

**Р.Н. Зұлпыхар\*, М.У.Бейсенова, А.Е.Есенова**

магистрант, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент, Казахстан  
д.э.н., профессор, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент, Казахстан

к.э.н., доцент, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент, Казахстан

\*Автор для корреспонденции: tokitai@mail.ru

## **ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**

### **Аннотация**

В статье представлены цифровые продукты, которые проявляют значительное воздействие в формировании туризма в Казахстане, из числа которых выделены туристско-информационные порталы, продукты финансовых экосистем, направленных в формирование внутреннего туризма в государстве. Целью статьи считается изучить текущий уровень и возможности цифровизации туристической сферы Казахстана, установить основные тенденции и препятствия в пути цифровой трансформации, а кроме того аргументировать предложения согласно последующему формированию цифровой туристической экосистемы. В статье приведены результаты единого изучения отличительных черт формирования туристской промышленности в нынешних обстоятельствах, выделена совокупная величина отраслевых стратегических ценностей и оценены цифровые продукты, применяемые в концепции продвижения туристских дестинаций в Республике Казахстан. Задачи допустимой переориентации потоков путешественников вместе с учетом стимулирования формирования внутреннего и иммиграционного туризма неосуществимы в отсутствии интенсивного введения цифровых технологий и улучшения концепции информативного предоставления туристских дестинаций. В качестве инструментов продвижения в работе обоснована необходимости расширения использования цифровых инструментов и сервисов.

**Ключевые слова:** цифровизация, туризм, цифровая платформа, цифровой продукт, цифровые технологии, цифровой контент.

### **Введение**

Цифровизация становится основным условием трансформации туристической отрасли экономики в современном обществе. В условиях интенсивного научно-технического развития Республика Казахстан предпринимает значительные меры по внедрению цифровых решений в сфере туризма. Цифровизация является одним из ключевых драйверов развития мировой экономики в XXI веке, охватывая практически все отрасли человеческой деятельности, включая туризм. Туризм как социально-экономическое явление представляет собой сферу, требующую постоянного внедрения инноваций и технологий с целью обеспечения устойчивого роста, повышения конкурентоспособности и удовлетворения запросов современных потребителей.

На глобальном уровне цифровизация в туризме проявляется через развитие онлайн-бронирования, цифровых виз, виртуальных туров, цифровых гидов, а также применение искусственного интеллекта и аналитики больших данных для моделирования туристических потоков. Казахстан, обладая уникальными природными и культурными ресурсами, в последние годы активно стремится интегрироваться в данную цифровую трансформацию.

В условиях реализации государственных программ, направленных на модернизацию туристической отрасли, цифровизация становится приоритетным направлением развития. Создание цифровой инфраструктуры, внедрение платформ для миграционного учета, развитие электронных сервисов и мобильных приложений — всё это является частью единой государственной стратегии по повышению инвестиционной и туристической привлекательности [1].

Актуальность статьи обусловлена необходимостью научного анализа процессов цифровизации туризма в Республике Казахстан, выявления достижений, проблемных

аспектов, а также возможностей дальнейшего развития. Кроме того, важным является исследование эффективности реализации действующих инициатив, степени их влияния на внутренний и въездной туризм, а также интеграции Казахстана в глобальные цифровые туристические системы.

Туризм является не только видом экономической деятельности, но и фактором роста экономики, качества жизни населения, важным драйвером экономического развития. При этом следует отметить, что повышение конкурентоспособности экономики и туристической отрасли, в частности, невозможно без должного развития информационных технологий. Ускорение цифровой трансформации экономики Казахстана и её отраслей способствует формированию информационного общества, повышению доступности информационной инфраструктуры для всех граждан страны, созданию новых возможностей для ведения бизнеса, а также получению значительных экономических и социальных эффектов в условиях научно-технической модернизации [2].

В современном обществе развитие цифровизации в сфере туризма способствует повышению производительности труда, росту числа рабочих мест в базовых и смежных отраслях экономики, получению полной, достоверной и актуальной информации, а также улучшению качества маркетинга.

Трансформационные процессы в мировой экономике обусловили структурные изменения в туристском секторе и индустрии гостеприимства, обеспечив новые возможности и стратегические ориентиры их развития. Устойчивое развитие туризма возможно при сочетании различных факторов, обеспечивающих уникальность туристского направления, с учетом комплексного подхода к продвижению цифровизации, реализации территориальных проектов развития и привлечения инвестиционных ресурсов.

Современный конкурентоспособный туризм должен обладать развитой инфраструктурой, включающей транспортную систему, развитый гостиничный бизнес, сеть ресторанов и предприятий общественного питания, а также комплекс культурно-развлекательных объектов и высокий уровень развития ИКТ, сопровождающийся цифровизацией всех процессов. Важным направлением является также обеспечение безопасности: низкий уровень преступности, защита от насилия и терроризма, эффективная работа правоохранительных органов. Безопасность стала ключевым фактором развития туризма, влияющим на выбор направления путешествий. Рост числа инцидентов, связанных с угрозами безопасности, может существенно повлиять на репутацию города или страны.

Во многих развитых странах наблюдается значительный рост спроса на функциональные мобильные туристические приложения, такие как Sabre Travel Network Central Asia, TripCase и другие. Развитие мобильных технологий в сфере туризма набирает популярность и в Казахстане, что связано с увеличением числа пользователей мобильных приложений, а также с необходимостью оптимизации финансовых, информационных и временных затрат. Однако о широком развитии данного сегмента туристических онлайн-услуг в стране говорить пока преждевременно [3].

К сожалению, в секторе онлайн-туризма Казахстана по-прежнему ограничен спектр услуг и в основном представлен бронированием и оплатой гостиниц и авиабилетов. Существуют и другие проблемы: низкий уровень цифровизации туристических объектов, недостаточное развитие отдельных онлайн-сервисов, дефицит качественных услуг. Тем не менее, с развитием информационных технологий, ростом числа пользователей, повышением доверия к онлайн-продажам и уровня цифровой грамотности ситуация будет постепенно улучшаться. В целом онлайн-туризм в Казахстане будет активно развиваться при условии роста платежеспособности населения.

Таким образом, переход к цифровому этапу развития открывает новые возможности для туристического сектора экономики, однако требует системного и научно обоснованного подхода, что делает проведение данного исследования особенно актуальным.

## **Материалы и методы**

### *Теоретический анализ*

Цифровизация туризма в Республике Казахстан реализуется в рамках государственных стратегий, а также проектов, нацеленных в форсирование действий модернизации, а также интеграции в всемирную цифровую экономику [4].

Целью данных проектов считается никак не только лишь увеличение турпотока и увеличение инвестиционной привлекательности, однако и развитие нынешней цифровой инфраструктуры, обеспечивающей практичность и защищенность в интересах туристов. В частности, один из важных шагов начало осуществление реинжиниринга 47 бизнес-процессов в туристической области и введение общей цифровой платформы начиная с не закрытым реестром лицензированных туроператоров.

Программа дает возможность автоматизировать операции лицензирования, контролирования и еще прогноза особенности туристических услуг. В 2024 г. число сделанных электронных лицензий дошло 680, то что показывает большой потребность и интенсивное введение числовых элементов из числа соучастников торга. Данное разрешение никак не только лишь улучшает работу регуляторов, однако и содействует прозрачности и еще легализации сферы.

В дополнение вводятся мероприятия согласно числовому обеспечению взаимодействия среди туристами, государственными органами и прибыльным делом: от интеграции цифровых подписей вплоть до автоматизированного учета посещений и еще откликов. Данные технологические процессы подставляют основание ради возведения цифровой туристической экосистемы.

На сегодняшний день во всемирной туристической области все без исключения в большей мере клиенты переключается в онлайн-среду. По этой причине Казахстан начиная с 2022 года старается стремительно совершенствовать свои цифровые продукты в этой сфере. В этот период при нас запущено 3 ключевых тенденции:

Во-первых, данное площадка поиска и бронирования турпакетов. Именно она дает возможность покупателям выбирать и мгновенно оформлять турпоездки онлайн.

Во-вторых, CRM-система, вследствие которой возможно автоматизироваться бизнес-процессы равно как в онлайн-продажах, таким образом и в офлайн-продажах, снабжая ясность, а также результативность взаимодействия вместе с покупателями. В настоящее время пилотно обкатан перечень возможностей платформы из числа 30 туристических агентств нашей персональной розницы и франчайзинговой сети. В перспективе мы намереваемся масштабировать CRM для агентства Казахстана.

В-третьих, данное White Label-платформа, позволяющая моментально включать реализации турпакетов при партнерах, снабжая им вывод на биржу вместе с отделанным IT-решением. На сегодняшний день все без исключения данные планы благополучно функционируют в рамках «Халык Travel» и «Авиата».

Согласно суждению агентов фирмы KazTour, «данное разрешение представляет персонального рода агрегатором стоимости абсолютно всех больших туроператоров Казахстана, разрешая пользователям в настоящем периода сопоставлять и подбирать более оптимальные варианты» [5].

Помимо этого, в рамках заседания Правительства значительный интерес выкроили событийному туризму — направленному, что как, в частности, уже давно приобрело собственное формирование в туристическую сферу республики. В обществе в мировой практике событийный туризм, осуществление мероприятий согласно этому направленности, доставляет экономике США приблизительно 150 млрд долларов в год, а Европе — практически 100 млрд евро. Концерты, фестивали и спортивные события побуждают отельное и ресторанное предпринимательство, автотранспортную область, одновременно формируя наемные рабочие места. Астана равно как Москва Казахстана способен быть значимым средоточием цивилизованных событий. Сформированная инфраструктура вместе с передовыми площадками, подобными равно как СК «Астана Арена» и МЛД «Барыс Арена»,

следовательно в свою очередь отеля и транспортная линия формируют хорошие требования с целью выполнения больших событий. Огромные возможности содержат кроме того Алматы, вследствие подобным предметам, равно как СК «Алматы Арена» и Главный спорткомплекс. Преимущество в кратчайшее период намечается постройка стадиона в 35 тыс. мест в Шымкенте [6].

Заодно они рекомендовали ряд инновационных направлений с целью последующего введения и формирования туристического сектора государства:

Во-первых, это возможно представление дронов — современная и впечатляющая модель отдыха, которую стремительно применяют в Китае, Сингапуре, ОАЭ, Малайзии, США с целью увеличения привлекательности туристических направлений.

Во-вторых, еще одним глубоким мероприятием способен быть гармоничный фестиваль открытого формата ALEM FEST, что осуществится 13 июля 2025 года на стадионе «Астана Арена». Намечается, то, что некто будет высочайшим окончанием фестиваля Comic Con Astana.

А также, в-третьих, 1 августа нынешнего года на стадионе «Астана Арена» пройдет выступление популярной артистки Дженифер Лопез, что возможно послужит знаковым фактором, раскрывающим Астану на гастрольной карте звезд класса «А».

Подобным способом, событийный туризм — это никак не просто отдых, это мощнейший финансовый механизм и инвестиционный магнит. А также Казахстан обладает все без исключения резервы, для того чтобы быть областным фаворитом в данной сфере [5].

Формирование цифровой инфраструктуры считается базисным камнем эффективной цифровизации туристической сферы. В Казахстане текущий вектор ориентирован в предотвращение цифрового неравенства, в особенности в туристических кластерах, пребывающих в естественных и дальних регионах. Одним из основных направлений начало постройка сетей мобильной связи и широкополосного интернета в местностях туристического скопления. К примеру, в 2024 г. в городе Актау существовало определено 76 новейших базовых станций взаимосвязи, которые обеспечивают бесперебойное 4G- и отчасти 5G-покрытие. В рамках правительственного проекта намечается увеличение 5G-инфраструктуры вплоть до охвата никак не меньше 60% местности государства к 2025 г.

Уделяется интерес и иным регионам — подобным равно как Щучинско-Боровская курортная область, Медео, Шымбулак, где усовершенствуются коммуникационные концепции, формируются безвозмездные места Wi-Fi-доступа, улучшается числовая навигация и пояснение в туристических маршрутах. Формирование цифровой инфраструктуры дает возможность никак не только лишь гарантировать информативную общедоступность, однако и сформировать базу ради введения разумных туристических сервисов, в том числе IoT-устройства и концепции онлайн-мониторинга туристического потока.

Подобным способом, цифровая инфраструктура считается обязательной элементом туристической экосистемы, опорной интеграцию иных цифровых заключений, подобным равно как подвижные дополнения, AR/VR-контент, электронные платежи и туристические платформы.

#### *Экспериментальная часть*

Рассматривая иностранный медиаконтент, можно выделить, что 74% туристов намерены самостоятельно находить и оформлять поездки онлайн. Турция, к примеру, объявила курс на развитие концепции «Туризм 4.0» — государство планирует инвестировать значительные ресурсы в цифровое управление туристической сферой. Азиатские страны, в экономике которых туризм играет важную роль, начали переход к цифровой трансформации на государственном уровне. В июне Шри-Ланка объявила о запуске масштабного цифрового продвижения страны как привлекательного туристического направления, благодаря которому правительство планирует привлечь 2,5 млн туристов уже в текущем году [7].

В Индонезии в качестве ответа на международную экспансию Airbnb при поддержке правительства была запущена собственная платформа бронирования гостевых домов и вилл

— Indonesia Travel Exchange (ITX), на которой уже представлено около 2000 объектов размещения, сдаваемых в аренду. В мире функционируют десятки технологических стартапов в сфере туризма, которые стремятся привнести в отрасль свои уникальные решения. Так, например, недавно получившая очередное финансирование камбоджийская платформа CamboTicket предоставляет возможность онлайн-бронирования мест в автобусах, пароммах и частных транспортных сервисах одновременно в Камбодже, Лаосе, Вьетнаме и Таиланде.

В Казахстане также разрабатываются веб-сайты, которые успешно функционируют на туристическом рынке страны. Информационные онлайн-ресурсы обеспечивают поддержку путешественникам, впервые посещающим Казахстан, а также внутренним туристам (таблица 1).

Таблица 1 - Туристские онлайн-порталы/сервисы информационной поддержки туристов в Казахстане

Наименование	Описание
1	2
VisitAqmola	Интернет-ресурс Акмолинской области представляет собой цифровую платформу с мультимедийным контентом, включая видеоматериалы, актуальную информацию и удобный дизайн. На веб-сайте представлена информация о достопримечательностях, проведённых и планируемых туристских мероприятиях и многом другом. В рамках реализации концепции цифровизации региона в городе Астана и посёлке Бурабай установлены туристские информационные киоски.
Almaty 72	Этот онлайн-ресурс ориентирован на посетителей города, пребывающих в нём от 72 часов и более. Он представляет собой многофункциональный чек-лист того, что можно посетить в городе за этот период времени.
Visitalmaty	Ресурс был запущен в 2017 году, а также одновременно были открыты аккаунты в социальных сетях. В основе платформы лежит единое событийное расписание со всеми предстоящими мероприятиями в жизни города. Открыт ряд туристских информационных центров, которые активно начали сотрудничество с международной трэвел-платформой TripAdvisor. Кроме того, веб-сайт содержит сведения об основных объектах туристской инфраструктуры города, а также карты, с помощью которых можно легко проложить маршрут к интересным для туристов местам.
CityPass.kz	Платформа специально разработана для предоставления путешественникам возможности приобретения CityPass онлайн для посещения основных достопримечательностей, а также экскурсий со скидкой в таких городах Казахстана, как Алматы, Астана и Бурабай (курорт Боровое).
Visiteast.kz	Платформа представляет собой экскурсионный гид по живописным местам Восточного Казахстана, предоставляющий возможность ознакомиться с основными достопримечательностями региона, спланировать поездку, а также выбрать виртуальные туры по региону с учетом стоимости и условий.
Visit-shymkent.kz	Сервис, обеспечивающий функции экскурсионного гида по городу и объектам туристского показа, предоставляет информацию о видах туризма, маршрутах, календаре событий, транспорте, объектах размещения, точках продажи сувенирной продукции, а также билетах на культурные мероприятия.
Visit-mangystau.kz	Платформа, предоставляющая сведения о регионах и туристских объектах, содержит интерактивную карту туризма, информацию о туристских маршрутах, а также рекомендации по поездкам в период пандемии. Кроме того, представлен список топ-10 объектов для посещения.
Примечание: составлено на основе источника [8]	

Следует отметить, что туристско-информационные центры Visit представлены и в других населённых пунктах страны, в том числе в Актобе, Таразе, Астане, Семее, Туркестане, Кызылорде и других городах.

Помимо отечественных туристско-информационных порталов, сведения о Казахстане представлены в следующих цифровых продуктах: indyguide.com (приключенческие туры по стране, советы для путешественников, виртуальные туры, рекомендации от других туристов, данные о профилях пользователей и популярных запросах на портале и др.), lonelyplanet.com (онлайн-путеводитель по странам, в том числе по Казахстану) и других [9].

Формированию туризма в Казахстане уделяется особое внимание — разработано несколько проектов и концепций по развитию туристской сферы. Среди них — Национальный проект развития туристской сферы Республики Казахстан на 2019–2025 годы. Так, одной из приоритетных задач данного проекта является совершенствование системы управления и прогнозирования развития туристской отрасли, в связи с чем была проведена корректировка ряда онлайн-порталов.

Следует отметить, что в настоящее время в Казахстане в развитии туризма важную роль играют цифровые продукты, среди которых нами были рассмотрены отечественные туристско-информационные порталы. Медиа-контент, используемый для наполнения указанных онлайн-ресурсов, играет важную роль в их актуализации и популяризации среди въездных и внутренних туристов. Как установлено, цифровые продукты в Казахстане — это не только туристско-информационные порталы, но и цифровые сервисы (приложения) отечественных банков (Kaspi Travel, Forte Travel, Halyk Travel и др.), которые предоставляют возможность планирования поездок в различных условиях как внутри страны, так и за её пределами.

Однозначно, все цифровые продукты на казахстанском рынке должны отличаться актуальностью, качеством, уникальностью контента и уровнем технологической поддержки.

Таблица 2 - Туристские онлайн-порталы в рамках реализации программы развития внутреннего туризма в стране

Наименование	Описание
ТУРСТАТ»	Информационная система «ТурСтат» осуществляет статистический анализ туристической деятельности в республике, а также предоставляет данные о туристических потоках в различных разрезах.
Информационная система «e-Qonaq»	Информационная система предназначена для сбора и учета туристического потока, а также миграционного контроля. Система разработана Министерством культуры и спорта при содействии Министерства внутренних дел Республики Казахстан.
Национальный туристский портал «Kazakhstan.travel»	Информационный ресурс с объектами туристического показа, включая сведения о предложениях, гидах, рекреационных объектах и др.
Автоматизированная информационная система управления проектами «ViewProject»	Информационный ресурс с объектами туристического показа, включая сведения о предложениях, гидах, рекреационных объектах и др.
Информационная система «Tourstat.kz»	Значимый источник статистических данных в туристской сфере, а также современных инструментов визуализации массивов информации.
Онлайн-платформа «Туризм онлайн»	Эта онлайн-платформа предназначена для развития туристской экосистемы, объединяющей участников рынка с помощью единой коммуникационной платформы. Площадка

	обеспечивает доступ к туристической информации, а также позволяет в режиме реального времени обмениваться важными данными и взаимодействовать с заинтересованными сторонами.
Примечание: составлено на основе источника [9]	

Туризм на сегодняшний день считается рентабельным видом бизнеса во всем мире. В связи с этим повышение конкурентоспособности и эффективного управления туристской сферой Казахстана становится одной из приоритетных и значимых задач развития экономики и регионов. В целом государственная политика развития туризма направлена на разработку и внедрение специализированных стандартов качества, формирование общей маркетинговой стратегии, обеспечение качественной инфраструктуры и высокого уровня обслуживания в соответствии с мировыми стандартами. Кроме того, необходимо развитие и внедрение новых видов туристских услуг, включая культурный, спортивный, медицинский, образовательный, экологический, этнографический, сельский и другие виды туризма.

В рамках научно-технических инноваций целесообразно развивать новые формы материально-технического обеспечения туристской сферы с применением IT-технологий, внедрять цифровые решения в систему бронирования гостиниц и авиабилетов, использовать инновационные технологии для обеспечения безопасности туристских маршрутов, а также повышения мобильности и безопасности транспортного сопровождения [10].

Используя международный опыт, современные технологии и активно развивая цифровизацию экономики, Казахстан сможет успешно конкурировать с ведущими странами мира в сфере туризма, продвигая национальный туристский продукт на международных рынках под единым туристским брендом.

#### **Результаты и их обсуждение**

Министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Жаслан Мадиев сообщил, что в рамках цифровой трансформации проведён реинжиниринг 47 бизнес-процессов. «Для решения проблем Министерство туризма и спорта разрабатывает цифровую платформу. Именно она автоматизирует процессы и уменьшит влияние человеческого фактора при принятии решений. Кроме того, будет создан единый цифровой госреестр туроператоров. Он позволит гражданам проверять законность услуг перед покупкой», — сообщил Жаслан Мадиев [11].

Наряду с цифровой трансформацией реализуется процесс формирования соответствующей инфраструктуры. В связи с этим, как отметил министр, в рамках выполнения поручения Президента в трёх основных туристических регионах страны проводится комплексная работа по развитию цифровой инфраструктуры.

Мероприятия включают расширение покрытия мобильной связью и интернетом, установку новых точек Wi-Fi, строительство антенно-мачтовых сооружений и подключение к оптоволоконным сетям. В Алматинской области курорт Шымбулак обеспечен высокоскоростным интернетом и дополнительными точками Wi-Fi, включая Медеу. До 2029 года запланировано развитие сетей связи в Каскеленском и Тургеньском районах. В Актау в 2024 году установлено 76 базовых станций 4G, модернизировано 67. Планируется обеспечить покрытие 5G до 60% к концу 2025 года. В Щучинско-Боровской курортной зоне создаются антенно-мачтовые сооружения и точки Wi-Fi в гостиницах и туристических зонах Бурабая и Щучинска.

Для улучшения качества мобильной связи в популярных туристических местах Министерство цифрового развития прорабатывает вопрос расширения лицензионных обязательств операторов связи [12].

В рамках трёх панельных дискуссий обсуждались ключевые задачи цифровизации туристической сферы и перспективы развития инноваций: задачи цифровизации в индустрии туризма (TravelTech), роль цифровых государственных услуг в развитии туризма (GovTech), цифровые технологии для индустрии гостеприимства (HotelTech). Особое внимание

участники уделили улучшению клиентского опыта с помощью IT-решений и новым возможностям для представителей туристического бизнеса.

Важным событием форума стала презентация мобильного приложения для бронирования жилья в Казахстане — PanaApp. Уникальность сервиса заключается в интеграции биометрической идентификации, CRM-системы управления объектами размещения и технологии Key-Free. Приложение включает интеллектуальные механизмы фильтрации и блокировки подозрительных бронирований с высокой вероятностью мошенничества или нарушений безопасности [13].

Электронные сервисы играют важную роль в процессе цифровизации туризма, способствуя улучшению взаимодействия между путешественниками, бизнесом и государственными структурами. Важным компонентом является система миграционного учета eQonaq, внедрённая в 2021 году. Данная система предназначена для автоматизации регистрации иностранных и внутренних туристов, а также прогнозирования туристических потоков в режиме реального времени.

В 2024 году посредством системы eQonaq было зафиксировано более 2,2 млн путешественников. Это позволило стране более точно анализировать динамику туризма, выявлять сезонные колебания и оперативно реагировать на изменения. Использование цифрового учета позволяет снизить влияние человеческого фактора и бюрократические издержки, а также повысить уровень безопасности за счёт прозрачного контроля перемещений.

Дополнительным цифровым инструментом стала система электронных виз. Проект Neo Nomad Visa ориентирован на цифровых кочевников (digital nomads) и представляет собой полностью онлайн-решение для получения разрешения на пребывание и работу в Казахстане. Данная инициатива направлена на привлечение высококвалифицированных специалистов и фрилансеров со всего мира [14].

Важным направлением развития стал сервис Tax-Free, реализуемый в крупных городах: Астане, Алматы, Шымкенте и Туркестане. Электронная система возврата налога на добавленную стоимость стимулирует шопинг-туризм и повышает общую привлекательность Казахстана как туристического направления.

Современный турист требует оперативной, надёжной и удобной информации, что делает цифровые платформы и мобильные приложения важными каналами коммуникации и обслуживания. В Казахстане одним из ключевых цифровых решений является официальный туристический портал Kazakhstan.travel. Сайт доступен на восьми языках, содержит актуальную информацию о достопримечательностях, маршрутах, событиях и бронированиях, а также предоставляет функции виртуальных туров.

На портале также размещён государственный реестр аккредитованных гидов, туроператоров и гостиниц, что обеспечивает прозрачность и безопасность пользователей. Интеграция с картографическими сервисами позволяет туристам планировать маршруты, выбирать транспорт и получать рекомендации по локациям.

Перспективным проектом является создание мобильного супераппа TravelStan, который объединит функции бронирования билетов, гостиниц, заказа автомобилей, экскурсий и других туристических услуг. Планируется внедрение искусственного интеллекта для персонализации пользовательского опыта и маршрутов [15].

QR-коды, размещаемые в аэропортах, гостиницах, музеях и общественном транспорте, позволяют туристам мгновенно получать доступ к цифровым сервисам, отзывам и рейтингам объектов. Это упрощает проверку легальности услуг и повышает доверие со стороны иностранных и местных туристов.

Развитие TravelTech — одного из наиболее быстрорастущих секторов мировой цифровой экономики — активно продолжается и в Казахстане. Основной платформой поддержки стартапов является международный технопарк Astana Hub, в рамках которого реализуются акселерационные программы, а также предоставляется грантовое и венчурное финансирование.

К 2024 году совокупная выручка туристических стартапов, зарегистрированных в Astana Hub, превысила 8 млрд тенге. Данные проекты включают такие направления, как виртуальные туры (VR-технологии), цифровые платформы бронирования, системы управления туристическим бизнесом (CRM), автоматизированные системы отзывов и онлайн-гиды. В рамках форумов «Цифровой туризм 2025» и Digital Kazakhstan были представлены более 30 решений, среди которых:

- сервисы бронирования и маршрутизации;
- интеллектуальные помощники и чат-боты для туристов;
- платформы для гидов с цифровыми бейджами;
- туристические маркетплейсы с рейтингами и отзывами [16].

Формируется инфраструктура поддержки: стартапы получают доступ к облачным решениям, консультациям, менторству и инвесторам. Государство предоставляет налоговые льготы и гранты, что стимулирует развитие цифровой экосистемы в туристической отрасли.

Инновации играют ключевую роль в формировании современного туристического продукта. Казахстан делает акцент на внедрении передовых технологий, таких как виртуальная и дополненная реальность (VR/AR), искусственный интеллект (AI), интернет вещей (IoT) и технологии больших данных (Big Data).

Виртуальные туры (VR) уже реализованы в ряде музеев и достопримечательностей Алматы, Астаны и туристических зон. Они позволяют потенциальным туристам заранее ознакомиться с локациями, планировать маршруты и повышают вовлечённость.

Искусственный интеллект используется в приложениях для персонализации услуг: анализируя предпочтения пользователей, ИИ формирует индивидуальные маршруты, подбор отелей и развлечений. Big Data применяется для моделирования сезонности, анализа демографического профиля туристов и оптимизации маркетинговых кампаний [17].

IoT-направление проявляется во внедрении «умных» датчиков, навигационных систем, цифровых табло и систем мониторинга туристических объектов. Это повышает безопасность, доступность информации и управление потоками туристов.

Таким образом, современные технологии не только повышают качество сервиса, но и служат основой устойчивого развития туристической отрасли в цифровую эпоху.

### **Заключение**

Несмотря на интенсивное развитие цифровых инициатив, в процессе цифровизации туристической сферы Казахстана существует ряд проблем. Одной из основных является нехватка квалифицированных специалистов, способных разрабатывать и поддерживать цифровые сервисы, особенно в регионах.

Кроме того, наблюдается фрагментарность цифровой экосистемы: большое количество сервисов функционируют отдельно друг от друга, без общей интеграции и стандартизации. Это создаёт неудобства для пользователей и снижает эффективность цифровых решений.

Существуют также проблемы, связанные с доступом к данным, особенно у частных операторов связи. Недостаток статистических данных и слабый межведомственный обмен усложняют аналитическую и прогнозную работу.

На законодательном уровне требуется более чёткое регулирование в сфере защиты персональных данных, цифровой идентификации туристов и электронных платежей, что требует дальнейших реформ.

С учётом современных достижений и глобальных трендов развитие цифрового туризма в Казахстане обладает значительным потенциалом. Краткосрочные и долгосрочные перспективы включают глубокую интеграцию всех цифровых решений в единую туристическую экосистему, управляемую на основе государственно-частного партнёрства.

Планируется внедрение:

- государственной цифровой платформы для туристов с персонализированными маршрутами на основе AI;
- полной цифровой трансформации миграционного учёта и разрешительных сервисов;

- «умных» туристических кластеров с IoT-инфраструктурой (передвижение, безопасность, транспорт);
- AR/VR-решений с виртуальной реконструкцией исторических памятников;
- облачных платформ для сбора и анализа туристической аналитики (Big Data).

Кроме того, предполагается развитие цифровой дипломатии и маркетинга — продвижение Казахстана как цифрового туристического бренда на международных онлайн-платформах (TripAdvisor, Booking, Google Travel и др.).

Эффективная реализация указанных направлений позволит Казахстану войти в число лидеров среди стран Центральной Азии в сфере цифрового туризма.

Научная новизна статьи заключается в комплексном анализе современного состояния, тенденций и перспектив цифровизации туристической сферы Республики Казахстан. В результате исследования были систематизированы основные цифровые инициативы, определены их достижения, выявлены существующие проблемы и предложены направления дальнейшего развития.

Проведена структуризация цифровых элементов казахстанской туристической экосистемы, включая платформы, сервисы, технологии и нормативно-правовую базу.

Подтверждена необходимость интеграции разрозненных цифровых решений в единую государственную экосистему туризма.

Уточнены и систематизированы ключевые барьеры цифровизации, что может стать основой для формирования государственной политики в сфере кадрового и технологического обеспечения.

Обоснована значимость внедрения инновационных технологий (VR, AI, Big Data, IoT) как инструмента повышения конкурентоспособности туризма на глобальном уровне.

Определены практические направления для государственных и частных структур по эффективному внедрению цифровых решений в туристическую отрасль.

Таким образом, представленное исследование вносит вклад в развитие научного дискурса по цифровой трансформации туризма и может служить теоретической и практической основой для дальнейших научных и управленческих решений в данной сфере.

### Список литературы

1. Цифровизация туризма: В Казахстане внедряют новые решения для отрасли и развивают инфраструктуру <https://primeminister.kz/ru/news/tsifrovizatsiya-turizma-v-kazahstane-vnedryayut-novye-resheniya-dlya-otrasli-i-razvivayut-infrastrukturu-29902> (доступно 08.04.2025.)
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 405 с.
3. Гатаулина С.Ю. Туризм как объект научного исследования // В сборнике: Наука сегодня сборник научных трудов по материалам VII международной научно-практической конференции: в 4 частях. Научный центр «Диспут», 2019. № 4. - С. 37-39.
4. «Цифровой туризм в Казахстане – 2025»: представлены лучшие IT-решения - Optimism.kz - Истории успеха <https://optimism.kz/2025/04/22/czifrovoj-turizm-v-kazahstane-2025-predstavleny-luchshie-it-resheniya/?ysclid=mcbvf1wotj719480222> (доступно 22.04.2025.)
5. Как будет развиваться туристическая отрасль Казахстана <https://www.np.kz/news/sreda-obitaniya/turizm/shou-czifrovoj-kontent-i-dovolnyj-puteshestvennik> (доступно 23.04.2025.)
6. Шымкент запускает новую систему для туристов <https://www.inform.kz/ru/shimkent-zapuskayet-novuyu-sistemu-dlya-turistov-57c96b?ysclid=mcbvj98ab3852035372> (доступно 26.03.2025.)
7. Александрова А. Ю. Туризм и культурное наследие//Межвузовский сборник научных трудов/под редакцией: Д. Е. Луконина, Т. В. Черевичко. Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2018. С. 10 -18.
8. Казахстан объединит туристскую отрасль в единую цифровую экосистему <https://sozmedia.kz/74068/> (доступно 22.04.2025.)

9. Цифровой туризм – 2025: как IT-решения изменят отдых по-казахски <https://kyzylorda.atameken.kz/ru/news/54357-cifrovoj-turizm--0-kazahstan-ob-edinit-otrasl-v-edinuyu-ekosistemu> (доступно 23.04.2025.)
10. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 517 с.
11. Олжас Бектенов поручил создать единую цифровую экосистему туризма с интеграцией генеральных планов курортных зон и природных парков <https://primeminister.kz/ru/news/olzhas-bektenov-poruchil-sozdat-edinuyu-tsifrovuyu-ekosistemu-turizma-s-integratsiy-generalnykh-planov-kurortnykh-zon-i-prirodnikh-parkov-29900> (доступно 08.04.2025.)
12. Единую цифровую экосистему туризма создадут в РК <https://www.check-point.kz/publication?id=5238> (доступно 08.04.2025.)
13. Андреева А.Ю. Новые технологии интенсивного развития туристической индустрии. - М.: ЮРГУ, 2019. - С. 15.
14. Овчаров, А. О. Экономика туризма: учебное пособие. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 253 с.
15. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 442 с.
16. Цифровые платформы вытесняют турагентства – депутат требует вмешательства <https://www.zakon.kz/turizm/6482089-tsifrovye-platformy-vytesnyayut-turagentstva--deputat-trebuuet-vmeshatelstva.html> (доступно 25.06.2025.)
17. Шпилько С.П. Классификация видов туризма: от теории к практике // Вестник Национальной академии туризма. 2019. № 1. - С. 9-15.

**Р. Н. Зулпыхар\*, М.У.Бейсенова, А. Е. Есенова**  
магистрант, М. Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан  
э. ф. д., профессор, М. Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан  
э. ф. к., доцент, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан  
**\*Корреспондент авторы: [tokitai@mail.ru](mailto:tokitai@mail.ru)**

## **ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТУРИСТІК САЛАНЫ ЦИФРЛАНДЫРУ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ**

### **Түйін**

Мақалада Қазақстанда туризмнің қалыптасуына айтарлықтай әсер ететін Цифрлық өнімдер ұсынылған, олардың ішінде туристік-ақпараттық порталдар, мемлекетте ішкі туризмді қалыптастыруға бағытталған қаржы экожүйелерінің өнімдері бөлінген. Мақаланың мақсаты Қазақстанның туристік саласын цифрландырудың ағымдағы деңгейі мен мүмкіндіктерін зерделеу, цифрлық трансформация жолындағы негізгі тенденциялар мен кедергілерді белгілеу, сондай-ақ цифрлық туристік экожүйені одан әрі қалыптастыруға сәйкес ұсыныстарды дәлелдеу болып саналады. Мақалада қазіргі жағдайда туристік өнеркәсіпті қалыптастырудың айрықша белгілерін бірыңғай зерделеу нәтижелері келтірілген, салалық стратегиялық құндылықтардың жиынтық шамасы айқындалған және Қазақстан Республикасында туристік дестинацияларды ілгерілету тұжырымдамасында қолданылатын Цифрлық өнімдер бағаланған. Ішкі және көші-қон туризмін қалыптастыруды ынталандыруды ескере отырып, саяхатшылар ағынын жол берілетін қайта бағдарлау міндеттері цифрлық технологияларды қарқынды енгізудің және туристік дестинацияларды ақпараттық ұсыну тұжырымдамасын жақсартудың болмауында іске асырылмайды. Жұмыста жылжыту құралдары ретінде сандық құралдар мен қызметтерді пайдалануды кеңейту қажеттілігі негізделген.

**Кілттік сөздер:** цифрландыру, туризм, цифрлық платформа, цифрлық өнім, цифрлық технологиялар, цифрлық контент.

**R.N. Zulpikhar\*, M.U.Beisenova, A.E.Yessenova**

Master's student, M. Auezov South Kazakhstan University, Shymkent, Kazakhstan  
Doctor of Economics, Professor, M. Auezov South Kazakhstan University, Shymkent, Kazakhstan  
Candidate of Economics , Associate Professor, M. Auezov South Kazakhstan University,  
Shymkent, Kazakhstan

\*Corresponding author's: [tokitai@mail.ru](mailto:tokitai@mail.ru)

## **PROSPECTS OF DIGITALIZATION OF THE TOURISM INDUSTRY IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

### **Abstract**

The article presents digital products that have a significant impact on the formation of tourism in Kazakhstan, among which are identified tourist information portals, products of financial ecosystems aimed at the formation of domestic tourism in the state. The purpose of the article is to study the current level and possibilities of digitalization of the tourism sector in Kazakhstan, to identify the main trends and obstacles in the path of digital transformation, and also to argue proposals for the subsequent formation of a digital tourism ecosystem. The article presents the results of a unified study of the distinctive features of the formation of the tourism industry in the current circumstances, highlights the cumulative value of industry strategic values and evaluates digital products used in the concept of promoting tourist destinations in the Republic of Kazakhstan. The tasks of acceptable reorientation of travelers' flows, taking into account the stimulation of the formation of domestic and immigration tourism, are not feasible in the absence of intensive introduction of digital technologies and improvement of the concept of informative provision of tourist destinations. The need to expand the use of digital tools and services is justified as tools for work promotion.

**Keywords:** digitalization, tourism, digital platform, digital product, digital technologies, digital content.

### **Information about the author responsible for contacts:**

R.N. Zulpikhar, [tokitai@mail.ru](mailto:tokitai@mail.ru)

### **Қатынасхаттар үшін жауапты автор туралы ақпарат:**

Р. Н. Зулпыхар, [tokitai@mail.ru](mailto:tokitai@mail.ru)

### **Информация об авторе, ответственном за сообщения:**

Р. Н. Зулпыхар, [tokitai@mail.ru](mailto:tokitai@mail.ru)