

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ хабаршысының экономика сериясы – № 3 • 2018, 45-49 б.  
Economic Series of the bulletin of the L.N. Gumilyov ENU – № 3 • 2018, 45-49 pp.  
<http://bulecon.enu.kz/>; E-mail: vest\_econom@enu.kz

XҒТАР 06-71.57

**Д.А.Сейдуалин, М.Ғ.Мәулен**

*Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан  
(E-mail: darken68@mail.ru, moldir.maulen@mail.ru)*

### **Туризм мен қызмет көрсету индустриясында цифрлы технологияларды қолдану**

**Аннотация.** Ұялы байланыс құралдары мен ғаламторды қолдану арқылы туристік қызмет көрсету саласын жылжытуды дамыту. Әлемде е-резиденттікті іске асырып отырған бірінші мемлекет болған Эстонияның тәжірибесі зерделеніп, «электрондық резиденттілік» бағдарламасын іске қосу және сол арқылы шетелден келуші туристерге елге кіруді оңтайландыру. Туризм саласын цифрландыруға қатысатын стейхолдерлердің атқаратын міндеттерін қарастыру. Келесі қолданыстағы «Kazakhstan.travel» ұлттық туристік порталының жұмысын жетілдіру – алдағы қолжетімді іс-шараларға, орналастыру орындарына, тамақтану орындарына билеттерді онлайн сатып алу және броньдау функциясын жеңілдету, туристерге және басқа азаматтарға портал арқылы пікір қалдыруға мүмкіндік беретін қызметтерді қол жетімді ету. Бұл өз кезегінде, туризм саласында қызмет көрсететін ұйымдардың қызметіне талдау жүргізуге және алдағы уақытта оларға көмек көрсету немесе жылжыту үшін үздіктерді таңдауға мүмкіндік береді. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасындағы Инновациялық экожүйе.

**Түйін сөздер.** Цифрландыру, ғаламтор, инновация, портал, Е-туризм, электрондық резиденттік.

**DOI: <https://doi.org/10.32523/2079-620X-2018-3-45-49>**

Мультимедия мен ғаламтор-коммуникациялар туристерді жаңа арналармен қамтамасыз етіп, олардың көмегі арқылы ақпаратты іздеуге және таратуға кеткен уақыт шығынын азайтып ғана қоймай, бизнес тиімділігін жақсартты және жетілдірді. Астана қаласында қаланы цифрландырудың стратегиялық міндеті қабылданды, сонымен бірге туризм саласындағы кәсіпорындар өз бизнесіне цифрлық технологияларды енгізіп келеді. Зерттеулерге сәйкес, туризм секторында цифрлық технологияларды енгізу тұтынушылармен және іскерлік ортамен бірге маркетинг және коммуникация саласында ең қажетті деп танылған және ақталған дүние. Таяуда туризм индустриясы ғаламтордың пайда болуымен байланысты нақты төңкерісті бастан кешті. Қысқа уақыт ішінде онлайн-агенттіктер нарықтың маңызды бөлігін алып, дәстүрлі туристік компанияларды ауыстыруда. Мобильді құрылғылардың дамуы туризм секторының дамуына септігін тигізді. Сарапшылардың пікірінше, алдағы жылдары жылжымалы ғаламтор пайдаланушылардың саны жыл сайын 16%-ға өседі. Жеке дербес компьютерлерді сату, өз кезегінде, үздіксіз төмендейді [1].

Бұл факторлар туризм индустриясы ұйымдарының қызметін түбегейлі өзгертуге көмектеседі. Бір жағынан, олар жаңа сату және маркетинг құралдарын меңгеру керек. Екінші жағынан, туристік агенттіктермен клиенттік қатынастардың сипаты өзгереді. Егер бұрын тұтынушылар компьютерлерді көбінесе тек экскурсияларды іздеу және брондау үшін қолданса, енді олар ғаламторға әртүрлі құрылғылардан және олардың саяхатының әртүрлі кезеңдерінен кіре алады.

Қалалық туризмнің тиімділігін бағалау үшін Дүниежүзілік туристік ұйым белгілі бір көрсеткіштер мен критерийлерді ұсынды. Атап айтқанда, UNWTO-WTCF City Tourism Research Research Survey – әлемнің түрлі қалаларында қалалық туризмнің тиімділігін бағалау үшін деректер жинау құралы болып табылады. UNWTO-WTCF зерттеуі шеңберінде қалаларда туризмнің тиімділігін бағалау үшін әртүрлі мүдделі топтардың өкілдерін тарту қажет. UNWTO және WTCF ұсынған қалалық туризмнің тиімділігі бағаланатын бес негізгі көрсеткіш келесі кестеде көрсетілген.

Қалалық туризмнің тиімділігін бағалау бойынша UNWTO-WTCF зерттеулерінде жобаның негізгі бес бағыты бар

Негізгі сипаттамалары	Анықтамасы	Критерийлер
Тағайындалуды басқару	Келушілер мен DMO (Басқарушылық/маркетингтік ұйымдардың тағайындалуын ұйымдастыру) перспективасын қамтиды	Басшылық пен басқарудың мақсатты критерийлері Келушілердің қанаттанушылық критерийлері
Экономикалық перспектива	Экономикалық критерийлер мен өсім құндылығына қатысты	Туристтік ағын Туризмнің экономикалық әсері
Әлеуметтік және мәдени перспектива	Туризмнің әлеуметтік және мәдени әсері	Мәдени ресурстар (материалды және материалдық емес) Туризмнің әлеуметтік әсері Жергілікті қоғамдастықтың қарым-қатынасы Қауіпсіздік (қылмыс деңгейі) Шынайылық
Экологиялық перспектива	Тұрақтылық пен экологиялық тұрақтылық	Тұрақты туризмнің ережелері мен стратегиясы (кәдеге жарату, энергияны үнемдеу, ауа және судың сапасы) Ұтқырлық Қоғамдық жасыл аймақтар
Технология және жаңа бизнес-үлгілері	Басқару, көлік және инновация саласындағы мақсаттағы технологияларды пайдалану	Smart қала Мәліметтердің ашықтығы мен қолжетімділігі Тең экономика Интернет-байланыс Қоғамдық көлік (мобильділік) Инновациялық өнімдер мен қызметтер
Әдебиет көзі: [2] UNWTO Дүние Жүзілік Туристтік Ұйымның есебі, 2016 ж.		

Бұл кестеден көріп отырғанымыздай, бесінші индикатор Технология және жаңа бизнес үлгілері бағалау критерийлерінің бірі болып табылады. Бұл индикатордың критерийлері қаланы, Smart City деп аталатын цифрландыру көрсеткіштерін, сондай-ақ ғаламторға қосылуды, көлік және басқаларды қамтиды.

Қаланы цифрландырудың негізі технологиялық дайындық, фирма деңгейінде жаңа технологиялар мен инновациялар енгізу дәрежесі, ғаламтормен жабдықталу, ғаламтор-транзакцияларын пайдаланатын халықтың пайызы және басқалар сияқты параметрлер болып табылады [3].

Қазақстанның технологиялық дайындығы бойынша бәсекеге қабілеттілігі 2016-2017 жж.

		Орын/ 138-ден	Көрсеткіш
9-шы компонент:	Технологиялық дайындық	56	4.4
9.01	Жаңа технологиялардың болуы	90	4.3
9.02	Фирма дейгейіндегі технологияны еңгізу	71	4.5
9.03	ТШИ (тікелей шетелдік инвестициялар) және технологиялар трансферті	95	4.0
9.04	Ғаламтор қолданушылары, халықтың %	41	72.9

9.05	Тұрақты кеңжолақты ғаламтор жазылушылары/ 100 адамға шаққанда.		13.0
59			
9.06	Ғаламтордың өткізу қабілеті kb / сек. / 1 қолданушыға шаққанда	51	69.6
9.07	Мобилді кеңжолақты ғаламторға жазылушылар / 100 адамға шаққанда.	56	60.0
Әдебиет көзі: <i>The Global Competitiveness Report 2016-2017, World Economic Forum</i>			

Бүкіләлемдік экономикалық форумға сәйкес 2016-2017 жж. арналған елдердің жаһандық бәсекеге қабілеттілігін еліміздің деңгейінде қарастыратын болсақ, 9-компонент бойынша: технологиялық дайындық 138 елден 56-шы орынды иеленеді [4]. Тікелей шетелдік инвестициялардың (ТШИ) және технологиялар трансферті (95), Жаңа технологиялардың болуы (90) бойынша біздің еліміздің ұстанымы қанағаттанарлықсыз. Жалпы алғанда, 9-шы компонентте 56-шы орынды иеленеміз, ең жақсы индикаторлар – ғаламтор пайдаланушылары (жалпы халық санының 72%-ы) және әр пайдаланушы үшін ғаламтордың – өткізу қабілеті.

Мемлекет тарапынан да Мәдениет және спорт министрлігі мен «Kazakh Tourism» ҰК АҚ бірлесіп туризм индустриясын цифрландыру үшін бірнеше жоба ұсынылған:

- Kazakhstan.travel – отандық және халықаралық нарықта елге жәрдемдесу және маркетинг бойынша ұлттық туристік портал құру;
- Е-туризм – индустрияны басқару үшін туризм саласындағы бірыңғай ақпараттық-коммуникациялық алаң, бизнеске, мемлекетке және туристерге ақпарат пен қызметтердің бірыңғай терезесін қамтамасыз етеді;
- Гамификациялау элементтері бар қасиетті орындарға арналған мобильді қосымшаларды әзірлеу, туристік ағындарды ынталандыру;
- e-Hotel жүйесін тұру орындарында әзірлеу және енгізу - Ұлттық қауіпсіздік комитетімен, Ішкі істер министрлігімен және Сыртқы істер министрлігімен аналитикалық және туристік қадағалауды жинау үшін қонақтарды тіркеу жүйесі;
- Қазақстанға келген шетелдік туристерге MiFi маршрутизаторларын беру;
- туристерді WiFi арқылы ғаламтор желісіне қосылу мүмкіндігімен жоғары 10 басым туристік аумақтарда (БТТ) ұсыну.

Kazakhstan.Travel.kz қазақстандық туристік интернет-порталы жұмыс істейді, оның негізінде электрондық туристік электрондық платформа жүйесін енгізу жоспарлануда. Ішкі туризм саласында не болып жатқандығы туралы толығымен толық ақпарат «Kazakhstan.travel» туристік интернет-порталының жаңартылған алаңында жинақталған, ол ең қызықты туристік ұсыныстар туралы ақпаратпен бірге онлайн-транзакциялар, кері байланыс, сапалы мониторинг жүргізу, туристік қызмет көрсету, туристік өнімдерді жылжыту, сондай-ақ тиісті статистика алу мүмкіндігін береді. Бұл жүйе мен оның мобильді нұсқасы мемлекеттің және туристердің мүддесінде ғана емес, сондай-ақ туристік саланың ыңғайлығы үшін де жұмыс істейді. Ұсынылған портал, сондай-ақ оның мобильді нұсқасы туристерді Қазақстанға белсенді тартуға жол ашады [5].

«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасының 5.5-тармағына (Инновациялық экожүйені құру) сәйкес, Сыртқы істер министрлігі мүдделі мемлекеттік органдармен бірлесіп, Қазақстанда «электрондық резиденттікті» енгізу бойынша жұмыстар жүргізуде.

Электрондық резиденттік немесе e-residence – шетелдік азаматтарға Қазақстан Республикасының аумағында онлайн түрде бизнес ашуға және басқаруға мүмкіндік беретін электрондық тұрудың инновациялық бағдарламасы.

Электрондық резидент болған пайдаланушы мемлекеттік цифрлық сәйкестендіруді (ID) алады және өз бизнесін тіркеп, іске қоса алады. Е-резидентке онлайн түрде электрондық форматта қызмет алу, салық төлеу, банк операцияларын жүргізу және тағы да басқа мүмкіндіктер беріледі. Бұл ретте, Е-резидент мәртебесі елге визасыз кіруге рұқсат бермейді.

Қазақстан Республикасында е-резиденттікті енгізудің негізгі тиімділік көрсеткіштері мыналар: жобаны іске асырудың алғашқы жылы ішінде шетелдіктердің 150-ден астам заңды тұлғаны тіркеуі, жыл сайын 500 млн.теңгеге дейін салық түсімі, жаңа жұмыс орындарының құрылуы.

Е-резидент мәртебесін алу процесі: Е-резидент мәртебесін алу шетелдік азаматтың интернет-ресурс арқылы қашықтықтан өтінім беруін көздейді. Өтінімге жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі, паспорттық фотосурет, төлем карточкасының деректері қоса беріледі. Өтінімді Қазақстан Республикасының уәкілетті мемлекеттік органдары (ІІМ, ҰҚК) қарастырады және келіседі. Мақұлдау немесе бас тарту жағдайында шетелдікке тиісті хабарлама жолданады. Мақұлдау жағдайында, шетел азаматы Қазақстанға келгенде мемлекеттік шекараны өту кезінде және көші-қон қызметін көрсету орталықтарында сәйкестендіру рәсімі жүргізіледі. Сәйкестендірудің сәтті болуы нәтижесінде ЖСН (жеке сәйкестендіру нөмірі) жасалады және ЭСҚ (электрондық сандық қолтаңба) жазылған сәйкестендіру картасы беріледі.

Осы жобаны іске асыру мақсатында 2018 жылғы 15 тамызда Қазақстан Республикасында «электрондық резиденттікті» енгізу жөніндегі жол картасы бекітілді. Е-резидент мәртебесін беруге қатысты бизнес-процесті іске қосу 2020 жылдың қаңтарына жоспарланған.

Әлемде е-резиденттікті іске асырып отырған бірінші мемлекет болған Эстонияның тәжірибесі зерделенді. 2014 жылдың соңында бүкіл әлемде алғашқы рет Эстония электрондық резиденттік (е-резидент) жобасын іске асыруға кірісті. Қазіргі таңда Эстонияда е-резидент ретінде тіркелген компаниялар жыл сайын 4,3 млн. еуродан аса көлемде салық төлейді. Бүгінгі таңда 143 мемлекеттің 27 мыңға жуық тұлғалары Эстонияның е-резиденті мәртебесін алған және олар 4270-тен аса компания құрған.

Дүниежүзілік экономикалық форумның бағалауы бойынша туризм секторының бәсекеге қабілеттілігі бойынша 2017 жылы Қазақстан 136 елден 81-ші орынға ие болды, ал тіркелген ұялы телефондар саны сияқты көрсеткіш халықтың санының бір жарым есе дерлік [6]. Осылайша, ұялы байланыс және мобильдік қосымшалар арқылы қызметтерді жылжыту үшін қолайлы орта жасалады.

#### **Әдебиеттер тізімі**

1. Кин Ш. Мобильді туризм [Электр. ресурс]. – URL: Forbes.kz – 2015 (Қараст. күні: 13.10.2018)
2. UNWTO Дүние Жүзілік Туристік Ұйымның есебі 2016 [Электр. ресурс] – URL: <http://www2.unwto.org/ru/home> (Қараст. күні: 13.10.2018)
3. Forbes.kz. Қазақстандық туризм нарығы қандай жағдайда // Forbes Қазақстан. – 2015
4. The Global Competitiveness Report 2016-2017. – Жаңа Зеландия: Дүние Жүзілік экономикалық форум, 2016
5. Қазақстандағы мобилді бағдарламалардың 2017 жылғы рейтингі, 2017. – URL: <http://akib.kz/result2017> (Қараст. күні: 15.10.2018)
6. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. – Женева: Дүние Жүзілік экономикалық форум, 2017

*Д.А. Сейдуалин, М.Г. Маулен*

*Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан*

#### **Использование цифровых технологий в индустрии туризма и сервиса**

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются перспективы продвижения туристических услуг с использованием мобильной связи и Интернета. Изучен опыт Эстонии, которая является первой страной в мире, внедряющей электронную резиденцию - запущена программа «Электронный резидент», которая позволяет оптимизировать доступ к туристам из-за рубежа. В связи с этим следует доработать портал «Kazakhstan.travel» в части следующего функционала: разработать функцию онлайн покупки и бронирования билетов на предстоящие доступные мероприятия, а также места размещения и места питания; разработать функцию, позволяющую туристам и другим гражданам, воспользовавшимся услугой, оставлять отзыв через портал. В свою очередь это даст возможность мониторинга деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере туризма, и отбора лучших для продвижения или оказания им помощи в дальнейшем. Рассмотрены инновационные экосистемы в государственной программе «Цифровой Казахстан».

**Ключевые слова.** Цифровизация, интернет, инновация, портал, Е-туризм, е – резидент.

*D.A. Seidualin, M.G. Maulen*

*L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan*

#### **The use of digital technologies in tourism industry and services**

**Abstract.** This article reviews the development of promotion of tourism services via mobile communications and the Internet. The experience of Estonia, which is the first country implementing e-residency in the world, was explored, and the «E-resident» program is launched and thus optimizes access to tourists from abroad. To finalize

the portal «Kazakhstan.travel» in terms of functionality: - to develop a function of online purchase and booking of tickets for the upcoming events, accommodation, places of food; - to develop a function that allows tourists and other citizens to use the service through the portal to leave a review. In turn, this will provide an opportunity to monitor the activities of organizations providing services in the field of tourism, and choose the best to promote or assist them in the future. Innovative ecosystems in the state program «Digital Kazakhstan».

**Key words.** Digitalization, internet, innovation, website, E- tourism, e-residence.

#### References

1. Kin Sh. Mobile tourism. – URL: Forbes.kz. – 2015. (Accessed: 13.10.2018)
2. UNWTO Annual Report 2016. Available at: <http://www2.unwto.org/ru/home> (Accessed: 13.10.2018).
3. Forbes.kz. Kakie nastroeniya carjat na kazhastanskom rynke turizma // Forbes Kazakhstan. – 2015.
4. The Global Competitiveness Report 2016-2017(World Economic Forum, Switzerland, 2016).
5. Rejting mobil'nyh prilozhenij Kazhastana 2017. 2017. Available at: <http://akib.kz/result2017> (Accessed: 15.10.2018).
6. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. – Geneva: World Economic Forum, 2017.

#### **Авторлар туралы мәлімет:**

*Сейдуалин Д.А.* – экономика ғылымдарының кандидаты, туризм кафедрасының доценті, Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан.

*Мәулен М.Ғ.* – туризм кафедрасының I курс магистранты, Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан.

*Seidualin D.A.* – Candidate of Economic Sciences, Assistant Professor of the Tourism Department, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan.

*Maulen M.G.* – Master Student Department of Tourism, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan.