

Қ. ҚАЛДЫБАЙ

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті
(Қазақстан, Түркістан), E-mail: kainar.kaldybay@ayu.edu.kz

**ЭКОЛОГИЯЛЫҚ ТУРИЗМ ЖӘНЕ ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫ:
МЕНЕДЖМЕНТТІҢ ЕРЕКШЕЛІГІ**

Аңдатпа. Бұл мақалада кәсіпорынның ұйымдық құрылымы кімнің және қай деңгейде шешім қабылдайтынын, олардың орындалуын жүзеге асыратынын және бақылайтынын зерттеуге арналған. Мақалада ұйымдық құрылым әрбір бөлімшенің және әрбір жеке қызметкердің функциялары талқыланады. Кез-келген ұйым жұмысшылардың мінез-құлқының нормалары мен ережелерін анықтайтын нормалар мен жұмыс ережелерін белгілейтіндігін, рәсімдейтіндігін және стандарттайтындығын қарастырады. Экологиялық туризм қызметтерін ұсынатын кәсіпорынның жұмыс істеу нормалары мен ережелері неғұрлым нақты тұжырымдалса, соғұрлым болжамдылық, демек, нәтижесінде тұрақтылық болады. Ұйымдағы бөлімшелердің сапасы көбінесе персоналды іріктеу және орналастыру жүйесімен анықталады. Топтағы адамдардың мінез-құлқы жазылмаған заңдармен, яғни ұйымдық мәдениетпен анықталатындығы талданады. Ұйымдастыру мәдениеті жаңа қызметкерлерге ұйымда қандай бастамалар қабылданатынын және қайсысы қабылданбайтынын көрсетеді.

Кілт сөздер: эко-менеджер, экологиялық туризм, ұйым, мінез құлық, туризм индустриясы.

Кіріспе

Саяхаттың тиімділігі (мақсатқа жету) ғана емес, ең бастысы, экотуристердің қауіпсіздігі мен өмірі экологиялық туризм қызметін ұсынатын ұйымның жұмыс деңгейі мен тәсіліне байланысты. Экологиялық туризм қызметтерін ұсынудың негізгі ұйымдастырушы және басқарушы құрамдас бөлігі адам ресурстарын басқару жүйесі ретінде нақты реттелген персонал технологиялары болып табылады. Жүйелік тәсілге сәйкес персоналдың табысты жұмысы ұйымның миссиясымен және оның жұмыс істеу шарттарымен анықталады:

- туристік бағыттағы кәсіпорынды дамыту стратегиясы;
- ұйымдық құрылымы;
- ұйымда ресми түрде белгіленген нормалар жұмыс істеу ережелері;
- ұйымның иелігіндегі ресурстар және оларды салалық даму үрдістерімен және серпінімен ұштастыра отырып үнемі жаңарту;

***Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:** Қ. Қалдыбай. Экологиялық туризм және туризм индустриясы: менеджменттің ерекшелігі // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. – No2(4). –Б. 125–137. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.09>

***Cite us correctly:** Q. Qaldybaj. Ekologiyalyq turizm zhane turizm industriyasы: menedzhmenttin ereksheligi [Ecological Tourism and the Tourism Industry: The Specifics of Management] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. – No2(4). –Б. 125–137. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.09>

- туристік кәсіпорынның ерекшелігіне сәйкес персоналға қойылатын талаптар,
-экологиялық туризм қызметтерін ұсынуға бағдарланған және соның негізінде - персоналды орналастыру және орналастыру жүйесін ұйымдастыру;
-бүкіл кәсіпорынның және оның әрбір қызметкерінің жұмысын ұйымдастырудағы экологиялық мәдениет.

Ұйымның даму стратегиясы оның мақсаттарын, даму міндеттерін және оларға қол жеткізу құралдарын анықтайды.

Кәсіпорынның ұйымдық құрылымы кімнің және қай деңгейде шешім қабылдайтынын, олардың орындалуын жүзеге асыратынын және бақылайтынын анықтайды. Бұл ретте ұйымдық құрылым әрбір бөлімшенің және әрбір жеке қызметкердің функцияларын айқындайды [1].

Кез-келген ұйым жұмысшылардың мінез-құлқының нормалары мен ережелерін анықтайтын нормалар мен жұмыс ережелерін белгілейді, рәсімдейді және стандарттайды. Экологиялық туризм қызметтерін ұсынатын кәсіпорынның жұмыс істеу нормалары мен ережелері неғұрлым нақты тұжырымдалса, соғұрлым болжамдылық, демек, нәтижесінде тұрақтылық болады.

Ұйымдағы бөлімшелердің сапасы көбінесе персоналды іріктеу және орналастыру жүйесімен анықталады. Топтағы адамдардың мінез-құлқы жазылмаған заңдармен, яғни ұйымдық мәдениетпен анықталады. Ұйымдастыру мәдениеті жаңа қызметкерлерге ұйымда қандай бастамалар қабылданатынын және қайсысы қабылданбайтынын көрсетеді. Ұйымдастырушылық мәдениет- бұл ұйымда қалай жетістікке жетуге болатындығын және жұмыстағы эмоционалдылықтың рұқсат етілген нормасы, осы ұйымның экомәдениетіне сәйкес келетін киімнің нақты стилі және т.б. қиындықтардан қалай аулақ болуға болатындығын көрсететін белгілі бір нұсқаулық. Ұйымдағы әрбір бөлімше бір жағынан ұйымдық экомәдениеттің тасымалдаушысы болып табылады, бірақ екінші жағынан, кез келген бөлімшедегі микроклимат өз мәдениетін — тек жеке бөлімшеге ғана тән жазылмаған нормалар мен ережелерді әзірлеумен байланысты болуы мүмкін.

Материалдар мен әдістер

Эко-кәсіпорын басшысы оның ерекшелігі мен нақты анықтайтын тиімді басқарудың маңызды және маңызды буыны болып табылады, дегенмен тиімді басшылар әрқашан бір уақытта көшбасшылар, экологиялық туризм энтузиастары бола бермейді. Бірақ бұл кез-келген туристік кәсіпорынның қызметін реттейтін стратегиялық бастамалардан ерекшеленетін экологиялық туризмге бағытталған кәсіпорынның күрделі стратегиясы мен жеке тактикалық маневрлерінің сипатын анықтайтын басшы. Мұның бәрі арнайы ұйымдастырушылық мәдениетті қалыптастырады — өндірісті ұйымдастыруда қалай жетістікке жетуге болатындығын және жұмыстағы эмоционалдылықтың рұқсат етілген нормасы, киімнің қандай стилі мәдениетке сәйкес келетіндігін және т.б. көрсететін белгілі бір "нұсқаулық". Сонымен қатар, ол өзінің мәдениетін дамытумен байланысты болуы мүмкін- тек осы бөлімге тән кейбір нормалар, ережелер мен қызметтік мінез-құлық [2].

Бұл зерттеу барысында бірнеше әдістер қолданылды, олардың әрқайсысы зерттеу тақырыбының әртүрлі аспектілерін түсінуге бағытталған. Контент анализ әдісі: зерттелетін тақырыптың мәтін мазмұнын саралауда және мақаланың идеясын тақырыпқа болып болмағанын анықтауда қолданылады.

Нәтижелер мен талқылау

Эко-басшы және эко-менеджер

Экотуристік кәсіпорынның ұйымдастырушылық мәдениеті өте ерекше, дәстүрлі емес, сондықтан күрделі және аралас. Экотуристік кәсіпорынның аттрактивтілігін арттыру үшін менеджмент және ұйымдық мәдениет экотуризм қызметтерін ұсынатын кез келген туристік кәсіпорынның мақсаты мен миссиясын орындауға барынша бағытталуы тиіс: "адам денсаулығы — табиғат денсаулығы — планета денсаулығы". Бөлменің бүкіл қоршаған ортасы мен декоры табиғатқа деген ынта-ықыласпен, оны тануға деген ұмтылысты тек ақпараттық көздер арқылы ғана емес, сонымен бірге саяхат арқылы да көрсетуі керек, бұл адам денсаулығына өте пайдалы. Байланыс аймағында жұмыс істейтін менеджерлердің сыртқы келбеті өте маңызды: фитнес, спорттық дене бітімі, спорттық киім және аяқ киім [3].

Мұның бәрі әлеуетті экотуристік менеджермен қарым-қатынас басталғанға дейін белгілі бір атмосфера мен көңіл-күй сыйлайды.

Менеджер- туристік кәсіпорынның нақты қызмет түрлері бойынша шешім қабылдауға өкілеттігі бар Эко-саяхатты ұйымдастырушы. Көбінесе менеджерлер ұйымдағы белгілі бір бөлімшелердің басшылары ретінде белгілі бір лауазымдарды атқарады және бұл олардың қызметтік мінез-құлқын анықтайды. Делдалдық қызметтегі менеджерлердің рөлі зор. Көбінесе менеджерлер іскерлік байланыстарды тереңдетуге, мәмілелер жасауға, дауларды шешуге, билікпен қарым-қатынасты көрсетуге арнайды, бұл менеджерден дипломатиялық қабілеттерді талап етеді. Өндірістік процестер күрделене түскен сайын персоналға қойылатын талаптар артады, қызметкерлердің технологиялық эрудициясын арттыру, олардың өмірінің адамгершілік жақтарын жетілдіру қажеттілігі артады. Бірақ негізгі жүктеме мен жауапкершілік клиенттермен тікелей жұмыс істейтін желілік менеджерге жүктеледі [4]. Менеджер ақылға, білімге, техникалық білімге, күшке, әдептілікке, жігерге, шешімділікке, адалдыққа, парасаттылыққа ие болуы керек. Экоменеджердің негізгі құзыреті- бұл өз кәсіпорнының қызмет бағытының ерекшелігін түсіну, ақпаратпен жұмыс істеудің ресми емес, керемет білімі мен қызығушылығы, сонымен бірге ойлау мәдениетін, қоршаған әлем туралы ғылыми білімнің тұтас жүйесін игеру, болмыс, өмір, мәдениет құндылықтарын бағдарлау мүмкіндігі.

Менеджер қауіпсіздікті ұйымдастырудың, оларды экоқызметті алу кезеңінде авариялардың, апаттардың, табиғи апаттардың ықтимал салдарларынан қорғаудың негізгі әдістерін меңгеруге, сондай-ақ қоғамдық және кәсіби қызмет барысында экожүйені сақтау және қорғау жөнінде шаралар қабылдауға міндетті. Экоөнімді ілгерілету және сату бойынша клиентпен тікелей байланыс қызметінің сипатын ескере отырып, менеджер қазақ тілінде жазбаша және ауызша сөйлеуді меңгеруге міндетті, кәсіби эко-бағдарланған риториканы, мамандандырылған мәтіндерді жасау әдістерін пайдалана алады, шет тілдерінің бірінде әлеуметтік өзара іс-қимылды жүзеге асыра алады[5].

Табысқа жетуді талап ететін менеджер үшін тәрбиелік қабілеттерге ие болу да қажет. Әр менеджердің көптеген мінез-құлық белгілерінің жиынтығынан тұратын өзіндік сипаты бар, олардың барлығы клиенттермен сауатты және тиімді қарым-қатынас жасауға ықпал етпейді. Әрбір менеджер — жеке тұлға, әрбір жеке тұлға рөлді орындау сипатына әсер етуі мүмкін, бірақ оның кәсіби мазмұнына емес. Экоменеджерлер, сондай-ақ жеке тұлға ретінде басқа кәсіптердің өкілдері осы рөлдердің өзіндік түсіндірмесін бере алады (кесте 2).

Кесте – 2 — Экологиялық туризм менеджерінің типологиясы

Менеджер түрі	Қызметке негізгі іс- әрекеттері	Кәсіби-тұлғалық сипаттамалары
Ұйымдастырушы	Эко-саяхатты кез-келген тәсілмен ұйымдастырады, оның процедуралығы мен нәтижелілігіне мән бермейді	Ол ойын ретінде қабылдай отырып, ұйымдастыру процесін жақсы көреді. Экотуристердің оң реакциясы және күшті эко - топ пен көшбасшының болуы қажет, оң нәтиже болуы мүмкін
Оратор (шешен)	Эко-өнімді сату туралы алаңдамай, өзінің шешендік өнеріне назар аударады	Ақпаратты ұсына алады, сату техникасының басқа аспектілерін артта қалдырып, өз шеберлігін үнемі жетілдіреді
Танк	Эко өнімді мәжбүрлі түрде сатып алудың барлық тәсілдерін мақсат етеді	Әдетте, табиғаты бойынша көшбасшы. Агрессияға бейім, кейде ашуланады. Сенімді аспект оң нәтиже бере алатындықтан, шектен өтпеу маңызды
Сыпайылық	Клиентпен байланыс уақытының негізгі бөлігі адаммен байланыс орнату және дамыту үшін қолданылады	Сыпайылық, эмпатия, қарым-қатынастың жұмсақтығы, кекілжінді айналып өтуге деген ұмтылыс. Жоғары кәсібилікпен, әдетте, оң нәтиже береді
Көшбасшы	Клиентпен қарым-қатынаста өте тез белсенді бастамаға түседі, оны тану, ситуациялық көшбасшы болу мүмкін емес	Сату техникасының аэробатикасы ретінде жасырын, танылмаған көшбасшы бола отырып, басқару қабілеті оң нәтиже береді
Тәрбиеші	Ол білім дәрежесін жоғары адамгершілік ретінде қарастырады, ол ілімге және тәрбиелік тонға айналмайды	Эгоцентристік ұмтылыстарсыз технологиялық эрудиция аясында жоғары адамгершілік, әдетте, оң нәтиже береді, бұл тәрбиелік қабілеттерге ие болу табысқа жетуді талап ететін менеджер үшін қажет
Адам	Менеджер машина емес, оған адамдық ештеңе жат емес	Көптеген мінез-құлық белгілерінің жиынтығынан тұратын қасиет, олардың барлығы басқару функцияларын орындауға ықпал етпейді, мұны түсіну және оң нәтижеге қол жеткізу үшін уақытында тоқтату маңызды
Жанкүйер (Фанат)	Экотурды сатып алудың сенімді аспектісі табиғаттың фанатикалық адалдығы мен сүйіспеншілігіне және экологиялық туризмнің барлық аспектілеріне негізделген	Табиғатқа, эко-саяхатқа деген сүйіспеншілігі клиентті бұл керемет екеніне сендіруге көмектеседі, оны алу керектігін дәлелдейді. Оң нәтиже береді

Потенциалды клиенттермен сәтті жұмыс істеу үшін әр менеджер тренинг ретінде психологиялық дайындықтан өтуі керек-психологиялық-педагогикалық іс-шаралар жиынтығы және олардың психикалық функцияларын, процестерін, күйлері мен жеке қасиеттерін қалыптастыруға бағытталған тиісті іс-шаралар мен кәсіби өмір жағдайлары, бұл барлық жүктемелердің жиынтығына сәтті төтеп беруге және кәсіби мақсаттарға жетуге көмектеседі (кесте 3).

Кесте - 3 – Экологиялық туризм менеджерінің профессиограммасы

Бөліктері	Көрсеткіштер
Кәсіптік білім беру	Оқыту нысаны, қабылдау шарттары, оқу ұзақтығы, алынатын біліктілік деңгейі, кәсіби өсу деңгейі
Кәсіби қызметтің сипаттамасы	Функциялар, басым қызмет түрлері, біліктілік талаптары, негізгі біліктіліктер
Психограмма	Кәсіби бағдарланған қажеттіліктер, әлеуметтік-мәдени қасиеттер
Кәсіби маңызды қасиеттер	Бағыттылығы, Құзыреттілік, кәсіби қабілеттер
Тағы қандай блоктарды қосуға болады деп ойлайсыз	Олардың көрсеткіштері

2.3 Экотуристер: адам және топ

Экологиялық туризмді белгілі бір тұтынушы үшін жұмыс істейтін туристік индустрияның ерекше секторы ретінде қарастыра отырып, экотуристің негізгі ерекшеліктерін атап өту қажет:

- табиғатты сүю және түсіну, табиғат құбылыстарына қызығушылық;
- орналасқан жері мен дестинациясы туралы қарапайым (Кіріспе) білімнің болуы;
- табиғи кешендерді сақтау үшін жауапкершілікті сезіну;
- қоршаған ортаның ерекше жағдайларына бейімделуге ұмтылу және қабілеттілік;
- қарапайым дене шынықтыру;
- эко-топ ішіндегі қарым-қатынас және эко-топтан тыс бейтаныс адамдармен байланыс орнату мүмкіндігі, қарым-қатынас мәдениеті;
- туристік жабдықтармен жұмыс істеу дағдысы мен дағдысы;
- экологиялық саяхатқа қатысу қауіпсіздігі ережелерін білу, түсіну және сақтау, регламент те, ішкі қажеттілік те;
- бұқаралық туризмнің пакеттік ұсыныстарына қызығушылық танытпайды (сурет 1, 2).



Сурет 1- Экологиялық туризм қызметтерін тұтынушы (экотурист)

Жалпы сипаттамаларға сүйене отырып, экологиялық туризм қызметтерін тұтынушының портретін жасауға болады (нақты түрі (бағыты)) [6].

Индивидуалистік экотуристерді көбінесе жалғыз саяхаттауды ұнататын саяхатшылар деп атайды, көбінесе саяхатын өздері ұйымдастыруды, яғни әуесқой туризммен айналысуды жөн көреді. Олар үшін ұйымдастырылған туризм, әдетте, туристік формальдылықты сақтау үшін немесе кеңес беру аспектісінде қажет. Егер экологиялық саяхатты ұйымдастыру үшін олар туристік агенттікке жүгінсе, онда қызмет оларға регламентке сәйкес ұсынылады[7].

Экотуристер тобының саяхатын ұйымдастыру әлдеқайда қиын.

Экотоп - бұл экологиялық саяхаттың нақты мақсаттарына жету үшін екі немесе одан да көп адамды біріктіру. Топ формальды (кездейсоқ) болуы мүмкін, экотур конфигурациясында қарастырылған және тек жалпы эко-саяхат өтінімімен біріктірілген.



Сурет 2- Экологиялық туризм қызметін сатып алу шешімін таңдауға әсер ету факторлары (экотурист болу);
0—I—II—III (ықпалдың өсу дәрежесі бойынша)

Бейресми топтарға экотуристер ерікті негізде, өз қалауы мен келісімі бойынша бірігеді. Осы типтегі топтарға олардың саяхатын ұйымдастырған кезде ерекше назар аудару керек. Топтың әрбір жеке мүшесінің жеке сипаттамаларын бағаламауға және асыра бағалауға болмайды, өйткені олар бүкіл топтың мінез-құлқына, үйлесімділігіне, тиімділігіне және оның жұмысының тиімділігіне айтарлықтай әсер етеді.

Адамдарды эко саяхат жасау үшін топтарға біріктірудің ең көп тараған себептері:

- жеке қарым-қатынастар (достық, туыстық қатынастар);
- жалпы кәсіби қызығушылық (бірлескен жұмыс);
- жалпы бос уақыт қызығушылығы;
- осы экологиялық туризм дестинацияларына жалпы қызығушылық;
- ортақ қызығушылықпен біріктірілген бейтаныс адамдармен қарым-қатынас шеңберін кеңейтуге ұмтылу;
- қауіпсіздікті қамтамасыз ету.

Эко-топтарға бірігудің кез-келген негізімен экотуристер алға қойған мақсатқа жетуде өздерін күшті, сенімді және қауіпсіз сезінеді. Бұл оның мүшелерінің өнімділігін арттыруы мүмкін: біреуіне қол жеткізу қиын, бірге қол жеткізу әлдеқайда оңай. Әдетте, бірігіп, экотуристер бір емес, бірден экогруппаның үйлесімді жұмысы үшін бірнеше шұғыл қажеттіліктерді қанағаттандырады [7]. Сонымен қатар, белгілі бір эко-топқа жату экологиялық сапар аяқталғаннан кейін оның мүшесіне қоғамда, ұжымда, туыстары мен таныстары арасында беделді жағдайды қамтамасыз ете алады. Сонымен қатар, кез-келген адамға тән өзін-өзі бағалау қажеттілігі де қанағаттандырылады[8].

Кез-келген экотурдың бейресми экогруппаларын дамытуда жалпы заңдылықтар анықталуы мүмкін.

Қалыптасудың бастапқы кезеңі кейде құрылымға, экогруппаның әрбір мүшесінің мүмкіндіктеріне және ондағы мінез-құлықтың қай түріне ең қолайлы екеніне қатысты кейбір белгісіздікпен сипатталады. Бұл кезең экогруппаға кіретін адамдар олардың біртұтас ретінде әрекет ететін белгілі бір топтың ажырамас бөлігі екенін анық түсіне бастағанда аяқталады.

Топ ішіндегі "қақтығыс" - бұл топтың дамуының екінші кезеңі, топтардың түпкілікті қалыптасуы, олардың құрамын нақтылау. Осы уақытқа дейін басшылар өздерінің эко тобының мүшелерін, олардың физикалық мүмкіндіктерін, моральдық-еріктік қасиеттерін, психологиялық ерекшеліктерін жақсы біледі [9].

Бұл кезең топ мүшелері арасында жауапкершілікті бөлудің оңтайлы шешімін таңдаумен сипатталады. Бұл кезеңде топ біртұтас болып, топ мүшелері арасындағы қарым-қатынас "жылы" болады. Сонымен қатар, осы топтағы мінез-құлық пен міндеттерді бөлудің бейресми нормаларына қатысты айқындық пайда болады.

Осы кезең аяқталғаннан кейін топта бейресми көшбасшы анықталады (сурет 3).



Сурет 3- Экотопты дамытудың сатылы моделі

Ең жоғары өнімділік пен өнімділік сатысында экотоп толығымен жұмыс істейді, өйткені оның мүшелерінің барлық мүмкіндіктері мен энергиясы тиімді жұмысты қамтамасыз етуге және саяхат мақсатына жетуге тікелей бағытталған.

Белгілі бір экологиялық саяхат кезінде құрылған топтардың өмір сүруінің соңғы кезеңі осы сапардың мақсатына жету кезеңімен, нәтижені бағалаумен байланысты.

Экогруппаларды дамытудың қарастырылған кезеңдері экологиялық саяхатты ұйымдастырудың шындықтарында болатын процестердің жеңілдетілген моделі болып табылады. Экологиялық саяхат неғұрлым қиын болса, іс жүзінде топтың дамуының бір кезеңін екіншісінен ажырату қиынырақ болады (кейде бірнеше кезең бір уақытта өтеді). Жұмыс барысында топтың дамуының жоғары кезеңінен төмен кезеңіне ауысулар жиі байқалады. Сонымен, топтың жаңа мүшесі пайда болған кезде топтағы рөлдердің таралуын, қалыптасқан бейресми мінез-құлық нормаларын, көшбасшылықты және т.б. қайта қарауға болады (кесте 3).

Эко-саяхат кезінде эко-топтың тиімділігін анықтайтын негізгі факторлар:

- эко-топтың әрбір мүшесі негіздеп, саналы түрде жүзеге асыратын эко-саяхаттың мақсаты;

- әрбір жеке мүшенің және эко-топтың алдында тұрған мақсат;

- сыртқы қоңыраулар;

- топ мүшелерінің мүмкіндіктері;

- қойылған міндеттерді шешу үшін бір-бірінің топ мүшелерін үйлесімді толықтыру;

- топтың құрылымы (мәртебесі, мөлшері, құрамы, рөлдері, ресми көшбасшылығы, нормалары);

- процессуалдылық, үрдістер және эко-саяхат барысының динамикасы;

- экогруппаның біртұтас организм ретіндегі құзыреттілігі мен бірлігі дәрежесі.

Экологиялық топтың экологиялық саяхатқа қатысу мақсатына жетудегі тиімділік оның мүшелерінің мүмкіндіктеріне байланысты, соның ішінде:

- біліктілік деңгейіне, кәсіби дағдыларға негізделген және қабілеттерге негізделген мүмкіндіктер немесе

ұмтылыстар;

- жеке сипаттамалары: стоицизм, қарсылық, мақсатқа жетуге деген ерік;

- жеке сипаттамалары: моральдық-этикалық қасиеттері.

Кесте 3- Эко-топ жетекшісінің (басшысының) жұмысында қолданылатын әдістер және олардың нәтижеге әсері

Анықтаушы фактор	Әсер ету саласы	+	-
Көшбасшының міндеттерге негізделген жұмысы	Заңнамалық актілермен шектеу	Жылдамдық. Ресурстарды қажет етпейді	Ықпал ету саласының шегін шектеу
Болжалды мүмкіндіктерге негізделген көшбасшы жұмысы	Болжалды мүмкіндіктерді шектеу	Жылдамдық. Ресурстарды қажет етпейді	Ықпал ету саласының шегін шектеу
Кәсіби мүмкіндіктерге (біліктілікке) негізделген эко-топ мүшелерінің мүмкіндіктері	Эко-саяхат регламентімен және кәсіби мүмкіндіктермен (біліктілікпен) шектеу	Қаржылық инвестицияларды қажет етпейді	Уақытша ресурс қажет
Жеке және моральдық-этикалық қасиеттер	Шектелмеген	Қарым-қатынас дағдылары, тәуелсіздік, дербестік	Билікке деген сүйіспеншілік пен өзімшілдік

Эко-топтың жұмысының әсері, бір жағынан, оның әрбір мүшесінің мүмкіндіктері

ретінде кәсіби қабілеттердің қарапайым қосындысымен анықталмайды. Екінші жағынан, экогруппаның тиімділігі көбінесе әркімнің қабілеттерімен анықталады оған кіретін экотуристердің ішінен. Топ мүшелерінің жеке моральдық-этикалық қасиеттері де оның тиімділігіне тікелей байланысты. Қарым-қатынас, ситуациялық бейімделу қабілеті, бірақ сонымен бірге көзқарастар мен пайымдаулардағы Тәуелсіздік пен тәуелсіздік, әрине, эко-топ жұмысының тиімділігі мен тиімділігін арттырады [10].

Экологиялық саяхатқа қатысушы экотуристер тобының оң функционалдығы:

- қабылданған шешімдердің ұтымдылығы (ұжымдық ақыл);
- экогруппа мүшелері арасындағы міндеттерді олардың мүмкіндіктеріне қарай бөлу (қызығушылық, ұмтылыс, кәсіби дағдылар) ;
- өзін, жеке басын көрсете білу, бірақ қиын немесе стресстік жағдайлар туындаған кезде ғана олар командаға органикалық түрде қосылады;
- демалу уақыты мен кезеңінің оңтайлы ауысуы және өз міндеттерін орындау;
- барлық экогруппаның және оның әрбір қатысушысының қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- бейресми көшбасшының болуы-нақты процессуалдылық.

Қандай жағдайда келесі жеке сипаттамалары бар адамдар эко-топтың мүшелері бола алмайды: билікке деген сүйіспеншілік, өзімшілдік, басқа экотуристердің фонында табысты және мәртебелі көрінуге деген ұмтылыс.

Топтың мөлшері басқа факторлармен бірге оның жұмысының тиімділігін анықтайды. 5-7 адамнан тұратын эко-топтар ең тиімді деп саналады. Топтағы эко-туристердің мұндай саны іс жүргізу міндеттерін шешу үшін, әрқайсысының шоғырландырылған шешім әзірлеу мүмкіндігі үшін жеткілікті.

Экогруппаның құрамы, әдетте, әртүрлі білімді, дағдыларды, дағдыларды және жеке қасиеттерді қажет ететін процессуалдылықпен алдын-ала анықталады. Сондықтан құрамы жағынан гетерогенді экогруппалар (жынысы, жасы, кәсібі) құрамы жағынан салыстырмалы түрде біртекті экогруппаларға қарағанда тиімдірек жұмыс істейді деп саналады (кесте. 4).

Экотурдың "фотосуреті". Бұл тұжырымдама экологиялық туризм қызметтерін ұсынатын кәсіпорынның ұйымына экотурды ұйымдастыру мен өткізудің негізгі процестік кезеңдерін көрсететін есептік-бағалау құжаты ретінде енгізіледі.

Кесте 4 - Экотуристер (эко-топ және жеке адамдар (саяхатшылар))

Экотурист, жеке түрде	Экотурист, топ мүшесі ретінде
Жалғыз саяхаттау	Экотопта саяхаттау
Туристік агенттікке тек консультациялық, мүмкін визалық қолдау үшін жүгіну	Турды қалыптастыру туралы туристік агенттікке жүгінеді
Саяхатты өз бетінше жоспарлайды және ұйымдастырады	Саяхат кезінде топтық турдың шарттарына ұйымдық бағынады
Бәрін өз бетімен білуді жөн көреді	Каталогқа, нұсқаулыққа, тізілімге, топтың тәжірибелі мүшелерінің білімі мен дағдыларына бағытталған
Негізгі мақсат - өзіңізді жаңа жағдайда қайта елестету (жаңа жерде болудың "физикасы" емес)	Негізгі мақсат-орындарды өзгерту, жаңа "географияны" білу
Пакеттік турларды ұнатпайды	Пакеттік турларды ұнатпайды
Табиғатты жақсы көреді түсінеді және бағалайды	Табиғатты жақсы көреді түсінеді және бағалайды

Бұл менеджер, экотурды ұйымдастырушы жүргізетін сипаттамалық бөлік және қысқаша және жинақталған (кестелік) түрде жүргізілген жұмыстың негізгі ұстанымдары көрсетілген, барлық қолданылатын құралдарды нақтылай отырып, нақты реквизиттер, экотурдың уақыты мен уақыты көрсетілген құжат. Экогруппаның әр мүшесінің міндеттері ұсынылған. Нәтижелер мақсатқа жету (немесе жетпеу) ретінде қысқаша сипатталған.

Жұмыстың соңғы кезеңі — аналитикалық, басшылық жүргізеді және сындарлы. Оған нәтижелерді талдау және бағалау, жоспарлы және параметрлік көрсеткіштердің арақатынасы кіреді, бұл жұмыс уақытының барлық шығындарының қажет және ұтымды екендігін, тіпті эко-қызмет көрсету регламентінен шамалы ауытқулардың себептерін егжей-тегжейлі талдауға және ұсынылатын эко-қызметтің сапасын жақсарту үшін қандай шаралар қабылдау керектігін анықтауға мүмкіндік береді[11].

Қауіпсіздік шараларының көрсеткіштерін, әсіресе стандартты емес жағдайлар туындаған жағдайда, бөлек талқылау міндетті және қажетті шарт болып табылады.

Экотурдың "фотосуреттерін" талдау нәтижелері бойынша осы турға түзетулер енгізіледі, сондай-ақ бүкіл өнім желісінің параметрленуі қайта қаралады (кесте. 5).

Кесте 5- Экотурдың "фотосуреті"

Кезең / эко-топтар елі / қатысушылар саны	Ақпан / Испания
Экологиялық саяхат бағыты	Мадрид қ. - Мәскеу қ. - Хатанга кенті - "Борнео" мұз базасы (Солтүстік полюстен 120 км) - солтүстік полюс-кері жүріс
Міндеттерді бөлу	1. Байланысқа шығу 2. Алғашқы көмек көрсету 3. Тамақтануды ұйымдастыру 4. БАҚ-пен жұмыс 5. Басшыны таңдау
Бастапқы нүкте орнында дайындық	1. Екі апта тұрақты шаңғы өткелдері 2. Күнделікті жаттығу залы 3. Орыс-Испандық оқыту
Көліктік қамтамасыз ету	Тұрақты рейстер → Ан-26 арнайы рейс → Ми-8 тікұшағы
Басшының (көшбасшының) міндеттері	1. Бастапқы нүктеде тұрақты болу 2. Испанияның эко-тобымен және Премьер-Министрімен күнделікті тікелей байланысты қамтамасыз ету 3. "Дабыл түймесі" 4. Шұғыл шешімдер қабылдау 5. Хатанга ауылының басшылығымен байланыс
Нәтижесі	1. Эко-турдың мақсатына қол жеткізілді 2. Марапаттарды тапсыру: Мадридтегі Король алаңында Испания королінің ерлігі үшін медальдары 3. БАҚ-та ұсыну 4. Білім беру бағдарламаларын әзірлеу және әртүрлі деңгейдегі оқыту процестерінде іске асыру

Қорытынды

Зерттеу нәтижесі кәсіпорынның ұйымдық құрылымы кімнің және қай деңгейде шешім қабылдайтынын, олардың орындалуын жүзеге асыратынын және бақылайтынын тереңірек түсінуге мүмкіндік береді. Мақалада ұйымдық құрылым әрбір бөлімшенің және әрбір жеке қызметкердің функциялары талқыланып, ұйым жұмысшыларының мінез-құлық нормалары мен ережелерін анықтайтын нормалар мен жұмыс ережелерін белгілейтіндігін, қарастырылды. Экологиялық туризм қызметтерін ұсынатын кәсіпорынның жұмыс істеу нормалары мен ережелері неғұрлым нақты тұжырымдалса, соғұрлым болжамдылық, демек, нәтижесінде тұрақтылық орнайды деген қорытындыға мақала авторлары келді. Ұйымдағы бөлімшелердің сапасы көбінесе персоналды іріктеу және орналастыру жүйесімен анықталатындығы түсіндіріліп, топтағы адамдардың мінез-құлқы жазылмаған заңдармен, яғни ұйымдық мәдениетпен анықталатындығы талданды.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Эйтингон А.И. Экологический туризм. – М.: РИБ “Турист”, 2001. – 40 с.
2. Колбовский Е. Ю. Экологический туризм и экология туризма. – М.: «Академия», 2011.- 256 с.
3. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. Управление организацией: Учебник/Под ред. . - 2-е изд. - М: ИНФРА-М, 1998. - 647 с.
4. Чудновский А.Д., Жукова М А. Менеджмент туризма. - М: Финансы и статистика, 2002. - 576 с.
5. Виханский О.С, Наумов А.И. Менеджмент. Человек, стратегия, организация, процесс: Учебник для экономических специальностей вузов. - М: Изд-во МГУ, 1995. - 526 с.
6. Tubekova D. O., Mustafayeva B. U., Izatullayeva B. S. The Development of Ecological and Ethnographic Tourism in Kazakhstan as one of the Directions of Cultural and Educational Tourism // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. –No1(1). –Б. 99–113. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-1.08>
7. Adongo C. A., Tale F., Adam I. Tourists' values and empathic attitude towards sustainable development in tourism //Ecological Economics. – 2018. – Т. 150. – С. 251-263.
8. Lindberg K., Hawkins D. E. (ed.). Ecotourism: a guide for planners and managers. – 1993. – С. 175pp.
9. Williams P. W. Ecotourism management challenges, prepared for the Travel Review Conference, Washington, DC, February 3, 1991. – 1991.
10. Beeton S. Ecotourism: A practical guide for rural communities. – Landlinks press, 1998.
11. Halpenny E. A. Ecotourism-related organizations //The encyclopedia of ecotourism. – Wallingford UK: CABI Publishing, 2001. – С. 479-496.

REFERENCES

1. Eitingon A.İ. Ekologicheski turizm.[Ecological tourism.] – М.: РИБ “Turist”, 2001. – 40 с.
2. Kolbovski E. İu. Ekologicheski turizm i ekologia turizma. [Ecological tourism and ecology of tourism.] – М.: «Akademia», 2011.- 256 s.
3. A.G. Porşneva, Z.P. Rumänsevoi, N.A. Salomatina. Upravlenie organizasiei [Organization management:]: Uchebnik/Pod red. . - 2-e izd. - M: İNFRA-M, 1998. - 647 s.
4. Chudnovski A.D., Jukova M A. Menejment turizma.[Tourism management.] - M: Finansy i statistika, 2002. - 576 s.

5. Vihanski O.S, Naumov A.İ. Menejment. Chelovek, strategija, organizasia, prosses: Uchebnik dlä ekonomicheskikh spesiälnoſtei vuzov.[Management. Man, strategy, organization, process: Textbook for economic specialties of universities.] - M: İzd-vo MGU, 1995. - 526 s.
6. Tubekova D. O., Mustafayeva B. U., Izatullayeva B. S. The Development of Ecological and Ethnographic Tourism in Kazakhstan as one of the Directions of Cultural and Educational Tourism // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. –No1(1). –Б. 99–113. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-1.08>
7. Adongo C. A., Tale F., Adam I. Tourists' values and empathic attitude towards sustainable development in tourism //Ecological Economics. – 2018. – Т. 150. – С. 251-263.
8. Lindberg K., Hawkins D. E. (ed.). Ecotourism: a guide for planners and managers. – 1993. – С. 175pp.
9. Williams P. W. Ecotourism management challenges, prepared for the Travel Review Conference, Washington, DC, February 3, 1991. – 1991.
10. Beeton S. Ecotourism: A practical guide for rural communities. – Landlinks press, 1998.
11. Halpenny E. A. Ecotourism-related organizations //The encyclopedia of ecotourism. – Wallingford UK: CABI Publishing, 2001. – С. 479-496.

Қ. Қалдыбай

PhD., доцент, Қожа Ахмет Яссауи Атындағы
Халықаралық қазақ-түрік Университеті
(Қазақстан, Түркістан)
E-mail: kainar.kaldybay@ayu.edu.kz

15.05.24 ж. баспаға түсті.
22.05.24 ж. түзетулерімен түсті.
25.06.24 ж. басып шығаруға қабылданды.

K. KALDYBAY

Khoja Ahmet Yassawi International Kazakh-Turkish University
(Kazakhstan, Turkestan), E-mail: kainar.kaldybay@ayu.edu.kz

**ECOLOGICAL TOURISM AND THE TOURISM INDUSTRY:
THE SPECIFICS OF MANAGEMENT**

Abstract. This article focuses on studying the organizational structure of an enterprise and examining who makes decisions, implements and controls their implementation, and at what level. The article explores the organizational structure of each department and the functions of each individual employee. Any organization shall establish, formalize and standardize norms and work rules that determine norms and rules of behavior of employees. The more precisely the rules and regulations of the enterprise providing ecotourism services are formulated, the more predictability and, consequently, stability there will be. The quality of departments in the organization is often determined by the personnel selection and placement system. It is analyzed that the behavior of people in the group is determined by unwritten laws, that is, organizational culture. Organizational culture tells new employees which initiatives are accepted and which are not accepted in the organization.

Keywords: eco-manager, eco-tourism, organization, behavior, tourism industry.

К. КАЛДЫБАЙ

Международный казахско-турецкий университет имени Ходжи Ахмеда Ясави
(Казахстан, Туркестан), E-mail: kainar.kaldybay@ayu.edu.kz

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ТУРИЗМ И ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА: СПЕЦИФИКА МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация. В данной статье основное внимание уделяется изучению организационной структуры предприятия и рассмотрению того, кто и на каком уровне принимает решения, реализует и контролирует их реализацию. В статье исследуется организационная структура каждого отдела и функции каждого отдельного сотрудника. Любая организация обязана устанавливать, формализовать и стандартизировать нормы и правила работы, определяющие нормы и правила поведения сотрудников. Чем точнее сформулированы правила и положения предприятия, оказывающего услуги экотуризма, тем больше будет предсказуемости и, следовательно, стабильности. Качество подразделений в организации зачастую определяется системой подбора и расстановки кадров. Анализируется, что поведение людей в группе определяется неписаными законами, то есть организационной культурой. Организационная культура сообщает новым сотрудникам, какие инициативы принимаются, а какие нет в организации.

Ключевые слова: эко-менеджер, экотуризм, организация, поведение, туристическая индустрия.