

А. ЖАНАБАЙ¹, Д. АСАН², Б. ЖАРКЕНОВА¹, А. БАЙЗАКОВА³

¹Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, (Қазақстан, Астана)

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

³«Тұран-Астана» университеті, (Қазақстан, Астана), e-mail: aiganym.baiza@gmail.com

ҚАЗАҚСТАН Өңірлерінде инклюзивті туризмді дамыту: әлеуметтік қажеттіліктің аймақтық ерекшеліктері

Аңдатпа. Бұл зерттеу Қазақстанның 20 өңіріндегі инклюзивті туризмді дамытудың әлеуметтік-демографиялық алғышарттары мен институционалдық негіздерін зерделеуге бағытталған. Зерттеудің өзектілігі ерекше қажеттіліктері бар жандар санының серпінді өсумен және олардың сапалы туристік қызметтерге деген сұранысының артуымен негізделген. «Бір өлшем бәріне ортақ» принципінің тиімсіздігін көрсете отырып, аймақтық дифференциация қажеттілігін алға тартады. Мысалы, Түркістан және Ұлытау облыстары сияқты әлеуметтік жүктемесі жоғары өңірлерде тарихи-мәдени нысандарға дейінгі «үзіліссіз» инклюзивті маршруттар құру басымдыққа ие. Ал Астана мен Алматы мегаполистері цифрлық қолжетімділік пен жоғары технологиялық қызмет көрсетудің мультимодальді орталықтары ретінде қарастырылады. Зерттеу аясында ҚР СТ ISO 21902-2024 халықаралық стандарттарын ұлттық заңнамасымен үйлестірудің төрт стратегиялық бағыты (технологиялық, инфрақұрылымдық, басқарушылық және маркетинг) ұсынылған. Бұл кешенді әдіс тек физикалық кедергілерді жоюды ғана емес, сондай-ақ «еҚонақ» жүйесін модернизациялауды және қызмет көрсету этикасын стандарттауды көздейді. Қазақстанда инклюзивті туризмді дамыту әлеуметтік интеграцияның құралы ғана емес, ресурстық емес секторды әртараптандырудың стратегиялық факторы. Ұсынылған ғылыми негізделген ұсыныстар отандық туризмді барлық азаматтар үшін тең мүмкіндіктер мен әмбебап дизайн қағидаттарына негізделген бәсекеге қабілетті салаға айналдыруға мүмкіндік береді.

Кілт сөздер. Инклюзивті туризм, әлеуметтік қажеттілік, туристік инфрақұрылым, аймақтық ерекшеліктер, инклюзивтік алғышарттар.

Кіріспе

Инклюзивті туризмді дамыту қазіргі кезде тек әлеуметтік жауапкершілік мәселесі ғана емес, әлемдік деңгейде тұрақты экономикалық өсім мен әлеуметтік интеграцияның стратегиялық факторы болып табылады. ХХІ ғасырдың екінші онжылдығында «инклюзивті даму» жүгіне отырып пайда болған инклюзивті туризм тұжырымдамасы барлық адамдарға олардың физикалық, психикалық және әлеуметтік шектеулеріне (оның ішінде егде жастағы

*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз: Жанабай А., Асан Д., Жаркенова Б., Байзакова А. Қазақстан өңірлерінде инклюзивті туризмді дамыту: әлеуметтік қажеттіліктің аймақтық ерекшеліктері // Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality. – 2026. – No3(13). – Б. 80–91. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2026-3.06>

*Cite us correctly: Zhanabay A., Assan D., Zharkenova B., Baizakova A. Kazakhstan onirlerinde inklyuzivti turizmdi damytu: aleumettik kazhettiliktin aimaktyk erekshelekteri [Development of inclusive tourism in the regions of Kazakhstan: regional features of social needs] // Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality. – 2026. – No3(13). – P. 80–91. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2026-3.06>

адамдар, балалы отбасылар, уақытша жарақат алғандар) қарамастан - саяхаттауға, демалуға және мәдени мұраға тең қол жеткізуді қамтамасыз етуді қарастырады. Қазақстанның туристік саласында инклюзивтілік қағидаттарын енгізу шектеулі деңгейде. БҰҰ ұсынған анықтама бойынша «Инклюзивті туризм - бұл туристік процеске қатысушылардың ынтымақтастық процесін көздейтін, қол жетімділікке, оның ішінде ұтқырлыққа, көру, есту және когнитивтік функцияларға байланысты қажеттіліктері бар адамдарға туризм өнімдерін, қызметтерін және орталарын әмбебап жобалау қағидаттары негізінде әзірленген оларды ұсыну арқылы өз бетінше әділ және абыроймен жұмыс істеуге мүмкіндік беретін туризм нысаны». Сонымен қатар, туризмге қолжетімділік пен тең қатысуды қамтамасыз ету тұрақты дамудың орталық элементі болып табылады. Қазақстандағы жекелеген бастамаларға қарамастан (мысалы, қайырымдылық ұйымдарының қолдауымен ұйымдастырылған инклюзивті туризм жобалары), ұлттық деңгейде осы бағыттың жай-күйін жүйелік түсіну және кешенді бағалау жоқ.

Зерттеу мақсаты - Қазақстан өңірлерінің әлеуметтік және демографиялық ерекшеліктеріне негізделген инклюзивті туризм бағытының қажеттілік алғышарттарының ғылыми тұрғыдан айқындау және негіздеу. Бұл мәселе ерекше қажеттілігі бар азаматтардың сұранысын өтеуге және аймақтық теңсіздіктерді жоюға бағытталады. Осы мақсатты жүзеге асыру үшін әр өңірдегі туристік инфрақұрылымның нақты жағдайы бағаланады. Нәтижесінде халықаралық ҚР СТ ISO 21902-2024 стандартын қолдана отырып, мемлекет, бизнес және турист арасындағы біртұтас экожүйені қалыптастыру жолдарын айқындау.

Зерттеу міндеттері

- Қазақстан өңірлерінде ерекше қажеттіліктері бар адамдардың статистикасын талдау және аймақтың әлеуметтік жүктемесін анықтау;
- Өңірлік туристік инфрақұрылымның дайындық деңгейін және оның инклюзивті талаптарға сәйкестігін бағалау;
- Инклюзивті дамуды тежейтін негізгі кедергілерді анықтау және ҚР СТ ISO 21902-2024 стандартын бейімдеу жолдарын қарастыру.

Қазақстан Республикасы үшін бұл тақырыптың өзектілігі елдің бәсекеге қабілеттілік мақсаттарымен тікелей байланысты. Оған әлемдегі ең дамыған 30 елдің қатарына ену және ресурстық емес секторларды дамыту арқылы экономиканы әртараптандыру кіреді. Қазақстан Республикасының қазіргі экономикалық жағдайында мүмкіндігі шектеулі жандар үшін туризмнің рөлі мен маңыздылығының үш оң жағы бар: бірінші кезекте халықты материалдық қолдау, екінші кезекте қолдау барысында әлеуметтік туризмді дамыту, үшіншісі - халықтың барлық санаттағы топтардың саяхаттау мүмкіндігі [1].

Зерттеудің практикалық маңызы жоғарыда аталған мәселелерді шешу қажеттілігіне байланысты, Қазақстанның туристік секторына ең қолайлы инклюзивтіліктің әлеуметтік алғышарттарының аймақтық қажеттіліктерін анықтауға бағытталған. Негізгі мәселе – ISO 21902-2024 стандартын ұлттық заңнамамен қалай тиімді үйлестіруге болатынында. Инфрақұрылымдық кедергілерді жоюда тек құрылыс нормалары емес, қызмет көрсету этикасын стандарттау мәселесі алға шығады. Нәтижесінде, мемлекет, бизнес және турист арасындағы ортақ жауапкершілік қағидасына негізделген экожүйе форматы ұсынылады.

Әдебиеттік шолу

Қазіргі ғылыми зерттеулерде инклюзивті туризм тұрақты дамудың ажырамас бөлігі ретінде қарастырылады. X. Font және әріптестері туристік бағыттардың бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін тұрақты даму индикаторларын (ETIS) енгізу қажеттілігін атап көрсетеді [2]. O. Olinyk және т.б. қызмет көрсету сапасын халықаралық стандарттарға сәйкестендірудің маңыздылығын алға тартады [3].

D. Streimikiene және басқа да ғалымдардың саланың дамуын тежейтін факторлары ретінде, демалыс әлеуетінің төмендігін яғни нашар жағдайда, білікті мамандардың

жетіспеушілігін және жергілікті табиғи жағдайларды ынталандыратын бағыттардың жоқтығын айтты. Ғалымдар нарық субъектілерінің қызмет сапасын арттыру мақсатында қарсы рейтингтік жүйелерді қалыптастыруды және енгізуді ұсынады [4, 5, 6]. Сонымен қоса алғанда, жаңа бизнес-модельдер корпоративтік және әлеуметтік жауапкершіліктің контекстінде жеке аймақтардың дамуындағы теңгерімсіздіктерді жоюға ықпал ете алатыны дәлелдеп көрсеткен [7, 8].

Зерттелген мәселелер контекстінде жалпыланған ғылыми дискурс цифрландыруға, мақсаты бағыт бағдарлауға және персоналдандыруға арналған [9]. Дегенмен, қазіргі зерттеулерде ұсынылған стратегиялардың практикалық бағытталғандығының төмендегені және ерекше қажеттіліктері бар тұтынушылар санының өсуіне байланысты талаптарына жеткілікті назар аударылмайтынын және туристік бизнеске арналған толыққанды инновациялық шешімдер қажет екенін, M. Darvishmotevali [10] мен D. Buhalis [11] өз ғылыми зерттеу еңбектерінде қарастырып ұсынған, инклюзивті туризмді цифрландыру және қызмет көрсету үдерістерін инновациялық модельдеу туралы тұжырымдамаларын Қазақстанның туристік секторын жаңғырту әдістемелік негізі ретінде қарастырып, пайдалануға болады.

ҚР Туризм және спорт министрлігінің мониторинг жасау барысындағы деректері бойынша төмендегідей көрсеткіштер анықталды. Туристік инфрақұрылым объектілерінің (қонақ үйлер, мұражайлар, қызмет көрсету орталықтары, әуежайлар) шамамен 38%-ы ғана ерекше қажеттілігі бар адамдарға бейімделгені мәлім болды. Туристік қызметті қарастыру үшін негізгі кедергілер ретінде инфрақұрылымның физикалық мүмкіндігі шектеулі (67%), ақпараттың шектеулігі (52 %) және мамандандырылған турлар түрінің жоғары құны (39 %) болып қарастырылған [12]. Бұл инклюзивті қызметтердің қолжетімділігінің тек инфрақұрылымдық тұрғыдан ғана емес, сондай-ақ заманауи ақпараттық технологиялар сонымен қатар халықаралық әлеуметтік стандарттардың синтезі ретінде қарастыруды қажеттілігін айқындайды.

Зерттеу әдістері мен материалдар

Зерттеу барысындағы статистикалық талдау жасау және синтез, ресми нормативтік-құқықтық базаны жүйелеу сонымен қатар жалпылау әдістері қолданылып, қарастырылды. Зерттеу барысында Қазақстан Республикасының «Туристік қызмет туралы» заңнамасымен бірге, «2025-2030 жылдарға арналған Қазақстандағы инклюзивті саясат тұжырымдамасы», сондай-ақ ҚР СТ ISO 21902-2024, «Туристік қызметтер. Баршаға қолжетімді туризм» ұлттық стандарты қарастырылды.

Зерттеу барысындағы еліміздің барлық 20 өңіріндегі әлеуметтік жағдайларды зерделеу барысында, 2022-2024 жылдардың ресми статистикалық базасы қолданылды. Бұл деректер облыстар мен мегаполистердің ерекше қажеттіліктері бар жандардың үлесін нақты анықтауға мүмкіндік береді.

Мақаланы дайындау барысында отандық және шетелдік авторларының (оның ішінде Web of Science және Scopus халықаралық платформаларына кіретін басылымдар) жарияланған ғылыми еңбектер, сондай-ақ Ұлттық статистика бюросымен жарияланған ақпараттар қолданылды.

Зерттеу нәтижелері

Инклюзивті туризмнің әлеуметтік маңызы ретінде демографиялық үрдістерге тікелей тәуелді. 2025 жылғы мәліметтер бойынша Қазақстанда 737 450 мүмкіндігі шектеулі бар азаматтар саны (жалпы халықтың 3,7%-ы). Бұл топтың 376 700-і еңбек жасында. Сонымен қатар, ерекше қажеттіліктері бар балалар санының 114 700-ге жетіп (жыл ішінде 4,8%-ға өскен), инклюзивті отбасылық демалысқа деген тұрақты сұранысты тудырып отыр [13]. Инклюзивті маршруттарды тиімді жоспарлау мақсатты аудиторияның географиялық

таралуын ескеру өте маңызды. Олардың басым бөлігі және орталық аймақтарда шоғырланған (1-кесте).

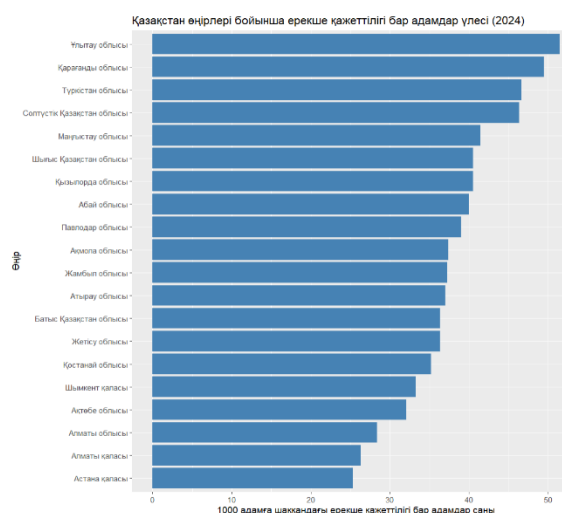
1-кесте - Қазақстан Республикасы өңірлері бөлінісіндегі ерекше қажеттіліктері бар адамдардың саны (2022-2024 жж.)

Аймақ	2022 ж ерекше Қажеттіліктері бар адамдардың саны	2022 ж халық саны	2023 ж ерекше Қажеттіліктері бар адамдардың саны	2023 ж халық саны	2024 ж ерекше Қажеттіліктері бар адамдардың саны	2024 ж халық саны
Республика Қазақстан	711 786	19 765 004	724 982	19 967 964	737 450	20 223 218
Абай	24 272	610 189	24 142	608 607	24 170	604 520
Ақмола	28 948	787 971	29 608	788 334	29 504	788 396
Ақтөбе	28 618	928 185	29 372	936 847	30 447	947 651
Алматы	43 668	1 505 984	44 075	1 524 539	44 068	1 551 350
Атырау	24 446	693 040	25 431	701 353	26 270	709 402
Батыс Қазақстан	24 351	688 091	24 719	692 064	25 276	695 301
Жамбыл	45 426	1 217 955	45 708	1 221 976	45 563	1 222 973
Жетісу	24 364	698 675	24 917	698 644	25 294	696 112
Қарағанды	56 106	1 134 753	56 166	1 135 601	56 113	1 134 257
Қостанай	28 167	832 110	28 637	830 466	29 092	826 602
Қызылорда	32 012	833 531	33 077	840 153	34 263	845 391
Маңғыстау	30 642	766 956	31 790	782 023	33 187	800 526
Павлодар	28 246	754 903	28 907	754 934	29 339	752 447
Солтүстік Қазақстан	25 124	534 024	24 701	531 331	24 288	523 989
Түркістан	96 783	2 119 063	98 171	2 137 694	100 367	2 153 616
Ұлытау	11 430	221 395	11 452	221 598	11 400	221 558
Шығыс Қазақстан	30 018	730 172	29 995	727 894	29 396	724 823
Астана қаласы	32 182	1 354 435	34 754	1 409 497	38 009	1 502 102
Алматы қаласы	56 956	2 161 695	58 583	2 211 198	59 899	2 275 541
Шымкент қаласы	40 027	1 191 877	40 777	1 213 211	41 505	1 246 661
<i>Ескерту: [13] дереккөздер негізінде авторлармен құрастырылған</i>						

Кестеде ұсынылған мәліметтерге сәйкес аймақтар бойынша арнайы қажеттіліктері бар адамдар саны туралы статистикалық деректер Қазақстандағы инклюзивті туризмді дамытудың

негізін құрайды. 2024 жылы инклюзивті азаматтардың жалпы саны 737 450-ға дейін өсуі қолжетімді ортаны қажет ететін ішкі нарықтың ірі сегментінің қалыптасып келе жатқанын көрсетеді: арнайы қонақ үй бөлмелерінен бейімделген табиғат жолдары мен мәдени нысандарға дейін. Қазақстан халқының шамамен 4%-ының арнайы физикалық қажеттіліктері бар екенін түсіну туристік индустрияны әмбебап дизайн қағидаларына бет бұруға мәжбүр етеді.

Деректердің аймақтық ерекшеліктері туристік қолжетімділікке инвестиция салу басымдықтарын нақты анықтауға мүмкіндік береді. Мысалы ретінде қарастырған жағдайда, абсолютті көрсеткіштер бойынша (100 000-нан астам адам) көш бастап тұрған Түркістан облысы мен үлесі ең жоғары (5,15 %) Ұлытау облысы тарихы мен мәдени және қажылық туризм үшін үлкен потенциалға ие болып саналады. Осы өңірлер үшін әуежайдан мазарларға дейінгі «үзіліссіз» инклюзивті маршрут құру басты басымдыққа айналуы болып табылады, себебі жергілікті нарық мұндай қызметтерге тұрақты сұраныс өсуін көрсетуде. Сонымен қатар, медициналық орталықтар шоғырланған транзиттік аялдама түйіндері ретінде қызмет ететін Алматы мен Астана сияқты мегаполистер есту және көру қабілеті шектеулі адамдарға қолжетімді мұражайлар, театрлар және цифрлық нұсқаулықтар ұсына отырып, қалалық инклюзивті туризм орталықтары ретінде дамуы тиіс. Диаграммадағы деректер (1-сурет) Қазақстан өңірлері арасындағы әлеуметтік жүктеменің біркелкі еместігін айқын көрсетеді.



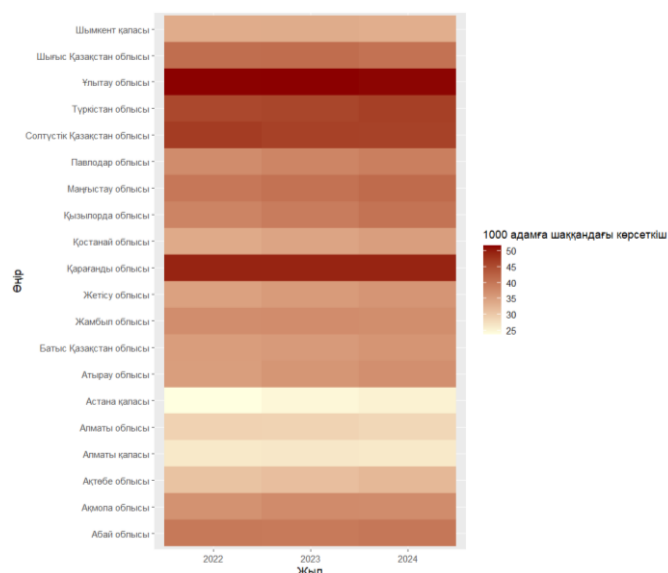
1-сурет - Өңірлер бөлінісіндегі ерекше қажеттіліктері бар адамдардың таралу көрсеткіші (2024 ж.)

Ескерту: [13] дереккөздер негізінде авторлармен құрастырылған

Ұлытау мен Қарағанды облыстарындағы көрсетілген көрсеткіштер негізінде Астана қаласымен салыстырғанда екі есе жоғары болуы жай ғана статистика емес, ол нақты аймақтық инфрақұрылымға түсетін салмақ. Мұндай үлкен айырмашылық «бір өлшем бәріне ортақ» деген қағиданың тиімсіздігін дәлелдейді: әлеуметтік және туристік саясат әр өңірдің демографиялық портретіне қарай жеке бейімделуін талап етеді.

Инклюзивті туризм тұрғысынан бұл диаграмма нақты «басымдықтар картасын» сызып береді. Түркістан немесе Ұлытау сияқты тарихи-мәдени әлеуеті зор, бірақ ерекше қажеттіліктері бар адамдар үлесі де көп аймақтарда «кедергісіз орта» құру тек сырттан келетін туристер үшін емес, ең алдымен жергілікті тұрғындардың өмір сапасын жақсарту үшін қажет. Туристік нысандарды (мазарлар, ұлттық парктер, қонақ үйлер) инклюзивті стандарттарға сай бейімдеу бұл өңірлердің экономикалық тартымдылығын арттырып, әлеуметтік оңалтудың қосымша құралына айналады.

Жылулық картасы (2-сурет) 1000 адамға шаққанда арнайы қажеттіліктері бар адамдардың таралу қарқындылығын көрсетеді. Бұл географиялық жылулық нүктелер мен салыстырмалы түрде дамыған аймақтарды бірден анықтауға мүмкіндік береді. Ең жоғары шоғырлану (қара қызыл реңктер) Ұлытау және Қарағанды облыстарында тіркелген. Мұнда көрсеткіштер 1000 адамға шамамен 50 адам деңгейінде тұрақты сақталады. Сонымен бірге Астана мен Алматы мегаполистері ең ашық реңктермен көрініп, «жас қала» теориясын визуалды түрде ұсынады: онда арнайы қажеттіліктері бар адамдардың тығыздығы Орталық Қазақстандағы өнеркәсіптік аймақтарға қарағанда шамамен жартысын құрайды.



2-сурет - Қазақстан өңірлері бойынша ерекше қажеттіліктері бар адамдар үлесінің серпіні (2022–2024 жж.)

Ескерту: [13] дерек көздер негізінде авторлармен құрастырылған

Графиктегі көлденең сызықтар көрсеткіштердің жоғары тұрақтылығын көрсетеді. Көптеген өңірлер үшін жыл бойы түстік кодтауды өткір ауытқуларсыз сақтап келді. Алайда Маңғыстау және Қызылорда сияқты өңірлерде 2024 жылға қарай динамикалық өсім пайда болады. Бұл арнайы қажеттілігі бар азаматтар үлесінің барын көрсетіп, өсуін білдіруде. Өнеркәсіптік аймақтардағы тұрақтылық пен өңірлердегі біртіндеп өсу әлеуметтік ауырпалықтың уақытша емес, ұзақ жүйелі сипатқа ие екенін көрсетеді. Сондықтан оны біржолғы қолдау шараларымен емес, ұзақ мерзімді жоспарлау арқылы шешу қажет.

Қоғамдық саясат тұрғысынан (саясаттық өзектілік) бұл визуализация өңірлік дамуға дифференциалды тәсіл қолдану құралы ретінде қызмет етеді. Ұлытау мен Қарағандыдағы жоғары интенсивтілік өңірлердің өнеркәсіптік бейнесін ескере отырып, медициналық реабилитация мен өнеркәсіптік бейімдеуді күшейту қажеттігін көрсетеді. Өсіп келе жатқан көрсеткіші бар өңірлерде (мысалы Маңғыстау) саясат инклюзивті білім беру базасын кеңейтуге және ерте араласуға бағытталуы тиіс.

Қазақстандағы ерекше жандардың статистикасын қарастырсақ соңғы үш жылда (2022-2024) бұл көрсеткіштің тұрақты өсіп келе жатқанын байқаймыз. Бұл жай ғана сандар емес, әр өңірдің өзіндік әлеуметтік қабілетімен келбеті және алдыдағы міндеттерінің көрінісі. Кейбір аймақтарда бұл үлестің жоғары болуы бізге бір маңызды белгі береді: ол тек әлеуметтік көмек қана емес, нақты инклюзивті туристік инфрақұрылымды құрау өзектілік мәселесі. Мысалы, ерекше жандардың үлесі басым өңірлерде туризм мен демалыс орындарын дамыту саясаты

әлдеқайда теңірек әрі мұқият жоспарлануы тиіс. Халықаралық тәжірибені көшірмей, жергілікті халықтың құрлымына икемдеп барып енгізу тиімді мемлекеттік саясат белгісі болып табылады.

Қазақстан мүгедектігі медициналық модельден әлеуметтік-құқықтық модельге ауқымды түрде көшуде. Бұл 2025-2030 жылдарға бағытталған Қазақстандағы инклюзивті саясат тұжырымдамасында бекітілген [14]. Институционализация үшін маңызды құрал ҚР СТ ISO 21902-2024 ұлттық стандарты. Бұл құжат отандық туристік нысандарды сертификаттаудың әдістемелік негізін қалыптастыруға және кәсіпкерлерге халықаралық нарықта бәсекеге қабілеттілігін арттыруға мүмкіндік береді.

Талқылау

Зерттеу нәтижелері аймақтық инклюзиялық қажеттілік деңгейін туристік инфрақұрылымын мен нысандарын тек келуші шетелдік туристерге ғана емес, ішкі туристерге бейімдеу қажеттілігін көрсетеді. Мамандандырылған қызметтер мен жабдықтардың жоғарғы құны тежеуші фактор болып қала береді. Бұған Қазақстандық Үкіметтік емес ұйымдардың байқаулары дәлел бола алады. Олар бейімделген туристік өнімдер көбіне жеке тәртіппен дайындалған және қосымша шығындарды талап ететінін қосымша атап өтеді. Көптеген тарихи және мәдени нысандардың пандустар, тактильді плиталар, бейімделген ванна бөлмелері сонымен қоса Брайль көрсеткіштері жоқ. Бұл кедергілер мүмкіндігі шектеулі азаматтар арасындағы туристік белсенділікті төмендетіні анық. Қазақстанда тұрақты және инклюзивті туризмнің дамуына кедергі келтіру себептерінің бірі.

Инклюзивті туризмнің әлеуметтік маңыздылығын айқындайтын айрықша ерекшелігі бар. Бұл мүмкіндігі шектеулі азаматтардың трансформациясы және оның қоғамдық өмірге интеграциялануы. Алайда, бұл мүмкіндігі шектеулі азаматтар туралы ғана емес, сонымен қатар халықтың аз қозғалатын топтары туралы да болуы мүмкін дегенімен балалары бар әйелдер, егде жастағы азаматтар тобыда және тіпті ауыр багажы яғни жүгі бар туристер. Сонымен қатар, трансформация қонақ үй сегменттерінде үстемдік ететін компанияларға емес, сондай-ақ туроператорларға қатысты болуы барынша мүмкін. Мұндай компаниялар өздерінің саясаты мен тәжірибесін өзгерту арқылы бұқаралық секторға инклюзивті туризмді қалыптастыруға әкеліп соқтырады.

Қазақстандық туризм саласындағы инклюзивті тәжірибені енгізу тек пандус қоюмен шектелмей, заманауи инновациялармен толығыуы тиіс. Мысалы, көру қабілеті нашар адамдарға арналған дауыстық басқару құралдары («Smart» қонақ үйлер), есту қабілеті төмен туристерге арналған визуалды сигналдар жүйесі инклюзияның нақты көрінісі болып табылады (2-кесте).

2-кесте - Қазақстанның туристік бизнесіне бейімделген инклюзивті инновация бағыттары

№	Инновация бағыты	Инновацияның мәні мен қызметі	Қазақстан үшін практикалық іске асыру мысалдары
1	Технологиялық	«Үздіксіз қолжетімділік» (seamless accessibility) үшін IT-шешімдерді қолдану	1. «eQонақ» жүйесіне қонақүйлердің инклюзивтілік деңгейі (мысалы, "арбамен кіруге болады", "есту қабілеті төмендерге бейімделген") туралы міндетті сүзгі (фильтр) қосу. 2. Абай және Ақмола облыстарындағы тарихи нысандарда Брайль қарпімен жазылған тактильді дисплейлер мен GPS-аудиогидтер орнату.

жалғасы келесі бетте...

2	Инфрақұрылымдық	Физикалық кедергілерді жою және әмбебап дизайн қағидаттарын енгізу	1. Бурабай ұлттық паркіндегі көл жағажайларында суға түсуге арналған амфибия-креслолармен (Mobi-Chair) қамтамасыз ету. 2. Щучинск теміржол вокзалынан курорттық аймақтарға дейін «төмен еденді» инвентар мен бейімделген қоғамдық көлік желісін ұйымдастыру.
3	Менеджмент	Қызметкерлердің инклюзивті мәдениетін қалыптастыру және стандарттау	1. ҚР СТ ISO 21902-2024 стандарты негізінде қонақүй және мейрамхана персоналын міндетті оқытудан өткізу (мысалы, аутизмі бар немесе есту қабілеті төмен туристермен коммуникация орнату этикасы). 2. Қазақстандық туристік қауымдастығы (ҚТА) жанынан инклюзивті нысандарды ерікті сертификаттау орталығын ашу.
4	Маркетингтік	Нарықтағы инклюзивті өнімді ілгерілету және жаңа сегменттерді тарту	1. Отандық туроператорлардың ерекше қажеттіліктері бар отбасыларға арналған «Толық қолжетімді турпакеттер» (жекелендірілген логистика мен тамақтануды қоса) әзірлеуі. 2. Инклюзивті нысандар мен бағыттар туралы ақпаратты <i>Kazakhstan.travel</i> ұлттық порталында арнайы бөлімде («Inclusive Qazaqstan») жариялау.
<i>Ескерту: [14] дереккөздер негізінде авторлармен құрастырылған</i>			

Ұсынылған кесте Қазақстанның туристік саласын инклюзивті форматқа көшірудің төрт стратегиялық бағыттың ашады. Технологиялық инновациялар «eQonaq» жүйесіне арнайы сүзгілер қосу және тарихи нысандарды аудиогидтермен жабықтау арқылы ақпараттық қолжетімділік мәселесін шешеді. Ал инфрақұрылымдық бағыт Бурабай сияқты демалыс орындарында «әмбебап дизайнды» енгізуге, атап айтқанда, суға түсуге арналған креслолар мен төмен еденді көліктерді қолдану мүмкіндігі. Туризм инклюзивті адамдарға әртүрлі ойын сауыққа, мәдени іс шараларға, табиғатта серуендеуге және олардың өмірлік тәрибелерін айтарлықтай байытуға болатын басқа да ашық іс шараларға қатысуға мүмкіндік береді. Ал саяхаттау және әртүрлі іс шараларға қатысу инклюзивті тұлғалардың өзін өзі бағалауы мен сенімділігін арттыруға көмектеседі, бұл олардың әлеуметтік және әлеуметтік бейімделуі үшін маңызды [15].

Менеджмент бағыты қызмет көрсетуші персоналды халықаралық ISO стандарттары бойынша оқытуды және нысандарды ерікті сертификаттауды қарастырады. Бұл сервистің сапасы мен этикасын жаңа деңгейге қалыптастырып көтереді. Бұл кешенді тәсіл отандық туризмді тек пайда көзі емес, барлық азаматтар үшін «кедергісіз» және тең мүмкіндіктер алаңына айналдыруға мүмкіндігіне серпін береді. Авторлар бұл ұсыныстарды халықаралық стандарттар мен жергілікті нарықтың ерекшеліктерін қарастырып, ұштастыра отырып әзірленген.

Қорытынды

Зерттеу нәтижелері көрсеткендей, Қазақстанның әр өңірінде инклюзивті туризмді дамыту қазіргі уақытта жай ғана әлеуметтік бастама емес, елдің туристік индустриясын жаңа сапалық деңгейге көтеретін стратегиялық қажеттіліктерге айналып тұр. Статистикалық мәліметтер елімізде қолжетімді ортаға мұқтаж ішкі нарықтың үлкен сегментті қалыптасқанын дәлелдейді. Ерекше қажеттіліктері бар азаматтардың санатын медициналық модельден

әлеуметтік құқықтық модельге көшіру арқылы туризмге қолжетімділік барлық азаматтар үшін тең мүмкіндіктер мен әлеуметтік интеграция алаңы ретінде қарастыруымыз қажет. Әлеуметтік жүктемесі жоғары өңірлерде инклюзивті инфрақұрылымды дамыту тек сырттан келетін туристер үшін ғана емес, жергілікті тұрғындардың өмір сапасын жақсарту үшін маңызды болып саналады. Әр аймақтың демографиялық портреті мен туристік әлеуетін ескере отырып, дифференциалды тәсіл қолдану мемлекеттік саясаттың басым бағыту алу қажеттілігі туындайды.

Болашақта егде жастағы саяхатшылар құрылымы түбегейлі өзгерген жағдайда, адамдар қартайған кезде белсенді саяхатшы болады. Сондықтан инклюзивті туризм нарықтың әлдеқайда бұрынғыға қарағанда көп бөлігін құрайды. Инклюзивті туризм мәселесі экономикалық тұрғыдан бөлек туристік нарық сегментіне айналады. Туризмді дамытудың 2029 жылға дейінгі бағдарламасы жалпы туризмді дамытуды көздейді, алайда инклюзивтік туризм сұрақтары толық қамтылмаған. Инклюзивтік идеясы қазірдің өзінде қалыптасқан жаһандық, жергілікті бағдарламаларды құруды қажет етеді. Бағдарлама құру кезінде ескеретін маңызды кезеңнің - бірі халықтың өмірін жақсартуға және тұтастай алғанда Қазақстанда инклюзивті туризмді дамытуға ықпал ететін әлеуметтік туризмді жүйелендіру болып болады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Дулатбекова Ж. А., Абилкасымқызы Т. Современное состояние людей с ограниченными возможностями в РК //Интеграция наук. – 2019. – №2. – С. 150-153.
2. Font X. et al. The impact of sustainable tourism indicators on destination competitiveness: The European Tourism Indicator System // Journal of Sustainable Tourism. – 2023. – Vol. 31. – №7. – С. 1608-1630. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1910281>
3. Oliinyk O. et al. Modern, Innovative Approaches to Managing the Quality and Competitiveness of Hospitality and Tourism Businesses //Economic Affairs (New Delhi). 2024. Vol. 69. P. 169-177. DOI: <https://doi.org/10.46852/0424-2513.1.2024.19>
4. Kravchuk I. I. et al. The information means to promotion green tourism //Financial and credit activity problems of theory and practice. – 2019. – Vol. 4. – №31. – С. 497-505. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.191003>
5. Mozolev O. et al. Basic Preparation of a Tourist for Sports and Fitness Hike // International Journal of Applied Exercise Physiology. – 2020. – Vol. 9. – №12. – С. 99-106. DOI: <https://doi.org/10.26655/IJAEP.2020.12.1>
6. Yang C., Hu J. Seize the time! How perceived busyness influences tourists' preferences for destination advertising messages //Journal of Travel Research. – 2024. – Т. 63. – №3. – С. 588-605. DOI: <https://doi.org/10.1177/00472875231164979>
7. Elshaer A. M., Marzouk A. M. Memorable tourist experiences: the role of smart tourism technologies and hotel innovations //Tourism Recreation Research. – 2024. – Т. 49. – №3. – С. 445-457. <https://doi.org/10.1080/02508281.2022.2027203>
8. Rasoolimanesh S. M., Ramakrishna S., Hall C. M., Esfandiar K., Seyfi, S. A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals // Journal of sustainable tourism. – 2023. – Vol. 31. – №7. – С. 1497-1517. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1775621>
9. Комарницький І., Скіданов А., Цикалюк Р. Синергія креативних просторів і стратегічного управління в розвитку підприємств індустрії гостинності //Ресторанный і готельний консалтинг. Інновації. – 2025. – Vol. 8. – №1. – С. 123-131. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.8.1.2025.334863>
10. Darvishmotevali M., Altinay L. Green HRM, environmental awareness and green behaviors: The moderating role of servant leadership //Tourism Management. – 2022. – Vol. 88. – С. 104401. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104401>

11. Buhalis D. Accessible Tourism: Concepts and Issues // *Tourism Planning and Development*. – 2011. – Vol. 8(4). – pp. 467-470. DOI: <https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>
12. Аликен, Д. Г. Современное состояние и тенденции развития туризма для людей с особыми потребностями в Казахстане / Д. Г. Аликен // *Туризм, досуг и гостепримство*. – 2025. – № 4 (11). – С. 17–25. – DOI: <https://doi.org/10.59649/2959-5185-2025-4-17-25>.
13. Бюро национальной статистики, Статистика здравоохранения и социального обеспечения [Электронный ресурс] // stat.gov.kz – URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/social-statistics/stat-medicine/>
14. Об утверждении Концепции инклюзивной политики в Республике Казахстан на 2025 – 2030 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2024 года № 1143 [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов РК «Әділет». – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2400001143>
15. 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>

REFERENCES

1. Dulatbekova Zh. A., Abilkassymkyzy T. Sovremennoye sostoyaniye lyudey s ogranichennymi vozmozhnostyami v RK [Current state of people with disabilities in the RK] // *Integratsiya nauk*. – 2019. – №2. – P. 150–153.
2. Font X. et al. The impact of sustainable tourism indicators on destination competitiveness: The European Tourism Indicator System // *Journal of Sustainable Tourism*. – 2023. – Vol. 31, №7. – P. 1608–1630. – DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1910281>
3. Oliinyk O. et al. Modern, Innovative Approaches to Managing the Quality and Competitiveness of Hospitality and Tourism Businesses // *Economic Affairs (New Delhi)*. – 2024. – Vol. 69. – P. 169–177. – DOI: <https://doi.org/10.46852/0424-2513.1.2024.19>
4. Kravchuk I. I. et al. The information means to promotion green tourism // *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. – 2019. – Vol. 4, №. 31. – P. 497–505. – DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.191003>
5. Mozolev O. et al. Basic Preparation of a Tourist for Sports and Fitness Hike // *International Journal of Applied Exercise Physiology*. – 2020. – Vol. 9, №12. – P. 99–106. – DOI: <https://doi.org/10.26655/IJAEP.2020.12.1>
6. Yang C., Hu J. Seize the time! How perceived busyness influences tourists' preferences for destination advertising messages // *Journal of Travel Research*. – 2024. – Vol. 63, №3. – P. 588–605. – DOI: <https://doi.org/10.1177/00472875231164979>
7. Elshaer A. M., Marzouk A. M. Memorable tourist experiences: the role of smart tourism technologies and hotel innovations // *Tourism Recreation Research*. – 2024. – Vol. 49, №3. – P. 445–457. – DOI: <https://doi.org/10.1080/02508281.2022.2027203>
8. Rasoolimanesh S. M. et al. A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals // *Journal of Sustainable Tourism*. – 2023. – Vol. 31, №7. – P. 1497–1517. – DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1775621>
9. Komarnytskyi I., Skidanov A., Tsykaliuk R. Synerhiya kreatyvnykh prostoriv i stratehichnoho upravlinnya v rozvytku pidpryyemstv industriyi hostynnosti [Synergy of creative spaces and strategic management in the development of hospitality industry enterprises] // *Restaurant and Hotel Consulting. Innovations*. – 2025. – Vol. 8, №1. – P. 123–131. – DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.8.1.2025.334863>
10. Darvishmotevali M., Altinay L. Green HRM, environmental awareness and green behaviors: The moderating role of servant leadership // *Tourism Management*. – 2022. – Vol. 88. – P. 104401. – DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104401>

11. Buhalis D. Accessible Tourism: Concepts and Issues // Tourism Planning and Development. – 2011. – Vol. 8, №4. – P. 467–470. – DOI: <https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>
12. Aliken D. G. Sovremennoye sostoyaniye i tendentsii razvitiya turizma dlya lyudey s osobymi potrebnostyami v Kazakhstane [Current state and development trends of tourism for people with special needs in Kazakhstan] // Tourism, Leisure and Hospitality. – 2025. – № 4 (11). – P. 17–25. – DOI: <https://doi.org/10.59649/2959-5185-2025-4-17-25>
13. Bureau of National Statistics. Statistika zdavookhraneniya i sotsial'nogo obespecheniya [Health and social security statistics] [Electronic resource]. – URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/social-statistics/stat-medicine/>
14. Government of the Republic of Kazakhstan. Ob utverzhdenii Kontseptsii inkluzivnoy politiki v Respublike Kazakhstan na 2025 – 2030 gody [On approval of the Concept of Inclusive Policy in the Republic of Kazakhstan for 2025 – 2030] [Electronic resource]. – 2024. – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2400001143>
15. Aliken D., Madiyarova D., Akhmedova S., Atasoy E. Erekshe qajettiǵı bar jandarga qyzmet kórsetwshi turistik qyzmetke kadrlardy dayyndaı [Training personnel for tourist services for people with special needs] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. – 2025. – No4(10). – B. 21–35. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-4.02>

А. ЖАНАБАЙ

Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі бойынша ғылым магистрі, PhD докторант
Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті (Қазақстан, Астана)
e-mail: amanbekuly.aibek@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-4301-4945>

Д. АСАН

Экономика ғылымдарының кандидаты, қауымдастырылған профессор
Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан)
e-mail: asan.dosmahanbet@iuth.edu.kz
<https://orcid.org/0000-0001-6776-4396>

Б. ЖАРКЕНОВА

Экономика-бизнес магистрі, аға оқытушы
Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті (Қазақстан, Астана)
e-mail: banufeshion@mail.ru
<https://orcid.org/0009-0005-6168-7074>

А. БАЙЗАКОВА

Туризм магистрі, аға оқытушы
«Тұран-Астана» университеті (Қазақстан, Астана)
e-mail: aiganym.baiza@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-2259-3323>

07.02.2026 ж. баспаға түсті

05.09.2026ж. түзетулермен келді

30.09.2026ж. басып шығаруға қабылданды

А. ЖАНАБАЙ¹, Д. АСАН², Б. ЖАРКЕНОВА¹, А. БАЙЗАКОВА³

¹Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева, (Казахстан, Астана)

²Международный университет туризма и гостеприимства (Казахстан, Туркестан)

³Университет «Тұран-Астана», (Казахстан, Астана), e-mail: aiganym.baiza@gmail.com

**РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА В РЕГИОНАХ КАЗАХСТАНА:
РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

Аннотация. Данное исследование направлено на изучение социально-демографических предпосылок и институциональных основ развития инклюзивного туризма в 20 регионах Казахстана. Актуальность исследования обусловлена динамичным ростом числа лиц с особыми потребностями и увеличением их спроса на качественные туристические услуги. Работа обосновывает необходимость региональной дифференциации, доказывая

неэффективность принципа «один размер для всех». Например, в регионах с высокой социальной нагрузкой, таких как Туркестанская и Улытауская области, приоритетным является создание «непрерывных» инклюзивных маршрутов к историко-культурным объектам. В то же время мегаполисы Астана и Алматы рассматриваются как мультимодальные центры цифровой доступности и высокотехнологичного обслуживания. В рамках исследования предложены четыре стратегических направления (технологическое, инфраструктурное, управленческое и маркетинговое) по гармонизации международного стандарта СТ РК ISO 21902-2024 с национальным законодательством. Данный комплексный подход предусматривает не только устранение физических барьеров, но и модернизацию системы «eQonaq», а также стандартизацию этики обслуживания. Развитие инклюзивного туризма в Казахстане является не только инструментом социальной интеграции, но и стратегическим фактором диверсификации несырьевого сектора. Предложенные научно обоснованные рекомендации позволяют превратить отечественный туризм в конкурентоспособную отрасль, основанную на принципах равных возможностей и универсального дизайна для всех граждан.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, социальная потребность, туристическая инфраструктура, региональные особенности, инклюзивные предпосылки.

A. ZHANABAY¹, D. ASSAN², B. ZHARKENOVA¹, A. BAIZAKOVA³

¹L.N. Gumilyov Eurasian National University, (Kazakhstan, Astana)

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

³«Turan-Astana» University, (Kazakhstan, Astana), e-mail: aiganym.baiza@gmail.com

DEVELOPMENT OF INCLUSIVE TOURISM IN THE REGIONS OF KAZAKHSTAN: REGIONAL PECULIARITIES OF SOCIAL NEEDS

Abstract. This study aims to examine the socio-demographic prerequisites and institutional frameworks for the development of inclusive tourism across 20 regions of Kazakhstan. The relevance of the research is driven by the dynamic growth in the number of people with special needs and their increasing demand for high-quality tourism services. The study advocates for the necessity of regional differentiation, proving the inefficiency of the "one size fits all" principle. For instance, in regions with a high social load, such as Turkistan and Ulytau regions, priority is given to creating "seamless" inclusive routes to historical and cultural sites. Meanwhile, the metropolises of Astana and Almaty are considered multimodal hubs for digital accessibility and high-tech services. Within the framework of the research, four strategic directions (technological, infrastructural, managerial, and marketing) are proposed to harmonize the international standard ST RK ISO 21902-2024 with national legislation. This integrated approach involves not only the removal of physical barriers but also the modernization of the "eQonaq" system and the standardization of service ethics. The development of inclusive tourism in Kazakhstan is not merely a tool for social integration but also a strategic factor for diversifying the non-resource sector. The provided evidence-based recommendations allow for the transformation of domestic tourism into a competitive industry based on the principles of equal opportunities and universal design for all citizens.

Keywords: inclusive tourism, social need, tourism infrastructure, regional features, inclusive prerequisites.