

Ахмедова С.Ж. ^а

Казахская академия спорта и туризма, г. Алматы, Казахстан.

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА КАК КОМПОНЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТУРИСТСКОГО ОБУЧЕНИЯ

Ахмедова Салтанат Жолдасбековна

Менеджмент туризма как компонент профессионального туристского обучения

Аннотация. Профессиональное туристское образование в сфере индустрии туризма недавно вошло в проблемную область педагогических исследований, но следует отметить, что к настоящему времени достигнуты определенные результаты. Важной и значительной особенностью образовательной деятельности в университете с профилем туризма являются инновация и креативность. Образовательная учебная деятельность характеризуется не только определенной динамикой, набором альтернатив, но и качественно новыми функциями, которые не только обнаруживаются в мире, но и подтверждаются лично в образовательном процессе. При изучении и исследовании учебного процесса учитывается мотивационное направление, ориентированность и устремленность субъекта к деятельности. Процессы регионализации в современном Казахстане создали необходимость применения и введения национального и регионального составляющих компонентов в подготовке специалистов, которые, безусловно, направлены на достижение самоопределения студентов, формирование национальной идентичности и воспитание на основе культурных традиций своих народов, понимание и знание особенностей и специфики региона, где будет осуществляться их трудовая деятельность.

Ключевые слова: индустрия туризма, профессиональное туристское образование, управление туризмом, Государственная программа развития туристской отрасли РК, профессиональная деятельность менеджера.

Akhmedova Saltanat Zholdasbekovna

Tourism management as a component of professional tourism training

Abstract. Professional tourism education in the field of tourism has recently entered the problematic area of pedagogical research, but it should be noted that by now clear results have been achieved. An important and significant feature of educational activities at a university with a tourism profile is innovation and creativity. Educational learning activity is characterized not only by a certain dynamic, a set of alternatives, but also qualitatively new functions that are not only found in the world, but also confirmed personally in the educational process. When studying and researching the educational process, the motivational direction, orientation and aspiration of the subject to activity are taken into account. The processes of regionalization in modern Kazakhstan have created the need to apply and introduce a national and regional component in the training of specialists, which, of course, is aimed at determining the self-determination of students, the formation of national identity and education based on the cultural traditions of their peoples, understanding and knowledge of the peculiarities and specifics of the region where their work will be carried out.

Key words: Tourism industry, professional tourism education, tourism management, State program for the development of the tourism industry of the Republic of Kazakhstan, professional activity of the manager.

Ахмедова Салтанат Жолдасбековна

Туризм менеджменті кәсіби туристік оқытудың құрамдас бөлігі ретінде

Аннотация. Туризм саласындағы кәсіби туристік білім жақында педагогикалық зерттеулердің проблемалық саласына енді, бірақ қазіргі уақытта нақты нәтижелерге қол жеткізілгенін атап өткен жөн. Туризм бейіні бар университеттегі білім беру қызметінің маңызды және мәнді ерекшелігі инновация мен шығармашылық болып табылады. Білім беру іс-әрекеті белгілі бір динамикамен, баламалар жиынтығымен ғана емес, сонымен қатар әлемде анықталып қана қоймай, білім беру процесінде жеке расталатын сапалы жаңа функциялармен сипатталады. Оқу процесін зерделеу және зерттеу кезінде субъектінің мотивациялық бағыты, бағдарлануы және іс-әрекетке ұмтылысы ескеріледі. Қазіргі Қазақстандағы аймақтандыру процестері студенттердің өзін-өзі анықтауға, ұлттық бірегейлікті қалыптастыруға және өзхалықтарының мәдени дәстүрлері негізінде тәрбиелеуге, олардың еңбек қызметі жүзеге асырылатын аймақтың ерекшеліктері мен өзгешеліктерін түсінуге және білуге бағытталған мамандарды даярлауда компоненттің ұлттық және аймақтық құрамдас бөлігін қолдану және енгізу қажеттілігін тудырды.

Түйін сөздер: Туризм индустриясы, кәсіби туристік білім, туризмді басқару, ҚР туристік саласын дамытудың мемлекеттік бағдарламасы, менеджердің кәсіби қызметі.

Введение. Педагогическая система Казахстана претерпела много изменений, таких как переориентация учебных и образовательных целей, изменение форм, а также методов обучения и технологического обеспечения. Содержание составляющей обучения и отношение к результатам в сфере профессионального образования также изменились, и сфера взаимодействия между профессиональными учреждениями и предприятиями расширилась. Эпоха глобализации позволила беспрепятственно путешествовать по многим странам мира. Здесь следует заметить, что организации и содержанию профессионального туристского образования следует взаимодействовать с процессами глобализации и развивающимися технологиями. И мы, в свою очередь, замечаем, что знания, полученные в результате происходящих процессов, утрачивают свою актуальность и призывают к обновлению умений, знаний и навыков как в учебном процессе, так и в туристской деятельности.

Эффект подготовки туристских кадров должен быть результативным и определяться соответствием содержания составляющей образования потребностям личности, а также интересам профессии и профессиональной специализации, поскольку разнообразие мира является основой для развития индустрии туризма и путешествий с учетом формирования региональных факторов и изучением ресурсов как природного, так и культурно-исторического направления.

Вместе с тем, специфической особенностью современного положения учебного процесса является переход от комплектования основ составляющей образования к интегрированию усилий всех участников для решения проблем, учитывающих многие факторы в образовании, что может позволить преподавателям, студентам и стейкхолдерам выбирать содержание, способы и методы организации учебного процесса.

Несомненно, непрерывное туристское профессиональное обучение обладает разными формами и функциональными связями с многокомпонентным туристским комплексом. Обоснованность, постановка целей и задач данной сферы деятельности определяется совокупностью идей и понятий туристского профессионального образования, поэтому уместно создать единое образовательное пространство, которое обеспечит укрепление общегосударственных и социальных сил для качественного совершенствования системы образования и обучения.

Методы и организация исследования.

Система туризма, как и в большинстве систем, характеризуется наличием в ней процессов передачи информации и контроля. Согласно принципам системного анализа, вопрос развития туризма и его инфраструктуры, возникший перед обществом, следует рассматривать в целом как систему взаимодействия всех его компонентов. Поэтому для определения социальных функций и структуры управления, а также ожиданий составляющей развития этой системы необходимо определить цели и задачи отдельных подсистем. Решение каждого сложного объекта управления через иерархию целей, которая позволяет конкретным задачам элементов объекта подчиняться одной конечной цели его развития, является наиболее важным принципом методологии составляющей системного анализа.

Механизм, обеспечивающий функционирование составляющей подсистемы «туризм» и координацию туристской политики на уровне суперсистемы «общество», является отражением государственной политики.

Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019-2025 годы имеет четкую иерархию приоритетных долгосрочных целей и стратегий их реализации [1].

По целям определяются следующие приоритетные задачи:

- развитие составляющей туристской инфраструктуры;
- создание эффективного механизма государственного регулирования и поддержки туризма;
- формирование привлекательного туристского имиджа страны;
- увеличение составляющей туристского потенциала;
- создание регионов с функционирующей рекреационной экономической экспертизой.

Важную роль в программе играет также обучение персонала, система повышения квалификации работников туризма и научно-методическая поддержка туристского сектора.

Необходимо на постоянной основе обеспечивать качественную подготовку туристского персонала [2]:

- включение туристских специальностей, рекомендованных Всемирной туристской организацией, в классификатор специальностей высшего образования в соответствии с международной практикой;

– введение профессиональной сертификации выпускников образовательных программ по направлению «Туризм»;

– организация научно-практических конференций в республике и участие в международных туристских мероприятиях по вопросам образования и фундаментальных проблем развития туристской отрасли Казахстана;

– участие в разработке учебных программ, учебных пособий, учебников и визуальных материалов для высших и средних учебных заведений, которые обучают туристский персонал;

– организация семинаров, вебинаров по непрерывному образованию и курсов повышения квалификации для специалистов индустрии туризма, включая гидов, инструкторов по туризму, в том числе по специально охраняемым районам и государственным национальным природным паркам.

Отметим, что управление сферой туризма имеет исключительно системный характер. Поэтому во всем мире фундаментальной составляющей туристского образования является менеджмент как система, как направление, которое способно реализовывать и формировать интегрированные туристские функции на самом высоком уровне, а затем сюда присоединяются маркетинг, инженерия, экономика, экология и технологии.

Итак, в декомпозиции мы наблюдаем сочетание туризма с другими видами экономической деятельности (межотраслевая интеграция). Это приводит к изменению характера и содержания труда, профессиональной квалификационной структуры туризма, поскольку эти процессы также отражаются и на содержании составляющей туристского профессионального образования. Такого вида интеграция диктует нам переход от узкопрофессиональных школ к мультидисциплинарным образовательным комплексам, которые в условиях изменчивости могут послужить гарантией целостности и согласованности туристского образования.

В некотором роде происходит трансформация важной составляющей образовательной деятельности в сложную частную систему с собственными закономерностями функционирования и развития. Мы наблюдаем, что объявленная в XIX веке переоценка ценностей в системе образования проявляется во всех культурных сферах и оказывает влияние на все аспекты повседневной жизни [3].

Необходимо отметить, что государство возлагает большие надежды на поддержку и ак-

тивную позицию молодых предпринимателей и менеджеров всевозможных уровней, которые способны адаптироваться к постоянно меняющейся экономической среде. Это, конечно, во многом зависит от их экономического образования, мировоззрения, а также профессиональных и компетентных управленческих действий.

Результаты исследования и их обсуждение. На сегодняшний день знания о принципах управления становятся важными и необходимыми для любого специалиста – педагога, государственного служащего, предпринимателя. Изначально термин «менеджмент» подразумевал «способность объезжать лошадей». Это производное от глагола «to manage» «управлять», что, собственно, означает «руководство людьми» в переводе с латыни. Иными словами, среди американцев термин «менеджмент» означает «теорию и практику управления предприятием и ее персоналом в рыночных условиях» [4].

Фредерик Тейлор по праву считается основателем теории менеджмента, чья работа оставила свой след в концептуальном дизайне управления. Менеджмент в современных условиях предполагает характер межпредметной теории, хотя изначально теория менеджмента возникла в рамках науки об экономике. Общеизвестно, что в конце XIX века большое значение приобретают технологические процессы и растущие требования к функционированию предприятий. В этих условиях становится ясно, что экстенсивный путь комплексного развития полностью исчерпан, и начинают проводиться активные исследования путей повышения эффективности предприятий за счет внутренних ресурсов и резервов [5, с. 160].

Интерпретация современного классического менеджмента многогранна. Исследователи утверждают, что это достаточно сложное социально-экономическое явление, которое буквально отображается во всех качествах социальной жизни. П. Друкер считает, что управление организациями – это не только собственно управленческая функция, но это и ее профессионалы (менеджеры), академическая дисциплина (предмет), система научных принципов и исследований (теория) [5, с. 254].

Г.С. Никифоров и Ю.Н. Сливкин рассматривают менеджмент как научно-практическое управление, которое обеспечивает эффективное функционирование предприятий в экономической системе хозяйственных отношений.

А. Дабрин раскрывает всестороннее понимание менеджмента, связывая несогласованные составляющие компоненты, такие как цели и

ценности, технологии, организационная структура, психосоциальные факторы, возможности управления, общественность и правительство.

Нынешний период становления управления как научной теории характеризуется попытками использовать систематичные подходы к его исследованию и применению.

Возникновение социотехнического менеджмента связано с именами Роджерса и Агарвала-Роджерса. Они выделяют пять основных областей исследования: 1) концепции управления, базирующиеся на кибернетическом подходе; 2) совершенствование технических и биологических подходов к организации и управлению; 3) организационные концепции, где объединяются науки о человеческом факторе с учетом их практического применения; 4) сравнительные и ситуационные комбинации, произведенные методом моделирования; 5) политическое и институциональное содержание, рассматривающее организацию как единицу общества.

Обзор научной литературы демонстрирует, что прогрессивное управление встречается с потребностью принимать во внимание гетерогенные процессы и управлять ими на 3-х уровнях: личном, массовом и межорганизационном. Эффективность управления предприятием ориентируется на траекторию личности, группы и всей организации по отношению к совокупным целям, эффективности постановки целей и заключения задач на всех данных уровнях управления [3; 6; 7].

По результатам анализа различных точек зрения на управленческую деятельность, выявлены следующие контуры проблемных вопросов:

- профессиональная компетентность руководителей, совершенствование стилей управления;
- межличностное общение, принятие решений и заключений;
- перспективное планирование, маркетинговые коммуникации;
- преодоление стрессовых ситуаций;
- повышение производительности и переподготовка управленческого персонала;
- изучение и активизация человеческих ресурсов предприятия;
- выбор и оценивание специалистов с учетом потребностей предприятия;
- социально-психологический климат, создание команды для целей предприятия.

Изучив концепцию Г.С. Никифорова, мы видим, что конструктивной теоретической основой для достижений в сфере управленческой

психологии по психологической поддержке профессиональной деятельности, а также психологическая помощь в работе субъекта включает поэтапную поддержку процесса профессионализации: начальный психологический отбор, психологическую поддержку образования, адаптацию, профессиональную пропедевтику, «выход» из профессии. Каждый этап включает элементы целенаправленного операционного компонента. Таким образом, данная система включает диагностику, формирование, улучшение и коррекцию составляющей профессиональной работы.

В то же время теория Г.С. Никифорова отображает следующие принципы:

- профессиональная деятельность менеджера носит проблематичный характер;
- профессиональная деятельность специалиста дебютирует в качестве одного из самых немаловажных аспектов самосознания человека;
- профессиональная деятельность менеджера во многом предопределяется соответствием особенностей деятельности оценкам личностной роли специалиста [8].

Введение концепта «педагогический менеджмент» в научный оборот произошло благодаря работам К.П. Вазина, Ю. Иванова, В.Д. Белиловского, опубликовавших одноименную монографию. В данной книге авторы доказывают произошедшую модификацию составляющей педагогического менеджмента, при которой формируются условия для становления лидеров, преподавателей учебных заведений, их профессиональной компетентности и трудовой деятельности.

Основной подтекст педагогического менеджмента, по мнению этих исследователей, основан на следующих теоретических положениях:

- признание непрерывного развития команды в качестве основной цели организационной и преподавательской PR-деятельности;
- осознание человеческой уникальности, права индивидуума на саморазвитие, независимость и творчество;
- сочетание централизации и децентрализации в управлении в зависимости от оценок конкретной конфликтной ситуации;
- схема управления «снизу-вверх», при которой принятие решений и ответственности является всеобщим для всех участников проекта/деятельности;
- работа с персоналом, при которой на самом высоком уровне используются человеческие возможности;

– выявление компромисса в командной деятельности;

– моральное и материальное вознаграждение.

Анализ успеваемости обучающейся молодежи выявляет, что многие не сразу привыкают к разным способам и методам обучения в высшем учебном заведении, не могут планировать свое личное время, не имеют возможности заниматься нерегулярной работой и даже усваивать значительное количество материалов учебного процесса. Определенная часть обучающихся не имеет удовлетворительных знаний о специфике и принципах работы менеджера, профиле выбранной профессии и перспективах будущей деятельности.

Беря во внимание значимость работы со студентами, следует отметить необходимость изучения таких дисциплин, как «Педагогика коммуникаций в сфере туризма», «Концепция профессиональной деятельности» с первых дней обучения студента в ВУЗе, когда обозначены основы и условия для повышения уровня образовательного процесса будущих специалистов. Данные дисциплины следует признать наиболее актуальными в формировании обучающегося – их должны преподавать компетентные, опытные преподаватели, чтобы обучающийся не только понимал особенности работы менеджера, но и осознавал свое место в обществе.

При попытке установить корреляцию между понятиями «управление» и «менеджмент» становится ясно, что первое понятие более широкое, чем второе. Это методологически важный факт, поскольку в большинстве справочных источников управление обычно определяется руководством.

Как видим, менеджмент – это также взаимодействие, сотрудничество людей, способ общения с людьми, а также специальные административные навыки. Одним из вариантов человекоцентрированного подхода к социально-психологическим и культурно-этическим нюансам управления считается система Д. Карнеги, которую он излагает в 10 популярных правилах [9]:

1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинства человека, с которым вы беседуете.

2. Указывайте ошибки других не прямо, а косвенно. Прямая критика чаще всего бесполезна, потому что она заставляет себя защищаться.

3. Поговорите о своих ошибках, затем критикуйте собеседника.

4. Вместо того, чтобы что-то приказывать, задавайте вопросы собеседнику.

5. Дайте людям возможность сохранить свой престиж.

6. Будьте щедры на похвалу.

7. Создайте хорошую репутацию для людей, которые будут стремиться защитить и оправдать ее.

8. Поощряйте. Создайте впечатление, что ошибки легко исправить.

9. Если вы хотите что-то получить, обращайтесь с предложением помощи. Ставьте себя на место другого человека.

10. Увидьте в человеке хорошее, и он станет вашим другом.

Стоит признать, что «Правила» Д. Карнеги важны для понимания достоинства подчиненного. В случае, если он не «начальник», это не означает, что у него нет собственного «Я», собственного лица и достоинства. Установки Карнеги допускают воссоздание престижа иждивенца. Это очень важное психологическое измерение в заданных «правилах», поэтому современный лидер должен их использовать.

Успех приходит с уверенностью. Одновременно с Д. Карнеги П.Л. Капица отметил, что любой креативный сотрудник, будь то ученый или художник, не имеет возможности работать интересно и смело, не чувствуя, что его ценят, доверяют ему. Без сомнения, данную интерпретацию можно распространить на творческую работу специалиста туристского предприятия.

Анализ основных идей новой концепции «тихой управленческой революции» показывает, что акцент делается на социальный аспект управления, на самореализующегося человека. Любое предприятие, в том числе туристское, воспринимается как живой организм, имеющий свою структуру и общие для всех ценности. Предприятие характеризуется постоянным обновлением, отличается стремлением адаптироваться как к внутренним, так и к внешним факторам. Новая парадигма основана на ситуационном подходе к менеджменту, который подразумевает, что руководство предприятия привязано к конкретной обстановке и может разрешить ситуацию наилучшим способом.

С точки зрения системного подхода туризм является «открытой системой». Внешняя среда представлена экономикой, экологией, технологиями, политикой и общественной системой. Зависимость туризма от окружающей среды является одной из его значимых особенностей. Для управления в сфере туризма принципиально важным является способность выявлять «вызовы» со стороны внешней среды и определять действенные

методы реагирования на них. Ситуационный подход к управлению предприятием подразумевает адекватную реакцию на данные «вызовы».

Новая концепция управления требует, чтобы руководители и сотрудники туристской компании стремились к радикальным изменениям, готовились к риску и фокусировались на творческом развитии в своей деятельности [10].

Выводы. Поскольку каждое государство имеет свою привлекательность и собственную туристскую политику, в мире отсутствует единая совершенная модель управления, нет единых методов обучения менеджеров по туризму, и, таким образом, любое предприятие имеет свою уникальность даже внутри своей страны. На этом основании предприятие должно формировать свой собственный стандарт деятельности. При выборе управленческой модели в процессе подготовки специалистов туроперейтинга необходимо учитывать следующие факторы: размер компании; характер туристского продукта; своеобразие окружающей среды, в которой компания осуществляет свою деятельность. В последнем факторе выделяются следующие параметры управления:

- а) последовательное внутреннее управление в стабильной внешней среде;
- б) конкурентоспособное хозяйствование в условиях динамично функционирующего рынка;
- в) управление в условиях научно-технического прогресса;
- г) адаптация на фоне возникших экологических проблемных ситуаций.

Современная система управленческой деятельности обязана быть простой и гибкой. Его ключевой аспект заключается в том, чтобы в одном случае гарантировать эффективность влияния, а во втором – конкурентоспособность. Судя по всему, данная система должна обладать следующими характеристиками: небольшие по численности подразделения, привлечение к работе экспертов; нацеленность на интересы потребителя, на качество производимых продуктов, программ, процедур и услуг.

В то же время мы предполагаем, что в качестве задач управленческой деятельности может рассматриваться совокупность общекомандных, профессиональных, социальных, экономических, педагогических, финансово-правовых, нравственных и другого рода отношений, которые могут складываться между людьми в рамках производства и реализации туристских услуг и продуктов. Важно отметить, что в силу особен-

ностей процесса составляющей педагогического управления в туристском бизнесе он оказывает действие на достаточно разнообразный диапазон отношений между людьми в рамках производства и реализации. Допустим, в разработке и реализации туристских услуг и продуктов осознанно взаимодействуют специалисты гостиничных предприятий, предприятий общественного питания, транспортных организаций, учреждений культуры и других участников развлекательно-туристского комплекса как отечественных, так и зарубежных бизнес-партнеров.

Отметим, что выбор способов и средств достижения положительных результатов производства туристских услуг в решающей степени определяет качество составляющей управления предприятием. Основными источниками профессионализма менеджера являются знания, информационный потенциал, время и человеческие ресурсы в целом. Грамотно используя бизнес-ресурсы, компетентный менеджер добивается хороших результатов, неотступно повышая конкурентоспособность предприятия, которым он руководит. Эффективное лидерство – это способность делиться своими полномочиями, мотивировать и стимулировать окружение на достижение целей, то есть не управлять людьми, а управлять вместе с людьми. Общество заинтересовано в том, чтобы их лидер был не только профессионалом и консерватором, который фокусируется только на производственном процессе, а лидером с «человеческим лицом» с соответствующей социально-психологической подготовкой. В основе управленческого процесса находится система «человек-человек». Понимание ситуации и умение управлять человеческими ресурсами считаются главными компонентами успешного лидерства. Это приводит к тому, что управленческая работа является одной из разновидностей деятельности, которая испытывает потребности в определенных педагогических качествах.

Управление человеческими ресурсами в туроперейтинге относится к одному из преимущественных показателей его экономического успеха. И если прежде цивилизованный бизнес проявлялся в развитии и совершенствовании технического прогресса, во внедрении инновационных подходов и изменений организационных структур, то сегодня мы наблюдаем стремление к учету человеческого фактора.

Литература

- 1 Государственная программа развития туризма в РК. – Астана, 2007. – 30 с.
- 2 Волкова О.В. Компетентностный подход при проектировании образовательных программ / О.В. Волкова // Высшее образование в России. – 2005. – № 4. – С. 34-36.
- 3 Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе / М.А. Жукова. – М.: Тандем, 2009. – 183 с.
- 4 Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: Отели и рестораны / Г.А. Папирян. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 197 с.
- 5 Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск: Новое знание, 2007. – С. 160-420.
- 6 Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. – М.: «Финансы и статистика», 2003. – С. 154-359.
- 7 Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме / В.А. Квартальнов – М.: Мысль, 2006. – С. 178-254.
- 8 Фролова Т.А. Экономика и предпринимательство в сфере социально-культурного сервиса и туризма / Т.А. Фролова. – М.: Ноллидж, 2008. – 245 с.
- 9 Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / пер с англ. В.П. Зинченко. – М.: Прогресс, 1998. – 267 с.
- 10 Исмаилова А.З. Организационно-экономический аспект совершенствования и развития туристских услуг на современном этапе: автореферат диссертации на соискание к.э.н. – Махачкала, 2010. – С. 11-22.

References

- 1 Gosudarstvennaja programma razvitija turizma v RK. – Astana, 2007. – 30 s.
- 2 Volkova O.V. Kompetentnostnyj podhod pri proektirovanii obrazovatel'nyh programm / O.V. Volkova // Vyshee obrazovanie v Rossii. – 2005. – № 4. – S. 34-36.
- 3 Zhukova M.A. Menedzhment v turistskom biznese / M.A. Zhukova. – M.: Tandem, 2009. – 183 s.
- 4 Papirjan G.A. Menedzhment v industrii gostepriimstva: Oteli i restorany / G.A. Papirjan. – M.: Finansy i statistika, 2005. – 197 s.
- 5 Kabushkin N.I. Menedzhment turizma / N.I. Kabushkin. – Minsk: Novoe znanie, 2007. – S. 160-420.
- 6 Zorin I.V., Kvartal'nov V.A. Jenciklopedija turizma. – M.: «Finansy i statistika», 2003. – S. 154-359.
- 7 Kvartal'nov V.A. Strategicheskij menedzhment v turizme / V.A. Kvartal'nov – M.: Mysl', 2006. – S. 178-254.
- 8 Frolova T.A. Jekonomika i predprinimatel'stvo v sfere social'no-kul'turnogo servisa i turizma / T.A. Frolova. – M.: Nolidzh, 2008. – 245 s.
- 9 Karnegi D. Kak zavoevat' druzej i okazyvat' vlijanie na ljudej / per s angl. V.P. Zinchenko. – M.: Progress, 1998. – 267 s.
- 10 Ismailova A.Z. Organizacionno-jekonomicheskij aspekt sovershenstvovanija i razvitija turistskih uslug na sovremennom jetape: avtoreferat dissertacii na soiskanie k.je.n. – Mahachkala, 2010. – S. 11-22.

Хат-хабарларға арналған автор (бірінші автор)	Автор для корреспонденции (первый автор)	The Author for Correspondence (The First Author)
Ахмедова Салтанат Жолдасбековна – Туризм және сервис кафедрасының магистрі, аға оқытушысы; Қазақ спорт және туризм академиясы, Алматы қ., Қазақстан e-mail: a_saltanat@list.ru ORCID iD: https://orcid.org/0000-0002-4639-467X	Ахмедова Салтанат Жолдасбековна – магистр туризма, Казахская академия спорта и туризма, г. Алматы, Казахстан, e-mail: a_saltanat@list.ru ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-4639-467X	Akhmedova Saltanat Zholdasbekovna – MSc in Tourism, Kazakh Academy of Sports and Tourism, Almaty, Kazakhstan, e-mail: a_saltanat@list.ru ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-4639-467X