

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТУРИЗМ ЖӘНЕ МЕЙМАНДОСТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ



ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

**БАК тыңдаушыларына арналған біліктілікті арттыру курсының тақырыбы
«Тұрақты туризм және ESG: тәжірибе, инновация және «саналы»
туристермен жұмыс жасау»**

ӘЗІРЛЕНДІ

 **Н.Т.Батырова**
« 22 » 09 2025 ж.

КЕЛІСІЛДІ

Мектеп директоры

 **С.А. Нахипбекова**
« 22 » 09 2025 ж.

БАК тыңдаушыларына арналған «Тұрақты туризм және ESG: тәжірибе, инновация және "саналы" туристермен жұмыс жасау» тақырыбындағы біліктілікті арттыру курсының оқу бағдарламасы «Туризм» мектебінің мәжілісінде қаралды.

«22» 09 2025 ж. № 2 хаттама.

Мектеп директоры

(қолы)



С. Нахипбекова

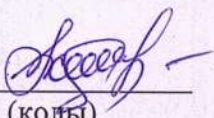
(Т.А.Ә.)

БАК тыңдаушыларына арналған «Тұрақты туризм және ESG: тәжірибе, инновация және "саналы" туристермен жұмыс жасау» тақырыбындағы біліктілікті арттыру курсының оқу бағдарламасын Халықаралық туризм және меймандостық университетінің Оқу-әдістемелік кеңесі бекітті.

«23» 09 2025 ж. № 2 Хаттама.

ОӘК хатшысы

(қолы)



Ж. Сейткулова

(Т.А.Ә.)

Бағдарламаның мақсаты: туристік индустрияны трансформациялаудағы ESG (экологиялық, әлеуметтік және басқару тәжірибелері) рөлін жүйелі түсінуді қалыптастыру, заманауи трендтерді талдау дағдыларын және бәсекеге қабілеттілікті арттыру және құндылық-бағдарланған туристік өнімдерді қалыптастыру үшін бизнесте тұрақты тәсілдерді қолдану қабілетін дамыту.

Тыңдаушылар санаты: туризм және қонақжайлылық саласында жұмыс істейтін мемлекеттік және жеке ұйымдардың өкілдері; туристік бағыттардың оқытушылары мен студенттері.

Оқыту мерзімі: 5 апта.

Сағат саны: 90 сағат (аудиториялық 45 сағат)

Оқыту нысаны: күндізгі, қашықтықтан, дербес оқыту.

Оқыту тілі: (қазақ, орыс)

ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА

Оқу курсы туралы жалпы мәліметтер (өзектілігі, жаңалығы)

Курстың міндеттеріне мыналар кіреді:

- ✓ тыңдаушыларды ESG заманауи тұжырымдамаларымен және олардың туристік компаниялардың бәсекеге қабілеттілігі үшін маңыздылығымен таныстыру;
- ✓ экологиялық тәжірибелерді, ресурстарды басқару құралдарын және көміртегі ізін азайту стратегияларын зерттеу;
- ✓ ESG-маркетинг, сторителлинг және тұрақты дамуға бағытталған туристермен жұмыс істеу әдістерін меңгеру;
- ✓ ESG бастамаларын бағалау және енгізу кезінде қатысушылардың сыни және стратегиялық ойлауын дамыту;
- ✓ тұрақты тәжірибелерді енгізу бойынша ESG-аудит жүргізу және жол карталарын әзірлеу дағдыларын қалыптастыру;
- ✓ кейстерді талдау, воркшоптар және жобалау қызметі арқылы алған білімдерін бекіту.

Бағдарламаның бағыты білім беру, тәжірибеге бағытталған және инновациялық аспектілердің үйлесімімен анықталады. Курс қатысушылары Туризмдегі тұрақты даму туралы іргелі білім алып қана қоймай, оларды күнделікті жұмыста қолдануды үйренеді. Оқыту шеңберінде "Жасыл" ауысу технологияларына, ESG-есептілікке, экологиялық коммуникацияларға, сондай-ақ әлеуметтік және экологиялық жауапты клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-қатынастар құруға ерекше назар аударылады.

Осылайша, бағдарлама компаниялардың бәсекеге қабілеттілігін, табиғи ресурстарды сақтауды және аумақтардың тұрақты дамуын қамтамасыз ете отырып, туристік индустрияға ESG-практикасын енгізуге қабілетті жаңа буын мамандарын даярлауға бағытталған.

Туризмді тұрақты дамыту бойынша біліктілікті арттыру курсы аяқтағаннан кейін тыңдаушылар мынадай білімдерге, дағдыларға ие болады:

Білімі:

1. тұрақты туризм және ESG тұжырымдамасы, олардың әлемдік және ұлттық туристік индустрия үшін маңызы;
2. тұрақты дамудың халықаралық және жергілікті стандарттары (SDGs, GSTC, Green Key, EarthCheck және т. б.);
3. Туризмдегі ресурстарды (энергия, су, қалдықтар) басқарудың заманауи экологиялық тәжірибелері;
4. туристік компаниялардағы көміртегі ізін есептеу және азайту принциптері;
5. ESG есептілігінің негізгі модельдері мен құралдары және олардың инвестицияларды тартудағы рөлі;

6. "саналы" туристермен ESG маркетинг және байланыс тәсілдері;
7. туризмде ESG енгізудің үздік халықаралық және қазақстандық тәжірибелерінің мысалдары.

Біліктілігі:

1. "Жасыл" өткелдің инновациялық технологиялары (ақылды ғимараттар, жаңартылатын энергетика, тұрақты көлік);
2. тұрақты даму контекстіндегі туризмнің жергілікті қауымдастықтармен өзара әрекеттесу ерекшеліктері;
3. ESG-аудит жүргізу және туристік компания үшін тұрақты даму стратегиясын әзірлеу әдістемесі.

Дағдылары:

1. ESG стратегиясын және ұйымыңызда тұрақты тәжірибелерді енгізу жоспарын әзірлеу;
2. инвесторлар, серіктестер және реттеушілер үшін ESG есептілігін қалыптастыру және талдау;
3. бизнестің тұрақтылығын арттыру үшін сандық құралдарды (IoT, Big Data, көміртекті шот) пайдаланыңыз;
4. "саналы" туристердің мүдделерін ескере отырып, тұрақты туристік өнімдер мен маршруттарды жобалау;
5. тұрақты даму қағидаттарын ескере отырып, бизнес-кейстерді әзірлеу және басқару шешімдерін қабылдау.

Курсты сәтті аяқтаған және туризмді тұрақты дамытуды ұсынған қатысушылар біліктілікті арттыру туралы сертификатпен марапатталады.

ТАҚЫРЫПТЫҚ ЖОСПАРЫ

Бөлімдер мен тақырыптар атауы	Сабақ нысаны				
	Барлығы	Лекция	Практикалық	Өзіндік жұмыс	Үлгерімді ағымдағы бақылау нысаны
Модуль 1. Туризмдегі ESG: теориядан практикаға					
1.1. ESG дәуіріндегі туризмнің өзгеруі - Неліктен ESG туризм бизнесі үшін ойынды өзгертеді - Жаңа тұтынушы:" саналы " туристер кім және олар не күтеді	6	1	2	3	Бақылау сауалнамасы
1.2. ESG және компанияның бәсекеге қабілеттілігі - ESG бизнес стратегиясының бөлігі ретінде - Нарықтағы беделді капитал және сенім	6	1	2	3	
Модуль 2. Жаңа буынның экологиялық тәжірибелері					
2.1. Beyond Green: "эко-тақтайшалар" мен сүлгілерді үнемдеуден кейін не болады - Қонақүйлердегі, туристік компаниялардағы және көлік қызметтеріндегі ESG көрсеткіштері - Карбон-аккаунтинг: Туризмдегі көміртегі ізін есепке алу	6	1	2	3	Бақылау сауалнамасы
2.2 Экологиялық туризмге арналған технологиялар	6	1	2	3	

- Ресурстарды тұтынуды азайту үшін IoT және "ақылды ғимараттар"					
- Қонақ үйлер мен туристік нысандардағы жаңартылатын энергетика					
2.3. Туризмдегі айнымалы экономика	6	1	2	3	
- Ресурстарды қайта пайдалану, нөлдік қалдықтар тәсілі					
- Әлемдегі табысты Circular tourism жағдайлары					
Модуль 3. "Саналы" туристермен байланыс					
3.1. ESG-маркетинг және сторителлинг	6	1	2	3	Бақылау сауалнамасы
- Тұрақты даму тілінде туристермен қалай сөйлесуге болады					
- Жаңа форматтар: social media, метаверс, immersive-контент					
3.2. Қонақтардың мінез-құлқы мен күтулері	6	1	2	3	
- "Эко-турист" психологиясы					
- Тұрақтылықты тұтынушы тәжірибесінің бір бөлігіне қалай айналдыруға болады (UX)					
Модуль 4. ESG-ді күнделікті жұмысқа енгізу					
4.1. турбизнестегі ESG-құралдары	6	1	2	3	Бақылау сауалнамасы
- Экологиялық чек-парақтар мен қызметкерлерге арналған стандарттар					
- Корпоративтік мәдениет және қызметкерлерді оқыту					
4.2. Бизнес-кейсы внедрения ESG	6	1	2	3	
- Жергілікті және халықаралық компания мысалдары - Тұрақтылық жолындағы қателіктер мен кедергілер					
Модуль 5. Инновациалар мен тұрақты даму					
5.1. «Жасыл қаржы мен инвестициялар	6	1	2	3	Бақылау сауалнамасы
- ESG-есеп пен қаржыландыру қолжетімділігі					
- Тұрақты туризмге арналған гранттар мен бағдарламалар					
5.2. Тұрақты ұтқырлықтың жаңа модельдері	6	1	2	3	
- Каршеринг, электромобильдер, карбоно-нейтралды рейстер					
- Hyperloop, дрондар және автономды көлік шешімдері					
5.3. Digital ESG: тұрақтылықты цифрландыру	6	1	2	3	
- ESG мониторингі үшін Big Data және жасанды интеллект					
- Жеткізу тізбегінің ашықтығы үшін сандық платформалар мен блокчейн					
Модуль 6. Практикум мен кейстер шешімі					
6.1. Компанияның ESG-аудиті	6	1	2	3	Кейс
- Жаттығу: ұйымыңыздың тұрақтылығына шағын аудит жүргізу					
6.2. ESG стратегиясын әзірлеу	6	1	2	3	
- Тұрақты тәжірибелерді енгізудің Жол картасын жасау					
- KPI және сәттілік көрсеткіштерін анықтау					

6.3. Кейстер шешу - Топтық жұмыс және шынайы кейс-жағдайларға арналған шешімдерді ұсыну	6	1	2	3	
Барлығы:	90	15	30	45	
Қорытынды:					Кейс

БАҒДАРЛАМАНЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ МЕН МАЗМҰНЫ

Модуль 1. Туризмдегі ESG: теориядан практикаға

1.1. ESG дәуіріндегі туризмнің өзгеруі

Қазіргі заманғы туристік индустрия ESG (экология, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару) әсерінен өзгереді, бұл бизнесті дамытудың жаһандық бағдарларына айналады. Туризм тек пайдаға назар аударудан экономикалық тиімділік, табиғатты қорғау және қоғамды қолдау арасындағы тепе-теңдікті іздеуге ауысады. Бұл әсіресе клиенттердің үміттерінің өзгеруінде байқалады: "саналы" туристердің үлесі артып келеді, олар үшін саяхаттың тұрақтылығы, компаниялардың этикасы және әлеуметтік әділеттілік маңызды. Олар тұрақты тәжірибеге адалдығын көрсететін қонақүйлерді, авиакомпанияларды және туроператорларды тандайды және осылайша бүкіл саланы жаңа стандарттарға көшуге ынталандырады.

1.2. ESG және компанияның бәсекеге қабілеттілігі

ESG енгізу туристік нарықтағы бәсекеге қабілеттіліктің негізгі факторына айналуға. Тұрақтылықты бизнес-модельге біріктіретін компаниялар ұзақ мерзімді перспективада артықшылықтарға ие болады: клиенттердің сенімін арттыру, инвестициялық тартымдылықты арттыру және "жасыл" қаржыландыруға қол жеткізу. ESG бизнес стратегиясының бір бөлігіне айналады, бұл қызмет көрсету саласында ерекше маңызды беделді капиталды қалыптастыруға мүмкіндік береді. Туроператорлар, қонақ үйлер мен көлік компаниялары ашықтық, тұрақтылық стандарттарын сақтау және жергілікті қауымдастықтарды қолдау арқылы нарықтағы позицияны нығайтады.

Модуль 2. Жаңа буынның экологиялық тәжірибелері

2.1. Beyond Green: "эко-тақтайшалар" мен сүлгілерді үнемдеуден кейін не болады.

Қазіргі заманғы туристік компаниялар символдық "жасыл" шаралардан ESG-метрикаларын жүйелі енгізуге көшуде. Қонақ үйлер мен көлік компаниялары энергияны тұтынуды ғана емес, сонымен қатар көміртегі ізін де бағалайды (carbon accounting), қайта өңделген қалдықтардың үлесі, жаңартылатын ресурстарды пайдалану. Бұл бизнеске экологиялық зиянды азайтуға және клиенттер мен инвесторларға ашық көрсеткіштерді көрсетуге мүмкіндік береді. Осылайша, экологиялық жауапкершілік тек маркетингтік құрал емес, басқару жүйесінің бір бөлігіне айналады.

2.2. Экологиялық туризмге арналған технологиялар

Технология тұрақтылықтың маңызды драйверіне айналуға: "ақылды ғимараттар" (smart buildings) IoT сенсорлары, Автоматтандыру және энергияны басқару арқылы қуат пен су ресурстарын азайтуға мүмкіндік береді. Қонақ үйлерде күн панельдерін, жылу сорғыларын және биогаз қондырғыларын пайдалану табиғат пен бизнес шығындарын азайтады. Туризмде компанияларға нақты уақыт режимінде экологиялық көрсеткіштерді басқаруға мүмкіндік беретін ресурстарды тұтынудың онлайн-мониторингі жүйелері енгізілуде.

2.3. Туризмдегі айнымалы экономика.

Circular economy (дөңгелек экономика) тұжырымдамасы қалдықтарды азайтуды және ресурстарды қайта пайдалануды қамтиды. Туризмде бұл Zero waste бағдарламалары, қонақүйлерді қайта құру кезінде құрылыс материалдарын қайта пайдалану, пластик пен био қалдықтарды қайта өңдеу арқылы көрінеді. Табысты жағдайларды еуропалық

курорттар мен қонақ үй желілері көрсетеді, олар қоршаған ортаға зиян келтіріп қана қоймай, сонымен қатар операциялық шығындарды азайтып, дөңгелек модельдерді толығымен енгізді.

Модуль 3. "Саналы" туристермен байланыс

3.1. ESG маркетингі және сторителлинг

Тұрақты туризмді тиімді ілгерілету ашықтық пен шынайылыққа бағытталған ESG маркетингіне негізделген. Компаниялар көміртегі ізін қалай азайтатыны, жергілікті қауымдастықтарды қолдайтыны немесе жасыл технологияны қабылдайтыны туралы әңгімелейді ("әңгімелер"). Жаңа байланыс арналарына әлеуметтік медиа, метаверс және иммерсивті мазмұн кіреді, бұл туристерге компанияның құндылықтарына "сүңгуге" және оның тәжірибесінің нақты әсерін көруге мүмкіндік береді.

3.2. Қонақтардың мінез-құлқы мен күтулері

Қазіргі заманғы "эко-турист" құндылықтарға назар аударады: ол тұрақтылықты қолдайтын қызметтерді таңдайды, тіпті олар дәстүрліге қарағанда қымбат болса да. Компаниялар мұндай қонақтардың психологиясын ескеріп, тұрақтылықты онлайн брондаудан бастап қонақүйде болуға дейінгі клиенттік тәжірибеге біріктіруі керек. Мысалдарға "көміртекті бейтарап саяхат" опциясы, мейрамханалардағы эко мәзірлер және экологиялық бастамаларға қатысу мүмкіндігі кіреді.

Модуль 4. ESG-ді күнделікті жұмысқа енгізу

4.1. ESG-турбизнес құралдары

Тұрақты тәжірибелерді сәтті енгізу үшін компаниялар энергияны үнемдеуді, қалдықтарды сұрыптауды, суды тұрақты пайдалануды және қонақтармен өзара әрекеттесуді қамтитын персоналды тексеру парақтары мен стандарттарын пайдаланады. Корпоративтік мәдениетке және ESG құндылықтарының тасымалдаушысы болатын қызметкерлерді оқытуға көп көңіл бөлінеді. Бұл тұрақтылықты жеке жоба емес, күнделікті операциялық қызметтің бір бөлігіне айналдырады.

4.2. ESG енгізудің Бизнес жағдайлары

Компаниялардың нақты мысалдары ESG-ді енгізу айтарлықтай пайда әкелетінін көрсетеді. Ірі халықаралық қонақ үй желілері энергия шығындарының төмендеуін және тұтынушылардың адалдығының өсуін көрсетеді. Жергілікті қазақстандық компаниялар қалдықтарды қайта өңдеу жүйелерін және жергілікті қоғамдастықтарды қолдау бағдарламаларын енгізуде. Сонымен қатар, компаниялар қаржыландырудың жетіспеушілігінен бастап қызметкерлердің қарсылығына дейінгі кедергілерге тап болады, бұл тәсілдерді бейімдеуді талап етеді.

Модуль 5. Инновация және тұрақты даму

5.1. "Жасыл" қаржы және инвестициялар

Қаржы секторы тұрақты туризм жобаларын белсенді қолдайды: компаниялар ESG-есептілікті енгізу шартымен "жасыл" несиелерге, гранттарға және субсидиялау бағдарламаларына қол жеткізе алады. Тұрақтылық көрсеткіштеріндегі ашықтық инвесторлар мен серіктестерді тартудың негізгі шарты болады. Бұл тұрақтылық экономикалық пайдаға тікелей байланысты жаңа нарықты қалыптастырады.

5.2. Тұрақты ұтқырлықтың жаңа модельдері

Туризмдегі Көлік ең экологиялық проблемалы салалардың біріне айналуға, сондықтан инновациялар белсенді түрде енгізілуде: қалалық сапарларда автомобильдер мен электромобильдер, Велосипедтер үшін инфрақұрылымды дамыту, көміртекті бейтарап рейстерді енгізу. Жетілдірілген жобалар-шығындарды азайту және CO₂ шығарындыларын азайту үшін Hyperloop, дрондар мен автономды көліктерді пайдалану.

5.3. Digital ESG: тұрақтылықты цифрландыру

Цифрлық технологиялар ESG мониторингі мен ашықтық құралына айналууда. Big Data және жасанды интеллект көміртегі ізін бақылауға және процестерді оңтайландыруға көмектеседі. Блокчейн жеткізу тізбегінің мөлдірлігін қамтамасыз етеді және "жасыл Камуфляждың" алдын алады (greenwashing). Сандық платформалар туристерге нақты уақыт режимінде компанияның тұрақты дамуға қосқан үлесін көруге мүмкіндік береді.

Модуль 6. Практикум мен кейстер шешімі

6.1. Компанияның ESG- аудиті

Бағдарламаның практикалық бөлігі өз ұйымында шағын тұрақтылық аудитін жүргізуді қамтиды. Қатысушылар әлсіз жақтары мен өсу нүктелерін анықтау арқылы энергияны тұтынуды, қалдықтарды, көлік процестерін және тұтынушылармен байланысты талдайды.

6.2. ESG стратегиясын әзірлеу

Талдау негізінде қатысушылар тұрақты тәжірибелерді енгізу бойынша Жол картасын әзірлейді, тиімділіктің басым бағыттары мен негізгі көрсеткіштерін (KPI) айқындайды. Бұл теориядан бизнестегі практикалық қадамдарға өтуге мүмкіндік береді.

6.3. Кейстер шешу

Курстың соңғы кезеңі-топтық жұмыс форматында ESG стратегияларын таныстыру. Әрбір команда тұрақты туризм контекстінде компанияның болашағы туралы көзқарасын көрсету арқылы өз кейстерін қорғайды. Бұл идеялармен алмасуға, кері байланыс алуға және алған білімдерін бекітуге мүмкіндік береді.

Негізгі және қосымша әдебиеттер тізімі:

Негізгі әдебиеттер:

1. Әлемдік саясаттың жаһандануы. Халықаралық қатынастарға кіріспе: оқу әдістемелік құралы / Бейлис, Д. Смит С., Оуэнс П.
2. Безопасный отдых и туризм: Учебное пособие / Суворова Г.М., 2019 г.
3. Зерттеу жобасын жүргізу негізгі нұсқаулық: Оқу әдістемелік құралы / Олири, З., 2019 г.
4. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций: Учебное пособие / Кирьянова, Л.Г., 2019 г.
5. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум / Рассохина, Т.В., 2021 г.
6. Памятники мирового культурного наследия: Учебное пособие / Джанабаева, Г.Д., 2018 г.
7. Правовое регулирование туризма в Республике Казахстан: Учебное пособие / Никитинский Е.С., Макагонов А.Н., Имангулова Т.В., Омарова Н.А., 2021 г.
8. Управление отходами: Учебное пособие / Б.Б.Бобович, 2021 г.
9. Управление качеством: Учебник / А.Г. Зекунов, 2019 г.

Қосымша әдебиеттер:

1. Логистика практикум для бакалавров: Учебное пособие / Карпова С.В., 2020 г.
2. The tourist- recreational resources of Kazakhstan: Textbook / Imangulova T.V., Yevloyeva A.S., Yespenbetov N.S., 2021
3. 130 wonders of Kazakhstan along the great silk road: Educational manual / Kulakhmetova G.A., Imangulova T.V., 2020

WEB сайттар тізімі:

1. <https://kaztour-association.com/>
2. <https://www.unwto.org/ru>
3. <https://www.gov.kz/memleket/>