

Мақала туралы мәлімет / Содержание

«ЖАСТАР ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ: БҮГІНІ МЕН БОЛАШАҒЫ» жас ғалымдардың халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдар жинағы

Сборник материалов Международной научно-практической конференции молодых ученых «МОЛОДЕЖЬ И НАУКА: НАСТОЯЩЕЕ И БУДУЩЕЕ»

The collection of materials from the International Scientific and Practical Conference of Young Scientists «YOUTH AND SCIENCE: PRESENT AND FUTURE»

Жинақ	IV, Атырау, 8/04/2026, 2026 ж.
ISBN	978-601-262-638-4
Секция	СЕКЦИЯ IV. ЭКОНОМИКА ЖӘНЕ ҚҰҚЫҚ ҒЫЛЫМДАРЫ / ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ЮРИДИЧЕСКИЕ НАУКИ Секция IV.I. Тұрақты даму жағдайында экономика, қаржы және менеджмент салаларының цифрлық трансформациясы / Цифровая трансформация сфер экономики, финансов и менеджмента в условиях устойчивого развития
Жинақтағы рет нөмірі	№ 007
Мазмұндағы беті	36
Жарияланған беттері	36-40
Автор(лар)	Бакесова Мира Қуантаевна
Мақала атауы	ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАЗАХСТАНА В УСЛОВИЯХ ESG-СТАНДАРТОВ И ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
Мазмұндағы жазылуы	Бакесова М.Қ., Сабирова Р.К. ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАЗАХСТАНА В УСЛОВИЯХ ESG-СТАНДАРТОВ И ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Ескерту: бет нөмірлері жинақтың соңындағы «МАЗМҰНЫ» бөліміндегі жарияланған беттерге сәйкес берілді.

**«ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА
КАЗАХСТАНА В УСЛОВИЯХ ESG-СТАНДАРТОВ И ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»****Бакесова Мира Куантаевна**bakesovamira@gmail.comмагистрант 1 курса образовательной программы «Бизнес-аналитика в экономике и
управлении»

Атырауский университет имени Х. Досмухамедова, г. Атырау, Республика Казахстан

Научный руководитель – к.э.н., профессор Сабилова Р.К.

В условиях продолжающейся глобальной экономической нестабильности индустрия туризма и гостеприимства в Республике Казахстан все чаще становится стратегическим сектором, способствующим диверсификации экономики и созданию рабочих мест. В соответствии с национальной политикой развития туризма Казахстана, страна ранее поставила амбициозную цель увеличить долю туризма в национальном ВВП до 8% к 2025 году [1]. Хотя эта цель еще не достигнута в полной мере, сектор продолжает демонстрировать значительный потенциал роста. Согласно последним оценкам, прямой вклад туризма в ВВП Казахстана достиг примерно 2,9% в 2023 году, что свидетельствует как о постепенном восстановлении отрасли после глобальных кризисов, так и о значительном неиспользованном потенциале для дальнейшего расширения [2]. Несмотря на относительно скромную долю туризма в структуре ВВП, международные эксперты отмечают значительный потенциал роста индустрии туризма в Казахстане, обусловленный его богатыми природными ресурсами, культурным наследием и выгодным географическим положением между Европой и Азией. Это создает благоприятные условия для развития новых туристических кластеров и расширения международных туристических потоков. В 2025 году инвестиции в туристическую индустрию Казахстана увеличились на 38,1%, достигнув примерно 923 миллиардов тенге, что отражает увеличение государственной поддержки, развитие инфраструктуры и растущее участие частного сектора в туристических проектах [3].

В дополнение к этим тенденциям следует отметить, что цифровизация индустрии гостеприимства на глобальном уровне развивается в рамках концепции «умного туризма». Согласно исследованиям Всемирной туристской организации (UNWTO), цифровые платформы, большие данные и искусственный интеллект не только оптимизируют процессы управления гостиничного бизнеса, но и способствуют созданию интегрированных туристических экосистем, которые объединяют транспорт, жилье, культурные услуги и городскую инфраструктуру в единую систему [6].

Для гостиничных предприятий такие технологии открывают новые возможности для повышения операционной эффективности. Например, использование алгоритмов динамического ценообразования позволяет отелям автоматически корректировать цены на номера в зависимости от сезонности, колебаний спроса и поведения потребителей. В результате средний доход с одного доступного номера (RevPAR) может увеличиться на 5-15%, в зависимости от уровня цифровизации, внедренной в системы управления отелем [7].

В Казахстане внедрение этих технологий в настоящее время находится на активной стадии развития. Крупные международные гостиничные сети уже используют системы управления доходами, автоматизированные платформы бронирования и цифровые каналы

связи для взаимодействия с клиентами. Однако значительная часть малых и средних отелей по-прежнему использует традиционные подходы к управлению, что ограничивает общую эффективность и потенциал цифровой трансформации гостиничного сектора.

В этих условиях цифровизация становится не только инструментом повышения операционной эффективности, но и важным фактором создания конкурентных преимуществ для предприятий гостиничного бизнеса на международном туристическом рынке.

Для достижения глобальной конкурентоспособности и интеграции на международный рынок казахстанские предприятия должны соответствовать двум определяющим тенденциям: внедрению стандартов ESG (экологические, социальные и управленческие стандарты) и всеобъемлющей цифровизации. Соблюдение принципов ESG превратилось из роскоши, создающей репутацию, в необходимое условие для привлечения иностранных инвестиций и выхода на международные финансовые рынки. Современные путешественники все чаще отдают предпочтение «зеленым» отелям, делая экологическую ответственность и прозрачное корпоративное управление основополагающими факторами потребительского выбора.

Параллельно с этим цифровая трансформация коренным образом меняет бизнес-модели гостиничного бизнеса. Переход от традиционных линейных процессов к цифровым экосистемам, поддерживаемым искусственным интеллектом и большими данными, позволяет отелям оптимизировать управление доходами и персонализировать обслуживание гостей [4]. Однако практическое внедрение этих технологий в Казахстане сталкивается с заметными препятствиями, в том числе с уровнем переработки отходов менее 5% в гостиничном секторе и значительным дефицитом инфраструктуры.

В данной статье анализируются эти трансформационные процессы через призму Rixos Khadisha Shymkent, отеля класса люкс в г.Шымкент. На основе анализа опыта компании по внедрению практик ESG, таких как системы ежедневного сбора отходов и цифровая интеграция, в данном исследовании определены ключевые факторы успеха и системные барьеры, которые в настоящее время препятствуют устойчивому развитию индустрии гостеприимства Казахстана.

Внедрение принципов ESG (охраны окружающей среды, социальной защиты и управления) все чаще признается в качестве "предпосылки для компаний, работающих на глобальных рынках", и необходимого условия поддержания конкурентоспособности. В секторе туризма и гостиничного бизнеса трансформация ESG предполагает переход от краткосрочной прибыльности к долгосрочной устойчивости. Экологический блок (E) направлен на сокращение углеродного следа, который в контексте туризма в Казахстане особенно высок из-за сильной зависимости от угля для отопления (20,5% от общего объема выбросов в некоторых регионах) и косвенных выбросов в результате логистики (57%). Социальный аспект (S) подчеркивает отношения с сотрудниками, местными сообществами и создание инклюзивных продуктов, в то время как управленческий блок (G) требует прозрачности в управлении финансами и снижения экологических рисков в строительных проектах.

Для более четкого понимания роли подхода ESG в индустрии гостеприимства нами выбраны ключевые области устойчивого управления (таблица 1).

Таблица 1 – Основные направления внедрения принципов ESG в гостиничном секторе

Компонент ESG	Ключевые области внедрения	Практические примеры
Защита окружающей среды (E)	Энергоэффективность, управление отходами, сокращение выбросов	Светодиодное освещение, системы сортировки отходов, отказ от одноразовых пластмасс
Социальные вопросы (S)	Развитие человеческого капитала, взаимодействие с местными сообществами	Обучение персонала, поддержка местных поставщиков и производителей

Управление (G)	Прозрачность управления, отчетность в области устойчивого развития	Отчетность ESG, антикоррупционные процедуры
----------------	--	---

Как показано в таблице, внедрение подхода ESG требует комплексной трансформации процессов управления на предприятиях гостиничного бизнеса. Экологические инициативы направлены на снижение негативного воздействия на окружающую среду, социальные инициативы направлены на построение устойчивых отношений с сотрудниками и местными сообществами, в то время как инициативы в области управления направлены на повышение прозрачности и подотчетности в корпоративном управлении.

Таким образом, внедрение подхода ESG позволяет гостиничным предприятиям не только минимизировать экологические риски, но и повысить инвестиционную привлекательность своего бизнеса, поскольку международные инвесторы все чаще учитывают показатели устойчивости при принятии финансовых решений.

Несмотря на общемировую тенденцию, внедрение ESG в Казахстане сталкивается с определенными региональными проблемами. Опросы показывают, что, хотя осведомленность владельцев отелей о практиках устойчивого развития растет, многие из них еще не в полной мере мотивированы к внедрению комплексных стратегий из-за высоких затрат и бюрократических барьеров. Однако международные сети, работающие в стране, лидируют, адаптируя глобальные критерии к местным условиям, тем самым устанавливая ориентир для внутреннего рынка.

Индустрия гостеприимства переходит от традиционных бизнес-моделей, основанных на интуиции, к цифровым платформам и экосистемам. Стандартизированное программное обеспечение теперь позволяет внутренним системам отелей беспрепятственно взаимодействовать с внешними партнерами, создавая единое информационное пространство. Такая цифровизация позволяет анализировать большие данные для прогнозирования бизнес-тенденций, таких как уровень занятости и доходность. Ключевой особенностью этой трансформации является модель «платформы», в которой ценность создается за счет динамического взаимодействия участников – отелей, транспортных компаний и гостей, а не за счет владения физическими активами.

В Казахстане этот цифровой переход поддерживается национальными инициативами, такими как система «eQonaq», целью которой является 100%-ный охват всех объектов размещения к 2030 году для мониторинга потоков посетителей и качества обслуживания. Кроме того, пилотное мобильное приложение «TravelStan», основанное на искусственном интеллекте, призвано служить комплексным помощником для туристов, интегрируя бронирование, навигацию и местные сервисы в единую цифровую среду. Глобальные тенденции, такие как использование искусственного интеллекта для динамического ценообразования (на примере таких платформ, как Expedia), также начинают проникать на казахстанский рынок, повышая операционную эффективность.

Rixos Khadisha Shymkent, первоклассный пятизвездочный отель, работающий с 2010 года под брендом Accor, служит ярким примером того, как стандарты роскоши могут быть согласованы с целями ESG и digital. Отель располагает 184 номерами и обслуживает большое количество гостей и мероприятий, что приводит к значительной нагрузке на окружающую среду.

Важнейшим компонентом стратегии ESG Rixos является система управления отходами. Полевые исследования показывают, что в отеле ежедневно образуется от 200 до 500 кг отходов. Чтобы справиться с этим, Rixos внедрил "передовую практику", включающую специализированное помещение, оснащенное системой вентиляции, для ежедневной сортировки отходов по категориям: пищевые продукты, пластик, стекло и опасные материалы. Отель также предпринял активные шаги по созданию среды, свободной от пластика, например, заменил пластиковые соломинки на бамбуковые - инициатива, которая, хотя и

является более дорогостоящей, высоко ценится растущим сегментом экологически ответственных гостей, особенно среди молодежи.

Однако отель сталкивается с внешними препятствиями, которые иллюстрируют системные проблемы в гостиничном секторе Астаны. Например, подрядчики часто отказываются собирать небольшие объемы разделенных отходов (таких как стекло или пластик), поскольку им это не выгодно с коммерческой точки зрения. Кроме того, правила пожарной безопасности ограничивают хранение больших объемов отсортированных отходов на территории отеля, создавая логистические проблемы, которые препятствуют полному циклу «нулевых отходов».

Следует также отметить, что внедрение стандартов ESG в индустрии гостеприимства напрямую связано с разработкой устойчивых моделей туристического потребления. Согласно международным исследованиям, более 70% путешественников готовы выбирать отели, которые демонстрируют экологическую ответственность и применяют практики устойчивого управления ресурсами [8].

Для Казахстана этот вопрос особенно важен, поскольку страна обладает значительным потенциалом для развития экотуризма. Национальные парки, разнообразные природные ландшафты и богатое культурное наследие создают благоприятные условия для формирования устойчивых туристических кластеров, ориентированных на международный рынок. В этом контексте отели, внедряющие подходы ESG, могут стать ключевыми элементами инфраструктуры экологически ответственного туризма.

Для преодоления существующих барьеров и повышения конкурентоспособности индустрии гостеприимства Казахстана рекомендуется принять несколько стратегических мер:

- Учет цифровых ресурсов, в частности, внедрение программного обеспечения для отслеживания пищевых отходов и потребления энергии в режиме реального времени для выявления возможностей экономии средств;

- Локализованные закупки, т.е. увеличить долю местных поставщиков, чтобы свести к минимуму выбросы, связанные с транспортом;

- Совместная логистика отходов, например, налаживание партнерских отношений между соседними отелями для объединения объемов отсортированных отходов, что делает сбор коммерчески выгодным для подрядчиков по переработке.

- Расширенное обучение персонала, т.е. переход от простых инструкций к комплексному мозговому штурму и обучению «ответственному ведению бизнеса» для уменьшения количества однотипных ошибок и повышения вовлеченности сотрудников.

Следует отметить, что успешная реализация этих мер требует систематической координации между государственными органами, туристическими организациями и частным сектором. Без развития инфраструктуры переработки отходов, цифровых платформ для управления туристическими потоками и механизмов стимулирования устойчивой деловой практики внедрение стандартов ESG будет происходить значительно медленнее.

Таким образом, интеграция принципов ESG и цифровых технологий формирует новую парадигму развития индустрии гостеприимства. В то время как традиционная модель управления была в первую очередь ориентирована на максимизацию краткосрочной прибыли, современный подход подчеркивает баланс между экономической эффективностью, экологической ответственностью и социальной устойчивостью.

Для Казахстана этот процесс имеет стратегическое значение, поскольку устойчивое развитие туризма может стать одним из ключевых факторов диверсификации национальной экономики. Развитие цифровых платформ, внедрение стандартов ESG и модернизация туристической инфраструктуры могут значительно повысить международную конкурентоспособность страны и укрепить ее позиции на мировом туристическом рынке [9].

Трансформация гостиничного сектора Казахстана с помощью ESG и цифровизации является сложным, но необходимым процессом. Весь потенциал этих технологий может быть реализован только путем развития национальной цифровой экосистемы и более надежной инфраструктуры переработки. По мере того, как Казахстан стремится к достижению своей

цели к 2030 году - достижению 50-й позиции в Глобальном индексе развития путешествий и туризма, синергия цифровизации под руководством государства и обязательств частного сектора в области ESG станет решающим фактором устойчивого роста.

Список использованной литературы:

1. Nakipova G., Mazhitova S., Gelmanova Z., Kudaibergenova S., Saparova B., Kuatova A. (2023), “Competitiveness of the regional economy on the example of ESG technologies and their impact on the tourism industry”, Montenegrin Journal of Economics, Vol. 19, No. 4, pp. 199-210.
2. Мусаилова Н.Б., Талапбаева Г.Е., Ерниязова Ж.Н., Жагалбаева М. Анализ тенденций развития туристической сферы Казахстана. – ВЕСТНИК Казахского университета экономики, финансов и международной торговли, 2025 – №3 (60). – С.36-42
3. Birbayeva A. Kazakhstan Sees 38% Surge in Tourism Investment as Visitor Numbers Rise. – The Astana Times, 25 Dec.2025. – URL: <https://astanatimes.com/2025/12/kazakhstan-sees-38-surge-in-tourism-investment-as-visitor-numbers-rise/>
4. Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Бизнес-модели в сфере гостеприимства и их цифровая трансформация. - Российские регионы: взгляд в будущее, 2021. – С.20-33
5. Kairatkyzy N., Kozhakova D. Waste management in the hospitality industry in Astana. A comparison of three companies and recommendations to maintain ecologically responsible business. - M.S.Narikbayev KAZGUU University, 2023.
6. UNWTO. Digital Transformation in Tourism. – Madrid: World Tourism Organization, 2019.
7. Ivanov S., Webster C. Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. – Emerald Publishing, 2019.
8. Booking.com. Sustainable Travel Report. – 2023.
9. World Economic Forum. Travel & Tourism Development Index 2024.