



# Тансель Терджан: МЫ НЕ МОЖЕМ ИЗМЕНИТЬ ПРОШЛОЕ, НО МЫ МОЖЕМ ИЗМЕНИТЬ БУДУЩЕЕ

Беседовала: Азиза Шужеева

БОЛЕЕ 20 ЛЕТ РАБОТЫ В ЛУЧШЕЙ СЕТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТЕЛЕЙ RIXOS, НАУЧНАЯ СТЕПЕНЬ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА И БОЛЬШОЙ ОПЫТ РАБОТЫ В КАЗАХСТАНЕ, ДЕЛАЮТ ТАНСЕЛЬ ТЕРДЖАНА ВИДНЫМ ЭКСПЕРТОМ В ОБЛАСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА. МНЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛА ТАКОГО УРОВНЯ О РАЗВИТИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ В КАЗАХСТАНЕ, ТРЕНДАХ И ИННОВАЦИЯХ, БУДЕТ ИНТЕРЕСНО ШИРОКОМУ КРУГУ ЧИТАТЕЛЕЙ. О ТОМ, КАК РАЗВИВАЕТСЯ ТУРИСТИЧЕСКИЙ СЕКТОР В КАЗАХСТАНЕ, О ПРОБЛЕМАХ И ПЕРСПЕКТИВНЫХ НИШАХ, МЫ ПОБЕСЕДОВАЛИ С ТАНСЕЛЬ ТЕРДЖАНОМ, ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОРОМ ОТЕЛЯ RIXOS PRESIDENT ASTANA, КОТОРЫЙ УЖЕ МНОГО ЛЕТ ЯВЛЯЕТСЯ ЦЕНТРОМ ПРИТЯЖЕНИЯ БИЗНЕСМЕНОВ, ПОЛИТИКОВ И ЗНАМЕНИТОСТЕЙ.

**Г-н Тансель Терджан, у вас более чем 30-летний опыт работы в туризме, и вы близко знакомы с Казахстаном с 2016 года. Оглядываясь назад, какие изменения вы видите в туристическом секторе Казахстана? Какие существуют проблемы? Если бы вы стали министром туризма в Казахстане, какие направления туристического сектора вы бы развивали?**

**Тансель Терджан: (далее – Т. Т.):** За последние годы в туристическом секторе Казахстана произошли значительные изменения. Особенно важными шагами в сфере туризма стали продвижение Казахстана на международной арене и развитие инфраструктуры. На сегодняшний день в стране развивается несколько крупных международных сетей отелей, популярны бутик-отели, да и в целом, турист с любым бюджетом может найти хорошее место в соотношении «цена-качество». Вместе с тем, есть и определенные трудности, среди которых хочу выделить следующие:

**Продвижение и маркетинг:** Казахстан постоянно организывает различные рекламные кампании и принимает международные мероприятия для более эффективного продвижения своего туристического потенциала. Это конечно укрепляет туристический имидж страны, но хотелось бы чтобы развитие национального бренда было более комплексно.

**Развитие инфраструктуры:** Казахстан развивает инфраструктуру для комфортного путешествия туристов. Строительство новых гостиниц, дорог, аэропортов и туристических объектов должно быть важным шагом в этой области.

**Упрощение визового режима:** Казахстан старается увеличить поток туристов, предоставляя визовые льготы гражданам многих стран. Здесь также хотелось бы, чтобы страны Центральной Азии объединились и смогли предоставлять общий визовый режим, что привлекло бы больший поток туристов.

Имеют место быть и сложные задачи, на решении которых необходимо сконцентрироваться: Во-первых, это «разнообразие». Туристический сектор Казахстана все еще недостаточно диверсифицирован. Несмотря на то, что страна обладает широким туристическим потенциалом - от природных красот до исторического и культурного наследия, считаю, что страна не использует полностью этот потенциал. Здесь я бы отметил, необходимость развития туристических продуктов, которые бы связывали регионы Казахстана.

**Очень важно обеспечить программы обучения и возможности трудоустройства для подготовки квалифицированных кадров в туристическом секторе**

Во-вторых, инфраструктурное неравенство: Некоторые регионы имеют более развитую туристическую инфраструктуру, чем другие. Такое неравенство может привести к тому, что туристы не решатся посетить разные регионы. В результате не получается создавать системных туристических продуктов.

**На решении каких бы вопросов, вы бы сосредоточились если бы Вас назначили министром туризма в Казахстане:**

**Т. Т.:** Очень интересный вопрос (смеется). Конечно, я бы начал с увеличения разнообразия туристических продуктов. Необходимо разработка различных стратегий для продвижения всевозможных видов туризма. Продвижение и развитие направлений путем повышения осведомленности в различных областях, таких как природный туризм, туризм исторического и культурного наследия, оздоровительный туризм и гастрономический туризм.

Следующее - Устойчивость: Принятие политики и практики устойчивого туризма для минимизации экологических и культурных последствий туризма.

Улучшение инфраструктуры: Работа по улучшению инфраструктуры и облегчению доступа к туристическим зонам, чтобы туристы могли путешествовать комфортно и безопасно.

Обучение и занятость: Очень важно обеспечить программы обучения и возможности трудоустройства для подготовки квалифицированных кадров для работы в туристическом секторе и увеличения занятости. Это может расширить участие местного населения в туристическом секторе и внести вклад в местную экономику.

Студенческий туризм: Это очень перспективное направление. Я бы разработал различные факторы для развития студенческого туризма в тюркской географии. Адекватно оценив эти факторы, можно увеличить потенциал этой области, а способствуя развитию студенческого туризма, сочетание этих шагов могло бы помочь Казахстану стать более конкурентоспособным и привлекательным направлением в секторе туризма.

**Какие действия для улучшения качества туристического сектора нужно предпринять «здесь и сейчас»?**

**Т. Т.:** Первое, что самое важное — это качество образования: Тот факт, что университеты Казахстана признаны на международном уровне и предлагают качественное образование, повышает интерес иностранных студентов к обучению в этих регионах. Международная аккредитация и сотрудничество также необходимы в этой области.

## Каждый турист индивидуален, и у каждого есть свои интересы и предпочтения. Поэтому профиль иностранных туристов, желающих посетить Казахстан, может сильно различаться

Мои рекомендации — это создание разнообразных программ и возможностей для получения стипендий. Предложение программ бакалавриата, магистратуры и докторантуры в различных областях может повысить предпочтения иностранных студентов. Кроме того, стипендии и возможности финансовой поддержки также играют важную роль в развитии студенческого туризма.

Про культурные и исторические богатства, я уже упомянул. Хочу отметить еще раз: Казахстан обладает богатым культурным наследием и историческими артефактами. Иностранные студенты, обучающиеся в этих регионах, могут захотеть изучить эти богатства и получить образование. И здесь будут очень востребованы языковые и культурные программы. Организация языковых курсов и культурных мероприятий для иностранных студентов, желающих изучать казахский-турецкий-английский-русский языки в Казахстане, способствует развитию студенческого туризма. Кроме того, мероприятия, направленные на популяризацию культуры Центральной Азии, также могут привлечь студентов.

Благоприятная для студентов среда и доступные услуги: Обеспечение надлежащих условий в таких областях, как проживание студентов, транспорт, медицинское обслуживание и предоставление услуг по поддержке студентов, может повысить потенциал студенческого туризма в Казахстане. Рекламные и маркетинговые мероприятия казахстанских университетов для иностранных студентов могут повысить интерес к этим регионам. Университеты могут продвигать себя через социальные сети, цифровую рекламу и участие в глобальных мероприятиях. Это тоже часть развития туристической отрасли. Учет этих факторов и реализация правильных стратегий могут способствовать развитию студенческого туризма в Казахстане. Таким образом, интернационализация университетов и вклад в экономику страны могут стать неизбежными.

**Как меняются менталитет, культура и запросы туристов, посещающих нашу страну? Можете ли вы описать портрет иностранного туриста, который хочет увидеть нашу страну?**

**Т. Т.:** Менталитет, культура и требования туристов, посещающих Казахстан, могут меняться, поскольку тенденции и ожидания путешественников во всем мире постоянно меняются. Однако в целом среди туристов в Казахстане прослеживаются следующие тенденции:

**Исследования и приключения:** Многие туристы посещают страну, чтобы познакомиться с уникальной природной красотой Казахстана и испытать приключения. Растет число тех, кто предпочитает альпинизм, треккинг и прогулки на природе.

**2. Культурное любопытство:** Богатое историческое и культурное наследие Казахстана привлекает множество туристов. Интерес к культурным событиям, таким как традиционная музыка, танцы, ремесла и местные фестивали, растет.

**Гастрономический опыт:** Число туристов, желающих отведать местные блюда и познакомиться с богатой гастрономической культурой Казахстана, постоянно растет. Казахская кухня отличается богатым вкусовым разнообразием с влиянием Центральной Азии и Ближнего Востока.

**Устойчивый туризм:** В последние годы повысилась чувствительность туристов к снижению воздействия на окружающую среду и социальную сферу. Поэтому растет число туристов, поддерживающих практику устойчивого туризма и природоохранные проекты.

**Могут составить свое видение «портрета» иностранного туриста, желающего посетить Казахстан:**

Это во-первых, любители природы и приключений, которые умеют наслаждаться такими видами активного отдыха, как альпинизм, треккинг и пешие прогулки. Возможно, они захотят познакомиться с различными культурами и местным образом жизни, а также принять участие в местных фестивалях и мероприятиях. Возможно, это люди, которые предпочитают попробовать местную кухню и заглянуть в местные рестораны. Думаю, что туристы, которые посещают Казахстан, это личности, которые заботятся о социальной и экологической ответственности и могут поддерживать принципы устойчивого туризма.

Однако следует помнить, что каждый турист индивидуален, и у каждого есть свои интересы и предпочтения. Поэтому профиль иностранных туристов, желающих посетить Казахстан, может сильно различаться.

**Давайте теперь поговорим о Вашей специализации. Какие меры принимаются для содействия развитию гостиничного бизнеса в Казахстане и столице Астане и обеспечения спроса на иностранных туристов?**

**Т. Т.:** Для стимулирования развития гостиничного бизнеса в Казахстане и повышения спроса на услуги иностранных туристов принимается ряд мер, я это вижу. Это конечно, государственные меры по поддержке диверсификация туристической инфраструктуры, чтобы удовлетворить различные виды туризма. Правительство вкладывает средства в развитие туристического сектора и организует программы обучения в сфере туризма. Обеспечение подготовки квалифицированного персонала и поддержка установления стандартов качества обслуживания в отрасли может способствовать повышению удовлетворенности туристов. Эти меры являются основными шагами, предпринимаемыми для стимулирования развития гостиничного бизнеса в Казахстане и обеспечения спроса на услуги иностранных туристов. Тем не менее, необходимо также осуществлять постоянный мониторинг отрасли, разрабатывать стратегии в соответствии с требованиями рынка и повышать качество услуг. Это постоянный процесс.

**Вы работаете в сети отелей Rixos более 20 лет, а в сфере услуг - 30 лет. Какие инвестиционные возможности предлагает гостиничный рынок Казахстана и Астаны и каковы перспективы развития новых отелей? В каких сферах выгодно создавать отели в Казахстане и Астане?**

**Т. Т.:** Благодаря сети отелей Rixos и 30-летнему опыту работы в отрасли я могу оценить инвестиционные возможности и ожидания на гостиничном рынке Казахстана и Астаны. Экономика Казахстана стремительно развивается,



**Экономика Казахстана стремительно развивается, и в рамках этого развития растет туристический сектор. Крупные города, такие как Астана, стали популярными местами для деловых поездок, культурных мероприятий и международных конференций**

и в рамках этого развития растет туристический сектор. Крупные города, такие как Астана, стали популярными местами для деловых поездок, культурных мероприятий и международных конференций. Это стимулирует спрос на гостиницы и создает новые возможности для их развития. Особенно выгодными зонами для развития гостиничного бизнеса в Казахстане и Астане могут быть следующие направления:

**Элитное размещение:** Спрос на роскошные отели в Казахстане растет, причем спрос на отели в сегменте элитного размещения высок. Деловые путешественники особенно предпочитают комфортные и престижные варианты размещения. Поэтому развитие отелей в сегменте люкс может быть выгодным.

**Конференц- и конгресс-центры:** Отели с конференц- и конгресс-центрами пользуются большим спросом в таких деловых и событийных центрах, как Астана и Алматы. Объекты, принимающие международные деловые мероприятия и конференции, могут занять большую долю рынка бизнес-путешествий.

**Расположение в центре города:** В Астане высок спрос на отели в центре

города. Туристы, деловые путешественники и посетители мероприятий предпочитают останавливаться недалеко от центра города, что может сделать развитие гостиниц в этих районах выгодным. **Бутик-отели:** Бутик-отели, предлагающие уникальный опыт и отражающие местную культуру, становятся популярными в Казахстане. Бутик-отели, предлагающие дизайн с использованием местных фактур, особые услуги и индивидуальный подход, могут привлечь внимание туристов.

Однако есть некоторые факторы, на которые следует обратить внимание тем, кто хочет развивать новые отели, чтобы добиться успеха на конкурентном рынке.



К ним относятся: понимание местного рынка, соблюдение местных норм и правил, предоставление качественных услуг и удобств, а также ориентация на удовлетворение потребностей клиентов. Кроме того, устойчивое развитие и экологическая грамотность стали сегодня важнейшими факторами, и инвестировать в эти сферы просто необходимо.

**Какие проблемы и препятствия стоят на пути развития гостиничной индустрии в Казахстане и Астане, и как их можно преодолеть, используя современные стратегии и практики управления?**

**Т. Т.:** Здесь хочу отметить, что гостиничный бизнес — высококонкурентен. Интенсивная конкуренция между гостиницами может затруднить новым предпринимателям завоевание доли рынка. Разработка и эксплуатация новых гостиничных проектов может потребовать больших затрат. Особенно для гостиниц, работающих в сегменте "люкс", высокими могут быть затраты на инфраструктуру, персонал и маркетинг.

**Отсутствие инфраструктуры:** В некоторых регионах гостиничная инфраструктура может быть недостаточной. Особенно

в районах с туристическим потенциалом, отсутствие инфраструктуры может помешать туристам отдать предпочтение этим регионам.

**Квалифицированная рабочая сила:** Поиск и наем квалифицированного персонала — серьезная проблема в гостиничном бизнесе Казахстана. Очень важно найти квалифицированный персонал, особенно для отелей, которые хотят предоставлять услуги по международным стандартам.

**Сезонные влияния:** Климат Казахстана может меняться в зависимости от сезона. В то время как зимой спрос в некоторых туристических районах может снижаться, летом он может возрасти. Это может затруднить стабилизацию доходов отелей.

Но несмотря на указанные трудности, современные стратегии и практики управления позволяют их преодолеть. Здесь только кратко, могу отметить, что очень важны маркетинговые стратегии и создание бренда, соответствующего целевой аудитории. Это позволит повысить конкурентоспособность отелей. Большое значение имеют цифровой маркетинг, управление социальными сетями и стратегии создания репутации бренда. Инновационные технологии могут улучшить впечатления от гостеприимства и повы-

сить эффективность работы. Например, системы онлайн-бронирования, мобильные приложения и технологии для работы с номерами могут повысить уровень удовлетворенности клиентов. Очень актуальна — ориентация на клиентский опыт. Чтобы повысить уровень удовлетворенности клиентов, отели должны ориентироваться на их потребности. Персонализированные услуги, программы лояльности и механизмы обратной связи помогут улучшить впечатления клиентов. Сотрудничество с другими заинтересованными в туризме сторонами и налаживание связей с другими участниками сектора может расширить маркетинговые возможности отелей и способствовать росту бизнеса. Сочетание этих стратегий и практик может помочь преодолеть проблемы, стоящие на пути развития гостиничного сектора в Казахстане и Астане.

**В 2021 году Вы завершили обучение в докторантуре Евразийского национального университета имени Л.Н. Гумилева. Сегодня Вы продолжаете свою научную карьеру в качестве члена Совета директоров ЕНУ им. Л.Н. Гумилева и Международного университета туризма и гостеприимства в Туркестане. Расскажите подробнее о теме вашей диссертации — управление отходами и их переработка в индустрии гостеприимства. Какие проблемы вы рассматриваете?**

**Т. Т.:** Моя диссертация посвящена управлению отходами и их переработке в индустрии гостеприимства. Эта тема очень важна с точки зрения воздействия индустрии туризма на окружающую среду и усилий по обеспечению устойчивого развития.

Мы не можем изменить прошлое, но мы можем изменить будущее. Переработка отходов необходима нашему меняющемуся и трансформирующемуся миру, который постоянно прогрессирует в силе знаний, проливающих свет на будущее с осознанием добродетельного общества.

**Могу сформулировать свои предложения для решения основных проблем, для гостиниц по эффективному управлению отходами:**

- Внедрите комплексную программу переработки отходов; установите по всему отелю специальные контейнеры для раздельного сбора пластика, бумаги, стекла и металла. Четко обозначьте эти контейнеры и обеспечьте надлежащее обучение персонала и гостей тому, что может быть переработано.
- Минимизируйте количество одноразовых предметов; сократите использование одноразовых предметов, таких как пластиковые бутылки, соломинки и туалетные принадлежности.

Поощряйте гостей приносить свои многоразовые бутылки и устанавливайте станции для пополнения воды. Для туалетных принадлежностей отдавайте предпочтение многоразовым дозаторам, а не индивидуальным упаковкам.

**Компостируйте органические отходы:** Установите систему компостирования пищевых отходов, образующихся на кухне и в столовой отеля. Это поможет вывести органические отходы со свалок и использовать их в качестве удобрения для садов или пожертвовать местным фермерским хозяйствам.

**Взаимодействуйте с поставщиками:** сокращайте количество ненужной упаковки и изучайте возможности использования перерабатываемых или экологичных упаковочных материалов. Рассмотрите возможность сотрудничества с экологически чистыми поставщиками, которые уделяют первостепенное внимание экологической устойчивости.

**Продвигайте энергосберегающие практики;** внедряйте меры по энергосбережению во всем отеле, например, использование энергоэффективного освещения, установку датчиков движения в общественных местах, а также пропаганду энергосбережения среди персонала и гостей. Сокращая потребление энергии, вы косвенно уменьшаете количество отходов в процессе ее производства.

**Оптимизируйте сбор и утилизацию отходов;** изучите программы сбора отходов и местные правила утилизации, чтобы обеспечить их соблюдение и эффективную утилизацию. Рассмотрите возможность сотрудничества с компаниями, занимающимися утилизацией отходов, которые уделяют первостепенное внимание переработке и экологической устойчивости.

**Обучайте персонал и гостей;** регулярно проводите тренинги для обучения персонала передовым методам утилизации отходов. Подчеркните важность сокращения, повторного использования и переработки отходов. Обучение персонала и повышение осведомленности гостей имеет большое значение для управления отходами и их переработки. Кроме того, информируйте гостей с помощью вывесок, брошюр или материалов в номерах об усилиях отеля по минимизации отходов и о том, как они могут внести свой вклад, следуя экологически безопасным методам. Моя диссертация посвящена разработке и внедрению образовательных программ для поощрения экологически безопасного поведения среди персонала и гостей отеля.

**Внедряйте мониторинг и измерение данных об отходах;** регулярное отслеживание данных об отходах для выявления обла-

## Очень актуальна - ориентация на клиентский опыт. Чтобы повысить уровень удовлетворенности клиентов, отели должны ориентироваться на их потребности

стей, требующих улучшения, установления целей и оценки прогресса. Анализируйте собранные данные, чтобы выявить тенденции и соответствующим образом скорректировать стратегии управления отходами.

**Внедряйте технологические инновации.** Гостиницы также могут извлечь выгоду из технологических инноваций в области управления отходами и рециклинга. Например, системы классификации и сортировки отходов, установки для очистки сточных вод и системы рекуперации энергии могут сделать управление отходами более эффективным.

**Разрабатывайте свои стратегии управления отходами.** В своей дипломной работе я анализирую стратегии управления отходами, используемые в гостиничном бизнесе. Такие стратегии, как переработка, повторное использование, сокращение и разработка планов управления отходами, являются важными инструментами для сокращения количества отходов и более эффективного использования ресурсов. Эффективная утилизация отходов также открывает экономические возможности. Она позволяет создать рабочие места для сбора, сортировки и переработки отходов. Кроме того, сектор переработки отходов приносит доход за счет продажи переработанных материалов, стимулируя экономический рост и снижая зависимость от импорта сырья. Для успешной реализации инициатив по управлению отходами важны информированность и просвещение населения. Поощрение частных лиц и предприятий к ответственному отношению к утилизации отходов, например, к отделению вторсырья от общего мусора, компостированию органических материалов и минимизации использования одноразового пластика, может значительно сократить образование отходов. В заключение следует отметить, что управление отходами необходимо для защиты окружающей среды, сохранения ресурсов, уменьшения загрязнения, создания экономических возможностей и содействия устойчивому развитию.

**Как член совета директоров Международного университета туризма и гостиничного хозяйства в Туркестане, расскажите, как вы видите развитие системы образования и подготовки кадров в сфере туризма?**

**Т. Т.:** Как член совета директоров Международного университета туризма и гостиничного хозяйства в Туркестане, я высоко ценю развитие системы образования и подготовки кадров в сфере туризма. Туристское образование играет важнейшую роль в адаптации к постоянно меняющейся динамике отрасли и подготовке будущих профессионалов туризма. Некоторые из ключевых событий и тенденций, которые я наблюдаю в сфере туристического образования, таковы:

**Расширение практического применения.** Такие методы, как полевые исследования, стажировки, симуляции и обучение на основе проектов, используются для того, чтобы студенты могли сочетать теоретические знания с практическим применением. Это помогает студентам лучше понять естественную бизнес-среду в отрасли и улучшить свои навыки.

**Технологические инновации:** Технологические разработки в секторе туризма также эффективны в сфере образования. Студентов обучают цифровому маркетингу, системам онлайн-бронирования и аналитике данных, чтобы обеспечить подготовку к цифровой трансформации в секторе.

**Устойчивый туризм:** Вопросы устойчивости и охраны окружающей среды занимают центральное место в образовании по туризму. Обучая студентов тому, как минимизировать воздействие на окружающую среду, защищать культурные и природные ресурсы и сотрудничать с местными сообществами, мы стремимся к тому, чтобы будущие профессионалы в области туризма приняли принципы устойчивого туризма.

**Международное сотрудничество:** Университеты предлагают возможности международного обучения и программы обмена в сотрудничестве с международными туристическими организациями, предприятиями и другими учебными заведениями. Таким образом, у студентов появляется возможность познакомиться с различными культурами и получить глобальную перспективу.

Развитие системы образования и подготовки кадров в сфере туризма позволит будущим специалистам по туризму прийти в отрасль более подготовленными и гармонизированными. В этом процессе необходимо постоянно следить за изменениями и требованиями в отрасли, обновлять образовательные программы и давать студентам практические навыки.