

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«GYLYM JÁNE BILIM - 2024»
XIX Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XIX Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«GYLYM JÁNE BILIM - 2024»**

**PROCEEDINGS
of the XIX International Scientific Conference
for students and young scholars
«GYLYM JÁNE BILIM - 2024»**

**2024
Астана**

УДК 001

ББК 72

G99

«ǴYLYM JÁNE BILIM – 2024» студенттер мен жас ғалымдардың XIX Халықаралық ғылыми конференциясы = XIX Международная научная конференция студентов и молодых ученых «ǴYLYM JÁNE BILIM – 2024» = The XIX International Scientific Conference for students and young scholars «ǴYLYM JÁNE BILIM – 2024». – Астана: – 7478 б. - қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-601-7697-07-5

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001

ББК 72

G99

ISBN 978-601-7697-07-5

**©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2024**

посольства Чехии, ежегодно 12-13 тысяч граждан Казахстана получают визы для поездок в эту страну. Более того, среди них не только туристы или бизнесмены, но и казахстанские студенты, мечтающие получить хорошее образование за рубежом [3].

Также в последнее время с каждым днем для граждан всего мира список совмещения приятного с полезным растет, а программы отдыха становятся более сбалансированными. В результате, в настоящее время, жители многих стран, в том числе и казахстанцы, имеют возможность совмещать путешествия с языковыми курсами, любимыми занятиями и отдыхом. Кроме того, пляжные и экскурсионные программы многим уже не кажутся такими интересными, а для современных казахстанцев получение новых навыков и знаний стало приоритетом. Около 70% туристов - школьники и иногда сопровождающие их родители, 25% - студенты и только 5% - соотечественники старше 25 лет.

Важной проблемой, препятствующей развитию этого вида туризма в Казахстане, является сложность визовых процедур. Этот трудоемкий процесс часто отталкивает людей. Между тем, сегодня Казахстан активно работает над укреплением казахстанского образовательного туризма, приближая его к мировым стандартам. Так, на 18-й сессии Генеральной Ассамблеи Всемирной туристской организации ООН отмечается важность укрепления человеческого потенциала, создания интеллектуальной нации. Казахстан является перспективной страной для развития образовательного туризма.

ВЫВОД

В заключении, глядя на тенденции развития языкового туризма, мы видим, что многие люди уезжают за границу изучать язык, а в будущем продолжить учебу и получить высшее образование в стране, в которую они приехали. И это приносит определенный доход организациям, которые занимаются отправкой студентов, посредникам и визовым центрам, что положительно сказывается на экономике нашей страны. Однако также стоит обратить внимание на привлечение иностранных туристов в Казахстан, так как казахский язык также очень богат и красив.

Список использованных источников

1. Габдрахимова А.Н., М. И. Долаков М.И. Лингвотуризм как ведущее направление образовательного туризма // International Journal of Humanities and Natural Sciences, vol.6-1. – 2019, С.126-130.
2. Артюшевская С.В. Языково-обучающий туризм как способ изучения иностранных языков и культур"/Европейский гуманитарный университет, Литва, Вильнюс, – 2016. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/yazykovo-obuchayuschiy-turizm-kak-sposob-izucheniya-ostrannyh-yazykov-i-kultur/viewer>.
3. Forbes.Казахстан.Режим доступа:https://forbes.kz/process/nezamerzayuschiy_potok_1587099520.
4. Фигерас С. Почему изучение языка необходимо в сфере туризма. – Режим доступа: <https://www.linkedin.com/pulse/why-language-learning-necessary-tourism-sector-s%C3%B2nia-figueras>.
5. Чешский учебный центр с правом проведения государственного экзамена "GoStudy".– Режим доступа: https://www.gostudy.cz/o-nas/?utm_source=google&utm_medium=src&utm_campaign=_g_s_brand_kz.

УДК 338.48

ОСОБЕННОСТИ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

Губа Марина Александровна

gubamarina08@gmail.com

Студент 2 курса экономического факультета

По мнению UNWTO туризм играет важную роль в развитии экономики и культурного обмена между странами. Он способствует укреплению международных связей, создает новые рабочие места и способствует сохранению культурного наследия. Интернет-технологии играют ключевую роль в развитии туризма. Они упрощают процесс планирования и бронирования поездок, делая его более доступным и удобным. Благодаря интернету туристы могут заранее изучить информацию о местах назначения, прочитав отзывы других путешественников, ознакомиться с достопримечательностями и местной культурой. Это помогает им сделать более осознанный выбор и получить более насыщенный опыт путешествия.

С каждым днем интернет-технологии все активнее внедряются в нашу повседневную жизнь. Они переворачивают наш образ жизни, делая его более удобным и эффективным.

Онлайн-технологии революционизировали туризм, предоставляя путешественникам широкий спектр возможностей и упрощая планирование поездок. Благодаря онлайн-платформам и обзорам от других путешественников, люди могут получить информацию о различных местах назначения, а также советы и рекомендации от тех, кто уже посетил эти места. Социальные медиа также играют важную роль, позволяя людям делиться своими приключениями и вдохновлять других на новые поездки. Таким образом, онлайн-технологии не только упрощают планирование поездок, но и расширяют возможности для исследования новых мест и взаимодействия с другими путешественниками.

Центр деловой информации на основе исследования Международного исследовательского института выдвинул данные по доли развитости регионов мира в онлайн-туризме. Согласно статистике, самую большую долю занимает регион Северной Америки, объём рынка онлайн-туризма которой рассчитывается в \$143 млрд. Вторым по объёму стал регион Европы с суммой \$180 млрд. Азиатско-Тихоокеанский регион, в свою очередь, признан самым быстрорастущим [1].

Ещё одной из наиболее ярких сфер, где интернет в туризме играет ключевую роль, является онлайн-бронирование. Благодаря онлайн-сервисам и приложениям мы можем легко и быстро забронировать отели, билеты на самолеты, поезда, автобусы, аренду автомобилей и даже столики в ресторанах. Это экономит наше время и силы, позволяя нам сконцентрироваться на других аспектах нашей жизни.

Хотя онлайн-бронирование представляет собой удобный и эффективный способ планирования поездок, важно помнить о его проблематичности. Некоторые считают, что онлайн-бронирование способно вытеснить деятельность турфирм с рынка, давая возможность туристам самим руководить поездкой. С другой стороны, риски для туристов в онлайн-бронировании являются зачастую непредсказуемыми и достигают врассплах.

Итак, какие же проблемы связаны с онлайн-бронированием в туризме и как их избежать?

Бронирование - резервирование чего-либо, официальное закрепление за кем-либо билетов.

Бронирование в туризме — размещение и подтверждение заявки на туристическую услугу [2].

Регулирование сферы онлайн-бронирования упоминается в таких международных актах, как: Мадридский протокол к Мадридскому соглашению о регистрации знаков (защита товарных знаков в сфере онлайн-бронирования), Гаагская конвенция, отменяющая требование легализации иностранных официальных документов (упрощение легализации документов, необходимых для онлайн-бронирования), Директива ЕС о пакетных туристических услугах и связанных с ними туристических аранжировках (защита прав потребителей при онлайн-бронировании пакетных туров).

На основе актуальных данных был создан топ самых популярных сайтов для онлайн-

бронирования по состоянию на 2024 год (Рисунок1).



Рисунок 1 - Топ-5 сайтов для онлайн-бронирования в сфере туризма на 2024 год (Создано автором на основании источника [3])

Эти сервисы позволяют:

- Сравнивать цены на различные варианты размещения: отели, апартаменты, хостелы, гостевые дома.
- Читать отзывы других путешественников.
- Находить специальные предложения и скидки.
- Бронировать билеты на самолет, поезд, автобус.
- Арендовать автомобиль.
- Оформлять туристическую страховку.
- Записываться на экскурсии.

При выборе онлайн-сервиса для бронирования туристических услуг следует:

- Определить свои потребности: что именно вы хотите забронировать, какие у вас критерии к выбору места размещения, какой у вас бюджет.
- Сравнить цены на разных сервисах.
- Прочитать отзывы о сервисе.
- Обратить внимание на условия бронирования и отмены бронирования.
- Убедиться, что сервис является надежным и безопасным.

В дополнение к перечисленным выше сервисам существуют также специализированные сервисы для бронирования, важные в туроперейтинге:

- Авиабилетов: Aviasales, Skyscanner, Momondo, Aviata.
- Ж/д билетов: Tutu.ru, КТЖ, Rutrip.
- Туров: Tez Tour, Anex Tour, Coral Travel.
- Экскурсий: Get Your Guide, Sputnik8, Viator.

Аналитики Vnovo провели аналитическую работу, в ходе которой установили, что доля оффлайн-бронирования за третий квартал 2023 года составила 53% от общей доли бронирования, что на 7% меньше в сравнении с 2022 годом. Помимо этого, аналитики сделали прогнозы, в соответствии с которыми доля онлайн-бронирования продолжит стремительно расти (Рисунок 2).

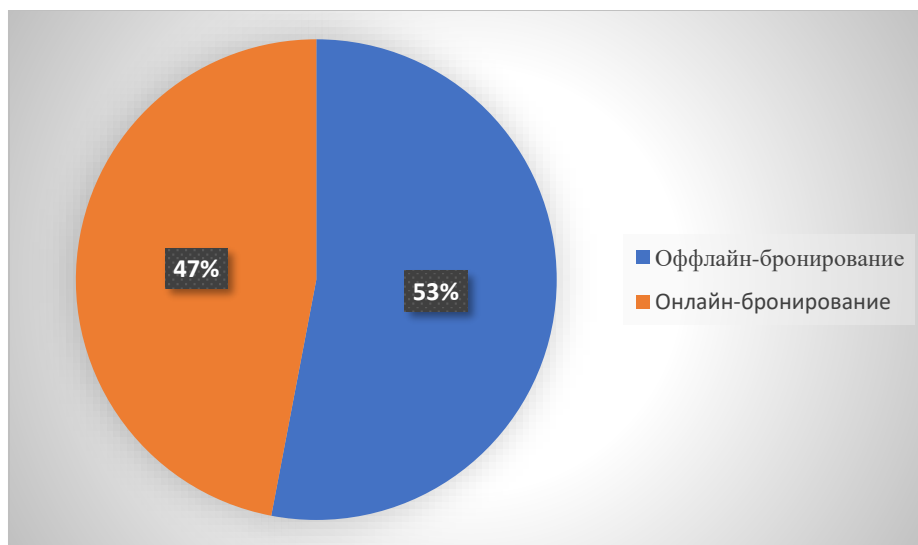


Рисунок 2 - Доля бронирования в мире за 3 квартал 2023 года
(Создано автором на основании источника [4])

Увеличение доли онлайн-бронирования оказывает значительное влияние на туризм по нескольким аспектам:

- большая доступность и удобство. Онлайн-бронирование делает процесс планирования и бронирования путешествий более доступным и удобным для потребителей. Они могут искать и сравнивать различные варианты размещения, туров и билетов на одной платформе, что способствует увеличению числа туристов.

- рост конкуренции. Развитие онлайн-бронирования приводит к увеличению конкуренции среди поставщиков услуг в туристической отрасли. Это заставляет компании совершенствовать свои предложения и ценообразование, что в итоге может привести к улучшению качества услуг и снижению цен для потребителей.

- увеличение мобильности. Многие онлайн-платформы предоставляют мобильные приложения, которые позволяют туристам бронировать и управлять своими путешествиями в любое время и в любом месте. Это способствует увеличению мобильности и гибкости в планировании и осуществлении поездок.

- сбор и анализ данных. Онлайн-платформы собирают обширные данные о предпочтениях и поведении потребителей. Эта информация позволяет компаниям лучше понимать свою аудиторию и адаптировать свои предложения под их потребности, что способствует повышению качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.

Генеральный директор Sabre Corporation провёл сравнительный анализ по состоянию на 2019 и 2023 год в системе онлайн-туризма в Казахстане, где сравнил компании, работающие в оффлайн и онлайн-сегментах. Он сообщает, что ещё в 2019 году доля оффлайн-онлайн составляла 75–25. В 2023 же году наблюдается совершенно противоположная тенденция: доля

онлайн-сегмента составила 75% [5].

Данный анализ показывает необходимость адаптации турфирм к развитию интернет-пространства. Возникает вопрос о безопасности такой тенденции. Именно для этого в Казахстане действует Государственное регулирование в следующем виде:

- Гражданский кодекс РК: регулирует договорные отношения между туристами и онлайн-сервисами бронирования.
- Закон РК "О туризме": определяет основы государственной политики в сфере туризма.
- Правила оказания услуг по бронированию объектов туристской инфраструктуры: устанавливают требования к онлайн-сервисам бронирования.
- Закон РК "О защите прав потребителей": защищает права потребителей при онлайн-бронировании.

Онлайн-бронирование даёт возможности для спонтанных поездок. Для выявления спонтанности онлайн-покупок среди респондентов ближнего зарубежья был проведён онлайн-опрос. На примере бронирования авиабилетов были получены следующие данные (Рисунок 3).

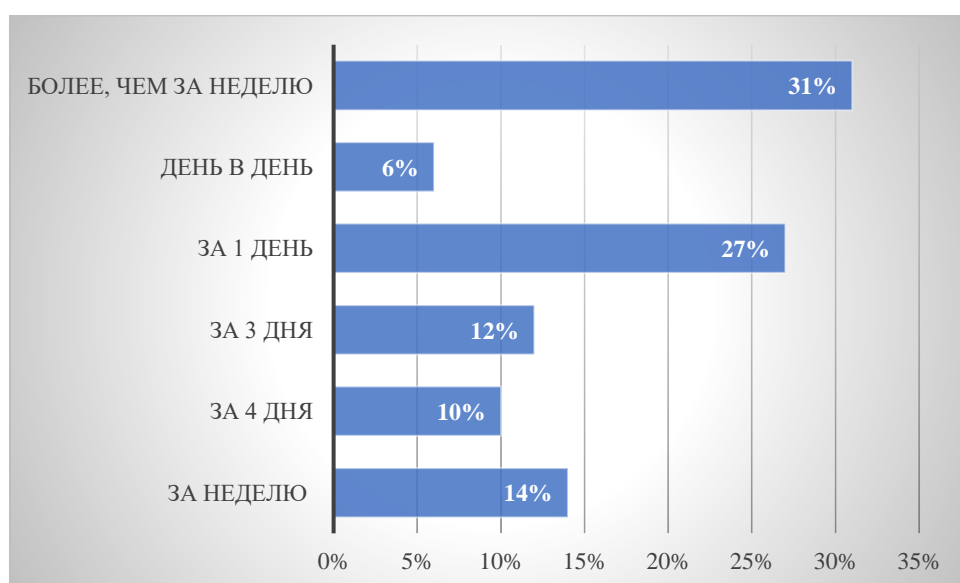


Рисунок 3 - Тенденция позднего бронирования билетов через онлайн-сервисы (Создано автором на основании источника [6])

В целом, увеличение доли онлайн-бронирования способствует более эффективному функционированию туристической индустрии, но при этом ставит под вопросом актуальность функционирования турфирм по всему миру.

Онлайн-бронирование порождает ряд проблем для турфирм.

Во-первых, они теряют контроль над ценовой политикой, так как цены на услуги могут быть установлены онлайн-платформами или поставщиками напрямую, минуя туроператоров. Это приводит к ситуации, когда агентства вынуждены снижать свои цены до уровня, конкурентоспособного с онлайн-рынком, что сокращает их прибыль.

Во-вторых, агентства теряют лояльность клиентов. Клиенты, используя онлайн-платформы, могут легко сравнить цены и условия различных турфирм, что способствует появлению более выгодных предложений. Это приводит к тому, что турфирмы теряют постоянных клиентов, которые раньше предпочитали обращаться непосредственно в агентство.

Третья проблема заключается в увеличении расходов на маркетинг. Для того чтобы привлечь клиентов в условиях растущей конкуренции онлайн, турфирмы вынуждены инвестировать больше средств в рекламу, SEO и другие маркетинговые инструменты, что увеличивает их расходы и снижает маржинальность.

Хотя онлайн-бронирование предоставляет множество преимуществ, туристам

необходимо быть осторожными и бдительными, чтобы избежать потенциальных опасностей и негативных последствий во время путешествий. Важно тщательно изучать предложения, проверять репутацию компаний и быть внимательными к условиям использования онлайн-платформ.

Cloud Networks сообщает, что исследователи Salt Labs обнаружили в такой распространенной системе для онлайн-бронирования, как Booking.com, проблемы с безопасностью API. По их данным неправильные настройки OAuth способны привести к захвату злоумышленниками учетных записей клиентов. Это в свою очередь даёт злоумышленникам возможности к:

- выполнению действий на сайте вместо пользователя, такие как бронирование, отмена брони, заказ услуг;
- манипуляциям пользователями в целях получения большей информации;
- краже личной информации;
- использованию пользовательских данных [7].

Специалисты в сфере туризма сообщают о преимуществе обращения в турагентства перед самозанятым туризмом, когда турист сам пользуется системами бронирования. Они отмечают, что когда турист обращается в турагентство, то в случае возникновения проблем с бронированием ему есть к кому обратиться. К тому же турагент выступает в качестве опытного, квалифицированного лица, которому можно доверить дальнейшее решение возникших проблем.

Исходя из всего вышеупомянутого можно сделать вывод: технологии онлайн-бронирования в туризме играют важную роль, обеспечивая удобство и доступность для путешественников. Однако, необходимо проявлять осторожность и внимательность при использовании этих сервисов, чтобы избежать возможных проблем с бронированием, оплатой или качеством услуг. Критическое отношение к выбору платформы и внимательная проверка условий бронирования могут помочь избежать неприятных ситуаций и сделать опыт путешествия более приятным и безопасным.

Список используемых источников

1. Статья «Онлайн-туризм в Казахстане: когда его доля начнет расти?» - Еркин Тикенов. Издание: Капитал (центр деловой информации). Дата издания: 04.06.2019г. Электронный адрес: <https://kapital.kz/economic/78627/onlayn-turizm-v-kazakhstane-kogda-yego-dolya-nachnet-rasti.html> Дата обращения: 04.04.2024г.
2. Статья «Значение слова «бронирование»» Издание: СловоБот.рф. Электронный адрес: <https://словобот.рф/значение-слова/бронирование/> Дата обращения: 03.04.2024г.
3. Статья «Top 10 Best Hotel Booking Sites 2024». Издание: Top-10.com. Дата издания: апрель 2024г. Электронный адрес: <https://www.top10.com/hotel-booking-sites> Дата обращения: 04.04.2024г.
4. Статья: «Аналитика Вново: какой объем продаж занимают онлайн-бронирования за III квартал 2023?» Издание: Вново. Дата издания: 05.01.2023г. Электронный адрес: <https://bnovo.ru/blog/sales-online-bookings/> Дата обращения: 03.04.2024г.
5. Статья «Когда казахстанский онлайн-тревел потеряет независимость?». Издание: Forbes Kazakhstan. Дата издания: 15.05.2023г. Электронный адрес: <https://forbes.kz/actual/technologies/kogda-kazahstanskiy-onlayn-trevel-poteryaet-nezavisimost> Дата обращения: 04.04.2024г.
6. Статья «Туристы рассказали, как часто покупают билеты через мобильное приложение». Издание: Риа Новости. Дата издания: 10.04.2021г. Электронный адрес: <https://ria.ru/20210410/aviability-1727482453.html> Дата обращения: 03.04.2024г.
7. Статья «Серьезные недостатки безопасности API могут повлиять на веб-сайты для онлайн-бронирования». Издание: Cloud Networks. Дата издания: 03.03.2023г. Электронный адрес: <https://cloudnetworks.ru/sereznye-nedostatki-bezopasnosti-api/> . Дата обращения: 03.04.2024г.