

ГЕОГРАФИЯ
ГЕОГРАФИЯ
GEOGRAPHYDOI 10.51885/1561-4212_2021_1_8
MFTAA 39.01.75**М.Ш. Аймағамбет¹, А.Е. Молдағалиева²**

Аль-Фараби атындағы Қазақ Ұлттық университеті, Алматы қ., Қазақстан

¹**E-mail:** aimagambetmalka@mail.ru*²**E-mail:** moldagaliyeva.aitolkyn2016@gmail.com**«ЖАҢАҚОРҒАН» ШИПАЖАЙЫНЫҢ ТУРИСТІК ӨНІМІНІҢ САПАСЫН ТАЛДАУ
АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА САНАТОРИЯ «ЖАНАКОРҒАН»
ANALYSIS OF THE QUALITY OF TOURIST PRODUCTS OF THE SANATORIUM
«ZHANAKORGAN»**

Аңдатпа. Мақалада «Жаңақорған» шипажайының тарихы мен ем түрлеріне сипаттама берілген. Шипажайдың туристік өнімінің сапасын және қызмет көрсетуші персоналдардың біліктілігін жоғарылату көзделеді. Сапа менеджментінің қазіргі замандағы формасы нарық жағдайында сапаны басқару жүйелері болып табылады. Бұл жүйелер табыстарға сапа деңгейі тұтынушылар талаптарына сәйкес келетін өнімдерді шығару арқылы қол жеткізуге бағытталған. Туристік қызметте өнімнің сапа жүйесін құру кезінде онда негізгі назар қызметтің сапасына аударылуымен сипатталады. Қазіргі таңда ISO стандарттары туризм саласында кеңінен қолданылады, өйткені олар жалпыға бірдей, біркелкі және үйлесімді стандарттарға жол ашады. Осы тенденцияның арқасында туристер қолданыстағы стандарттарды салыстырып, бағалау мүмкіндігіне ие болады. Сол себепті туристік қызмет сапасы жақсы болуы үшін стандарттар қолданған дұрыс. Зерттеу жұмыстары барысында шипажайда емделушілерден сауалнама алу арқылы жақсы жақтары мен мәселелерін қарастырдық. ХХІ ғасырда «жасыл экономика» және «жасыл технология» өте өзекті болып отырғандықтан зерттеу жұмыстарының мақсатында басқару тетігі ретінде ISO 14001 экологиялық менеджмент жүйесін енгізу қарастырылады. Бұл стандартты енгізу арқылы сапа мен персоналдардың біліктілігін жоғарылату мүмкіндігін көтеруге өз үлесін қосады.

Түйін сөздер: шипажай, туристік өнім, сапа, сапа менеджменті, емдік түрлері, ISO 14001.

Аннотация. В статье представлена история санатория «Жанакорган» и описание видов лечения. Предусматривается повышение качества туристского продукта санатория и квалификации обслуживающего персонала. Современной формой менеджмента качества являются системы управления качеством в условиях рынка. Эти системы направлены на достижение успеха путем выпуска продукции, уровень качества которой соответствует требованиям потребителей. При построении системы качества продукции в туристской деятельности основное внимание в ней уделяется качеству услуг. В настоящее время стандарты ISO широко используются в сфере туризма, поскольку они уступают место общепринятым, унифицированным и совместимым стандартам. Благодаря этой тенденции у туристов появляется возможность сравнить и оценить существующие стандарты. Поэтому для того, чтобы туристический сервис был хорошего качества, лучше применять стандарты. В ходе исследовательской работы мы рассмотрели плюсы и минусы лечения в санатории путем анкетирования пациентов. В связи с тем, что в ХХІ веке «зеленая экономика» и «зеленые технологии» становятся очень актуальными, в целях исследовательской работы в качестве механизма управления рассмат-

ривается внедрение системы экологического менеджмента ISO 14001. Это вносит свой вклад в повышение качества и возможности повышения квалификации персонала путем внедрения стандарта.

Ключевые слова: санаторий, туристический продукт, качество, менеджмент качества, лечебные виды, ISO 14001.

Abstract. The article presents the history of the sanatorium «Zhanakorgan» and a description of the types of treatment. It is planned to improve the quality of the tourist product of the sanatorium and the qualification of service personnel. The modern form of quality management is the quality management system in the market. These systems are aimed at achieving success by producing products whose quality level meets the requirements of consumers. When building a product quality system in tourism activities, the main attention is paid to the quality of services. Currently, ISO standards are widely used in the field of tourism, as they give way to generally accepted, unified and compatible standards. Thanks to this trend, tourists have the opportunity to compare and evaluate existing standards. Therefore, in order for the tourist service to be of good quality, it is better to apply standards. In the course of our research, we examined the pros and cons of treatment in a sanatorium by interviewing patients. Due to the fact that in the XXI century «green economy» and «green technologies» are becoming very relevant, for the purpose of research work, the implementation of the ISO 14001 environmental management system is considered as a management mechanism. This contributes to the improvement of the quality and the possibility of improving the skills of personnel through the implementation of the standard.

Keywords: sanatorium, tourist product, quality, quality management, therapeutic types, ISO 14001.

Кіріспе. «Жаңақорған» шипажайы Қызылорда облысының Жаңақорған кентінің жанында Қаратау мен Сырдария өзенінің ортасында, екінші Мекке аталатын тарихи қала Түркістан іргесінде орналасқан. Өзінің климаттық ерекшелігі мен табиғи емдік-шипалық балшығының арқасында, алыс та жақын шетелдерге танымал байырғы шипажайлардың бірі болып танылады. 1918 жылдан бастап халықтың денсаулығын қалыпқа келтіріп, сонау сұрапыл соғыс жылдары жаралыларды балшығы мен тұзды суымен емдейтін госпиталь қызметін атқарып және кейінгі бейбіт өмірде жүз мыңдаған демалушыларды сауықтырып зор абыройға кенелуде. 1904 жылдан бері шипажай төңірегінен ішкі ағзалар ауруларын емдік қасиеті жоғары, құрамы жөнінен Железноводскінің Смирновский суымен сәйкес минералды су табылып, емделушілер тарапынан лайықты бағасын алуда.

«Жаңақорған» санаториясы Теріскен балшықты көлінің жағасына, темір жол бойына орналасқан. Бұл көлдің балшығының емдік қасиетіне Орта Азия темір жолының құрылысын жоспарлау барысында Одақ кезіндегі жұмыс экспедициясы назар аударған.

1916-1917 жылдары бұрынғы Ақмешіт қаласының темір жол ауруханасынан фельдшерлер Наумов, Готлиб, Костенколар келіп, өзен суының қасиетін зерттеу үшін Ташкент қаласына апарған. Сөйтіп өзен бойында ауруларды емдеп, балшықпен емдеу курортының негізі қаланған. Ең бірінші шпалдан соғылған күрке секілді үйлер Түркістан қаласының темір жол ауруханасының дәрігері Ф.С. Мартюковтың ұсынысымен 1918 жылы соғылған. Кешен балшық курорты болып тұрақты жұмыс жасауға кірісіп, 1918-1941 жылдары («Грязевой курорт Министерства путей сообщения СССР») КСРО-ның хабарлама желісінің Министрлігіне, 1941-1945 жылдар аралығы (№3980 «Эвокогоспиталь для войнов») соғыс жаралыларын емдейтін арнайы госпиталь-емхана, 1945-1960 жылдары («Специальный санаторий для инвалидов Великой Отечественной войны») Ұлы Отан соғысы мүгедектеріне арналған арнайы санаторий, 1961 жылдан (Казахский Республиканский Совет по управлению курортами профсоюзов санатории «Яныкүрган») «Қазақстан Республикасы кәсіподақтарының курорттық басқару кеңесінің «Жаңақорған» шипажайы деп аталып, соғыс мүгедектерін, содан соң гинекологиялық аурулар мен полиартрит

ауруларын емдеген.

Ғалымдар мен дәрігерлер 1980 жылдан бастап Теріскен көлінің табиғи батпағы мен тұзды суының емдік қасиетін қайтадан анықтап зерттеуге ден қояды. Барлық жүйелер жанарып, механизацияланады.

Осы қызмет еңбегін ұйымдастыруымен басқаруда аянбай еңбек еткен азаматтардың нақты аты-жөндерін, архив құжаттарына сүйене отырып атап кетейік. Мартуков Ф. (1920-1940), Тарасов С. (1940-1942), Боголовский К. (1942-1944), Тарасов А. (1944-1946), Пичугина О. (1948-1949), Желбаков В. (1950-1954), Арджеванишвили С. (1955-1957), Жәкенов А. (1957-1958), Жұмағұлов Ө. (1958-1964), Омаров К. (1964-1970), Нәбиев А. (1970-1979), Әшірбеков К. (1979-1985), Әмитов Е. (1985-1997), Үсейінов С. (1996-1997), Абдуллаев А. (1997-2009) басқарған. 2009 жылдан бастап Абдуллаев Бакытжан мырза басқарады.

1989 жылдан бастап жаңа заман талабына сай бой көтерген ғимараттармен толықтырылып, «Жаңақорған» санаториясы болып Қазақстанның ірі табиғи емдеу орындарының біріне айнала бастады. 1991 жылдан бастап асқазан, ішек, бауыр, өт жолдары, зат алмасу процесін оңалту, қант, бүйрек ауруларына шипа болатын су көзі табылды. Су құрамына Алматы «Экогидроаналитик» ЛҚО экологиялық, гидрохимиялық және инженерлік-геологиялық зерттеулердің лабораториялық қамтамасыз орталығы емдік минералды судың химиялық құрамы туралы қорытынды-анықтама жасалынып, дәлелденді [1].

Қазіргі таңда шипажай «Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы» бойынша Қызылорда облысында 3 туристік нысан енген болатын. Олар: «Байқоңыр» ғарыш айлағы, «Қамбаш» көлі және «Жаңақорған» шипажайы. 2025 жылдарда туристік ағымды жылына 50000-ға жуық адамға жеткізу күтіліп отыр (1-кесте) [2].

1-кесте. Өңірлік деңгейдегі туристендіру картасы объектілерінің тізбесіндегі «Жаңақорған» шипажайы

Жобаның №	Объектінің №	Атауы	Туристік объектінің атауы	Объектінің бірегейлігі (объектіге «туристік магнит» атауына ие болуға мүмкіндік беретін себептің қысқаша сипаттамасы)	Туристік ағым, жылына адам	
					қолда бар	әлеуетті
40	2	Жаңақорғанның балшықпен емдеу курорты	Жаңақорғанның балшықпен емдеу курорты	«Жаңақорған» санаторийі Сырдария өзенінің жағасында орналасқан және Қазақстанның балшықпен емдеу курорттарының ішінде ең көне бірегейі болып табылады.	25 000	50 000

«Жаңақорған» шипажайы жағдайындағы негізгі емдеу – балшық аппликациялары мен тұзды су ванналары. Құрылымы бойынша емдік балшық күрделі физикалық-химиялық жүйе болып табылады: балшық ерітіндісі, балшық құрамы. Балшық ерітіндісі судан және ондағы ерітілген тұздардан, органикалық заттардан, газдардан тұрады және балшық шөгінділерін жабатын судың немесе тұзды су туындысы болып табылады. Балшықтың құрамына силикат бөлшектері кіреді: гипс, карбонаттар мен фосфаттар, кальций, карбонаттар және жұмсақ және басқа тұздар кездеседі. Балшық минералды компоненттердің, атап айтқанда темірдің күкірт қосылыстарының едәуір басым болуымен: балшық қара

түске боялады (2-кесте) [3].

2-кесте. Балшықтың құрамы

Композиция фазалары	Құрам параметрлері	% шикі балшыққа
Сұйық фаза	Су(ылғалдылық)	41,60
	Ерітілген тұздар	7,28
	Ерітілген органикалық заттар	0,002
	Еріген газдар (НІS)	не обн.
	Сомасы %	48,88
Ірі дисперсті бөлік (қанқа)	Гипс CaSO ₄ * 2H ₂ O	14,40
	Кальция карбонаты CaCO ₃	12,60
	Магний карбонаты MgCO ₃	1,60
	Кальций фосфаты Ca ₃ (PO ₄) ₂	0,10
	Силикатты-сазды қанқа	18,60
	Сомасы %	47,30
	Жұқа дисперсті бөлігі	Күкіртті темір
	Кремний тотығы SiO ₃	0,13
	Темір тотығы, Fe ₂ O ₃	0,70
	Алюминий тотығы, Al ₂ O ₃	0,52
	Марганец тотығы, MnO	0,02
	Органикалық заттар	1,50
	Соммасы %	3,30
	Анықталмаған және сіңірілген негіз	0,52

Сонымен қатар, балшықпен қоса тұзды судың әсері көптеген ауруларға ем болып отыр. Шипажайға келушілерге ұсынылатын негізгі емдердің қатарына енетін тұзды судың құрамы төменде көрсетілген (3-кесте) [4].

3-кесте. Тұзды ерітінді құрамы

Натрий	34500,0	1500,00	66,1
Калий	323,0	8,28	0,4
Кальций	600,6	30,00	1,3
Магний	8876,6	730,00	32,2
Аммоний	анықталмаған	анықталмаған	анықталмаған
Темір(+2)	анықталмаған	анықталмаған	анықталмаған
Темір(+3)	0,3	0,02	0,0
Карбонаттар	1239,0	4,3	0,2
Гидрокарбонаттар	454,6	7,5	0,3
Хлоридтер	52476,4	1480,0	65,1
Сульфаттар	37500,9	780,76	34,4
Нитраттар	0,2	0,00	0,00
Нитраттар	анықталмаған	анықталмаған	анықталмаған
Флоридтер	0,27	0,01	анықталмаған

Осындай емдеу түрлерінің құрамы емделушілерге тез және жақсы нәтижелерді береді.

Бүгінде шипажайға сүйек-буын, перифериялық нерв жүйелерін, гинекологиялық және урологиялық ауруларды емдеуге жүгінетіндер көп. Сондай-ақ, фитобочкада емдеу, пантогемотогенді ем түрлері, балмен орау, кислородты коктейль, тұзды шахта, урологиялық және гинекологиялық ұгулер, емдік душтар қолданылады [5].

Сапа менеджменті – ұйымның сенімді және үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету үшін құрылған басқару бойынша үйлестірілген және өзара байланысты қызмет.

Бұл ретте кәсіпорында өндірілетін өнімдер мен қызметтердің сапасын басқару мақсаттарға қол жеткізу және орнату үшін ұйым шеңберінде әрекет ететін келісілген рәсімдер мен ережелердің, ақпараттың, ресурстардың, адамдардың және т.б. көмегімен жүзеге асырылады. Негіздемелік шарттар мен мақсаттылық клиенттердің қанағаттану факторлары, рентабельділік, сыртқы ортамен үйлесімділік және заңнаманы сақтау арқылы беріледі [6].

Сапа менеджменті жүйесі ұйымның тұтынушысының талаптарымен қозғалысқа келтіріледі. Тұтынушыларға олардың қажеттіліктері мен күтулерін қанағаттандыратын өнім қажет [7].

Туризмдегі сапа менеджменті – бұл сапаны жоспарлау, сапаны басқару, сапаны қамтамасыз ету және сапаны жақсарту арқылы туризм саласындағы саясатты, мақсаттар мен міндеттерді анықтайтын кәсіпорынды басқарудың жалпы функциясы шеңберіндегі қызмет [8]. Туризмдегі қызметтер сапасын жоспарлау өнімнің өмірлік циклінің барлық сатыларында қажетті деңгейді құру, қолдау және сапаны жақсарту үшін қажетті функцияларды, құжаттаманы, процестер мен ресурстарды қамтитын ұйымдастырушылық құрылым ретінде сапаны қамтамасыз ету жүйесін құрумен байланысты [9].

Материалдар және зерттеу әдістері. Сапа менеджментін жақсарту мақсатында зерттеу жұмыстарын «Жаңақорған» шипайында жүргізген болатынбыз. Зерттеу барысында келесідей зерттеулер, бақылаулар, өлшемдер мен сауалнама жүргізілді. Зерттеудің ақпараттық базасы ретінде: әдеби көздер, алдыңғы зерттеулердің материалдары, ғылыми және мерзімді басылымдарда жарияланған материалдар пайдаланылды.

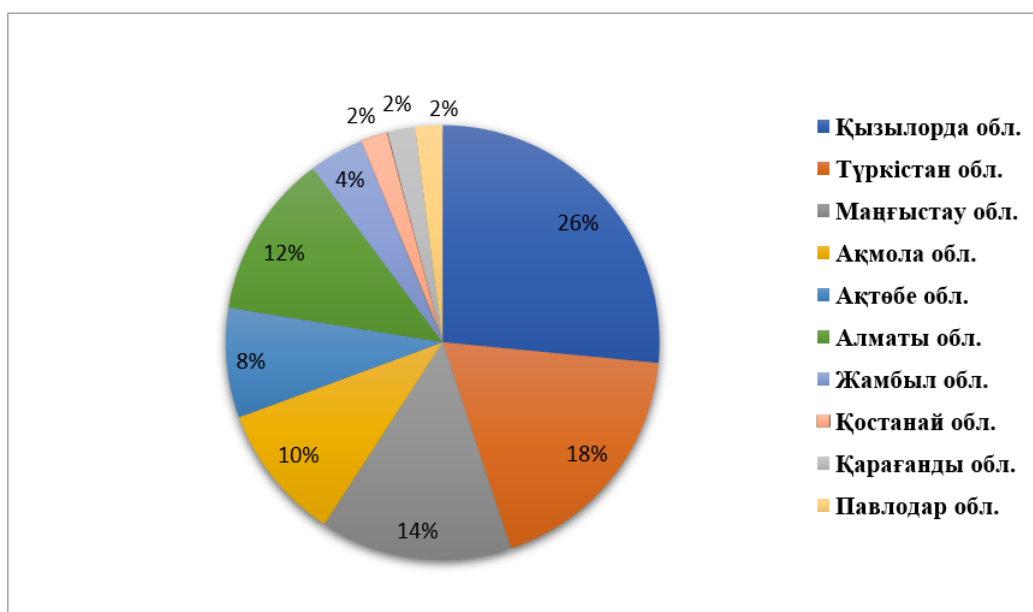
Зерттеулер диалектикалық, ретроспективті түрде жүргізілді, жалпы ғылыми әдістердің жиынтығымен анықталған логикалық талдау: салыстыру, талдау және синтез және басқалар.

Нәтижелері және оларды талқылау. 2020 жылдың қазан айында «Жаңақорған» шипажайына барып, зерттеу жүргізіп қайтқан болатынбыз. Зерттеу барысында шипажайдың инфрақұрылымын көзбен көріп, емделушілердің емді қалай қабылдайтынын, бас дәрігердің көмекшісі бас медбикеден кеңес алдық, сонымен қатар сауалнама алған болатынбыз. Сауалнама жүргізу арқылы демалушылар санаторийдің инфрақұрылымынан бастап, персоналдардың біліктілігін бағалаған болатын. Сауалнамаға 100 адам қатысқан болатын. Демалушыларға төмендегідей сұрақтар қойылған болатын:

- Қай өңірден келдіңіз?
 - Жасыңыз нешеде?
 - Диагнозыңыз қандай?
 - Емделу уақытыңыз қанша күн?
 - Көрсетілетін қызмет сапасы көңіліңізден шығады ма?
- 1-5 баллдық көрсеткіш инфрақұрылымға қатысты келесідей сұрақтар:
- Орналастыру орнына;
 - Тамақтану сапасы;

– Процедуралық кабинеттердің тазалығы және т.б.

Шипажайға келушілердің басым көпшілігі Қызылорда, Түркістан, Маңғыстау, Алматы және Ақмола облыстарынан келеді екен (4-кесте).



1-сурет. Шипажайға өңірлерден келушілердің көрсеткіші

Демалушыларға емдеу түрлерінен балшық, минералды сулар, рапа, парафин, тұзды шахта және т.б. ұнайды екен. Емделу уақыты көбіне 7 және 10 күндерді құрап отыр. Келушілердің орташа жасы 48,7. Демалушылардың 56 %-ы ерлер, әйелдер қауымы 44 %-ды құрайды. Сауалнама барысында орналастыру орны, тамақтандыру және инфрақұрылым және т.б. жағдайын бағалау үшін 1-5 балл аралығындағы сұрақтар қойылды (5-кесте).

4-кесте. 1-5 балл арасындағы сұрақтардың жауабының көрсеткіші

	1 балл	2 балл	3 балл	4 балл	5 балл	Орташа балл
Орналастыру	2	6	16	20	56	4,2
Тамақтандыру	-	-	2	10	88	4,8
Инфрақұрылым бойынша	-	-	10	30	60	4,4
Қызмет көрсетуші персоналдардың біліктілігі	-	2	6	16	76	4,7
Медициналық қызмет сапасы	-	-	4	14	82	4,8

Берілген кестеге назар аударатын болсақ, орналастыру орны 4,2 балл, тамақтандыру бойынша 4,8 балл, инфрақұрылым 4,4 балл, қызмет көрсетуші персоналдардың біліктілігі 4,7 және медициналық қызмет көрсету сапасы 4,8 баллмен бағаланған болатын. Көріп отырғанымыздай шипажайдың қызмет көрсету жағдайы жақсы көрсеткішке ие болып

отыр.

Келушілер Қазақстан бойынша Сарыағаш, Алатау, Бурабай, Манкент, Мерке, Мойынды, Балқаш, Ақсу-Жабағлы, Қарғалы шипажайларында емделген. Емделу барысында оң әсер әр демалушыда әртүрлі байқалатынын айтты. Шипажайда бос уақытты тренажер залында, үстел теннисі, шахмат, кітапханада және серуенмен өткізуге болады. Қазіргі таңда демалушылар бос уақыттарын серуендеумен өткізуде. Себебі қазіргі жағдайға байланысты карантин шектеулерінің әсерінен тренажер залы және т.б. залдары жабық болып отыр. Көрсетілетін қызмет сапасына төленетін қаржы мәселесіне байланысты емделушілердің басым бөлігі сәйкес деген пікірлерін білдірді, ал кейбірі төленетін қаражаттың жоғары, қызмет сәйкесінше көрсетілмейтіндігін білдірген болатын. Емделушілердің ұсынысына келер болсақ, орналастыру орнына байланысты қызмет көрсетуді жоғарылату, қызмет көрсетуші персоналдардың жұмысына қанағаттанған және риза болған демалушылар жалақыларын көтеру керек деген ұсыныстарын білдіріп отыр. Осылайша зерттеулер жүргізе отырып, шипажайдың қандай жағдайда екенін SWOT талдау жасау арқылы көрсетсек.



2-сурет. Жаңақорған шипажайына SWOT талдау (автормен құрастыралған)

Сауалнама және бақылау жүргізу негізінде біз шипажайға SWOT талдауды жасадық. Көріп отырғанымыздай қандай кемшіліктері мен жақсы жақтарын байқауымызға болады.

Қазіргі таңда «жасыл экономика» XXI ғасырдағы елдердің тұрақты дамуын қамтамасыз ететін маңызды құралдардың бірі ретінде танылып отыр. Жасыл экономика - халықтың жоғары тұрмыс деңгейі мен табиғи ресурстарды ұтымды пайдаланумен

сипатталатын экономика [10]. Қазақстан да бұл үрдістен тысқары қалмай елде жасыл технологияларды енгізу жұмыстарын белсенді жүргізіп жатыр. Жасыл экономиканың бастауы туралы айтатын болсақ, 2013 жылдың 17 мамырында Елбасы Нұрсұлтан Назарбаевтың «Қазақстан Республикасының «жасыл» экономикаға көшуі жөніндегі тұжырымдама туралы» Қаулысына қол қойылды. Ол Тұжырымдама жеті саланы қамтиды. Олар: жаңартылатын энергия көздерін енгізу, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығындағы энергия тиімділігі, ауыл шаруашылығындағы органикалық егін шаруашылығы, қалдықтарды басқару жүйесін жетілдіру, су қорларын басқару жүйелерін жетілдіру, «таза» көлікті дамыту, экожүйелерді сақтау және тиімді басқару [11]. Тұжырымдамада біз қандай мақсаттарды орындауымыз керектігі де көрсетілген. Осы себептен біз «Жаңақорған» шипажайына ISO 14001 экологиялық менеджмент жүйесін енгізуді көздейміз.

ИСО стандарттары туризм саласында кеңінен қолданылады, өйткені олар жалпыға бірдей, біркелкі және үйлесімді стандарттарға жол ашады. Осы тенденцияның арқасында туристер қолданыстағы стандарттарды салыстырып, бағалау мүмкіндігіне ие болады [12].

ISO 14001 экологиялық менеджмент жүйесі – бұл іскери қызметтің қоршаған ортаға тигізетін әсерін бақылауға арналған жүйелік және процестерге бағытталған сапа менеджменті жүйесі. Бұл жүйе бизнес иелері мен менеджерлеріне экологиялық міндеттемелерді, оның ішінде заңдық және реттеуші жауапкершілікті көбірек білуге, тәуекелдерді дұрыс басқаруға және бақылаудың қажетті тетіктерін құруға мүмкіндік береді [13].

ISO 14001 стандарты кез келген сектордағы және кез келген көлемдегі барлық кәсіпкерлерге ұлттық және халықаралық ауқымдағы экологиялық проблемаларға өздерінің адалдықтарын көрсету үшін қолданылуы мүмкін.

ISO 14001 ЭМЖ үшін критерийлерді белгілейді. Ол экологиялық тиімділікке қойылатын талаптарды белгілемейді, бірақ тиімді ЭМЖ құру үшін ұйым ұстанатын негізгі ережелерді сипаттайды. Оны ұйымдар ресурстарды пайдалану тиімділігін арттыру, шығындар мен шығындарды азайту үшін қолдана алады. ISO 14001 көмегімен сіз ұйымның және оның қызметкерлерінің менеджментінің қауіпсіздігін көрсете аласыз [14]. Сондай-ақ, оны мүдделі тараптарға компанияның оларға экологиялық әсерін өлшейтін және жақсартатын нәрсені көрсету үшін пайдалануға болады. ISO 14001 өзінің экологиялық және экономикалық мақсаттарына қол жеткізу үшін басқарудың басқа мүмкіндіктерімен біріктірілуі мүмкін.

Басқа стандарттар сияқты, ISO 14001 ерікті болып табылады. Оның басты мақсаты – қолданыстағы заңнаманы сақтай отырып, компанияларға экологиялық көрсеткіштерін жақсартуға көмектесу. Ұйымдар өз мақсаттарын белгілеуге, оларды бақылауға және қол жеткізуге жауапты. Стандарт компанияның мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуге, сондай-ақ оларды бақылау мен өлшеуге көмектеседі [15].

Әдебиеттер тізімі

1. Абжалелова З. Жаңақорған тынысы. – Алматы: 2019. – 3 б.
2. Қазақстан Республикасының туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы [Электронный ресурс]: – URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1900000360>(Дата обращения: 26.12.2020).
3. Абдуллаев А. Теріскен тірегі. – Алматы: Қасиет, 2008. - 11 б.
4. Санаторно-курортное и восстановительное лечение / Под ред. А.Н. Разумова. Здоровоохранение. – 2004. – №1.
5. Медициналық туризм [Электронный ресурс]: –URL: <https://zhanaqorgan-tynysy.kz/kogam/9255->

- medicinally-turizm-zhaaoranny-leuet-anday.html (Дата обращения: 166.11.2020)
6. Ермакова Д.М., Часовских В.П., Воронов М.П. Менеджмент качества: история возникновения и развития // Научное обозрение. Экономические науки. – 2016. – № 4. – С. 19-26.
 7. Диалог консультанта с руководителем компании. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО 9000 версии 2000 года. (Изд.3-е исправленное). // Лапидус В. А., Рекшинский А. Н. – Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2007. – 88 с.
 8. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции. – М.: Издательство ГП – Редакция журнала «Стандарты и качество». – 2001. – 418 с.
 9. Мазур И.И. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2007; Орлов А.
 10. ИСО и индустрия туризма [Электронный ресурс]: – <https://www.vniis.ru/wp-content/uploads/2017/06/GorISO-1-2011.pdf> (Дата обращения: 02.01.2021)
 11. Жасыл экономика [Электронный ресурс]: – http://ecogofond.kz/wp-content/uploads/2018/03/GreenZEconomy_kaz.pdf (Дата обращения: 19.11.2020)
 12. Зеленые технологии для устойчивого развития: учебное пособие./ И.В. Агеева, О.В. Беднова, С.Ю. Вавилов и др.; под общ. ред. Н.П. Тарасовой. – Тамбов: Изд-во Першина Р.В., 2014. – 165 с.
 13. ISO 14001 [Электронный ресурс]: – URL: <https://www.sgs-caspian.com/ru-ru/news/2019/10/iso-14001-environmental-management-system> (Дата обращения: 08.11.2020)
 14. В.А. Качалова «Аудит систем менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Практикум»
 15. ISO 14001 [Электронный ресурс]: – URL: <https://www.turcert.com/ru/belgelendirme/sistem-belgelendirme/iso-14001-cevre-yonetim-sistemi> (Дата обращения: 17.12.2020)

References

1. Abzhalelova Z. zhanakorgan tynysy / - Almaty: 2019-3 p.
 2. state program for the development of the tourism industry of the Republic of Kazakhstan for 2019-2025 [electronic resource]: - URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1900000360>(date: 26.12.2020)
 3. Abdullaev A. terisken tiregi / - Almaty: Kasiet, 2008-11 p.
 4. Sanatorio-Resort and wellness treatment. "No," I said. A. N. Razumova. Health care # 1 – 2004
 5. medical tourism [electronic resource]: - URL: <https://zhanaqorgan-tynysy.kz/kogam/9255-medicinally-turizm-zhaaoranny-leuet-anday.html> (date: 166.11.2020)
 6. Ermakova D.M., Chapel V.P., Voronov M. P. Quality Management: history of rebirth and development // scientific review. Economic Sciences. – 2016. - No. 4. - pp. 19-26;
 7. dialogue with the consultant head of the company. High management of all quality (TQM) and ISO 9000 version 2000 standards. (He nodded.3-e fixed). // Lapidus V. A., Rekshinsky A. N.-N. Novgorod: ООО SMC "priority", 2007. – 88 P.
 8. Glichev A.V. fundamentals of Product Quality Management. Moscow: publishing house "GP- Editorial Board of the Journal "Standard and quality", 2001. 418 P
 9. Mazur I.I. quality of Management / I.I. Mazur, V.D. Shapiro. Moscow: Higher School, 2007; Orlov A.
 10. ISO and tourism industry [electronic resource]: – <https://www.vniis.ru/wp-content/uploads/2017/06/GorISO-1-2011.pdf> (date: 02.01.2021)
 11. Green Economy [electronic resource]: –http://ecogofond.kz/wp-content/uploads/2018/03/GreenZEconomy_kaz.pdf(date: 19.11.2020)
 12. green technologies for sustainable development: educational benefits./ I. V. Ageeva, O.V. Bednova, C.Yu. Vavilov and others.; under general. Ed. "I Don't Know," He Said. - Tambov: from-in Per-shina P.V., 2014. - 165 с.
 13. ISO 14001 [electronic resource]: - URL: <https://www.sgs-caspian.com/ru-ru/news/2019/10/iso-14001-environmental-management-system> (date: 08.11.2020).
 14. V. A. Kachalova "audit of the management system in accordance with the requirements of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. workshop»
 15. ISO 14001 [electronic resource]: - URL: <https://www.turcert.com/ru/belgelendirme/sistem-belgelendirme/iso-14001-cevre-yonetim-sistemi> (date: 17.12.2020)
-
-

