

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ  
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ «ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» КеАҚ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
НАО «ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л.Н. ГУМИЛЕВА»

MINISTRY OF SCIENCE AND HIGHER EDUCATION OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN  
NJSC L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**«ЦИФРЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫҢ ТУРИЗМ САЛАСЫНА ӘСЕРІ»**

атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының

**ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ**

30 қыркүйек 2025 жыл

**СБОРНИК ТРУДОВ**

международной научно-практической конференции

**«ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ИНДУСТРИЮ ТУРИЗМА»**

30 сентября 2025 года

**PROCEEDINGS**

International scientific and practical conference

**«THE IMPACT OF DIGITAL TECHNOLOGIES ON THE TOURISM  
INDUSTRY»**

September 30, 2025

Астана, Қазақстан

Астана, Казахстан

Astana, Kazakhstan

УДК 338.48:004

ББК 65.422.5-803

Ц 43

**Жауапты редактор / Ответственный редактор / Responsible editor:**

профессор Л.М. Муталиева

**Ц 43 Цифрлық технологиялардың туризм саласына әсері:** халықаралық ғылыми-тәжірибелік конф. еңбектер жинағы. – Астана: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2025.

**Влияние цифровых технологий на индустрию туризма:** Сб. трудов межд. научно-практической конф. – Астана: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2025.

Proceedings of the international scientific and practical conference «**The Impact of Digital Technologies on the Tourism Industry**» Astana, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2025.

**ISBN 978-601-385-138-9**

Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдарының жинағында Қазақстан Республикасында және шет елдерде туризм индустриясына цифрлық технологиялардың әсеріне арналған өзекті ғылыми-тәжірибелік зерттеулердің нәтижелері енгізілген. Материалдарда туризмді цифрландырудың жаңа бағыттары, смарт-инфрақұрылым мен инновациялық сервистерді дамыту, жасанды интеллект пен үлкен деректерді (Big Data) қолдану арқылы туристік қызмет сапасын арттыру мәселелері қарастырылған. Сондай-ақ тұрақты туризмді дамыту, цифрлық маркетинг, мәдени және табиғи мұраны виртуалды форматта таныстырудың өзекті аспектілері талданады. Жинақ туризм, қонақжайлылық, IT және экономика салаларының мамандарына, ғалымдарға, оқытушылар мен студенттерге арналған.

В сборнике рассматриваются актуальные вопросы влияния цифровых технологий на развитие индустрии туризма. Представлены результаты научных исследований и практических разработок, посвящённых цифровой трансформации туризма, внедрению инновационных платформ и сервисов, использованию искусственного интеллекта и анализа больших данных (Big Data) в управлении туристическими потоками и сервисами. Отдельное внимание уделено вопросам устойчивого туризма, цифрового маркетинга, брендинга дестинаций и популяризации культурного наследия с применением технологий виртуальной и дополненной реальности. Сборник предназначен для специалистов в области туризма и гостеприимства, преподавателей, исследователей, магистрантов, докторантов и студентов.

The collection addresses current issues related to the impact of digital technologies on the tourism industry. It presents research findings and practical insights on the digital transformation of tourism, including the development of innovative platforms and smart services, the application of artificial intelligence and Big Data in tourism management, and the improvement of service quality through digital tools. Special attention is given to sustainable tourism development, digital marketing, destination branding, and the use of virtual and augmented reality for promoting cultural and natural heritage. The proceedings are intended for tourism and hospitality professionals, educators, researchers, postgraduate students, and practitioners in the fields of IT and economics.

УДК 338.48:004

ББК 65.422.5-803

Ц 43

**ISBN 978-601-385-138-9**

© Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2025

© Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2025

© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2025

Бұл жинаққа енгізілген материалдарға авторлар жауапты.

За содержание материалов, включенных в сборник, ответственность несут авторы.

Authors are responsible for the content of their materials.

**МАЗМУНЫ  
СОДЕРЖАНИЕ  
CONTENTS**

	Секция 1. Туристiк компаниялардың цифрлық трансформациясы: жаңа бизнес үлгiлерi мен қызметтерi. Секция 1. Цифровая трансформация туристских компаний: новые бизнес-модели и сервисы. Section 1. Digital transformation of tourism companies: new business models and services		
1	М.Х.Курбанова	DIGITAL TRANSFORMATION IN RELIGIOUS TOURISM: ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC INSIGHTS FROM BUKHARA	3
2	Д.Б. Мұсаева	ТУРИЗМ ЖӘНЕ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ БОЛЖАУ ӘДІСТЕРІ: ЦИФРЛЫҚ ТРАНСФОРМАЦИЯ КОНТЕКСТІНДЕ	8
3	А.С Нахипбекова, Ж.С Ракишова	ИННОВАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР НЕГІЗІНДЕ КАТОНҚАРАҒАЙ ӨҢІРІНДЕГІ ТУРИЗМДІ ДАМУ	17
4	Хамраев Х.Р.	КОНЦЕПЦИЯ СОЗДАНИЯ ТЕМАТИЧЕСКОГО ПАРКА «АВИЦЕНА» В БУХАРЕ	22
5	Юлдашев К.Ш.	ЗНАЧЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА И ИХ РАСПРОСТРАНЕНИЕ В ГЛОБАЛЬНОМ МАСШТАБЕ	36

Секция 2. Туризм тәжірибесі мен қонақжайлылықтағы инновациялық технологиялар.

Секция 2. Инновационные технологии в туристском опыте и гостеприимстве.  
Section 2. Innovative technologies in tourism experience and hospitality

6	М.М. Асқарова	ӨРТҮРЛІ ЕЛДЕРДІҢ ТӘЖІРИБЕСІ НЕГІЗІНДЕ ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ШАЙПҰЛДЫҢ МӘДЕНИ ҚАБЫЛДАНУЫ	44
7	Исмоилова С.К.	ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКОГО ТУРИЗМА: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ АНГКОР И КАМИНО-ДЕ-САНТЬЯГО КАК ОРИЕНТИР ДЛЯ КАЗАХСТАНА И ТАДЖИКИСТАНА	51
8	Кабдолла М.Б.	ИННОВАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ТУРИСТИЧЕСКИМИ ДЕСТИНАЦИЯМИ ЦЕНТРАЛЬНОЙ АЗИИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	56
9	Қалдарбек Т.М.	ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ЦИФРЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫҢ РӨЛІ МЕН ЫҚПАЛЫ	64
10	А.Н. Сансызбай	МАҢҒЫСТАУ ОБЛЫСЫНЫҢ ТУРИЗМ МЕН ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚТЫ ДАМУДЫҢ ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ, ИНСТИТУЦИОНАЛДЫҚ ЖӘНЕ МӘДЕНИ НЕГІЗДЕРІ	69
11	К.К. Kusainov, В.М. Khussainov	ВЛИЯНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ТУРИСТСКИЙ ОПЫТ И ГОСТЕПРИИМСТВО ИСТОРИКО-МУЗЕЙНОГО КОМПЛЕКСА «БУКЕЕВСКАЯ ОРДА»	76

Секция 3. Цифрландыру дәуіріндегі туризмнің тұрақты дамуы.  
 Секция 3. Устойчивое развитие туризма в эпоху цифровизации.  
 Section 3. Sustainable tourism development in the era of digitalization

12	И.О.Давронов, О.О. Раджабов	УСТОЙЧИВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТСКИХ РЕГИОНОВ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА БУХАРЫ)	84
13	М. Х. Каражанова	ТҰРАҚТЫ ТУРИЗМ ЖӘНЕ ӨНІРЛІК ДАМУ: КАТОНҚАРАҒАЙ МЕН АҚМОЛА ОБЛЫСТАРЫНЫҢ ЭКОБРЕНДИНГІНЕ НЕГІЗДЕЛГЕН ЗЕРТТЕУ	92
14	Andleeb Zehra, Dr. Rab Nawaz Lodhi	PROMOTING SUSTAINABLE TOURISM THROUGH NEUROMARKETING: MARKETERS' PERCEPTIONS IN PAKISTAN	100
15	Д.М. Муратбекова	ҚАЗАҚСТАНДА КИЕЛІ ТУРИЗМНІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫ: ЦИФРЛАНДЫРУ ТЕТІКТЕРІ	104
16	Т.К. Рахимжанова А.Т. Тлеубайқызы	ЦИФРЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР МЕН ESG ҚАҒИДАТТАРЫ ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИЗМДІ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫ ҚҰРАЛЫ РЕТІНДЕ	110
17	Тасанова Г.Д. Кондауров В. Ткачук К.	РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В КАЗАХСТАНЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ	119
18	Тасанова Г.Д. Кахраманова С.Т.	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ	126

[normal-empirical-and-research-approaches-in-the-times-of-crisis](#) (қол жетімділік күні: 29.09.2025).

9. Seidualin D.A., Maulen M.G. The use of digital technologies in tourism industry and services // Bulletin of L.N. Gumilyov ENU. Economics Series. – 2018. – № 3. – С. 45–50. – URL: <http://bulecon.enu.kz/> (қол жетімділік күні: 29.09.2025).

JEL Л 83, Q 01, В 53, В 54

## ЦИФРЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР МЕН ESG ҚАҒИДАТТАРЫ ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИЗМДІ ТҰРАҚТЫ ДАМУ ҚҰРАЛЫ РЕТІНДЕ

*Т.К. Рахимжанова (1-курс докторанты),*

*А.Т. Тлеубайқызы (ғылыми кеңесші)*

*Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,  
Астана қ., Қазақстан Республикасы (e-mail: [toty.kasenovna@gmail.com](mailto:toty.kasenovna@gmail.com))*

**Андатпа:** Мақалада Қазақстан туризмін тұрақты дамытуда цифрлық технологиялар мен ESG (экологиялық, әлеуметтік, корпоративтік басқару) қағидастарының өзара интеграциясының тиімділігі талданады. Зерттеудің өзектілігі климаттық өзгерістер, әлеуметтік жауапкершілікке сұраныстың артуы және цифрландырудың жеделдеуі сияқты жаһандық үрдістермен айқындалады. Мақсат – цифрлық шешімдер (Big Data, ЖИ, смарт-платформалар, блокчейн) мен ESG стандарттарын енгізудің саланың экономикалық, экологиялық және әлеуметтік орнықтылығын күшейтетіні жөніндегі гипотезаны эмпириялық негіздеу. Әдіснама ретінде кейс-стади және салалық деректерді талдау қолданылды. Нәтижелер Қазақстанда eQonaq, Tax Free, ұлттық портал Kazakhstan.travel, лицензиялау және инфрақұрылымдық цифрландыру сияқты бастамалар туристік ағындарды басқару, ашықтық пен қызмет сапасын жақсартатынын көрсетті; сонымен бірге деректердің бірыңғай экожүйесінің жоқтығы, көлеңкелі қызметтер, ESG бойынша нақты құқықтық базаның әлсіздігі шектеу ретінде айқындалды. Авторлар бірыңғай цифрлық платформа мен мобильді қосымша әзірлеуді, «жасыл» стандарттарды және экосертификаттауды, жергілікті қоғамдастықтардың қатысуын, кадрларды даярлауды, ұлттық деңгейде тұрақты туризм стандарттарын бекітуді ұсынады. Қорытындысында цифрлық технологиялар мен ESG-дің кешенді енгізілуі тұтынушы адалдығын, операциялық тиімділікті және дестинациялардың бәсекеге қабілеттілігін арттыра отырып, туризмнің ұзақ мерзімді орнықтылығын қамтамасыз ететіні дәлелденеді.

**Аннотация:** В статье анализируется эффективность взаимной интеграции цифровых технологий и принципов ESG (экологическое, социальное, корпоративное управление) в устойчивом развитии туризма Казахстана. Актуальность исследования определяется глобальными тенденциями, такими как климатические изменения, рост спроса на социальную ответственность и

ускорение цифровизации. Цель-эмпирическое обоснование гипотезы о том, что внедрение цифровых решений (Big Data, ИИ, смарт-платформы, блокчейн) и стандартов ESG усилит экономическую, экологическую и социальную устойчивость отрасли. В качестве методологии использовались тематические исследования и анализ отраслевых данных. Результаты в Казахстане eQonaq, Tax Free, национальный портал Kazakhstan.travel такие инициативы, как лицензирование и цифровизация инфраструктуры, показали, что они улучшают управление туристическими потоками, прозрачность и качество услуг; в то же время отсутствие единой экосистемы данных, теневые услуги, слабость конкретной правовой базы по ESG были определены как ограничения. Авторы предлагают разработать единую цифровую платформу и мобильное приложение, утвердить «зеленые» стандарты и экосертификацию, участие местных сообществ, подготовку кадров, стандарты устойчивого туризма на национальном уровне. В заключении доказано, что комплексное внедрение цифровых технологий и ESG обеспечивает долгосрочную устойчивость туризма, повышая лояльность потребителей, операционную эффективность и конкурентоспособность дестинаций.

**Annotation:** The article analyzes the effectiveness of the mutual integration of digital technologies and ESG (environmental, social, corporate governance) principles in the sustainable development of tourism in Kazakhstan. The relevance of the study is determined by global trends such as climate change, growing demand for social responsibility, and the acceleration of digitalization. The goal is to empirically substantiate the hypothesis that the introduction of digital solutions (Big Data, AI, smart platforms, blockchain) and ESG standards will strengthen the economic, environmental, and social sustainability of the industry. The methodology used thematic studies and analysis of industry data. Results in Kazakhstan eQonaq, Tax Free, the national portal Kazakhstan.travel Initiatives such as licensing and digitization of infrastructure have shown that they improve the management of tourist flows, transparency, and quality of services; at the same time, the lack of a unified data ecosystem, shadow services, and the weakness of the specific legal framework for ESG were identified as limitations. The authors propose developing a unified digital platform and mobile application, approving “green” standards and eco-certification, involving local communities, training personnel, and establishing sustainable tourism standards at the national level. In conclusion, it has been proven that the comprehensive implementation of digital technologies and ESG ensures the long-term sustainability of tourism, increasing consumer loyalty, operational efficiency, and the competitiveness of destinations.

**Кілтті сөздер:** туризм, тұрақты даму, ESG, цифрландыру, экология, әлеуметтік жауапкершілік, басқару, цифрлық технологиялар.

**Ключевые слова:** туризм, устойчивое развитие, ESG, цифровизация, экология, социальная ответственность, управление, цифровые технологии.

**Keywords:** tourism, sustainable development, ESG, digitalization, ecology, social responsibility, management, digital technologies.

Қазіргі заманғы туризм индустриясының алдында жаңа міндеттер тұр - климаттың өзгеруі, әлеуметтік жауапкершілікке қойылатын талаптардың артуы, цифрлық технологиялардың қарқынды дамуы. Бұл факторлар туризмді дамыту тәсілдерін қайта қарастыруды қажет етеді. Осыған байланысты ЦИФРЛЫҚ технологиялар мен ESG (экологиялық, әлеуметтік, корпоративтік басқару) қағидаттарын енгізу саланың тұрақты дамуын қамтамасыз етудің тиімді құралына айналуға.

Бұл тақырыптың Қазақстан үшін маңызы ерекше. Оның бай табиғи әлеуеті, мәдени мұрасы, бірегей географиялық орналасуы туризмнің экономиканың негізгі салаларының біріне айналуына жағдай жасайды. Алайда, бұл әлеуетті іске асыру инновациялық және жауапты тәсілді қажет етеді. Заманауи цифрлық шешімдерді және тұрақтылық принциптерін (ESG) пайдалану дамудың теңгерімді жолдарын табуға мүмкіндік береді.

Тақырыптың өзектілігі:

1. Тұрақты туризмге әлемдік сұраныс тез өсуде. Қазіргі туристер экологиялық таза, әлеуметтік жауапкершілікті, демалыстың этикалық түрлерін көбірек таңдайды.

2. ESG қағидаттары тек ірі компаниялар үшін ғана емес, сонымен қатар туризм саласындағы шағын және орта бизнес үшін де маңызды болып, олардың сенімділігін, бәсекеге қабілеттілігін және инвестициялық тартымдылығын арттырады.

3. Цифрлық технологиялар (үлкен деректер, жасанды интеллект, онлайн қызметтер, смарт шешімдер) туристік ағындарды басқаруды жақсартады, қызмет көрсету сапасын арттырады және бағыттардың тұрақты дамуына ықпал етеді.

4. Қазақстанда бұл сала әлі дамымаған, бұл туризмдегі жаңа стратегиялар мен тәжірибелерді қалыптастыру үшін зерттеулерді ерекше маңызды етеді.

5. Үкіметтің бастамалары (Мысалы, «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы, Туризмді Дамыту Тұжырымдамасы) бұл мәселенің ұлттық деңгейдегі басымдылығын көрсетеді.

Мақаланың зерттеу нысаны ретінде Қазақстан Республикасының цифрлық туризм саласы алынды.

Мақаланың зерттеу пәні болып цифрлық технологиялар мен ESG (экология, әлеуметтік жауапкершілік және корпоративтік басқару) қағидаттарының туризм саласындағы интеграциясы мен олардың тұрақты даму процесіне ықпалы табылады.

Мақала тақырыбының зерттеу мақсаты: цифрлық технологиялар мен ESG қағидаттарының Қазақстан туризмінде тұрақты даму құралы ретіндегі тиімділігін ғылыми тұрғыда дәлелдеу табылады.

Осы мақсатқа жету үшін келесі зерттеу міндеттері қойылды:

1. ESG қағидаттарының туризмге әсерін анықтау.  
2. Туризм цифрлық индустриясының қазіргі даму тенденцияларына шолу жасау.

3. Қазақстандағы туризмді тұрақты дамытуға ықпал ететін цифрландыру мен ESG қағидаттарын енгізудің тиімді жолдарын ұсыну.

Зерттеу барысында кейс-стади (нақты жағдайларды зерттеу) әдісі қолданылды.

Зерттеудің басында мынадай гипотеза ұсынылды: егер цифрлық технологиялар мен ESG қағидаттары Қазақстанның туристік индустриясына интеграцияланатын болса, онда туристік индустрия тұрақты даму көрсеткіштерін едәуір жақсартады және әлемдік деңгейде бәсекеге қабілетті болады.

Зерттеу жұмысының маңыздылығы: бұл зерттеу Қазақстанның туристік индустриясының қазіргі тенденцияларға сәйкес дамуына жол ашады. Цифрлық және ESG құралдарының интеграциясы туризмнің экологиялық, әлеуметтік және экономикалық тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Сонымен қатар, бұл жұмыс инновациялық шешімдер мен саланы стратегиялық жоспарлаудың негізін құрайды.

Қазақстан Республикасының Мемлекет басшысы өзінің 2025 жылғы 8 қыркүйектегі Жолдауында цифрландыруды, жасанды интеллектіні (ЖИ) енгізуді, экономиканы цифрлық трансформациялау мен инновацияларды жеделдетуді маңызды стратегиялық бағыт ретінде белгіледі. Президент Цифрлық кодекс қабылдауды жеделдетіп, платформалық экономика, үлкен деректер (Big Data) және ЖИ сияқты цифрлық технологиялардың заңнамалық реттеуді күшейтуді тапсырды [1].

Осы Жолдаудың нәтижесінде жаңа «Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі» құрылды [2]. Бұл цифрлық даму саясатын, инновациялық жобаларды, экологиялық және әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз ететін жаңа мемлекеттік институт ретінде стратегиялық маңызға ие. Бұл өзгерістердің барлығы тұтастай алғанда елдің цифрландыру бағытын күшейтіп, жаңа экономикалық, әлеуметтік мүмкіндіктер тудырады.

Осы контекстте тұрақты туризмнің, ESG қағидаттарының және цифрлық технологиялардың (ЖИ, деректер аналитикасы, смарт-платформалар) өзара интеграциясы - уақыт талабы. Осы процестерді автоматтандыратын, жеделдететін және жаңаратын цифрлық технологияларды тиімді пайдалану елдегі туризмді дамытуға оң әсер етеді. Цифрландыру жағдайында туристік қызмет көрсету процесін сапалы түрлендіру қажеттілігінен туындайды.

Қазіргі кезеңде туризм индустриясы әлемдік экономиканың ең қарқынды дамып келе жатқан салаларының бірі бола отырып, бір мезгілде әлеуметтік және экологиялық сын-қатерлерді де туындатады. Туристік ағындардың өсуі табиғи ресурстарға түсетін қысымды арттырып, климаттың өзгеруі, биоәртүрліліктің азаюы, жергілікті қауымдастықтардың әлеуметтік теңгерімсіздіктерге тап болуы сияқты мәселелерді шиеленістіре түсуде. Мұндай жағдайларда туризмді тұрақты дамыту тұжырымдамасы ерекше өзекті болып табылады, өйткені ол экономикалық пайданың, әлеуметтік әділеттіліктің және экологиялық жауапкершіліктің үйлесімін білдіреді.

Тұрақты туризм Дүниежүзілік туристік ұйыммен ағымдағы және болашақтағы экономикалық, әлеуметтік және экологиялық әсерлерді ескеретін, туристердің, саланың, қоршаған ортаның және жергілікті қауымдастықтың қажеттіліктерін қанағаттандыратын туризм ретінде анықталады. Бұл туристік

қызмет табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану, мәдени мұраны сақтау, кірісті әділ бөлу принциптеріне негізделуі керек дегенді білдіреді.

Тұрақты туризмді дамытудың қазіргі тенденциялары цифрлық технологиялармен және ESG қағидаттарымен тығыз байланысты. Цифрландыру туристік ағындарды басқаруды оңтайландыруға, ақылды қалаларды дамытуға және экологиялық жауапты саяхатшылар үшін онлайн қызметтерді енгізуге мүмкіндік береді. ESG принциптері менеджменттің ашықтығын қамтамасыз етеді және туристік компанияларды өз қызметінде әлеуметтік және экологиялық факторларды есепке алуға ынталандырады.

ESG қағидаттары (экологиялық тұрақтылық, әлеуметтік жауапкершілік және тиімді корпоративтік басқару) туризм саласында дестинацияларды басқарудың жаңа сапалық деңгейін қамтамасыз етеді. Олар табиғи ортаны қорғауды күшейтіп қана қоймай, жергілікті қауымдастықтарды шешім қабылдау процесіне тартуға және туризм индустриясында ашықтық пен тиімділік орнатуға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде туризмнің әлеуметтік-экономикалық пайдасын ұзақ мерзімді перспективада сақтауға негіз болады.

Тұрақты туризмнің экономикалық аспектісі өңірлік дамуды ынталандыруға, жұмыс орындарын құруға және үй шаруашылықтарының кірістерін арттыруға бағытталған. Туризм шағын және орта бизнесті дамытуға ықпал етеді және аумақтардың инвестициялық тартымдылығын арттырады. Дегенмен, аймақ толығымен осы салаға тәуелді болатын туризм мономәдениетін болдырмау және экономиканы әртараптандыру тетіктерін енгізу маңызды.

Туризмдегі әлеуметтік тұрақтылық жергілікті халықтың өмір сүру сапасын жақсартумен, оларды туристік қызметке тартумен және тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етумен байланысты. Туризм мәдениетаралық диалог құралына айналып, дәстүрлер мен қолөнерді сақтауға үлес қоса алады. Дегенмен, бақылаусыз туристік орындардың толып кетуіне, тұрғын үй бағасының өсуіне, әлеуметтік шиеленістерге әкелуі мүмкін.

Тұрақты туризмнің экологиялық құрамдас бөлігі табиғи ресурстарды ұтымды пайдалануды және қоршаған ортаға теріс әсерді барынша азайтуды қамтиды. Бұл жасыл технологияларды енгізу, экотуризмді дамыту, ерекше қорғалатын табиғи аумақтардағы туристер санын бақылау, сондай-ақ қалдықтарды кәдеге жарату және көміртегі іздерін азайту бағдарламаларын қамтиды.

Сонымен қатар, цифрлық технологиялар туризмді басқарудың инновациялық құралдары ретінде дестинациялардың тұрақты дамуына жаңа мүмкіндіктер ашады. Big Data, жасанды интеллект, смарт-платформалар, блокчейн және цифрлық маркетинг құралдары туристік ағымдарды тиімді реттеуге, ресурстарды ұтымды пайдалануға, көміртек ізін бақылауға және туристік қызметтердің сапасын арттыруға ықпал етеді. Бұл технологияларды ESG қағидаттарымен үйлестіру тұрақты туризмді дамытудың жаңа парадигмасын қалыптастыруға жол ашады, сонымен қатар туризмнің тұрақтылығын арттыруда, ESG стандарттарын нақты тәжірибеге енгізуде шешуші құралға айналуға.

Туризм көптеген өңірлер үшін табыс көзі бола отырып, экологиялық қысым мен әлеуметтік теңгерімсіздіктерді де туындатады. ESG қағидаттарын цифрлық технологиялармен ұштастыру экологиялық ізді азайтуға, жергілікті қауымдастықтарды тартуға және әлеуметтік әділеттілікті қамтамасыз етуге ықпал етеді. Бұл өз кезегінде туризмнің ұзақ мерзімді тұрақты дамуын қамтамасыз етеді.

Қазақстан туризм индустриясын біртұтас цифрлық экожүйеге біріктіреді. Бұл туристік қызметтердің бөлшектенуін жояды және саяхатты жоспарлаудан бастап тұру мен кері байланысқа дейінгі саяхаттың негізгі кезеңдерін біріктіреді.

Бүгінгі таңда туризм саласында цифрлық трансформациямен қатар қажетті инфрақұрылымды құру жұмыстары жүргізілуде. Осыған орай, еліміздің үш негізгі туристік аймағында кешенді цифрлық инфрақұрылымды дамыту жұмыстары жүргізілуде.

Іс-шараларға мобильді және интернет қамтуды кеңейту, жаңа Wi-Fi кіру нүктелерін орнату, антенналық тіректерді салу және талшықты-оптикалық желілерге қосылу кіреді. Алматы облысында «Шымбұлақ» шипажайы жоғары жылдамдықты интернетпен және қосымша Wi-Fi нүктелерімен, соның ішінде Медеумен жабдықталған. Қаскелең және Түрген учаскелеріндегі желіні дамыту 2029 жылға жоспарланған. Ақтауда 2024 жылы 76 4G базалық станциясы орнатылып, 67-сі жаңартылды. Щучье-Боровское курорттық аймағында Бурабай мен Щучье қалаларының қонақ үйлері мен туристік аймақтарында антенналық тіректер мен Wi-Fi қосылу нүктелері орнатылуда [3].

Сонымен қатар Қазақстанда тuroпeрaтopлapды лицензиялау қызметі енгізілді және екі түрге арналған. Бірінші түрі – шығу туризмі, екіншісі – келу және ішкі туризм. Қызмет толығымен автоматтандырылып, 2024 жылы электронды түрде 680 лицензия берілді.

Отандық туризм саласында стартаптар белсенді түрде дамып келеді. Қазіргі уақытта Astana Hub экожүйесінде туризм саласында жұмыс істейтін стартаптар мен технологиялық компаниялар шоғырланған. Олар пайдаланушыларға турларды онлайн режимінде ыңғайлы таңдауға және сатып алуға мүмкіндік беретін, сонымен қатар туристік агенттіктер мен тuroпeрaтopлapдың процестерін автоматтандыруға мүмкіндік беретін сандық шешімдерді жасайды.

2024 жылдың соңында туризм индустриясы тұрақты өсуді көрсетті, отандық туристер саны 10,5 миллионға жетті, бұл 2023 жылмен салыстырғанда 900 000-ға өсті.

Жұмыс немесе тұрақты тұру үшін келгендерді есептемегенде, Қазақстанға барлығы 15,3 миллион шетелдік қонақ келген. Оның ішінде 10,4 миллион адам елде бір күннен артық уақыт өткізген және шетелдік туристер саналады. Барлық демалушылар, іскер саяхатшылар, делегаттар және достарына немесе туыстарына баратын қонақтар да туристер болып есептеледі, өйткені олар тұру, тамақ, көлік және басқа қызметтерді пайдалану арқылы экономикаға үлес қосады.

Қазақстанда көші-қонды бақылау және туристік ағындарды талдау үшін құрылған eQонақ ақпараттық жүйесін енгізу маңызды өзгерістерге әкелді:

туристерді тіркеу жауапкершілігі оларды қарсы алатын заңды немесе жеке тұлғаларға жүктелді. Шетелдік азамат қонақүйде тұрса, қонақ үй оларды тіркейді; егер олар пәтерде тұрса, жалға беруші оларды тіркейді; егер олар достарына немесе туыстарына барса, тіркеуге пәтер иесі жауап береді. Бұл процесті жеңілдету үшін eQонақ жүйесі әзірленді және оны шамамен 500 000 азамат пайдаланады. Ол әрбір туристің профилін жасайды және Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі Көші-қон полициясының ақпараттық жүйесімен біріктірілген.

Тағы бір маңызды бағыт – шопинг туризмі. 2019 жылдан бастап Астана, Алматы, Шымкент және Түркістан қалаларында пилоттық режимде енгізілген Tax Free жүйесі туристік сауданы ынталандырады. Бұл жүйе бойынша шетелдік туристерге 4,9 млрд теңгенің тауары өткізіліп, орташа сатылым түсімдері 837 мың теңгені құрап, әлемнің 10 үздік елінің көрсеткіштеріне сәйкес келеді.

Жалпы, Қазақстанға шетелдік туристердің келуі ақпараттық іздеуден басталатыны белгілі. Цифрлық дәуірде туристер әуе билеттері, қонақүйлер және турлар сияқты маңызды қызметтерді онлайн сатып алады. Келгеннен кейін олар навигация үшін әртүрлі карта және саяхат қызметтерін пайдаланады.

Kazakhstan.travel ұлттық туристік порталы сегіз тілде саяхат туралы маңызды ақпаратты ұсынады және туристік бағыттар, көрікті жерлер мен оқиғалар туралы өзекті ақпаратты қамтиды. Портал сонымен қатар виртуалды 3D турлар мен тuroператорлардың тізілімдерін жариялайды. 2024 жылы порталға шамамен 700 000 адам кірді, бұл оның саяхатшылар үшін негізгі навигация құралы ретіндегі маңыздылығын растады.

Бүгінгі таңда туристер үшін такси, байланыс және валюта айырбастау сияқты қызметтерге қатысты алаяқтық әрекеттердің алдын алу үшін туристерге арналған QR код жүйесі енгізілуде. Әзірленген QR код жүйесі электронды SIM картасының қызметтерін, қонақүйлерді брондау және негізгі тіркеу ақпаратын қамтиды. Бұл QR кодтары еліміздің төрт қаласында: Астана, Ақтау, Түркістан және Шымкентте орнатылған.

Жалпы, туризмді мемлекеттік қолдау шараларын цифрландырудың маңыздылығын өте жоғары. 2024 жылдың қорытындысы бойынша мемлекеттік қолдау көлемі 2023 жылмен салыстырғанда 2,5 есеге ұлғайып, 2,1 млрд теңгені құрады [4].

Туристік секторда кәсіпорынның ауқымы операциялық тиімділікті қалыптастыруда шешуші факторға айналады. Айтарлықтай қаржылық резервтері және кең нарықтық қамтуы бар ірі ұйымдар күрделі ESG стратегияларын қолдану қабілетінің жоғарылауын көрсетеді. Ауқымды үнемдеуді пайдалана отырып, бұл кәсіпорындар ресурстарды бөлуді оңтайландырады, осылайша тұрақты даму бастамаларының тиімділігін арттырады.

Нарыққа бағытталған нәтижелерден басқа, ESG принциптері туристік кәсіпорындардағы ұйымдық сәулет пен персоналды басқару парадигмаларына қатты әсер етеді. Экологиялық өлшемде тұрақты даму императивтерін қолдайтын компаниялар көбінесе мамандандырылған функционалдық рөлдерді талап етеді: энергияны басқаруды, экологиялық ережелерді сақтауды және қалдықтарды азайту стратегияларын қамтиды. Бұл рөлдер инфрақұрылымдық

құрылымдарға тұрақты пайдалану хаттамаларын енгізуге қызмет етеді, осылайша операциялық тиімділіктің біртіндеп өсуіне әкеледі. Әлеуметтік салада қызметкерлердің әл-ауқатына басымдық беретін кәсіпорындар біліктілікті арттыруға және жұмыс күшін дамытуға инвестициялар салуға бастамашы болады. Мұндай араласулар айналымды азайтады және өнімділік көрсеткіштерін арттырады, нәтижесінде жұмыс күшінің тиімділігі артады [5].

Осы аталған қарқынды іс-шараларға қарамастан, Қазақстанда туризм саласын тұрақты дамыту үшін туризм саласын цифрландыру мен ESG қағидаттырын толық енгізудің бірқатар мәселелері бар:

1. Бірыңғай цифрлық деректер базасының болмауы.
2. Қолдаудың тиімсіз бөлінуі және заңсыз туристік қызмет көрсетушілердің болуы.
3. Қазіргі уақытта туристерге қызметтерді брондау үшін қажет барлық қызметтерді біріктіретін біртұтас экожүйе жоқ.
4. Халықтың экологиялық хабардарлықтың жеткіліксіз деңгейі: туристік нысандар мен операторлар көбінесе экологиялық стандарттарға сәйкес келмейді. Ерекше қорғалатын табиғи аумақтардағы туризм ластануға, ормандардың жойылуына және биоәртүрліліктің бұзылуына әкеледі.
5. Әлеуметтік тұрақсыздық және жергілікті қоғамдастықтың қатысу деңгейінің төмендігі: туризм көбінесе жергілікті қауымдастықтардың қатысуынсыз дамиды, бұл әлеуметтік теңсіздікке және халықтың қолдауының болмауына әкеледі.

**6. Қазақстанда туризм саласында ESG стандарттарын қолдануды реттейтін нақты заңнамалық база әлі жоқ.**

**Осы мәселелерді шешу үшін:**

1. **Цифрлық платформа әзірлеу қажет. Ол процестерді автоматтандырып, шешім қабылдаудағы адам факторын азайтады. Сондай-ақ туроператорлардың бірыңғай цифрлық тізілімі құрылады. Бұл азаматтарға қызметтерді сатып алмас бұрын оның заңдылығын тексеруге мүмкіндік береді.**
2. Бірыңғай мобильді қосымшасын құру қолға алынды. Ол туристерге қонақүйлерді брондау, билеттерді сатып алу, гидтер мен маршруттарды табуға, такси шақыруға және басқа қызметтерді бірыңғай цифрлық кеңістікке біріктіруге көмектесу үшін жасанды интеллектті пайдаланатын болады.
3. **“Жасыл” стандарттарды енгізу және туристік нысандарды экологиялық сертификаттау.**
4. **Туристер мен кәсіпкерлер арасында экологиялық ағарту жұмыстарын жүргізу.**
5. **Ұлттық деңгейде тұрақты туризмнің ережелері мен стандарттарын әзірлеу.**
6. **Жергілікті тұрғындардың қатысуымен этнотуризмді, агротуризмді, қолөнерді дамыту.**
7. **Жергілікті кадрлардың біліктілігін арттыруға арналған оқу бағдарламалары.**

Цифрландыру технологиялары мен ESG-ді туристік фирмаларға енгізу тұтынушылардың адалдығын арттыруға, нарыққа енуді кеңейтуге ықпал етеді және уақыт өте келе мұндай кәсіпорындардың операциялық тиімділігіне жанама әсер етеді. Операциялық тұрғыдан алғанда, тұрақты әдістерге инвестициялау көбінесе өнімділікті де, кірістілікті де арттыра алатын арнайы білімді және тиімді технологияларды енгізуді талап етеді.

Сонымен, жазылған талданған зерттеулер нәтижесі бойынша, біздің гипотезамыз дәлелденді: егер цифрлық технологиялар мен ESG қағидаттары Қазақстанның туристік индустриясына интеграцияланатын болса, онда туристік индустрия тұрақты даму көрсеткіштерін едәуір жақсартады және әлемдік деңгейде бәсекеге қабілетті болады.

Туризмнің тұрақты дамуы уақытша үрдіс емес, ХХІ ғасырдың жаһандық сын-қатерлерінен туындаған қажеттілік. Ол экономикалық өсу, әлеуметтік әділеттілік және экологиялық тепе-теңдік арасындағы тепе-теңдікті талап етеді. Бұл мемлекет, бизнес, жергілікті қауымдастық және туристердің өздері арасындағы үйлестіруді қажет етеді. Тек осы жағдайда ғана туризм өзі қаланған іргетасын – табиғатты, мәдениетті, бұзбай, өркендеудің көзі болып қала алады.

#### **Қолданылған әдебиеттер:**

1. Мемлекет Басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан Халқына Жолдауы. [Электронный ресурс] // Qazaqstan.tv. – 2025. – 8 сент. – URL: <https://qazaqstan.tv/news/217039> (дата обращения: 29.09.2025).

2. Қазақстанда Жасанды интеллект министрлігі құрылды [Электронный ресурс] // Qazaqstan.tv. – 2025. – 18 сент. – URL: <https://qazaqstan.tv/news/217574> (дата обращения: 29.09.2025).

3. Цифровизация туризма в Казахстане: внедряют новые решения и развивают инфраструктуру [Электронный ресурс]//primeminister.kz. – 2025. – URL: <https://primeminister.kz/ru/news/tsifrovizatsiya-turizma-v-kazakhstanevnedryayut-novye-resheniya-dlya-otrasli-i-razvivayut-infrastrukturu-29902> (дата обращения: 29.09.2025).

4. Казахстан усиливает поддержку туризма через цифровизацию и новые проекты [Электронный ресурс]//primeminister.kz. – 2025. – URL: <https://primeminister.kz/ru/news/kazakhstan-usilivaet-podderzhku-turizma-cherez-tsifrovizatsiyu-i-novye-proekty-29903> (дата обращения: 29.09.2025).

5. Zhang Yu, Huam H.T., Zhang Z.R. Sustainable development in the tourism sector: The impact of environmental, social, and governance performance on operational efficiency—A multilevel analytical approach // Sustainable Futures. – 2025. – Vol. 10. – P. 2–17. – DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100923>.