретін «Tourisme&Handicapes» Ұлттық қауымдастығы жұмыс істейді. Мысалы, Амьен, Бордо және Баларюк-ле-Бен қалаларында «Бағыт барлығы үшін» белгісі бар. Олар сондай-ақ мүгедектердің өмірін жеңілдету үшін ІТ технологияларын белсенді пайдаланады, мысалы, Тулуза қаласында көру қабілеті нашар адамдар қоғамдық көлік кестесі туралы ақпараты бар дыбыстық хабарландырулар алады. Сондай-ақ, «Jaccede» және «accessible.net» - онлайн платформаларында белгілі бір тамақтану, орналастыру немесе бос уақыт нысаны қолжетімділік стандарттарына сәйкес келетіні туралы ақпаратты алуға болады.

Италияда ерекше қажеттілігі бар жандардың жазғы және қысқы демалысын Абрुццо аймағында өткізуге мүмкіндігі бар, онда арнайы жабдығы бар жағажайлар құрылды, олар суға апаратын арнайы жолдармен және суға түсуге көмектесетін нашар көретін туристерге арналған тұтқалармен толық жабдықталған.

Италияда орналасқан «Accessible Europe» туристік компаниясы 25 жылдан астам ерекше қажеттілігі бар жандарға кеңес беруге және сапарларды ұйымдастыруға, сондай-ақ Еуропа елдерінде қолжетімді туризм қағидаттарын ілгерілетуге мамандандырылған. Компанияның ресми сайтында (accessibleeurope.com) қызметтің негізгі бағыттары туралы ақпарат, қолжетімді туристік маршруттардың тізбесі (Италия, Франция, Бельгия, Нидерланды, Дания, Скандинавия елдері және т.б. қоса алғанда), сондай-ақ турлардың болжамды бағалары көрсетілген.

Қазіргі уақытта Германияда туризм саласындағы ерекше қажеттілігі бар жандарды қолдаумен айналысатын мамандандырылған ұйымдармен бірлестіктердің едәуір саны жұмыс істейді. Олардың қызметі тәуелсіз саяхатшыларға жәрдемдесуді де, ерекше қажеттіліктерге бейімделген кешенді туристік өнімдерді әзірлеуді де қамтиды. Атап айтқанда, Саксония федералды штаты қолжетімді ортаға және қосымша қызметке мұқтажадамдарға арналған туристік ұсыныстардың арнайы каталогын жасады. Каталог аймақтың негізгі бағыттарын,

соның ішінде Лейпциг және Дрезден сияқты қалаларды, сондай-ақ Саксонияның басқа да маңызды мәдени және табиғи нысандарын қамтиды.

Сондай-ақ, туристер үшін Берлинде мүгедектігі бар адамдар үшін қолжетімді нысандарды сипаттайтын «visitBerlin» мобильді қосымшасы бар. Жоба аясында есту және көру қабілеті бұзылған, тірек-қимыл аппараты және психикалық ауытқулары бар адамдарға арналған маршруттық қосымшаларды әзірлеуде [13].

Талдау көрсеткендей, инклюзивті туризм кең аудиторияға бағытталған және ол туристік индустрияның бірінші кезекте теңдік, қолжетімділік және толеранттылық қағидаттарына бағытталған маңызды саласы болып табылады.

Жоғарыда айтылғандарды қорытындылай келе, біздің ойымызша, инклюзивті туризмді дамытудың артықшылықтары мен кемшіліктерін салыстырмалы түрде талдауға болады (кесте 1).

1-кестедегі инклюзивті туризм ерекшеліктерін ескере отырып оны дамытудың негізгі бағыттарын айқындау қажет:

1. Мемлекеттік деңгейде
 - Инклюзивті туризмге арналған ұлттық стратегия әзірлеу;
 - Салықтық жеңілдіктер мен субсидиялар енгізу;
 - Халықаралық стандарттарға сай нормативтік-құқықтық база қалыптастыру.
2. Инфрақұрылымдық бағытта
 - Universal Design қағидаттарын жаңа нысандарда міндетті ету;
 - Қолданыстағы туристік нысандарды кезең-кезеңімен бейімдеу.
3. Кадрлар даярлау деңгейінде
 - Туризм мамандықтарына инклюзивті қызмет көрсету модульдерін енгізу;
 - Қызметкерлерге арналған тұрақты тренингтер мен сертификаттау жүйесін дамыту.
4. Ақпарат және цифрландыру бағытында
 - Қолжетімді туристік маршруттар мен қызметтер базасын құру;
 - Сайттар мен мобильді қосымшаларды мүгедектігі бар адамдарға бейімдеу.

Кесте - 1 – Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытудың ерекшеліктері

Артықшылықтары	<ol style="list-style-type: none"> 1. Әлеуметтік әсері <ul style="list-style-type: none"> - Мүгедектігі бар адамдардың қоғамға толыққанды интеграциялануына ықпал етеді; - Әлеуметтік теңдік пен әділеттілікті қамтамасыз етеді; - Қоғамдағы стигма мен кемсітушілікті азайтады. 2. Экономикалық тиімділігі <ul style="list-style-type: none"> - Жаңа туристік нарық сегментін қалыптастырады; - Қосымша жұмыс орындарын ашады (гидтер, қызмет көрсету персоналы, аудармашылар, т.б.); - Туристік маусымдылықты азайтады (қарт адамдар жыл бойы саяхаттайды). 3. Инфрақұрылымдық даму <ul style="list-style-type: none"> - Қала мен туристік нысандардың жалпы сапасын арттырады; - Барлығына ыңғайлы орта (universal design) қалыптасады. 4. Халықаралық имидж <ul style="list-style-type: none"> - Елдің әлеуметтік жауапты және заманауи мемлекет ретіндегі беделін арттырады; - Халықаралық стандарттар мен БҰҰ қағидаттарына сәйкестікті көрсетеді.
----------------	--

Жалғасы келесі бетте...

Кемшілік тері	<ol style="list-style-type: none"> 1. Қаржылық шығындар <ul style="list-style-type: none"> - Инфрақұрылымды бейімдеу (пандустар, лифтілер, арнайы жабдықтар) қымбат; - Шағын туристік бизнес үшін бастапқы инвестиция ауыр болуы мүмкін. 2. Кадрлық мәселелер <ul style="list-style-type: none"> - Арнайы дайындықтан өткен мамандардың жетіспеуі; - Қызмет көрсету персоналының инклюзивті мәдениетке дайын болмауы. 3. Нормативтік олқылықтар <ul style="list-style-type: none"> - Инклюзивті туризмге қатысты бірыңғай заңнамалық анықтамалардың болмауы; - Стандарттар мен бақылау тетіктерінің әлсіздігі. 4. Ақпараттық жеткіліксіздік <ul style="list-style-type: none"> - Туристер үшін қолжетімді қызметтер туралы ақпараттың аздығы; - Сандық платформалардың бейімделмеуі (сайттар, брондау жүйелері).
---------------	--

5. Қоғамдық сана деңгейінде

- Ақпараттық науқандар мен әлеуметтік жобаларды көбейту;
- ҮЕҰ мен мүгедектер ұйымдарын шешім қабылдау процесіне тарту.

Осы бағыттағы жүргізілетін іс-шаралар Қазақстанда инклюзивті туризм нарығының тұрақты дамуына, мүгедектігі бар адамдардың өмір сапасының жақсартуға, туризм саласының бәсекеге қабілеттілігінің арттыруға, экономикалық өсім мен әлеуметтік тұрақтылықтың күшеюіне және қоғамда инклюзия мәдениетінің қалыптасуына толыққанды мүмкіндік береді.

Қорытынды

Қазіргі уақытта Қазақстанда инклюзивті туризм мен инклюзивті саясаттың дамуы енді ғана танымал бола бастады, ал инклюзия әлеуметтік, саяси және экономикалық өмірге әлі толық енген жоқ. Алайда, инклюзия мен қолжетімділікті дамыту үшін қажетті қадамдар жасалып жатқанын көріп отырмыз. Мысалы, «Қолжетімділіктің интерактивті картасын» және Қазақстан бойынша түрлі инклюзивті турлар мен шеберлік сыныптарын құру, ал 2022 жылы шығарылған Алматы қаласын 2025 жылға дейін дамыту жөніндегі бағдарламада және 2030 жылға дейінгі орта мерзімді перспективаларда Алматы қаласында инклюзивті орта құру туралы жеке айтылды (IV мақсат, 4.1-тармақ).

Қорытындылай келе, халықаралық тәжірибелерді талдау Қазақстанда қауіпсіз, жайлы және қолжетімді туристік ортаны құру бойынша практикалық ұсыныстарды әзірлеуге мүмкіндік береді деп айтуға болады. Сондықтан, біздің ойымызша, Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытуға мынандай ұсыныстар беруге болады:

1. Мамандандырылған маршруттар мен өнімдерді әзірлеу. Маршруттар мүгедектігі бар адамдардың қажеттіліктерін ескере отырып жасалуы тиіс: жүктемесі аз, сүйемелдеу мүмкіндігі, қолжетімді көлігі бар маршруттар және табиғи-мәдени объектілер болу керек. Мысалы, Каталонияның ресми сайтында (<http://www.tourismforall.catalunya.com/en>) мүгедек адамдарды қабылдау үшін қажетті жағдайлар жасалған 19 маршрутты ұсына отырып, қала бойынша тиісті сапарлар туралы мәліметтер бар.

2. Сандық шешімдерді қалыптастыру. Нысандардың қолжетімділігі, мамандандырылған қызметтердің болуы, сондай-ақ осындай платформалар арқылы брондау мүмкіндігі туралы толық ақпараты бар онлайн-каталогтарды, ыңғайлы веб-сайттар мен қосымшаларды құру.

Сондай-ақ қолданыстағы қолжетімділік картасын жетілдіру, өйткені «Интерактивті қолжетімділік картасы» тек компьютерде немесе ноутбукта жұмыс істейді, бұл мобильді гаджеттерді пайдаланатындар үшін қиындық тудырады. Мысалы, АҚШ-та Нью-Йоркте мүгедектер арбасындағы жолаушыларға бейімделген тәулік бойы такси шақыру қызметін ұсынатын Accessible Dispatch веб-сайты бар. Сайт арқылы ең жақын қолжетімді көлікті шақырып қана қоймай, ыңғайлы уақытқа сапарға алдын-ала тапсырыс бере алады. Жүргізушілер арнайы дайындықтан өтеді және отырғызу, шығу кезінде көмек көрсетеді, сонымен қатар тротуарға дейін сүйемелдеуді қамтамасыз етеді.

3. Ұлттық стандарттарды әзірлеу және енгізу, сондай-ақ олардың осы талаптарға сәйкестігін уақтылы тексеру. Германияда қолжетімді архитектуралық орта стандарттарын қалыптастыру процесі 1972 жылы басталды. Қазіргі уақытта неміс заңнамасы мүгедектердің нысандар мен қызметтерге тең қолжетімділігіне кепілдік беретін нақты талаптарды қарастырады. Сонымен қатар креативті және функционалдық шешімдерді іске асыруда сәулетшілер мен инвесторларды шектемейді, бұл құқықтық, сондай-ақ эстетикалық және практикалық критерийлерге сәйкес келетін кедергісіз орта құруға мүмкіндік береді.

4. Мемлекет, ҰЕҰ және мүгедектігі бар адамдар қауымдастығы арасындағы ынтымақтастық. Инклюзивті шешімдерді енгізу кезінде өнім мен қызмет туралы сараптамалық пікір қалыптастыратын қажеттіліктер мен қажеттіліктерді дәл түсіну. Испаниядағы инклюзивті қалалық ортаны дамытуға сәулет мектептерімен және компанияларымен белсенді жұмыс істейтін ұлттық зағиптар одағы айтарлықтай үлес қосты. Осы ынтымақтастықтың арқасында елде мүгедектігі бар адамдардың қажеттіліктерін ескеретін бүкіл қалалық аудандар құрылып, осы топқа лайықты бейімделеді.

5. Қол жетімді ортаны құру кезінде «эмбебап дизайн» принципін қолдану. Германияның ірі қалаларындағы жолдың орталық бөлігі, тегіс плиткадан жасалған, барлық жаяу жүргіншілерге, соның ішінде мүгедектер арбасындағы адамдарға ыңғайлы жүруді қамтамасыз етеді. Шеттерінде бірнеше функцияларды орындайтын төсеніш жолақтары бар: көру қабілеті нашар адамдар үшін тактильді нұсқаулық ретінде қызмет етеді, судың ағып кетуіне ықпал етеді және инженерлік коммуникацияларға қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

Жүргізілген зерттеу нәтижесі инклюзивті турларды жүзеге асыру тек дамыған инфрақұрылым жағдайында емес, ішінара дамыған инфрақұрылым жағдайында да ерекше қажеттілігі бар топтарға инклюзивті турларды ұсыну және оны жүзеге асыру мүмкін екенін растайды.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Миронова М. В. Эволюция взглядов на отношение к людям, имеющим тяжелые нарушения здоровья / М. В. Миронова // XIV Международная конференция «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», 17–18 марта 2011 г., Екатеринбург. – Ч. 2. – Екатеринбург: УрГУ, 2011. – С. 68.

2. Конвенция о правах инвалидов: резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей. – 2006.

3. Global report on health equity for persons with disabilities: executive summary. – Geneva: World Health Organization, 2022.

4. Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework. – European Network for Accessible Tourism, 2007.

5. Қазақстан Республикасындағы инклюзивті саясаттың 2025–2030 жылдарға арналған тұжырымдамасы (Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2024 жылғы 30 желтоқсандағы №1143 қаулысы).
6. Қазақстанның жаңа мамандықтар мен кұзыреттер атласы [Электронды ресурс]. – URL: <https://atlasbt.enbek.kz/kk/profession/315>
7. Инклюзивный туризм в Казахстане реален [Электронный ресурс] // Народная Партия Казахстана. – 2025. – URL: <https://halykpartiyasy.kz/ru/novosti/inklyuzivnyj-turizm-v-kazahstane-realen>
8. Камчатские туристические локации открыты для инклюзивного туризма [Электронный ресурс] // Министерство туризма Камчатского края. – 2023. – URL: <https://kamgov.ru/minmolod/news/kamcatskie-turisticskie-lokacii-otkryty-dla-inkluzivnogo-turizma-66532>
9. Доступный туризм для всех: как активисты развивают инклюзивный туризм в Акмолинской области [Электронный ресурс] // Кызылординские вести. – 2023. – URL: <https://kzvesti.kz/glavnye-novosti/dostupnyj-turizm-dlja-vseh-kak-aktivisty-razvivajut-inkluzivnyj-turizm-v-akmolinskoj-oblasti-93906>
10. Особенный отдых в Алматы: развивают инклюзивный туризм [Электронный ресурс] // Travelpress.kz. – 2024. – URL: <https://travelpress.kz/news/kazakhstan/osobennii-otdih-v-almati-razvivayut-inkluzivnii-turizm-1905>
11. О внесении изменений в приказы Министра по инвестициям и развитию РК от 24 апреля 2017 года № 234 «Об утверждении формы акта приемки объекта в эксплуатацию»: приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития РК от 9 августа 2019 года № 632.
12. Социальный туризм: мечта или реальность? [Электронный ресурс] // Inva.kz. – 2018. – 28 мая. – URL: <https://inva.kz/2018/05/28/socialnyj-turizm/>
13. Гареев Р. Р. Международный опыт развития безбарьерной среды и инклюзивного туризма [Электронный ресурс] // bstudy.net. – URL: https://bstudy.net/1008761/turizm/mezhdunarodnyy_opyt_razvitiya_bezbarernoy_sredy_inkluzivnogo_turizma

REFERENCES

1. Mironova M. V. Evolyutsiya vzglyadov na otnoshenie k lyudyam, imeyushchim tyazhelye narusheniya zdorovya [Evolution of views on attitudes towards people with severe health impairments] // XIV Mezhdunarodnaya konferentsiya «Kultura, lichnost, obshchestvo v sovremennom mire: metodologiya, opyt empiricheskogo issledovaniya», 17–18 marta 2011 g., Ekaterinburg. – Ch. 2. – Ekaterinburg: UrGU, 2011. – P. 68.
2. Konventsiya o pravakh invalidov: rezolyutsiya, prinyataya Generalnoy Assambleey [Convention on the Rights of Persons with Disabilities: resolution adopted by the General Assembly]. – 2006.
3. Global report on health equity for persons with disabilities: executive summary. – Geneva: World Health Organization, 2022.
4. Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework. – European Network for Accessible Tourism, 2007.
5. Kazakstan Respublikasindagy inklyuzivti sayasattin 2025–2030 zhyldarga arналган tuzhyrymdamasy (Kazakstan Respublikasy Ukimetinin 2024 zhylygy 30 zheltoksandagy №1143 kaulysy) [Concept of inclusive policy in the Republic of Kazakhstan for 2025–2030 (Resolution of

the Government of the Republic of Kazakhstan No. 1143 dated December 30, 2024)].

6. Kazakstannyn zhana mamandyktar men kuzyrettar atlasy [Atlas of new professions and competencies of Kazakhstan] [Electronic resource]. – URL: <https://atlasbt.enbek.kz/kk/profession/315>

7. Inklyuzivnyy turizm v Kazakhstane realen [Inclusive tourism in Kazakhstan is real] [Electronic resource] // Narodnaya Partiya Kazakhstana. – 2025. – URL: <https://halykpartiyasy.kz/ru/novosti/inklyuzivnyj-turizm-v-kazakhstane-realen>

8. Kamchatskie turisticheckie lokatsii otkryty dlya inklyuzivnogo turizma [Kamchatka tourist locations are open for inclusive tourism] [Electronic resource] // Ministerstvo turizma Kamchatskogo kraya. – 2023. – URL: <https://kamgov.ru/minmolod/news/kamchatskie-turisticskie-lokacii-otkryty-dla-inkluzivnogo-turizma-66532>

9. Dostupnyy turizm dlya vsekh: kak aktivisty razvivayut inklyuzivnyy turizm v Akmolinskoy oblasti [Accessible tourism for all: how activists develop inclusive tourism in Akmola region] [Electronic resource] // Kyzylordinskie vesti. – 2023. – URL: <https://kzvesti.kz/glavnye-novosti/dostupnyj-turizm-dlja-vseh-kak-aktivisty-razvivajut-inkluzivnyj-turizm-v-akmolinskoj-oblasti-93906>

10. Osobennyy otdykh v Almaty: razvivayut inklyuzivnyy turizm [Special leisure in Almaty: inclusive tourism is developing] [Electronic resource] // Travelpress.kz. – 2024. – URL: <https://travelpress.kz/news/kazakhstan/osobennii-otdih-v-almati-razvivayut-inklyuzivnii-turizm-1905>

11. O vnesenii izmeneniy v prikazy Ministra po investitsiyam i razvitiyu RK ot 24 aprelya 2017 goda № 234 «Ob utverzhdenii formy akta priemki obyekta v ekspluatatsiyu»: prikaz Ministra industrii i infrastruktornogo razvitiya RK ot 9 avgusta 2019 goda № 632 [On amendments to the orders of the Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan dated April 24, 2017 No. 234 “On approval of the form of the act of commissioning of an объект”: order of the Minister of Industry and Infrastructure Development of the Republic of Kazakhstan dated August 9, 2019 No. 632].

12. Sotsialnyy turizm: mechta ili realnost? [Social tourism: dream or reality?] [Electronic resource] // Inva.kz. – 2018. – 28 maya. – URL: <https://inva.kz/2018/05/28/socialnyj-turizm/>

13. Gareev R. R. Mezhdunarodnyy opyt razvitiya bezbarerney sredy i inklyuzivnogo turizma [International experience in developing barrier-free environment and inclusive tourism] [Electronic resource] // bstudy.net. – URL: https://bstudy.net/1008761/turizm/mezhdunarodnyy_opyt_razvitiya_bezbarerney_sredy_inklyuzivnogo_turizma

<p style="text-align: center;">Н. ҚАЛҒАНБАЕВ</p> <p>э.ғ.к., Профессор, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті, (Қазақстан, Алматы) e-mail: nurkalad@mail.ru</p>	<p style="text-align: center;">Г. АЙТБАЕВА</p> <p>ф.ғ.к., Профессор, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті, (Қазақстан, Алматы) e-mail: z_ussen2018@mail.ru</p>
<p style="text-align: center;">М. ЖҰБАНОВА</p> <p>ф.ғ.к., профессор Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдері университеті, (Қазақстан, Алматы)</p>	<p style="text-align: center;">Д. АХМЕДЖАНОВА</p> <p>Педагогика ғылымдарының магистрі, Аға оқытушы, Абылай хан атындағы Қазақ халықаралық қатынастар және әлем тілдер</p>

e-mail: m.zhubanova@ablaikhan.kz	университеті, (Қазақстан, Алматы) e-mail: dilda_akhmejanova@mail.ru
	24.09.2025 баспаға түсті 09.02.2026 түзетулермен келді 30.03.2026 басып шығаруға қабылданды

N. KALGANBAEV¹, G. AITBAEVA^{1✉}, M. ZHUBANOVA¹, D. AKHMEDZHANOVA¹

¹Abylai Khan Kazakh University of International Relations and World Languages
(Kazakhstan, Almaty), z_ussen2018@mail.ru

PROBLEMS AND WAYS TO DEVELOP INCLUSIVE TOURISM IN KAZAKHSTAN

Abstract. *The article is devoted to analyzing the specifics of inclusive tourism and assessing its development in Kazakhstan in the context of the current state of the hospitality industry. Inclusive tourism is considered a significant area that influences the quality of life of the population, social stability, economic efficiency, and the innovative potential of the tourism sector. In the context of digitalization, urbanization, and increased international mobility, there is a growing need to study the factors that determine the accessibility of tourism services for people with disabilities and other groups in need of adapted infrastructure.*

The study identifies key problems and barriers that hinder the creation of an accessible tourism environment and examines mechanisms that influence the level of inclusiveness in the industry. Based on the analysis, priority areas for the development of inclusive tourism in Kazakhstan are presented, including improving the regulatory framework, upgrading infrastructure, introducing digital solutions, and expanding the range of specialized tourism services.

Particular attention is paid to the study of foreign experience, which focuses on the standardization of accessibility, the development of digital information platforms, statesupport, and the disclosure of the economic potential of inclusive tourism segments. The results obtained can be used to form effective state and industry policies in the field of inclusive tourism.

Keywords: *infrastructure, inclusion, accessibility, barrier-free tourism, accessible tourism.*

Н. ҚАЛГАНБАЕВ¹, Г. АЙТБАЕВА^{1✉}, М. ЖҰБАНОВА¹, Д. АХМЕДЖАНОВА¹

¹Казахский университет международных отношений и мировых языков имени Абылай хана (Казахстан, Алматы), z_ussen2018@mail.ru

ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В КАЗАХСТАНЕ

Аннотация. *Статья посвящена анализу специфики инклюзивного туризма и оценке его развития в Казахстане в контексте современного состояния индустрии гостеприимства. Инклюзивный туризм рассматривается как значимое направление, оказывающее влияние на качество жизни населения, социальную устойчивость, экономическую эффективность и инновационный потенциал туристской сферы. В условиях цифровизации, урбанизации и роста международной мобильности усиливается необходимость изучения факторов, определяющих доступность туристских услуг для людей с ограниченными возможностями и других групп, нуждающихся в адаптированной инфраструктуре.*

В исследовании выявлены ключевые проблемы и барьеры, препятствующие формированию доступной туристской среды, а также рассмотрены механизмы, влияющие

на уровень инклюзивности отрасли. На основе анализа представлены приоритетные направления развития инклюзивного туризма в Казахстане, включающие совершенствование нормативной базы, повышение качества инфраструктуры, внедрение цифровых решений и расширение спектра специализированных туристских услуг.

Особое внимание уделено изучению зарубежного опыта, в котором акцент делается на стандартизацию доступности, развитие цифровых платформ информирования, поддержку со стороны государства и раскрытие экономического потенциала инклюзивных туристских сегментов. Полученные результаты могут быть использованы для формирования эффективной государственной и отраслевой политики в сфере инклюзивного туризма.

Ключевые слова: инфраструктура, инклюзия, доступность, безбарьерный туризм, доступный туризм.