**12-тақырып. Еуропа елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері**

Жоспар

1.Еуропа мәдениеті және негізгі тарихи ескеркіштері.

2.Германия, Франция және Испания елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері.

3. Еуропа елдерінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.

**1.Еуропа мәдениеті және негізгі тарихи ескеркіштері.** Жалпы алғанда, егер сіз шынымен мұражайлардың немесе сәулет өнерінің шедеврлерінің арасында серуендеуді қаласаңыз және француз Ривьерасының немесе Испанияның құмды жағажайына жай ғана барғыңыз келмесе, онда бұл жағдайда сізде өте кең таңдау бар, өйткені Еуропа ескерткіштері-бұл Еуропаның өзі Мәдениеттер мен ұлттық ерекшеліктері бар.

Шетелдік Еуропа-халықаралық туризмнің басты аймағы. Туризм бойынша «әлем рекордшысы» — Франция, оған жыл сайын 50 миллионнан астам адам келеді; бұл әр Француз үшін шамамен бір шетелдік келеді дегенді білдіреді. Ең танымал туристік елдердің қатарына Испания, Италия, Швейцария, Австрия, Ұлыбритания, Чехия, Венгрия, Португалия, Греция кіреді. Андорра, Сан-Марино, Монако сияқты шағын мемлекеттерде туристерге қызмет көрсету бұрыннан бері негізгі табыс көзі болып келеді. Мұнда әр тұрғынға жүз турист келеді.

Дунай өзені 10 мемлекеттің (Германия, Австрия, Словакия, Венгрия, Хорватия, Сербия, Болгария, Румыния, Молдова және Украина) аумағы немесе шекарасы арқылы бастаудан ауызға ағып өтеді. Сондай-ақ, Дунай бассейні Орталық және Оңтүстік Еуропаның 19 мемлекетінің (жоғарыдағы 10 мемлекеттен басқасы – Швейцария, Италия, Чехия, Польша, Словения, Босния және Герцеговина, Черногория, Албания және Македония) аумақтарын толығымен немесе ішінара қамтиды.

Шетелдік Еуропада екі типтегі туристік және рекреациялық аймақтар кеңінен ұсынылған – теңіз жағалауы мен таулы.

Приморск туризмінің негізгі аймағы-Жерорта теңізі, оған жыл сайын 100-ден 150 миллионға дейін адам келеді. Лагурия теңізінің жағалауы әсіресе танымал, мұнда солтүстіктен Альпімен қорғалған Кот-д ' Азур (Ривьера) орталығы Ницца, Хорватиядағы Адриатика жағалауы, Испания жағалауы, Балеар аралдары орналасқан.

Тау туризмінің негізгі ауданы — Альпі. Таулардың төменгі белдеуі негізінен емдеу және жаяу жүру үшін, Орта — тау шаңғысы үшін, жоғарғы — альпинизм үшін қолданылады.

«Өз климатын ұсынатын» елдермен қатар туристер мен демалушыларды «Еуропаның ескі тастары» — оның қалаларының көрікті жерлері қызықтырады. Париж, Рим, Мадрид «туристік Мекке» болды, онда шілде — тамыз айларында жергілікті тұрғындар келушілерден аз болуы мүмкін. Көптеген туристер Лондон, Амстердам, Вена, Дрезден, Прага, Будапешт, Венеция, Неаполь, Афиныда кездеседі.

1972 жылы БҰҰ Білім және ғылым мәселелері бойынша ЮНЕСКО дүниежүзілік мәдени және табиғи мұраны қорғау жөніндегі халықаралық конвенцияны қабылдады. Қазіргі уақытта Конвенцияға 150-ден астам ел қол қойды. Елдің әр жылы қатысушылар қандай да бір ескерткішті алдын ала тізімге енгізу жөнінде ұсыныстар береді. Комитет бұл тізімді қарайды және ұсынысты бекітеді немесе бас тартады. Бұл ұйым объектілердің жағдайын бақылайды, нысандарды өз бетінше сақтай алмайтын елдерге қаржылық, техникалық және технологиялық көмек көрсетеді.

2018 жылғы жағдай бойынша 158 елден 830 объект (оның ішінде 644 мәдени, 162 табиғи және 24 аралас) Дүниежүзілік мұра тізімінде: жеке сәулет құрылыстары мен ансамбльдері — Акрополь, Амьен мен Чартрадағы соборлар, Варшаваның тарихи орталығы (Польша), лагунамен бірге Бразилия, Венеция қалалары және т.б.; археологиялық қорықтар — Дельфи және т. б.; ұлттық парктер — Ұлы тосқауыл рифінің теңіз паркі, Йеллоустон (АҚШ) және басқалары. Шетелдік Еуропада 500-ге жуық Дүниежүзілік мұра нысандары бар.

Хронологиялық тұрғыдан алғанда, Еуропадағы мәдени мұра объектілері жеті тарихи дәуірді қамтиды.

Алғашқы дәуірге 10-нан астам объект кіреді. Олардың ішіндегі ең танымалдары-Ласко (Франция) және Альтамира (Испания) үңгірлерінде сақталған қарабайыр адамдардың жартастағы суреттері, Стоунхендждегі (Англия) және Мальтадағы мегалитикалық діни жерлеу құрылыстары.

20-дан астам нысандар ежелгі дәуірге жатады. Олардың ішінде ең танымалдары-Ежелгі Грецияның классикалық мұрасы болып табылатын Афины Акрополиясы, Олимпия, Дельфи, Эпидаур, сонымен қатар Италияның өзінде (Рим, Помпей) және Еуропаның басқа елдерінде орналасқан ежелгі Рим ескерткіштері (Германиядағы Трир, Франциядағы Пондю-Гар, Испаниядағы Сеговия, Хорватиядағы Сплит, Ұлыбританиядағы Вал Адриана) [47].

**2**.**Германия, Франция және Испания елдеріндегі туристтерге көрсетілетін әлеуметтік-мәдени сервис ерекшеліктері.** Қалыптасқан стереотипке сәйкес, еуропалықтар өмірінің барлық салаларына, соның ішінде демалысқа сауатты және мұқият қарайды. Жұмыстан кейін барлығы Фитнес-клубтар мен саябақтардың жолдарын алады, демалыс күндері олар міндетті түрде табиғатқа шығады және демалыстарын шексіз саяхаттарда немесе денсаулық үшін басқа да белсенді сабақтарда өткізеді деп саналады.

Мұның бәрі әрине жергілікті географияға байланысты. Испанияда олар киноға барғанды ұнатады, финдер Спорт және фитнес орталықтарында уақыт өткізуді жөн көреді, румындар үйді жөндеу және көгалдандыру әуесқойлары үшін тауарлар сататын дүкендерге барады, ал даниялар мәдени бос уақытты және концерттерге баруды жөн көреді. Ұлыбританияда, Нидерландыда және Швецияда 30 жастан кіші көрермендер үйдің қабырғаларын тастап, қаланы кезіп жүргенді ұнатады.

Германия экономикасы Еуропаның ең ірі және дамыған экономикаларының бірі болып табылады. Экономикалық даму деңгейі мен әлемдік өндірістегі үлесі бойынша оны сөзсіз әлемнің ең дамыған елдерінің қатарына жатқызуға болады. ЖІӨ деңгейі бойынша бір тұрғынға есептегенде Германия да мемлекеттердің жетекші тобында. Сондай-ақ, әлемдік нарықтардағы неміс өнеркәсіптік өнімдерінің бәсекеге қабілеттілігі өте жоғары екендігіне назар аударуға болмайды. Бұл Германияның экспорт көлемі бойынша әлемде 2-ші орынды иеленетіндігімен, оның экономикалық әлеуеті үш есе аз болғанына қарамастан, АҚШ-тан кейін екінші орында екендігімен расталады. Бірақ, елдің айтарлықтай дамыған экономикасына қарамастан, Германияның қызмет көрсету саласы басқа дамыған елдердің деңгейінен айтарлықтай артта қалып отыр.

Германия үшін әр түрлі салалардағы динамизм тән: білім беру, қоршаған ортаны қорғау, медициналық қызмет көрсету, тұрғын үй құрылысы, әлеуметтік қамсыздандыру, бұл да ұлттық экономикадағы қызмет көрсету саласының мәнінің өсуіне ықпал етеді қазіргі уақытта Германияның қызмет көрсету саласының әртүрлі салаларында халықтың шамамен 53%-ы жұмыс істейді, бұл ретте айтарлықтай пайызы сауда мен көлікке (19%) тиесілі. Бірақ осының бәрімен Германия банктік және қаржылық қызметтерге, сондай-ақ туризмге мамандандырылған.

Айта кету керек, Германия – инфрақұрылымы жоғары дамыған ел, бұл Еуропада ғана емес, сонымен бірге Әлемдегі ең ірі әуе айлақтары мен теңіз порттарының бірі болып табылатын әлемге әйгілі автомобиль және теміржол желілері.

Германиядағы туристік қызмет көрсету саласы Экономикадағы ең маңызды салалардың бірі болып саналады. Саяхат және туризмнің бәсекеге қабілеттілігі туралы есептерге сәйкес, Германия Еуропа елдері арасында келушілер саны бойынша үшінші орында және әлемдегі ең қауіпсіз туристік бағыттардың бірі болып табылады.

Бұл елге барудың негізгі мақсаты оның мәдени және тарихи құндылығы, сондай-ақ курорттардың барлық түрлері, соның ішінде сауықтыру және тау шаңғысы. Әлемге әйгілі жәрмеңкелерді өткізу барлық жерде белгілі; олар еуропалық және халықаралық сауда орталықтары болып саналады және елдер арасындағы мәдени алмасуға қызығушылық тудырады.

Германия Еуропаның жүрегінде орналасқан. Оның шекаралары 9 мемлекеттің жанында өтеді: Дания, Нидерланды, Бельгия, Люксембург, Франция, Чехия, Польша, Швейцария және Австрия. Федералды республика Батыс пен Шығыстың, сондай-ақ Скандинавия мен Жерорта теңізінің арасындағы көпір рөлін атқарады.

Германияның туризм жөніндегі ұлттық комитетінің зерттеулері Германияда демалысты таңдаудың келесі себептерін анықтады: мәдениет (75%); ашық ауада/ауылдық жерлерде демалу (59%); қалалар (59%); тазалық (47%); қауіпсіздік (41%); қазіргі заман (36 %); жақсы қонақ үйлер (35%); жақсы пісіру/ас үй (34%); жақсы қол жетімділік (30%); космополитизм/Телекоммуникациялар ( 27 %); жақсы сатып алу мүмкіндіктері (21 %); қызықты түнгі өмір (17%); жақсы баға / сапа қатынасы (10 %).

Германиядағы медицина жетістіктерін асыра бағалау қиын. Германия клиникаларында заманауи технологиялар мен әдістер қолданылады, әлемге әйгілі жоғары білікті дәрігерлер жұмыс істейді. Германиядағы диагностика, емдеу және оңалту бағдарламалары тек науқасқа бағытталған. Осы елдегі медициналық сервисті сипаттайтын жеке көзқарас, қамқорлық және түсіністік емдеуде ең жақсы нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді. Германиядағы ағзаны кешенді тексеру-бұл сапалы медициналық қызметтерді тартымды бағамен алғысы келетін адамдар үшін ең жақсы шешім.

Германияның туристік объект ретінде танымал болуына байланысты қонақ үй қызметтері саласы айтарлықтай дамыған және туристер арасында жоғары сұранысқа ие.

Германияда қонақ үйлердің жетіспеушілігі жоқ: түнде тұрудың дәстүрлі нұсқаларынан басқа, елде тұрудың балама тәсілдері бар. Сіз түнді шаруа қожалығында, қонақ үйде немесе тіпті қонақ үйде өткізе аласыз. Германиядағы қонақ үй базасының басты ерекшелігі-қонақ үй иелері оған кез-келген санатты өз бетінше бере алады. Алайда, әдетте, иелері рейтингті сирек көтереді-неміс тұтынушысын жоғалтудан қорқудың себебі. Германиядағы барлық қонақ үйлер жоғары стандарттарға сай келеді - тіпті арзан қонақ үйлерде де минималды жайлылық қамтамасыз етіледі.

Жалпы, қызмет көрсету және оның қызмет салалары адамдардың өмірінде үлкен маңызға ие, оның ажырамас бөлігі болып табылады. Күн сайын адам медициналық қызмет көрсету, мейрамхана, қонақ үй, туристік қызметтер сияқты кез-келген қызмет саласын қолдануға жүгінеді, тіпті интернетті пайдалану-бұл қызметтің әлеуметтік іздеу түрі. Қазір жұмыс істейтін халықтың 70% - ы қызмет көрсету саласында жұмыс істейді.

Францияның әлеуметтік-экономикалық моделі «Француз дирижизмі», яғни экономиканы мемлекеттік реттеу деп аталады.

Зерттеу барысында біз Франциядағы қызмет көрсету саласының бірқатар ерекшеліктері бар екенін білдік.

Біріншіден, тауарлардан айырмашылығы, қызметтер негізінен бір уақытта өндіріледі және тұтынылады және сақталмайды. Бұл қызметтерге сұраныс пен ұсынысты реттеу проблемасын тудырады.

Екіншіден, көптеген жағдайларда қызметте элемент бар өнімдер, өнімді сату кезінде қызмет элементі бар сияқты. Тауарларды сату мен қызметтерді ұсынудың тығыз араласуы қызметтерді бөлуді және есепке алуды қиындатады.

Үшіншіден, қызмет көрсету саласын мемлекет материалдық өндіріс саласына қарағанда шетелдік бәсекелестіктен көбірек қорғайды. Дәлірек айтқанда, көптеген елдерде Көлік және байланыс, қаржылық және сақтандыру қызметтері, ғылым, білім беру, денсаулық сақтау, коммуналдық қызметтер дәстүрлі түрде мемлекеттің толық немесе ішінара меншігінде болады немесе мемлекет қатаң бақылайды.

Сондай-ақ, қызмет көрсету саласы Францияның ЖІӨ қалыптастыруда да маңызды рөл атқарады.

Бүгінгі таңда Франциядағы қызмет көрсету саласы экономиканың ең перспективалы, тез дамып келе жатқан салаларының бірі болып табылады.

Француз тағамдары әртүрлі тағамдардан дайындалған және кішкене бөліктерде тұтынылатын түрлі тағамдармен ерекшеленеді. Пісіру кезінде құрғақ және жартылай құрғақ шараптар, коньяк, ликер, түрлі тұздықтар қолданылады. Француздар ет тағамдарын (аздап қуырылған), балықты, теңіз өнімдерін, көкөністерден жасалған тағамдар мен бүйір тағамдарды, омлеттерді жақсы көреді. Жаңа және консервіленген көкөністер, ет салаты, құс еті мен ойын салаттарына ерекше орын беріледі. Қырыққабат, қызанақ және қияр салаты, жасыл салат екінші курстарға бөлек беріледі. Алғашқы тағамдардың ішінде мөлдір сорпалар кең таралған. Ұлттық тағам-ірімшік, ыстық сусын-кофесімен ерекешеленеді.

Франция туризм кірісі бойынша АҚШ пен Испаниядан кейін әлемде үшінші орында. Қазіргі уақытта Франция туристер саны бойынша бірінші орында тұр.

Францияда дамыған туристік инфрақұрылым бар, оған көлік, тамақтану орындары, қонақ үйлер, сонымен қатар турлар, ақпарат, карталар, кәдесыйлар және т. б. жатады. Соңғы уақытта конференциялар, жиналыстар, симпозиумдар, сондай-ақ ойын-сауық индустриясы үшін объектілер маңызды бола бастады.

Испания – көпғасырлық тарихы бар мемлекет. Ол бірнеше мықты мемлекеттердің ашылуы мен күйреуін көрген ел. Ортағасырлық испан өнерінің дамуына арабтар үлкен үлес қосқан. Мавритандық стильдің ерекшеліктері интерьерді асулехо (немесе асулехос) техникасы бойынша геометриялық, өсімдік және каллиграфиялық оюлармен безендіруі. Мавритан құрылыстарының таға тектес аркаларын арабтар вестготтардан ауыстырған. Мавритан архитектурасының ең үздік үлгілері Оңтүстік Испанияда, әсіресе, Андалусияда сақталған. Гренададағы қорғаныс-сарай Альгамбра, Кордовадағы мешіт, Севильедегі Ла-Хиральда минареті әлемдік даңққа ие болды.

Испания - әлемге танылған бояу сурет өнері мен әдебиеттің елі. Католикалық шіркеудің ықпалы Испанияның ортағасырлық бояу өнерінде діни тақырыптың үстемдігіне әсер етті. Испаниядағы бояу өнерінің аса белгілі өкілі – көп жылдар бойы Толедо қаласында өмір сүрген суретші Эль Греко. Франс Гойя мен Диего Веласкес Испанияның классикалық бояу сурет өнерінің даңқын шығарды. Қазіргі кездегі өнердің үш негізін қалаушылар да испандықтар болған. Олар: Жоан (Хоан) Миро, Пабло Пика және Сальвадор Дали. Олар модернизм дәуірінің рәміздері болды.

Қазіргі заманға сай өнердің ірі мұражайлары Мадридте (соның ішінде Прадо мұражайы, София ханым-ның өнер Орталығы) Барселонада (Пикассо мұражайы, қазіргі заманға сай өнер мұражайы), Бильбао (Гуггенхайм Мұражайы), Фигересе (Дали Театр-Мұражайы) және Испанияның көптеген басқа қалаларында орналасқан.

Испания инфрақұрылымы жоғары дамығандығы және әртүрлілігімен ерекшеледі. Испанияның ең әйгілі курорттық ауданы – француз шекарасынан португал жеріне дейін созылған Жерорта теңізінің жағалауы. Коста-Брава, Коста-Дорада, Коста-дель-соль курорттары мыңдаған туристердің демалатын сүйікті жерлері болып табылады. Ал қалалары болса, Испанияның мәдени-танымдық туризм орталығы, мәдени мұрасы миллиондаған туристерді қызықтырады. Ертедегі заманның әр түрлі стильдерінің белгілі сәулет құрылымдары, тамаша өнер ескерткіштері кез келген туристті таң қалдырады.

Испания – жоғары дамыған, бәсекелестікке қабілетті өнеркәсібі бар, экономиканың барлық негізгі секторлары үшін жоғары технологиялық құрал-жабдықтарды шығаратын, жаңашыл ауылшаруашылығы мен қызмет көрсету секторы бар мемлекет. Қарқынды дамып келе жатқан секторлардың ішінен мысал ретінде инфрақұрылым мен туризмді атауға болады [48].

**3. Еуропа елдерінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктері.** Еуропалық Одақ (ЕО) пен Қазақстан саяси және экономикалық қатынастар олардың арасында ілгерілемелі, тұрақты және өзара тиімді дамыған Тараптар болып табылады. Міне, он жыл бойы Еуропалық Одақ Қазақстанда демократия мен орнықты нарықтық экономиканың қалай дамып келе жатқанын жіті бақылап келеді. Еуропалық Одақ Қазақстанның ТМД-дан кейінгі екінші сауда және инвестициялық әріптесі болып табылады. Уақыт өте келе Еуропалық Одақ пен Қазақстан Республикасы арасындағы сауда-экономикалық байланыстар басым сипатқа ие болды. ЕО еркін нарықтық экономика жағдайында ҚР-мен сауданың қолайлы және өзара тиімді жағдайларын дамытуға үлкен мән береді. Осыған байланысты ЕО Қазақстанның ДСҰ-ға кіру ниетін толық қолдайды.

Тараптар әріптестік және ынтымақтастық туралы келісімге қол қойған кезде Қазақстан мен Еуропалық Одақ ресми түрде өз қатынастарын 1995 жылғы 23 қаңтарда ресімдеді. Осы Келісім екі тараптың саяси, экономикалық және мәдени-гуманитарлық салалардағы қарым-қатынастарын ресімдеді және республика жаңа сенімді әріптестер іздеу саясатын жүргізген кезеңдегі ірі жетістіктердің бірі болды.

Түбегейлі әлеуметтік-мәдени, геосаяси, технологиялық өзгерістердің қазіргі дәуірінде әлеуметтік институттар, оның ішінде мемлекет жаңа мазмұнды мәнге ие болады, оның қайнар көзі адам өмірінің барлық құрылымын жетілдіру және адамның жеке дамуына жағдай жасау мәселесін шешу болып табылады. Тиісінше, халықтың көпшілігінің өмір сүру деңгейі мен сапасын арттыру бағытында экономикалық дамудың неғұрлым тиімді моделімен мемлекет пен қоғамдық құрылымдардың әлеуметтік-саяси бағдарларының органикалық үйлесімі ретінде «ізгілікті қоғам» модельдерін қарқынды ғылыми-теориялық талдау және практикалық іске асыру жүріп жатыр.

Тәуелсіздіктің алғашқы күндерінен бастап Қазақстан Республикасы Еуропамен ұзақ мерзімді сауда-экономикалық байланыстарды жолға қоюға ұмтылды, өйткені интеграцияның Еуропалық моделі қазіргі өңірлік бірлестіктер арасында неғұрлым табысты болып саналды және саналады және Еуропаны көптеген елдер үшін, оның ішінде біздің еліміз үшін бағалы әріптес етеді.

Қазақстан 2008 жылы «Еуропаға жол» мемлекеттік бағдарламасын қабылдағаны белгілі, оның басты мақсаты Қазақстан өмірінің барлық салаларын әлемдік бәсекеге қабілетті кеңістікке шығару, халықтың өмір сүру деңгейін көтеру болды.

Қазақстанның сыртқы саясатында Шығыс Еуропа елдерімен сыртқы экономикалық ынтымақтастық маңызды орын алады. БҰҰ құжаттарына сәйкес Шығыс Еуропа елдеріне Польша, Чехия, Словакия, Венгрия, Румыния, Болгария жатады.

Қазақстан Республикасын Шығыс Еуропа өңірінің елдері посткеңестік кеңістіктегі көшбасшылардың бірі ретінде қарастырады, ол шетелдік әріптестерді бай табиғи ресурстармен ғана емес, демократиялық құқықтық мемлекет құрудағы, экономикалық қайта құрулар жүргізудегі елеулі прогреспен де тартады. Шығыс Еуропа өңірі елдерінің іскер және кәсіпкерлік топтарының Қазақстанға деген қызығушылығы едәуір артты, сенімді серіктестер табуға, ұзақ мерзімді іскерлік қатынастар орнатуға ұмтылыс пайда болды.

«Шығыс Еуропа — Қазақстан» қатынастар жүйесінде экономикалық фактор басым компонент болып табылады. Сонымен бірге, болашақта тараптардың өзара іс-қимылын кеңейту және тереңдету нәтижесінде нарықтық экономика жағдайында халықты әлеуметтік қорғау саласындағы іс-қимылдарды зерттеу мен бірлесіп әзірлеуді болжауға болады.

Қазіргі Қазақстанның дамуы қоғамдық өмірдің әлеуметтік-экономикалық саласындағы серпінді өзгерістермен сипатталады. «Қазақстан – 2050» Даму Стратегиясында белгіленген орта мерзімді және ұзақ мерзімді мақсаттарды іске асыру әлеуметтік-экономикалық қайта құру аспектісінде тұрақты өсуге ықпал етеді, тең бәсекелестік мүмкіндіктер негізінде қазақстандық экономиканың әлемдік экономикаға одан әрі интеграциялануын қамтамасыз етеді. Жедел экономикалық, әлеуметтік және саяси жаңғырудың қазақстандық жолы өмірдің жоғары стандарттарын жасауға бағытталған. 2008 жылғы 6 ақпандағы «Қазақстан азаматтарының әл – ауқатының өсуі-мемлекеттік саясаттың басты мақсаты» атты Қазақстан халқына Жолдауында Елбасы Н.Ә. Назарбаев «өмір сапасының стандарттары адам капиталын дамытудың және Қазақстанды әлеуметтік жаңғыртудың тиімді нарықтық құралына айналуға тиіс, бұл ретте масылдық пиғылды орнықтыруға жол бермеу керек» деп атап өтті.

Қазақстан Республикасының әлеуметтік саясатының негізгі мақсаты халықтың барлық топтары тұрмысының жоғары сапасы мен озық әлеуметтік стандарттарына қол жеткізу болып табылады. Дамудың қазіргі кезеңіндегі негізгі міндет халықты әлеуметтік қорғау дәрежесін жақсарту болып табылады. Бұл міндеттерді 130-дан астам этнос өкілдері тұратын көп этностық Қазақстандағы этносаралық толеранттылық жағдайында орындауға болады.

Қоғамда әрдайым қақтығыс пен бірліктің алғышарттары бар. Өмір сүру деңгейі, кірістер, меншік, білім беру, билік, саяси жанашырлық пен антипатия, әлеуметтік-мәдени және саяси жоспардағы ұлттық, демографиялық айырмашылықтар адамдарды әртүрлі таптарға, топтарға, этникалық топтарға, ұрпақтарға, қала мен ауыл тұрғындарына бөледі. Мемлекет алуан түрлі таптық, этностық және өзге де мүдделердің өмір сүру, еркін даму және бәсекелестік құқығына кепілдік беруге тиіс.

Халықаралық тәжірибе көрсеткендей, ықтимал ұлтаралық қақтығыстардың себептері: экономикалық модельдің өзгеруіне байланысты экономикалық дағдарыс, жекелеген әлеуметтік және этникалық топтардың дамушы нарықтық қатынастарға бейімделмеуі, этникалық топтардың нарықтық қатынастардың басталуына әртүрлі бастапқы жағдайлары, қоғамның әлеуметтік құрылымының өзгеруі болуы мүмкін. Этносаралық қатынастардағы осындай келеңсіз процестердің алдын алудың шарты мемлекеттің тұтастай әлеуметтік мәселелерді, атап айтқанда, халықты әлеуметтік қорғауды уақтылы шешуі болып табылады. Шығыс Еуропа елдерінде жинақталған Халықты әлеуметтік қорғау тәжірибесі әлеуметтік міндеттерді іске асыру барысында Қазақстан үшін үлгі бола алады және толерантты этносаралық қатынастарды нығайту факторларының бірі бола алады. Ал бұл Шығыс Еуропа елдері мен Қазақстан Республикасының өзара іс – қимылы мен ынтымақтастығының жолдарын айқындауды; Халықты әлеуметтік қорғау жөніндегі «Шығыс Еуропа-Қазақстан» бірлескен ғылыми жобаларын құруды және оларды іске асыру тетіктерін әзірлеуді көздейді.

Шет елдердің тәжірибесі көрсеткендей, әлеуметтік мемлекеттің сәтті жұмыс істеуі жоғары дамыған экономика негізінде ғана мүмкін, ол тиімді, әлеуметтік бағдарланған, қоғамның барлық топтарының мүдделеріне қызмет етуі керек.

Бұл деңгейге қол жеткізу үшін Қазақстан әлемнің дамыған елдерінің құқықтық, демократиялық және әлеуметтік мемлекет құрудағы, әсіресе, әлеуметтік саясаттың неғұрлым маңызды салалары ретінде білім беру, денсаулық сақтау және халыққа әлеуметтік көмек көрсету саласындағы мемлекеттік саясатты қалыптастыру мәселелеріндегі оң тәжірибесін ескеруі қажет [49].

**Бақылау сұрақтары**

1. Шетелдік Еуропада туристік және рекреациялық аймақтардың орналасуы мен мәдени ерекшеліктері?

2. Еуропа елдерінің тәжірибесін Қазақстанда қолдану мүмкіндіктерін атаныз?

3. Сервис көрсету ерекшеліктерінің туризмді дамытуға әсер қандай?