

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

магистрант, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент г., Казахстан  
д.э.н., профессор, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент г., Казахстан  
к.э.н., доцент, Южно-Казахстанский университет им М. Ауэзова, Шымкент г., 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 во всем обществе. В обстоятельствах интенсивного научно-технического формирования Республика Казахстан показывает существенные действия согласно введению цифровых решений в области туризма. Цифровизация — это единственный из основных драйверов формирования всемирной экономики в 21 веке, что включает почти все без исключения отрасли человеческой деятельности, в том числе туризм. Туризм равно как социально-экономический явление предполагает собою область, требующую непрерывного введения инноваций и технологий с целью предоставления стабильного роста, увеличения конкурентоспособности и удовлетворение запросов нынешних потребителей.

На глобальном уровне цифровизация в туризме выражается посредством формирования онлайн-бронирования, цифровых виз, условных турпоездов, цифровых гидов, а кроме того, применение искусственного интеллекта и аналитики существенных информации с целью моделирования туристических потоков. Казахстан, владея неповторимыми естественными и цивилизованными ресурсами, в минувшие года стремительно старается интегрироваться в данную цифровую трансформацию.

В условиях осуществлении государственных проектов, нацеленных на модернизацию туристической отрасли, цифровизация делается приоритетным направлением формирования. Создание цифровой инфраструктуры, введение платформ с целью миграционного учета, формирование электрических сервисов и подвижных дополнений — все без исключения данное считается составляющей единой стратегии государства согласно увеличению инвестиционной и туристической привлекательности [1].

Значимость статьи определена потребностью научного наблюдения движений цифровизации туризма в Республике Казахстан, раскрытия достижений, проблематичных нюансов, а также возможностей последующего развития. Помимо этого, значимым считается исследование производительности осуществления функционирующих инициатив, уровня их воздействия на внутренний, а также въездной туризм, а кроме того, интеграции Казахстана в масштабные цифровые туристические цепочки.

Туризм считается не исключительно вариантом финансовой деятельности, однако и условием увеличения экономики, свойства существования жителей, главным драйвером финансового формирования. Совместно с тем необходимо выделить, то, что увеличение конкурентоспособности экономики и туристической области, в частности, никак не возможно ограничиться в отсутствии надлежащего формирования информативных технологий. Форсирование по отношению к числовой трансформации экономики Казахстана и ее сфер содействует становлению информативного сообщества, увеличению доступности информативной инфраструктуры с целью абсолютно всех людей государства, новейшим способностям для ведения бизнеса, значительным финансовым и общественным выгодам в условиях научно-технической модернизации [2].

В нынешнем обществе результат с цифровизации в области туризма безусловно содействует увеличению производительности труда, рост трудовых мест в базовых и смежных секторах экономики производства, получению абсолютной, надёжной и еще актуальной информации, качеству маркетинга.

Трансформационные движения в мире и экономике установили отраслевые перемены в туристском секторе и промышленности гостеприимства, гарантировав последующие возможности и стратегические ориентиры ее функционирования. Позитивное формирование сферы туризма допустимо путем композиции разных условий, которые обеспечивают исключительность туристского предписания вместе с учетом единого целого расклада в продвижении цифровизации, проектов территориального формирования и вовлечения инвестиционных ресурсов.

Прогрессивный конкурентоспособный туризм обязан обладать обширными параметрами, в том числе целую требуемую инфраструктуру: переносимый автотранспорт, сформированный гостиничный бизнес, сеть ресторанов, кафе, компаний общепита, совокупность развлекательных и культурных объектов, подготовленность в отрасли ИКТ, сопровождающийся цифровизацией в целом комплекса. Значимым направлением в туристическом бизнесе наряду вместе с цифровизацией должна быть защищенной, это самый недостаток преступности, принуждения и терроризма, неуязвимость полицейских служб. Защищенность претерпела существенные перемены: от более либо в меньшей степени бездейственного условия именно она передалась в интенсивном и серьезном коэффициенте туризма, локализованный в периоде и месте. Защищенность путешествия начала всемирной задачей, которую мы никак не можем пренебрегать. В обществе увеличивается численность мест, обстановок и туристов, пострадавших с отсутствия безопасности, то, что значительным способом в силах оказывать воздействие на репутацию мегаполиса либо государства.

В многочисленных цивилизованных государствах общества прослеживается колоссальное увеличение спроса в функциональные мобильные Travel-приложения, такие как Sabre Travel Network Central Asia, TripCase и др. Продвижение мобильных Travel-технологий накапливает известность и в Казахстане, то, что сопряжено вместе с увеличением единого количества пользователей подвижных дополнений, а кроме того, вместе с условием оптимизации денежных, информационных и временных затрат. Но об просторном формировании этого типа туристических онлайн-услуг говорить сейчас рановато [3].

К сожалению, в секторе онлайн-туризма Казахстана почти отсутствует другие востребованные услуги, помимо бронирования и оплаты гостиниц и авиабилетов. Имеется и прочие трудности: низкая информатизация туристических предметов и малоразвитость определенных онлайн-сервисов в Казахстане, недостаток услуг и т.д. Безусловно, вместе с формированием информативных технологий, увеличением количества пользователей,

доверия к онлайн-продажам и степени интернет-грамотности обстановка станет изменяться. Но в полном онлайн-туризм в Казахстане станет совершенствоваться стремительно только лишь в то время, если станет увеличиваться часть жителей, способная предоставить возможность для себя путешествовать.

Аналогичным способом, внедрение в цифровой этап развития человечества раскрывает новейшие способности с целью туристического сектора экономики, однако в свою очередь запрашивает системное и научно обоснованного подхода, то, что создает проведение исследования особо ценным.

### **Теоритический 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 обеспечиванию 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 направлению, 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 послужить 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 связи, 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, подобных равно как подвижные дополнения, AR/VR-контент, электронные платежи и туристические платформы.

#### **Экспериментальная часть**

Разглядывая иностранный медиа-контент, возможно выделить, то что 74% туристов намереваются личную поездку найти и оформить онлайн. Турция, к примеру, заявила

направление на формирование «Туризма 4.0», – государство собирается инвестировать существенные ресурсы в цифровой менеджмент с целью собственной туристической сферы. Азиатские государства, в экономику которых туризм вносит значительные достижения, начали по отношению к цифровой трансформации на правительственном уровне. В июне Шри Ланка заявила об запуске масштабного цифрового промо государства равно как хорошего туристического направления, вследствие которой правительство намеревается заинтересовать 2,5 миллионов путешественников сейчас в этом году [7].

В Индонезии в свойстве решения в интернациональную экспансию Airbnb присутствие помощи правительства пустили свою линию бронирования гестхаусов и вилл Indonesia Travel Exchange (ITX), в ее основе ранее насчитывается 2000 разных домовладений, сдаваемых в аренду. В обществе функционируют 10-ки научно-технических стартапов в области туризма, какие стараются внести в область собственные уникальные мысли. Таким образом, к примеру, не так давно которая получила следующий субсидия камбоджийская площадка Camboticket, согласно электрической почте, предоставляет вероятность забронировать роль в автобусах, в парамах и в индивидуальных службах автомобиль в то же время в Камбодже, Лаосе, Вьетнаме и Таиланде. В Казахстане разрабатываются веб-сайты, какие благополучно действуют на рынке туризма Казахстана. Информация онлайн-ресурсы проявляют информативную поддержку путешественникам, в первый раз приехавшим в Казахстан, а кроме того, внутренним туристам (Таблица 1).

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

| Наименование | Описание   |
|--------------|--|
| 1            | 2  |
| VisitAqmola  | Интернет-ресурс Акмолинской сфере; предполагает внешне цифровую платформу вместе с форматным видеоматериалом, важным контентом и комфортным дизайном. В веб-сайте показана сведения об достопримечательностях, проделанных и предполагаемых туристских событиях и значительном другом. В рамках осуществлении концепции цифровизации района, в мегаполисе Астана и городке сельского типа Бурабай определены туристские информационные киоски. |
| Almaty 72    | Этот онлайн результат основан с целью посетителей мегаполиса, навещающих его от 72 часов и наиболее. Предполагает собою многофункциональный чек-лист того, что возможно побывать в мегаполисе из-за этого периода времени.   |

Продолжение таблицы 1

| 1           | 2   |
|-------------|---|
| VisitAlmaty | Источник был запущен в 2017 г., а кроме того, одновременно раскрыты аккаунты в общественных сетях. В основе платформы основан общий событийный расписание с абсолютно всеми будущими мероприятиями в существования мегаполиса. Раскрыты ряд туристских информативных средоточий, которые активизировали стремительно сотрудничество вместе с международной трэвел-платформой TripAdvisor. Кроме того, веб-сайт включает сведение об основных предметах туристской инфраструктуры мегаполиса и карты, согласно которым довольно свободно провести путь к интересным туриста областям |
| CityPass.kz | Платформа намеренно разработана с целью предоставления путешественникам способности получения CityPass онлайн с целью посещения основных достопримечательностей, а также экскурсий со скидкой в подобных городах Казахстана, равно как Алматы, Астана, Бурабай (курорт Боровое)   |

|  |  |
|--|--|
| Visiteast.kz                                   | Экскурсовод согласно поразительным участкам Восточного Казахстана, шанс изучить вместе с главными достопримечательностями региона, спланировать поездку, условные турпоездки согласно региону, цене, тарифу турпоездки   |
| Visit-shymkent.kz                              | Обслуживание, обеспечивающий экскурсовод согласно мегаполису, согласно предметам туристского демонстрации; показана сведения о типах туризма, маршрутах, календаре событий, транспорте, объектах размещения, объектах торговли сувенирной продукции, билеты на торжественные события |
| Visit-mangystau.kz                             | Платформа, показывающая сведения касательно регионов, туристских объектах, содержит интерактивную карту туризма, туристских маршрутах, а также поездках на промежуток пандемии, кроме того топ-10 объектов с целью посещения.  |
| Примечание: составлено на основе источника [8] |  |

Следует выделить, то, что туристско-информационные средоточия Visit презентованы и в иных населенных пунктах нашего государства, в этом количестве в Актобе, Таразе, Астане, Семее, Туркестане, Кызылорде и еще иных населенных пунктах. Помимо отечественных туристско-информационных порталов, сведения об Казахстане показана в последующих цифровых продуктах: indyguide.com (приключенческие туры в области государства, подсказки с целью путешественников, условные поездки, рекомендации от иных туристов, сведения об профилях туристов и еще распространенных запросах в портале и др), lonelyplanet.com (онлайн-путеводитель согласно государствам, в этом количестве согласно Казахстану) и другие [9].

Формированию туризма в Казахстане уделяется особенное интерес – сконструирован несколько проектов и концепций с целью формирования туристской сферы. Из числа их: Национальный проект формирования туристской сферы Республики Казахстан в 2019-2025 годы. Таким образом, первоочередной проблемой этого проекта начала усовершенствование концепции управления и прогноза формирования туристской сферы, по этой причине было сделано корректировка последующих онлайн-порталов.

Следует выделить, то, что в наше время в Казахстане в формировании туризма важное значимость обладают цифровые продукты, из числа которых, нами были пересмотрены отечественные туристско-информационные порталы. Медиа-контент, применяемый с целью заполнения приведенных онлайн-ресурсов, представляет характеризующую значимость в их актуализации и популяризации из числа въездных и внутренних путешественников. Равно как установлено цифровые продукты в Казахстане — это далеко не исключительно туристско-информационные порталы, однако и цифровые продукты (дополнения) отечественных банков (Kaspi Travel, Forte Travel, Halyk Travel, и др.), которые дают вероятность планирования поездки согласно интересным обстоятельствам, равно как внутри государства, таким образом и из-за границы. Однозначно, все без исключения цифровые продукты в казахстанском рынке должны выделяться актуальностью, качеством, а также уникальностью, видимого содержания и степенью промышленного содействия.

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

| Наименование                     | Описание  |
|----------------------------------|---|
| ТУРСТАТ»                         | Информативная концепция Турстат реализовывает статистический калькуляцию туристской работы в республике, а также дает специалисту туристского потока в всевозможных разрезах. |
| Информационная система «e-Qonaq» | Информативная концепция с целью сбора и учета туристского потока, а также миграционного контролирования. Концепция  |

|  |  |
|--|--|
|  | сформирована Министерством Культуры и Спорта при содействии Министерства Внутренних дел Республики Казахстан.  |
| Национальный туристский портал «Kazakhstan.travel»                           | Информативный источник вместе с объектами туристского демонстрации, в этом количестве данные о предложениях, гидах, рекреациях и др.   |
| Автоматизированная информационная система управления проектами «ViewProject» | Обслуживание прогноза и контролирования действий осуществлении бизнес-проектов, в этом количестве загружены планы цифровых многослойных карт.  |
| Информационная система «Tourstat.kz»   | Значимый источник вместе с «банком» статистической сведения в туристской сфере, а кроме того, вместе с передовыми приборами визуализации массивов информации.  |
| Онлайн-платформа «Туризм онлайн»   | Эта онлайн-платформа специализирована с целью развития туристской экосистемы, соединяющей соучастников рынка вместе с поддержкой общей коммуникационной платформой. Эта площадка раскрывает допуск к туристской информации, а кроме того, дает возможность в порядке настоящего периода делиться значимой данными и коммуницировать вместе с причастными субъектами. |
| Примечание: составлено на основе источника [9]                               |  |

Туризм на сегодняшний день считается рентабельным типом бизнеса во всем обществе. С помощью этого, увеличение конкурентоспособности и результативного управления туристской сферой Казахстана делается одной из приоритетных и еще ценных вопросов по формированию экономики и ее регионов. В целостном сложная политика улучшения области туризма направлена на исследование и введение специализированных критериев и стереотипов особенности, развитие общей маркетинговой стратегии, предоставление качественной инфраструктурой и значительного обслуживания согласно всемирным стандартам. Кроме того, следует развитие и исследование новейших разновидностей туристских услуг, в том числе общекультурный, спорт, медицинский, общеобразовательный, природоохранный, этнологический, сельскохозяйственный и другие.

В рамках научно-технических инноваций – свободнее заинтересовывать новоиспеченные формы материально-технического предоставления туристической области вместе с применением IT-технологий, введение компьютерных технологий в концепцию бронирования и резервирования гостиниц, авиабилетов, применение инновационных технологий в области защищенности туристских маршрутов, а кроме того, мобильности, защищенности транспортного сопровождения [10].

Применяя международный навык, инновационные современные технологические процессы, стремительно используя сетевые научно-технические платформы, а кроме того, свои исследования в цифровизации сектора экономики, Казахстан будет способен с достоинством составлять конкуренцию вместе с основными государствами общества в промышленности туризма, продвигая государственный туризм в международных рынках под целостным туристским брендом.

#### **Результаты и обсуждение**

Министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Жаслан Мадиев сообщил, то что вместе с целью числовой модификации проложен реинжиниринг 47 бизнес-процессов. «Для решения проблем Министерство туризма и спорта разрабатывает цифровую платформу. Именно она автоматизирует движения и уменьшит воздействие человеческого обстоятельства присутствие принятия постановлений. Кроме того станет

основан общий цифровой госреестр туроператоров. Он даст возможность жителям контролировать законность услуг перед покупкой», - сообщил о том Жаслан Мадиев [11].

Наравне с цифровой трансформацией выступает процесс согласно формированию надлежащей инфраструктурной совокупности. В взаимосвязи с данным процессом, равно как заявил министр, в рамках выполнения задания Президента в трех основных туристических регионах государства проводится сложная деятельность согласно формированию цифровой инфраструктуры.

Мероприятия охватывают увеличение покрытия мобильной связью и онлайн, конструкцию новейших точек Wi-Fi, постройка антенно-мачтовых зданий и еще подсоединение к оптоволоконным сетям. В Алматинской области курорт Шымбулак гарантирован скоростным онлайн и добавочными точками Wi-Fi, в том числе Медеу. Вплоть до 2029 годы задумано формирование сетей взаимосвязи в Каскеленском и Тургеньском районах. В Актау в 2024 г. определено 76 базовых станций 4G, модернизировано 67. Намечается привести обеспечение 5G вплоть до 60% к окончанию 2025 года. В Щучинско-Боровской курортной области формируются антенно-мачтовые постройки и Wi-Fi-точки в гостиницах и туристических зонах Бурабая и Щучинска.

С целью усовершенствования особенности мобильной связи в распространенных туристических местах Министерством цифрового развития будет отработана задача об расширении лицензионных обязанностей с целью операторов взаимосвязи [12].

В формате 3-х панельных дискуссий обсуждены основные задачи цифровизации туристкой сферы и возможности формирования инноваций в сферы: задачи цифровизации в промышленности туризма (TravelTech), значимость цифровых услуг страны в формировании туризма (GovTech), числовые технологические процессы с целью индустрии гостеприимства (HotelTech). Отличительное заинтересованность участники проявили улучшению клиентского опыта вместе с поддержкой ИТ-решений и новейшим способностям в интересах представителей туристического бизнеса.

Важное явление форума — понимание мобильного дополнения в интересах бронирования жилища согласно Казахстану PanaApp. Неповторимость обслуживания в интеграции биометрической идентификации, CRM-системы управления предметами размещения и технологические процессы Key-Free. Дополнение содержит интеллектуальные механизмы фильтрации и блокировки сомнительных бронирований начиная со значительной возможностью ухудшения собственности либо оживленных мероприятий [13].

Электронные сервисы захватывают основное роль в ходе цифровизации туризма, содействуя улучшению взаимодействия среди путешественниками, прибыльным делом и муниципальными структурами. Более важным компонентом считается концепция миграционного учета eQonaq, внедренная в 2021 г.. Эта концепция специализирована с целью автоматизации регистрации зарубежных и внутренних путешественников, а кроме того прогноза туристических потоков в порядке настоящего периода.

В основание 2024 годы посредством eQonaq существовало зафиксировано больше 2,2 миллионов путешественников. Это разрешило стране наиболее четко исследовать динамику туризма, обнаруживать сезонные раскачивания и незамедлительно откликаться в перемены. Использование числового учета дает возможность уменьшить общечеловеческое обстоятельство и бюрократические расходы, а кроме того увеличить степень защищенности из-за результата прозрачного контролирования за движениями.

Вспомогательным числовым прибором стала концепция электронных виз. Проект Neo Nomad Visa нацелена для цифровых кочевников (digital nomads) и предполагает собою целиком онлайн-решение с целью извлечения дозволения для нахождения и работу в Казахстане. Данное новшество направлено для вовлечение высококвалифицированных экспертов и фрилансеров со всех сторон мира [14].

Значимым течением формирования стало обслуживание Tax-Free, воплощаемый в полупроизводственных городах: Астане, Алматы, Шымкенте и Туркестане. Электронная модель возврата налога в дополненную цену побуждает шопинг-туризм и увеличивает

совокупную заинтересованность зарубежных людей по отношению к Казахстану равно как туристической направленности.

Нынешний путешественник запрашивает своевременные, надёжные и комфортные информации, то что создает цифровые платформы и подвижные дополнения важными каналами коммуникации и обслуживания. В Казахстане один из основных цифровых заключений сделался формальный туристический портал Kazakhstan.travel. Сайт доступен на 8 языках, включает важную информацию о достопримечательностях, маршрутах, действиях и бронированиях, а кроме того дает функции условных турпоездов.

В портале кроме того расположен госреестр аккредитованных гидов, туроператоров и гостиниц, то что гарантирует ясность и безопасность пользователей. Объединение вместе с картографическими сервисами дает возможность путникам составлять план маршруты, подбирать автотранспорт, приобретать советы согласно локациям.

Многообещающим планом считается создание подвижного суперпредложения TravelStan, что свяжет функции бронирования билетов, гостиниц, заявок автомобиль, экскурсий и иных туристических услуг. Намечается введение синтетического умственные способности ради персонализации пользовательского навыка и направлений [15].

QR-коды, размещаемые в аэропортах, гостиницах, музеях и общественном транспорте, предоставляют вероятность путешественникам моментально приобретать вход к цифровым предложениям, откликам и еще рейтингу объектов. Данное упрощает контроль легальности услуг и увеличивает взаимодоверие со стороны зарубежных и местных туристов.

Процветание TravelTech — одного из наиболее скорорастущих разделов во всемирной цифровой экономике — кроме того стремительно продвигается в Казахстане. Основной платформой помощи стартапов считается мировой технопарк Astana Hub, в рамках которого реализуются акселерационные программы, грантовое и венчурное финансирование.

К 2024 г. общая прибыль туристических стартапов, оформленных в Astana Hub, превысила 8 миллиардов тенге. Данные проекты включают подобные тенденции, равно как условные турпоездки (VR-технологии), числовые платформы бронирования, концепции управления туристическим прибыльным делом (CRM), автоматизированные концепции откликов и онлайн-гидов. В рамках форумов «Цифровой туризм 2025» и «Digital Kazakhstan» были презентованы наиболее 30 решений, из числа которых: - сервисы бронирования и маршрутизации; - умственные помощники и чат-боты в интересах туристов; - платформы ради гидов и гидов вместе с цифровыми бейджами; - туристические маркетплейсы вместе с рангами и откликами [16].

Складывается инфраструктура содействия: стартапы приобретают допуск по отношению к облачным решениям, консультациям, менторству и трейдерам. Правительство гарантирует налоговые привилегии и гранты, то что побуждает увеличение digital-экосистемы в области туризма.

Инновации представляют главную значимость в создании сегодняшнего туристического продукта. Казахстан создает упор на введение современных заключений, подобных равно как условная и дополненная действительность (VR/AR), неестественный умственные способности (AI), интернет вещей (IoT) и технологические процессы крупных сведений (Big Data).

Условные турпоездки (VR) ранее выполнены в определенных музеях и достопримечательностях Алматы, Нур-Султана и туристических зон. Они дают возможность потенциальным туристам предварительно изучить вместе с локациями, составлять план маршруты и еще увеличивают сопричастность.

Искусственный интеллект применяется в приложениях в интересах персонализации услуг — рассматривая предпочтения пользователей, ИИ дает личные маршруты, гостиницы и развлечения. Big Data используется с целью моделирования сезонности, исследования демографического профиля путешественников и еще оптимизации рекламных кампаний [17].

IoT-направление проявляется в введении разумных детекторов, навигационных концепций, цифровых табло и концепций прогноза в туристических объектах. Это увеличивает защищенность, общедоступность данных и регулирование потоками.

Подобным способом, современные технологические процессы отнюдь не только лишь увеличивают свойство сервиса, однако и предназначаются фундаментом ради стабильного роста сферы в цифровую эру.

### **Заключение**

Невзирая на интенсивное развитие цифровых инициатив, в ходе цифровизации туристической сферы Казахстана имеется несколько задач. Одной с основных считается недостаток грамотных экспертов, способных создавать и сохранять цифровые сервисы, в особенности в регионах.

Кроме того, прослеживается частичность цифровой экосистемы: большое число сервисов действуют в отдельности друг от друга, в отсутствии общей интеграции и типизации. Это формирует неудобства с целью пользователей и уменьшает результативность цифровых заключений.

Имеются кроме того препятствия, сопряженные вместе с допуском к сведениям, в особенности от индивидуальных операторов взаимосвязи. Недостаточность статистических сведений и недостаток межведомственного обмена усложняют умозаключительную и прогнозную работу.

В законодательном уровне следует наиболее точное урегулирование в сфере защиты индивидуальных сведений, цифровой идентификации туристов и электронных платежей, то, что запрашивает последующих реформ.

Вместе с учетом нынешних достижений и массовых трендов, формирование цифрового туризма в Казахстане владеет большим потенциалом. Кратковременные и долгосрочные возможности содержат глубокую интеграцию абсолютно всех цифровых заключений в общую туристическую экосистему, контролируемую посредством государственно-частное товарищество.

Намечается введение: - государственной цифровой платформы с целью путешественников вместе с персонализированными маршрутами в основе AI; - абсолютной цифровой модификации миграционного учета и разрешительных сервисов; - «умных» туристических кластеров вместе с IoT-инфраструктурой (передвижение, защищенность, автотранспорт); - AR/VR-объектов вместе с условной реконструкцией многозначительных памятников; - облако платформ с целью созыва и рассмотрения туристической аналитики (Big Data).

Кроме того, предполагается формирование цифровой дипломатии, а также менеджмента — развитие Казахстана равно как цифрового туристического бренда для всемирных онлайн-платформах (TripAdvisor, Booking, Google Travel и др.).

Эффективная осуществление отмеченных течений даст возможность Казахстану вступить в количество фаворитов из числа государств Центральной Азии в области цифрового туризма.

Общенаучный вложение в заметке состоит в едином актуальном нынешнем состоянии, направленностей и возможностей цифровизации туристической сферы Республики Казахстан. В следствии изучения существовали систематизированы основные цифровые инициативы, отмечены их свершения, обнаружены имеющиеся трудности и предложены определенные тенденции последующего формирования.

Проложена структуризация цифровых частей казахстанской туристической экосистемы, в том числе платформы, сервисы, технологические процессы, а также нормативную основу.

Подтверждена потребность интеграции автономных цифровых заключений в общую государственную экосистему туризма.

Уточнены и систематизированы ключевые препятствия цифровизации, то, что способен быть фундаментом с целью развития общегосударственной политики в области профессионального и еще технологического предоставления.

Аргументирована важность введения инновационных технологий (VR, AI, Big Data, IoT) равно как инструмента увеличения конкурентоспособности туризма в масштабной степени.

Изобретены фактические направления в интересах государственных и индивидуальных структур согласно результативному введению цифровых заключений в туристическую отрасль.

Подобным способом, представленное проведенное исследование записывает вложение в формирование академического дискурса согласно числовой модификации туризма, а также возможно являться применением равно как абстрактная и практическая основа с целью последующих академических и административных заключений в этой сфере.

### Список литературы

1. Цифровизация туризма: В Казахстане внедряют новые решения для отрасли и развивают инфраструктуру <https://primeminister.kz/ru/news/tsifrovizatsiya-turizma-v-kazakhstanevnedryayut-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-kazakhstan-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-prirodnykh-parkov-29900> (доступно 08.04.2025.)
12. Единую цифровую экосистему туризма создадут в РК <https://www.checkpoint.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-trebuem-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 қ., Қазақстан  
э. ғ. д., профессор, М. Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент қ., Қазақстан  
э. ғ. к., доцент, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент қ., 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

**Қатынасхаттар үшін жауапты автор туралы ақпарат:**

Р. Н. Зулпыхар, tokitai@mail.ru

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

Р. Н. Зулпыхар, tokitai@mail.ru