

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 ТЕТИКТЕРІ	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

18. URCA. (2025, July 21). *Growing Pakistan's economy through sustainable tourism*. URCA Pakistan. <https://urcapk.com/economy-policy/the-path-to-prosperity-growing-pakistans-economy-through-sustainable-tourism/>

JEL Z 32, L 83, O 33

ҚАЗАҚСТАНДА КИЕЛІ ТУРИЗМНІҢ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫ: ЦИФРЛАНДЫРУ ТЕТІКТЕРІ

Д.М. Муратбекова

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан
Республикасы

(e-mail: muratbekovadinazz@mail.ru)

Андатпа. Мақалада Қазақстандағы киелі туризмді цифрлық жаңғыртудың моделі ұсынылады. Зерттеу 2023–2024 жылдар деректері, халықаралық еңбектер және қазақстандық контекстке негізделді. Нәтижелер ішкі туристер мен көрші елдер қонақтарының сұраныста басым екенін, ал шалғай нарықтардың үлесі шектеулі екенін көрсетті. Негізгі тәуекелдер ретінде Түркістан мен Маңғыстаудағы маусымдық жүктемелер, деректердің бытыраңқылығы, цифрлық теңсіздік және экологиялық-мәдени осалдықтар анықталды. Ұсынылған шешімдер қатарында Sacred Kazakhstan модулі, big data негізіндегі уақыттық квоталау, ДМО-панелі, AR/VR технологиялары, «жасыл» логистика және этикалық модерация бар. Жобаның пилоттық сынағы Alatau City негізінде қарастырылды.

Түйін сөздер: киелі туризм; цифрландыру; келушілер ағынын басқару; үлкен деректер; мобильді қосымшалар; VR/AR; смарт-дестинациялар; Қазақстан.

Кіріспе

Киелі туризм – бұл мәдени жадта және тәжірибеде «қасиетті» мәнге ие орындарға бару: түркі әлемінің мавзолейлері, сопылық дәстүрдің әулие орындары (оның ішінде Түркістандағы Қожа Ахмет Ясауи кесенесі), Маңғыстаудың некропольдері мен рәсімдік ландшафттары, сондай-ақ табиғи «күш орындары». Осы кезекте, киелі туризм мен діни туризмді ажырату маңызды: діни туризм конфессиялық тәжірибелер мен қажылыққа бағытталса, киелі туризм ауқымдырақ сипатқа ие және көпәтносты рухани жадты, жергілікті дәстүрлерді, материалдық емес мұра элементтерін қамтиды. Бұл айырмашылық басқарушылық талаптарды айқындайды: тыныштық режимін сақтау, келушілердің мінез-құлық нормалары, аймақты функционалды бөлу, мәдени интерпретация және қауымдастық-иелердің қатысуы.

Жұмыстың өзектілігі үш факторға негізделеді. Біріншіден, сұраныс құрылымының өзгеруі: ашық деректерге сәйкес, 2023 жылы Қазақстанда халықаралық келулердің айтарлықтай қалпына келуі байқалды (шамамен 8,4 млн халықаралық сапар) және ішкі сапарлар 9–10 млн-нан асты, 2022 жылғы 8,6 млн-мен салыстырғанда [1]. Алайда «шалғай» нарықтардың киелі туризм сегменті әлі де тар көлемді болып қалып отыр, ал негізгі келушілер ішкі туристтер мен көршілес елдерден келген қонақтардан тұрады. Екіншіден, Түркістанға және Маңғыстау киелі ландшафттарына түсетін маусымдық жүктемелер инфрақұрылымдық сыйымдылықтан жылдам өсуде. Үшіншіден, елдің цифрлық күн тәртібі – Президент Қ.Ж. Тоқаев атап өткендей, Қазақстан «5G, үлкен деректер, ақылды қалаларға бейімделген заңнаманы қалыптастырып, туризмді дамытуға және қызмет сапасын цифрлық шешімдер арқылы арттыруға ерекше көңіл бөлуі тиіс» [2]. Осы тұрғыдан алғанда, жүзеге асырылуы жоспарланған **Alatau City** жобасы – толық форматтағы smart-басқару жүйесін енгізетін алғашқы алаң. Бұл жоба туристік цифрлық сервистерді тәжірибеден өткізуге арналған тиімді «сынақ алаңы» бола алады [3], [4].

Зерттеудің мақсаты – 2023–2024 жылдардағы деректерді, халықаралық тәжірибелерді және ұлттық контекстті талдау негізінде Қазақстандағы киелі туризмнің тұрақты дамуын қамтамасыз ететін цифрландыру тетіктерін негіздеу болып табылады. Осы мақсатқа сәйкес зерттеудің міндеттері теориялық шолу жүргізуді, ұғымдық аппаратты нақтылауды, негізгі тәуекелдерді анықтауды және енгізу архитектурасымен бірге практикалық шешімдерді әзірлеуді қамтиды.

Әлемдік ғылыми ортада туризмді цифрландыру басқарушылықты қамтамасыз етудің, тиімділікті арттырудың және мұраларды сақтаудың негізгі құралы ретінде қарастырылады. Зерттеулер көрсеткендей, платформалық үлгілер, дестинациялардың цифрлық егіздері және басқару панельдері (DMS/DMMO) ашықтықты арттырып, туристік ағындарды нақты уақыт режимінде реттеуге мүмкіндік береді [5]. Үлкен деректерді (телеком-агрегаторлар, Wi-Fi сынақтары, кассалық талдау, бейнеаналитика) біріктіру болжау сапасын жақсартып, келушілерді қайта бөлуге жағдай жасайды, бұл әсіресе мәдени нысандардың осал санатына маңызды [6]. Пандемиядан кейінгі еңбектерде байланыссыз сервистерді жеделдету, электронды верификация және VR/AR технологияларын «қорғаушы» қолжетімділік формасы ретінде пайдалану мәселесі ерекше атап өтіледі [7], [8]. Ал мәдени сезімталдықты сақтау, қауымдастық-иелердің қатысуы және цифрлық ортада сакральды тәжірибелердің профанациясын болдырмау мәселелері ресейлік ғалымдардың еңбектерінде жан-жақты қарастырылған.

Қазақстандық зерттеушілер ұлттық туристік портал Kazakhstan.travel функционалын жетілдіру қажеттігін атап өтеді: онлайн-сатып алу мен брондау мүмкіндіктерін күшейту, жүйелі түрде кері байланыс жинау және қызмет сапасын бағалау аналитикасын енгізу, сонымен қатар қалалық дестинациялардың тиімділік метрикаларын (UNWTO–WTCTF) қолдану және ашық деректерді интеграциялау [9]. Киелі туризм бойынша жарияланымдарда оның ұлттық бірегейлікті нығайтудағы және ішкі туризмді арттырудағы рөлі

айқындалады, алайда сонымен бірге этикалық медицинасыз коммерцияландыру мен «музейлендіру» сияқты қауіптердің бар екендігі көрсетіледі.

Соңғы екі жылдағы эмпирикалық деректер киелі туризмнің «ауырлық орталығының» ішкі нарық пен жақын шетелге қарай ығысқанын көрсетеді. 2023 жылы халықаралық келулер шамамен 8,4 млн деңгейінде қалпына келіп, ішкі сапарлар көлемі 9–10 млн-нан асты. Бұл үрдіс пандемияға дейінгі «шалғай» нарықтарға бағытталған бағдардан айырмашылығын айқындайды. Дегенмен, келу құрылымында іскерлік, транзиттік және қонақтық мақсаттар басымдыққа ие. Осыған байланысты, киелі туризм әзірге сыртқы сұраныстың негізгі қозғаушы күші болып отырған жоқ, ал сакральды бағыттарға деген қызығушылықты негізінен ішкі туристтер мен көршілес елдердің тұрғындары қамтамасыз етуде [1]. Дәл осы конфигурация негізгі басқарушылық сын-қатерлерді қалыптастырады: негізгі нысандарға (Түркістан; Маңғыстаудың киелі ландшафттары) түсетін жергілікті маусымдық жүктемелер, қолжетімділіктегі асимметрия (табиғи аймақтардағы «соңғы милядағы» байланыс әлсіздігі), сондай-ақ сакральды тәжірибелердің мәдени сезімталдығы мен келушілердің жаппай мінез-құлық үлгілері арасындағы алшақтық.

Пиктік жүктемелер көбінесе «тар өткел» түрінде байқалады: мерекелік күндерде немесе маусымдық кезендерде тәуліктік ағым орташа көрсеткіштен 2–3 есе артып, кезектердің пайда болуына, бейберекет топталуларға, тыныштық режимі мен фотоға түсіруге қойылған шектеулердің бұзылуына, сондай-ақ қоқыс көлемінің артуына әкеледі. Халықаралық зерттеулер мұндай жағдайда әмбебап шешім ретінде нақты уақыттағы деректерге негізделген уақыттық слоттар мен квоталау жүйесін енгізуді, сондай-ақ келушілер ағымын алдын ала болжауға арналған предиктивті модельдерді пайдалануды ұсынады [6]. Қазақстан жағдайында бірыңғай басқару панелінің және әртүрлі деректерді интеграциялаудың болмауы мұндай шешімдерді тек фрагменттік деңгейде іске асыруға мүмкіндік береді; басқару органдары мен операторлар көбіне жағдайды алдын ала болжаудың орнына, кейінгі салдарға әрекет етуге мәжбүр.

Екінші тәуекел қабаты киелі туризм өнімін «шалғай» нарықтарға ұсыну тәсілімен байланысты. Халықаралық туризмнің қалпына келгеніне қарамастан, Қазақстанның сакральды турөнімі жаһандық цифрлық платформаларда шектеулі түрде көрініс тапқан: контент шашыраңқы, тілдік сегментация толық емес, транзакциялық тізбектер көпқадамды, ал бірыңғай маршруттық «паспорт/рұқсат» және үздіксіз төлем жүйесі жоқ. Бұл мәдени-танымдық мақсатпен саяхаттайтын туристер үшін қолайлылықты төмендетіп, таңдауды әлдеқайда танымал баламаларға аудартады. Мәдени сезімтал цифрлық интерпретация тек «әсем» контент ұсынумен шектелмейді, ол қауымдастық-иелердің қатысуын, бейнелеу мен мінез-құлық этикасын сақтауды, сондай-ақ транзакциялардың «бір ғана қадамда» жүзеге асуын қамтамасыз етуді талап етеді. Мазмұн мен сервис бір интерфейсте тоғысқан жағдайда, конверсия ықтималдығы айтарлықтай артады.

Үшінші тәуекел блогы — цифрлық теңсіздік. Киелі бағыттардың мақсатты аудиториясының елеулі бөлігін жасы үлкен адамдар мен көршілес елдердің ауылдық аймақтарынан келген қажылар құрайды. Олар үшін тұрақты интернет

байланысын қажет ететін және көпқадамды операцияларды талап ететін күрделі мобильді интерфейстер елеулі кедергі болып отыр. Егер баламалы арналар (SMS-хабарламалар, дауыстық IVR) мен офлайн-режимдер (жадта сақталатын карталар, аудиогидтер, QR-нұсқаулықтар) ұсынылмаса, мұндай аудитория не мүлдем цифрлық кеңістіктен тыс қалады, не жергілікті офлайн-точкаларды шамадан тыс жүктейді, нәтижесінде басқарушылық тиімділік төмендейді. 2024 жылғы халықаралық деректер де осыны растайды: мобильді коммерция мен әлеуметтік навигацияның өсуі әмбебап сипатқа ие емес, егде жастағы топтар бұл үрдіске баяу бейімделуде. Демек, туристік сервистердің архитектурасы инклюзивті болуы тиіс.

Төртінші деңгейдегі тәуекелдер экологиялық және әлеуметтік-мәдени осалдықтармен байланысты. Қасиетті ландшафтар әсіресе шудың, қоқыстың, рұқсатсыз түсірілімнің және тыныштық тәртіптерінің бұзылуына өте сезімтал, бұл уақыт өте келе кеңістіктердің құнсыздануына әкеледі. Мәдени медиаторлықтың жетіспеуі мәселені күрделендіреді: көптеген келушілер қасиетті аймақтарда ойын-сауық ортасына тән әдеттегі мінез-құлық үлгілерін қайталайды, оның орынсыз екенін аңғармайды. Сондай-ақ мәдени мұра саласында VR/AR технологияларын қолдануға арналған қолданбалы зерттеулерде көрсетілгендей, интерпретацияның бір бөлігін виртуалды немесе толықтырылған шынайылыққа көшіру және мінез-құлыққа қатысты «жұмсақ» нұсқаулар енгізу физикалық ортаға түсетін жүктемені азайтып, профанация қаупін төмендетеді әрі терең мазмұнды тәжірибені сақтап қалуға мүмкіндік береді.

Бесінші деңгейдегі тәуекелдер институционалдық үйлестірумен байланысты. Қасиетті туризм бір мезетте бірнеше саланың тоғысқан жерінде орналасқан: мәдениет, дін, экология, көлік, цифрлық даму және жергілікті басқару. Алайда бірыңғай деректер стандарттары мен API-лердің, телекоммуникация және көлік операторларымен деректер алмасу регламенттерінің, сондай-ақ ведомствоаралық жоспарлау циклдарының болмауы жағдайында «ақылды» басқару үдерісі фрагментарлы сипатта қалады. «Ақылды қалалардың» тәжірибесі көрсеткендей, деректер хабтарын құру және бейтарап бағалау әдістемелерін қолдану жоспарлау үдерісін анағұрлым болжамды әрі ашық етеді.

Шешімдерді қалыптастыру тұтас архитектураны қажет етеді. «Өнім мен коммуникация» деңгейінде Kazakhstan.travel экожүйесіне енгізілген Sacred Kazakhstan интеграциялық модулін әзірлеу маңызды, онда мобильді қосымша «бірінші экран» рөлін атқарады. Бұл модуль бір мезетте мәдени интерпретация мен сервистік қызметтерді қамтуы тиіс: көптілді аудиогидтер, этикалық кодекстер, офлайн-карталар, мінез-құлық ережелері мен шектеулер (фото/видео түсіру, тыныштық режимдері), сондай-ақ транзакциялық контур — сезімтал аймақтарға уақыттық слоттарды брондау, бірыңғай «қасиетті рұқсаттама», тіркеу жүйелерімен және төлеммен интеграция. Инклюзивтілік үшін балама коммуникация арналары қажет: SMS-ескертпелер, дауыстық IVR, баспа түріндегі QR-гидтер, жергілікті жерде орналасқан «цифрлық көмекшілер». Мұндай дизайн туристік сервисті платформаландыру жөніндегі халықаралық

тәжірибелерге сәйкес келеді және тұтынушы тәжірибесінің бүкіл тізбегіндегі «үйкелісті» азайтады.

«Сұранысты басқару және маршруттау» деңгейінде негізгі мәселе — кезеңдік жүктемені төмендету. Бұл үшін үлкен деректерге сүйенген уақыттық слоттар мен динамикалық квоталау жүйесін енгізу қажет. Біріктірілген телеком-агрегаттар, Wi-Fi үлгілері, кассалық аналитика мен бейнебақылау деректері DMO-ның бірыңғай панеліне қосылып, нақты уақыттағы трафикті көруге, келушілердің ағымын болжауға, шекті деңгейге жеткенде слоттарды жабуға және ағынды «сателлиттік» локацияларға бағыттауға мүмкіндік береді. Халықаралық зерттеулер мұндай шаралардың көрсеткіштерді 15–30% төмендетіп, келушілер ағынын теңестіретінін дәлелдейді [8]. Қазақстан үшін анонимдендірілген деректермен алмасудың құқықтық және техникалық мүмкіндігін қамтамасыз ету, нысандар мен маршруттарға арналған метадеректердің бірыңғай схемасын енгізу (оның ішінде тыныштық режимдері, фото-ережелер, дресс-код, зонирлеу сияқты сезімталдық өрістері) және ведомствоаралық үйлестіру шешуші мәнге ие. Бұл тұрғыда «ақылды қалалар» мен жобаланған Alatau City тәжірибесін пайдалану өзекті: қалалық деректер хабы, үйлесімді API-лер, бірыңғай сәйкестендіру және төлем жүйесі.

«Келу және интерпретация» деңгейінде мәндік тәжірибенің бір бөлігін цифрлық кеңістікке көшіру қажет. AR-қабаттар ою-өрнектерді, эпиграфиканы, көзге көрінбейтін тарихи қабаттарды қасиетті жерден тыс оқуға мүмкіндік беріп, физикалық болу уақытын қысқартады және нысандардың зақымдану қаупін төмендетеді. VR-үлгілер мектеп оқушыларына, мүмкіндігі шектеулі азаматтарға және «алыс» нарықтарға білім беру мен инклюзивті қолжетімділікті қамтамасыз етеді, бұл сапарға дейін объектілермен танысуға әрі саналы, дайындалған келуді қалыптастыруға ықпал етеді. Сонымен қатар, қосымшадағы және ақпараттық тақтайшалардағы «жұмсақ» нұсқаулар (тыныштық сақтау, қозғалыс схемалары, қоқыс жәшіктерінің орналасуы) көпшілік мінез-құлық үлгілерін қатаң реттеусіз түзетеді, бұл шаралардың әлеуметтік қабылдануын арттырады. Алайда мұндай цифрлық қабаттар міндетті түрде қауымдастық сақтаушыларының, дінтанушылардың және музей мамандарының қатысуымен жасалуы тиіс, мәдениетке сезімтал интерпретация мағынаны профанациядан және дәстүрлерді бұзудан қорғайды.

«Басқарушылық талдау және реттеу» деңгейінде басқару органдарына бірыңғай DMO панелі қажет. Өртүрлі дереккөздерден алынған ағындарды — телеком-агрегаттар, шу/эрозия/қоқыс сенсорлары, POS-транзакциялар, портал/қосымша белсенділігі — интеграциялау «жылу карталарын» визуалдауға, ерте ескерту жасауға, броньдауды автоматты түрде жабуға және трафикті қайта бағыттайтын ұсыныстық модельдер құруға мүмкіндік береді. Мұндай панель аймақтар мен нысандардың цифрлық дайындық деңгейін бейтарап бағалау әдістемесіне негізделуі қажет.

Осылайша зерттеу өз мақсатына жетеді: 2023–2024 жылдардағы өзекті деректерге, халықаралық әдебиеттерге және қазақстандық контекстке сүйене отырып, киелі туризмді цифрлық жаңғыртудың практикалық архитектурасы негізделді. Негізгі тұжырым мынада: тұрақтылық тек қана туристік ағындарды

бақылаумен шектелмейді, ол мәндер мен технологиялардың үйлесімі болып табылады. Бұл дегеніміз — киелі нысандарды құрметпен түсіндіру, жергілікті қауымдастықтармен бірлескен басқару және деректермен дәл жұмыс жүргізу. Осындай конфигурацияда цифрландыру мақсат емес, ол мұраларды сақтау, тәжірибе сапасын арттыру және Қазақстанның туристік қызметтерінің бәсекеге қабілеттілігін нығайту құралы ретінде көрінеді.

Әдіснамалық тұрғыдан алғанда, цифрлық дайындықты бағалауда ұсынылған бейтарап тәсіл аймақтарды салыстыруға, «енгізуге дайын» топтарды айқындауға және инвестицияларды нысаналы түрде жоспарлауға мүмкіндік береді. Ең үздік тәжірибелерді Alatau City «сынақ алаңы» арқылы көшіру және оларды негізгі киелі кластерлерде кезең-кезеңімен енгізу сапалы өнім мен ашық сервистік жүйеге сүйене отырып, «алыс» нарықтарға шығудың берік негізін қалайды. Бұл ретте ең бастысы — киелі мағына мен орынның қадір-қасиетін сақтау.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. E-CIS. СНГ елдеріндегі туризм: 2022–2023 жылдар динамикасы. – 2024. – URL: <https://e-cis.info/news/567/113214/> (қол жетімділік күні: 29.09.2025).
2. Akorda. Қазақстан Президенті Қ.-Ж. Тоқаевтың халыққа Жолдауы. – URL: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana (қол жетімділік күні: 29.09.2025).
3. Alatau City. Қазақстан Президенті Alatau City дамуы бойынша негізгі қадамдарды атап өтті. – URL: <https://alatau.city/ru/news/prezident-kazahstana-oboznachil-klyucheveye-shagi-v-razviti-alatau-city> (қол жетімділік күні: 29.09.2025).
4. MIR24. Болашақ бейнесі: Alatau Қазақстандағы бірінші цифрлық қалаға айналады. – URL: <https://mir24.tv/news/16645863/obraz-budushego:-alatau-stanet-pervym-cifrovym-gorodom-kazahstana-s-osobym-statusom> (қол жетімділік күні: 29.09.2025).
5. Almeida D. S. de, Brito e Abreu F., Boavida-Portugal I. Digital twins in tourism: a systematic literature review // CoRR (arXiv препринт). – 2025. – Abs. 2502.00002. – DOI: 10.48550/ARXIV.2502.00002. – URL: <https://arxiv.org/abs/2502.00002> (қол жетімділік күні: 29.09.2025).
6. Rahmadian E., Feitosa D., Zwitter A. A systematic literature review on the use of big data for sustainable tourism // Current Issues in Tourism. – 2021. – P. 1–20. – DOI: 10.1080/13683500.2021.1974358.
7. Sharma A., Shin H., Santa-María M. J., Nicolau J. L. Hotels' COVID-19 innovation and performance // Annals of Tourism Research. – 2021. – Vol. 88. – Article 103180. – DOI: 10.1016/j.annals.2021.103180.
8. Вирт Ю., Шилина М. Г., Сокн М., Преображенский Л. П. VR in promotion of territory in the New Normal: empirical and research approaches in the times of crisis // Вестник РУДН. Серия: Литературоведение, журналистика. – 2023. – № 4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vr-in-promotion-of-territory-in-the-new->

[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)*

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