

А. ШОКПАРОВ¹, Б. МУСТАФАЕВА¹, С. НАХИПБЕКОВА¹✉, Г. МОМБЕКОВА²

¹Халықаралық туризм және меймандостық университеті

(Түркістан, Қазақстан), e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz

²Қ.А. Яссауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

(Түркістан, Қазақстан)

ЖАСАНДЫ ИНТЕЛЛЕКТТІҢ ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ РӨЛІ: ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАҢА ДЕҢГЕЙІНЕ ӨТУ

Аңдатпа. Бұл мақалада туризм индустриясындағы жасанды интеллекттің (AI) рөлі және оның қызмет көрсету сапасын жақсартудағы мүмкіндіктері қарастырылады. Жасанды интеллект технологиялары туристердің қажеттіліктерін жекелендіруге, бизнес-процестерді автоматтандыруға және ресурстарды тиімді пайдалануға ықпал етеді. Оның көмегімен туристік қызметтердің сапасы жаңа деңгейге көтеріліп, саяхатшылардың қанағаттануы мен тәжірибесі артады.

Мақалада интеллектуалды брондау жүйелерін, виртуалды гидтерді, тілдік аударма құралдарын және қауіпсіздік шараларын қоса алғанда, Туризмдегі жасанды интеллекттің негізгі қолданбалары қарастырылады. Бұл тұтынушылардың мінез-құлқы туралы деректерді талдау негізінде жеке ұсыныстар жасауға мүмкіндік береді, ал автоматтандырылған жүйелер қызмет көрсету жылдамдығы мен тиімділігін арттырады. Сонымен қатар, бұл туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге көмектеседі және саяхат кезінде тәуекелдерді азайтады. Дегенмен, технологияны енгізу процесінде қаржылық шектеулер және жұмыссыздық қаупі сияқты мәселелер туындауы мүмкін. Болашақта бұл «ақылды қалалар» жобаларымен интеграциялау, виртуалды шындық технологияларын дамыту және т.б. есебінен туризм индустриясын өзгертуге мүмкіндік береді. Бұл туризм индустриясының тұрақты дамуы мен инновацияға бейімделуінде маңызды рөл атқарады. Мақалада контент талдау арқылы туризм саласындағы ЖИ технологиясының қабылдануы мен оның тұтынушы тәжірибесіне қалай ықпал ететінін анықтауға болады. Бұл зерттеу әдісі тұтынушылардың жекелендіру, виртуалды турлар, маршрутты оңтайландыру және динамикалық баға белгілеу сияқты туризмдегі ЖИ технологияларының өсіп келе жатқан танымалдылығын сипаттайтын есептер мен зерттеулер пайдаланылады.

***Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:** Шокпаров А., Мустафаева Б., Нахипбекова С., Момбекова Г. Жасанды интеллекттің туризм индустриясындағы рөлі: қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне өту // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2025. – No1(7). –Б. 250–259. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-1.20>

***Cite us correctly:** Şokparov A., Mustafaeva B., Nahipbekova S., Mombekova G. Jasandy intellekttiñ turizm industriasındağy röl: qyzmet körsetudiñ jaña deñgeiine ötu [The role of artificial intelligence in the tourism industry: the transition to a new level of Service] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2025. –No1(7). –Б. 250–259. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2025-1.20>

Кілт сөздер: Жасанды интеллект (AI), туризм индустриясы, қызмет көрсету сапасы, интеллектуалды брондау жүйелері, жекелендірілген қызметтер, виртуалды гидтер, Smart City интеграциясы.

Кіріспе

Жасанды интеллект (AI) қазіргі уақытта туризм индустриясында қызмет көрсету сапасын жақсартуда маңызды рөл атқарады. Бұл технология туристік қажеттіліктерді жеке деңгейде қанағаттандыруды, ресурстарды тиімді пайдалануды және бизнес-процестерді автоматтандыруды қамтамасыз ететін саланы инновациялық түрлендірудің негізгі құралдарының біріне айналды. Мақалада жасанды интеллектті туризм индустриясында қолдану мүмкіндіктері және оның негізгі бағыттары, сондай-ақ оның тиімділігі мен мүмкін болатын шектеулері қарастырылады.

Туризм саласындағы жасанды интеллект технологияларының негізгі көркемдік және формальды міндеттерді орындау қабілеті. Саяхат әдеттерін, тұтынушылардың қызығушылықтары мен қалауларын талдай отырып, жасанды интеллектке негізделген жүйелер туристерге өз бетінше ұсыныстар жасай алады. Мысалы, онлайн туристік платформалар мен қонақүйлерді брондау жүйелері саяхатшылардың қажеттіліктеріне бейімделген маршруттар мен қызметтерді ұсынады. Бұл клиенттердің қанағаттанушылығын арттырып қана қоймай, туристік компаниялардың пайдасын да арттырады. Сонымен қатар, AI зиялылары туристердің уақытын брондау жүйелерінен тарта алады. Автоматтандырылған чатботтар клиенттердің сұраныстарына нақты уақыт режимінде жауап береді және қажетті ақпарат пен қызметтерді ұсынады. Бұл технологиялар қызмет көрсету жылдамдығын арттырып қана қоймайды, сонымен қатар қызметкерлерге жүктемені азайтуға көмектеседі. Виртуалды гидтер-жасанды интеллектті туризмде қолданудың тағы бір перспективалы саласы. Олар саяхатшыларға тарихи, мәдени және табиғи орындар туралы интерактивті ақпарат беріп, саяхатын жеңілдетеді. Сонымен қатар, жасанды интеллектке негізделген аударма құралдары тілдік кедергілерді жоя алады, бұл шетелдік туристердің тәжірибесін жақсартады.

Жасанды интеллект (AI) тұтынушыларға қызмет көрсетуді жақсарту, жұмыс тиімділігін арттыру және қонақжайлылық секторын қайта анықтау арқылы туризм индустриясында төңкеріс жасайды. AI технологиялары сұранысты болжау, тұтынушылардың қанағаттануын және жекелендірілген қызметтерді талдау үшін қолданылады [1]. AI-ны туризмге біріктіру виртуалды өзара әрекеттесуден асып түседі және физикалық тәжірибеге ауысады, қызмет көрсету жылдамдығын, шығармашылық пен білімді айтарлықтай арттырады [2]. Қызметкерлердің қатысуына, сақталуына және өнімділігіне AI әсері "рөл-қызмет-пайда" тізбегінің үлгісінде көрсетілгендей қызмет көрсету сапасы мен тұтынушылардың қанағаттануына әсер етеді [3]. Өнеркәсіпте туристік агенттіктер мен авиакомпанияларда интеллектуалды жүйелерді, чатботтарды және басқа да AI негізіндегі шешімдерді енгізу байқалады [4]. AI дамуын жалғастыра отырып, ол туризм секторы үшін мүмкіндіктер мен қиындықтарды ұсынады, жаңа технологияларға бейімделуді және жалпы туристік тәжірибені жақсарту үшін оның әлеуетін толық пайдалану үшін қосымша зерттеулерді қажет етеді.

Әдебиеттерге шолу

Жасанды интеллект (AI) тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын жақсарту, тиімділікті арттыру және қауіпсіздікті қамтамасыз ету арқылы туризм индустриясында

төңкеріс жасайды.

Жасанды интеллект тұтынушылардың деректерін талдау арқылы жеке саяхат ұсыныстарын жасауға мүмкіндік береді, бұл бизнеске қызметтерді жеке қалауларға бейімдеуге мүмкіндік береді. Автоматтандырылған брондау жүйелері, чат-боттар және виртуалды көмекшілер жылдам қызмет көрсету және тәулік бойы қолдау көрсету арқылы тұтынушылармен өзара әрекеттесуді жеңілдетеді.

Жасанды интеллект сонымен қатар брондау және тұтынушылардың пікірлерін бақылау сияқты күнделікті тапсырмаларды автоматтандыру арқылы операцияларды оңтайландырады, бұл шығындарды үнемдеуге және қызмет көрсетуді жақсартуға әкеледі. Сонымен қатар, жасанды интеллектке негізделген қауіпсіздік жүйелері туристердің қауіпсіздігін арттыру арқылы тәуекелдерді болжауға және азайтуға көмектеседі. Жасанды интеллект туристік индустрияны жеке, тиімді және қауіпсіз саяхат тәжірибесін қамтамасыз ету арқылы қайта құруда, бұл бизнеске тез өзгеретін нарықта бәсекеге қабілетті болып қалуға мүмкіндік береді [5].

Роботтарды, жасанды интеллектті (AI) және қызметтерді автоматтандыруды туристік, туристік және қонақжайлылық компанияларына біріктіру қызметтерді ұсыну тәсілін өзгертеді. Тұжырымдамалық негіз тұтынушылардың тәжірибесін жақсартуға, операциялық тиімділікті арттыруға және саладағы инновацияларды ынталандыруға бағытталған. Жасанды интеллект және автоматтандыру жекелендірілген қызметтерді пайдалануға, брондау процестерін оңтайландыруға және чат-боттар мен виртуалды көмекшілер арқылы нақты уақыт режимінде тұтынушыларға қолдау көрсетуге мүмкіндік береді. Роботтар тіркелу, багажды өңдеу және бөлмеге қызмет көрсету сияқты тапсырмаларды орындау үшін көбірек пайдаланылуда, бұл адам қателігі мен еңбек шығындарын азайтады. Бұл құрылым технология мен адамның өзара әрекеттесуі арасындағы синергияға баса назар аударады, мұнда жасанды интеллект пен роботтар тұтынушыларға қызмет көрсетудегі адам рөлін алмастырудың орнына күшейтеді. Автоматтандыру қызметтерді жылдам жеткізуді, деректерге негізделген шешімдер қабылдауды және ресурстарды оңтайландыруды жеңілдетеді, сайып келгенде тұтынушылардың қанағаттануы мен табыстылығын арттырады. Бұл технологияларды қолдану туризм мен қонақжайлылықтың қарқынды дамып келе жатқан жағдайында бәсекеге қабілетті болып қалуға ұмтылатын компаниялар үшін өте маңызды [6]. Туризм индустриясында қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу жасанды интеллект (AI) қызмет көрсету саласына, әсіресе тұтынушылардың қанағаттануы мен операциялық тиімділік маңызды болып табылатын туризм саласына айтарлықтай әсер етті. Чатботтар, виртуалды көмекшілер және болжамды аналитика сияқты жасанды интеллект құралдары жекелендірілген ұсыныстар беру, брондау процестерін жақсарту және тәулік бойы қолдау көрсету арқылы тұтынушыларға қызмет көрсетуде төңкеріс жасайды. жасанды интеллектті пайдалану бизнеске дәстүрлі қызмет көрсету үлгілерінен интеллектуалды, тиімдірек және жекелендірілген қызмет ұсыныстарына ауысуға мүмкіндік береді. Бұл жаңа қызмет көрсету деңгейіне көшу жасанды интеллекттің деректерден сабақ алу, тұтынушылардың қалауына бейімделу және күнделікті тапсырмаларды автоматтандыру қабілетіне байланысты, сайып келгенде, саяхат тәжірибесін жақсартады және бизнестің табыстылығын арттырады [7]. Жасанды интеллект және оның жақын болашақта испанияның туризм индустриясындағы маңызы әлемдегі жетекші туристік бағыт болып табылатын испанияда жасанды интеллект (AI) туристік сектордың болашағын қалыптастыруда маңыздырақ болып келеді. Бәсекелестік артып, жекелендірілген қызметтерге сұраныс артқан сайын, жасанды интеллект

технологиялары деректерге негізделген ақылды шешімдерді ұсына отырып, бизнеске бәсекеге қабілетті болуға көмектеседі. Испанияның туристік индустриясындағы жасанды интеллект жекелендірілген саяхат жоспарлары, интеллектуалды брондау жүйелері және нақты уақыттағы ұсыныстар арқылы тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын жақсартудың кілті болып табылады. жасанды интеллекттің жақын болашақтағы рөлі ресурстарды басқаруды оңтайландыруды, саяхат тенденцияларын болжауды және испанияның туристік қызметтерінің жаңа деңгейге көтерілуіне ықпал ететін тұрақты және тиімді шешімдерді ұсынуды қамтиды [8].

Туристік бизнесті цифрлық түрлендірудегі жасанды интеллекттің рөлі: қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу жасанды интеллект туристік бизнестегі цифрлық трансформацияның алдыңғы қатарында, тұтынушыларға бағытталған және операциялық процестерде шешуші рөл атқарады. Жасанды интеллектті қолдану бизнеске жекелендірілген маркетингті ұсынуға, тұтынушыларға қызмет көрсету функцияларын автоматтандыруға және брондау жүйелерін оңтайландыруға мүмкіндік береді, сонымен бірге тиімділік пен қызмет көрсетуді жақсартады. Деректердің үлкен көлемін талдай отырып, жасанды интеллект бизнеске тұтынушылардың мінез-құлқын болжауға, саяхат тәжірибесін жекелендіруге және операциялық стратегияларды жетілдіруге көмектеседі, бұл қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне өтуге ықпал етеді. Жасанды интеллектті цифрлық трансформацияға біріктіру икемді, тұтынушыға бағытталған және деректерге негізделген туристік компанияларға әкеледі [9]. Бұл әдебиеттерге шолу жасанды интеллекттің (AI) туристік индустрияға айтарлықтай әсерін зерттейді, оның тұтынушылардың белсенділігін арттыру, операцияларды оңтайландыру және қызмет көрсетудегі инновацияларды ынталандыру жолдарына назар аударады. Машиналық оқыту, табиғи тілді өңдеу және автоматтандыру сияқты жасанды интеллект технологиялары бизнеске жекелендірілген ұсыныстар беру, күнделікті тапсырмаларды автоматтандыру және нақты уақыт режимінде шешім қабылдауды жақсарту арқылы тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға көмектеседі. Қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу тиімділіктің жоғарылауымен, шығындардың төмендеуімен және тұтынушылардың жеке тәжірибесімен ерекшеленеді, бұл жасанды интеллектті туристік бизнесті модернизациялаудың маңызды құралына айналдырады [10].

Қызмет көрсетудегі технологиялық ақаулар: туризм және қонақжайлылық сабақтары технологиялық ақаулар, әсіресе жасанды интеллект интеграциясы туризм және қонақжайлылық индустриясындағы қызметтерді өзгертеді. Өзіне-өзі қызмет көрсету дүңгіршектері, интеллектуалды консьерж жүйелері және роботтық қызмет көрсету персоналы сияқты жасанды интеллектке негізделген құралдарды пайдалана отырып, кәсіпорындар саяхатшылар үшін тиімдірек және жекелендірілген тәжірибе жасайды. Бұл технологиялық ақаулар қызмет көрсетудегі инновациялар мен бейімделудің маңыздылығы туралы сабақ береді. жасанды интеллект өз қызметін өзгерткен сайын, туристік және қонақжайлылық компаниялары тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыра алады, қызмет көрсету жылдамдығын арттыра алады және жаңа қызмет көрсету деңгейіне көшуді белгілей отырып, жеке тәжірибені ұсына алады [11]. Роботтарды, жасанды интеллектті және қызметтерді автоматтандыруды саяхатта, туризмде және қонақжайлылықта пайдаланудың экономикалық Негіздері туризм және қонақжайлылық индустриясындағы жасанды интеллекттің, роботтардың және қызметтерді автоматтандырудың экономикалық әсері орасан зор. Бұл технологиялардың интеграциясы айтарлықтай операциялық тиімділікке, еңбек шығындарының төмендеуіне және тұтынушыларға қызмет көрсетудің жақсаруына әкеледі. Жасанды интеллектке негізделген автоматтандырылған жүйелер брондаудың дәлдігін жақсартады, баға стратегияларын оңтайландырады және тұтынушыларға нақты уақыт режимінде қолдау көрсетеді. Бұл ауысудың экономикалық негіздері жасанды

интеллект пен автоматтандырудың жекелендірілген, үнемді қызметтерді ұсыну және бизнестің жалпы кірістілігін арттыру арқылы саланың өсуіне қалай ықпал ететінін көрсетеді. Қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу осы технологиялардың тұтынушылардың тәжірибесін де, операциялық тиімділігін де арттыру қабілетіне байланысты [12].

Осы мақалалардың әрқайсысы жасанды интеллекттің инновацияларды қалай ынталандыратыны және туристік индустрияның болашағын қалай қалыптастыратыны, қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне өтуге ықпал ететіні туралы құнды түсінік береді. Олар тұтынушылардың қанағаттануын да, бизнес көрсеткіштерін де жақсартатын, туристік компанияларға барған сайын цифрлық әлемде бәсекеге қабілетті болып қалуға көмектесетін жасанды интеллекттің әртүрлі қолданбаларын көрсетеді.

Зерттеу әдістері

Туризм саласында жасанды интеллектті қолданатын компаниялардың веб-сайттарын, әлеуметтік желілерін және клиенттерге қызмет көрсету жүйелерін зерттеу. Бұл әдіс технологияның қабылдануын, оның тиімділігін және тұтынушылардың тәжірибесін бағалауға мүмкіндік береді. AI туристік индустрияны қалай өзгертетіні, қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшуді қамтамасыз ететіні туралы талқылау мен түсініктемелер берілген. Бұл мақалалар туризмдегі жасанды интеллекттің әртүрлі аспектілерін қамтиды және олардың әрқайсысы тұтынушылардың тәжірибесі мен операциялық тиімділігін арттыру үшін жасанды интеллект технологияларын біріктірудің негізгі тұжырымдамаларын ұсынады.

Жекелендіру, виртуалды турлар, маршрутты оңтайландыру және динамикалық баға белгілеу сияқты туризмдегі ЖИ технологияларының өсіп келе жатқан танымалдылығын сипаттайтын есептер мен зерттеулер пайдаланылады.

Нәтижелер мен талқылау

Ағымдағы күй деректері (мысалы, 2024 жылы 35% жекелендіруді пайдалану) PhocusWire [13] және WTTC Report [14] сияқты салалық есептерден алынған.

Болжамдар туризмдегі ЖИ технологияларының орташа жылдық өсу қарқынына (CAGR) негізделген.

Орташа жылдық өсу қарқынын қолдану (CAGR)

Есептеу формуласы:

$$\text{Болжау}_{2030} = \text{Ағымдағы пайдалану} \times (1 + \text{CAGR})^n$$

Мұндағы,

– CAGR – Орташа жылдық өсу қарқынын қолдану

– n – Болжамдық кезеңге дейінгі жылдар саны (7 жыл, 2024 жылдан 2030 жылға дейін).

Мысалы, динамикалық баға белгілеу үшін есептеу мысалы:

– Ағымдағы пайдалану: 40%.

– CAGR: 8%.

$$\text{Болжау}_{2030} = 40 \times (1 + 0,08)^7 = 40 \times 1,713 = 68,52\%$$

Осы формуланың нәтижесінде туризм индустриясындағы ЖИ рөлі бағытындағы зерттеу келесі бағыттар бойынша жүргізілді:

1. Қызметті жекелендіру

– Ағымдағы жағдайы (2024 ж.): компаниялардың 35%-ы маршруттар мен қонақүйлердің ұсыныстары сияқты жекелендіру технологияларын белсенді пайдаланады.

– 2030 жылға арналған болжам: Жекелендіру технологияларын қабылдау деңгейі 85%-ға дейін артады.

– Өсу себебі: Туристер тарапынан жеке көзқарасқа сұраныс және генеративті ЖИ технологияларының дамуы.

2. Чат-боттар мен дауыстық көмекшілер

– Ағымдағы жағдайы (2024): Қонақүйлер мен туристік компаниялардың 53%-ы чат-боттарды пайдаланады.

– 2030 жылға арналған болжам: Компаниялардың 90% дейін автоматтандырылған көмекшілерді пайдаланады.

– Өсу себебі: қызметкерлердің жұмыс жүктемесі төмендеді, тұтынушыларға тәулік бойы қызмет көрсету жақсарды.

3. Виртуалды турлар және AR/VR

– Ағымдағы жағдай (2024): VR/AR-ды компаниялардың тек 30%-ы ғана пайдаланады.

– 2030 жылға болжам: Компаниялардың 70%-ы бұл технологияларды алдын ала қарау және интерактивті турлар үшін біріктіреді.

– Өсу себебі: Қызметтерді сатып алмас бұрын тұтынушылардың сенімін арттыру.

4. Динамикалық баға белгілеу

– Ағымдағы жағдай (2024): компаниялардың 40% икемді бағаны басқару үшін ЖИ енгізді.

– 2030 жылға арналған болжам: компаниялардың 85%-ы ЖИ бағасын басқаруға ауысады.

– Өсу себебі: Өзгермелі сұранысқа бейімделу арқылы табыстың артуы.

5. Маршрутты оңтайландыру

– Ағымдағы жағдай (2024): компаниялардың 40% маршруттарды жасау үшін ЖИ пайдаланады.

– 2030 жылға арналған болжам: компаниялардың 80% дейін оңтайландырылған алгоритмдерге ауысады.

– Өсу себебі: Саяхатты жоспарлауды жылдамдату, уақыт пен ресурстарды үнемдеу.

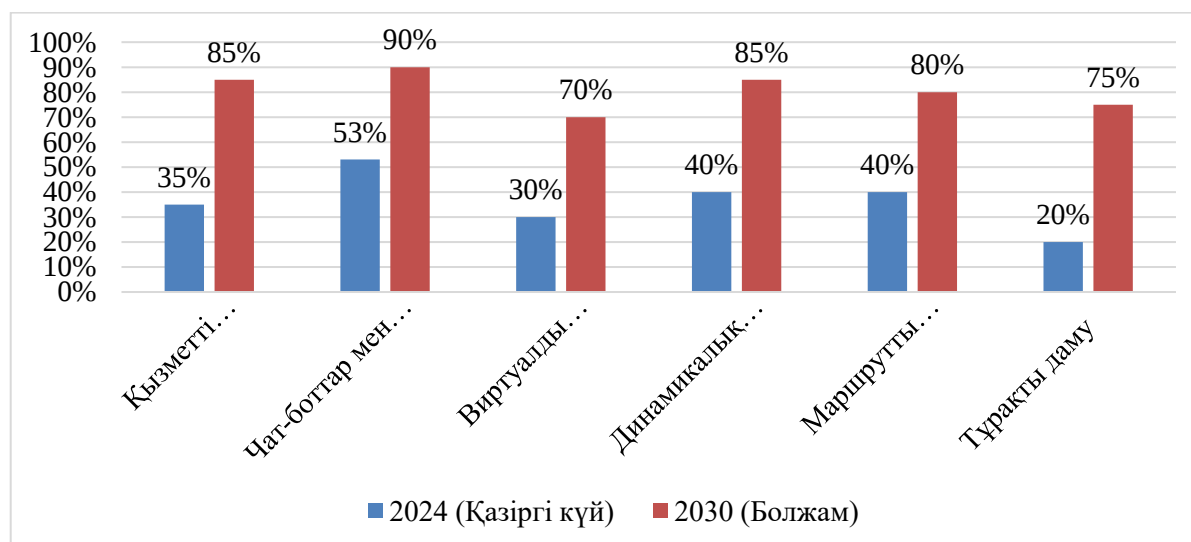
6. Тұрақты даму

– Ағымдағы жағдай (2024): Компаниялардың тек 20%-ы қоршаған ортаны қорғау аспектілерін оңтайландыру үшін ЖИ пайдаланады.

– 2030 жылға арналған болжам: компаниялардың 75% көміртегі іздерін азайту үшін технологияларды пайдаланады.

– Өсу себебі: Туристердің сенімін нығайту және компаниялардың беделін арттыру.

Туризм индустриясындағы ЖИ рөлі 1-суретте көрсетілген.



1-сурет – Туризм индустриясындағы ЖИ рөлі

Ескерту. [13-14] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

1-суретте көрсетілген зерттеулер нәтижесінде туризм индустриясына ЖИ енгізу бойынша қорытындылар мен ұсыныстар 1-кестеде көрсетілген.

1-кесте – Туризм индустриясына ЖИ енгізу бойынша қорытындылар мен ұсыныстар

Қорытындылар	Ұсыныстар
Туризм индустриясында тұтынушылар тәжірибесін жетілдіре отырып, сервистік персонализация белсенді түрде жүзеге асырылуда.	Ұсыныс: Тұтынушы тәжірибесін жақсарту үшін жекелендірілген ЖИ шешімдеріне инвестицияны көбейту керек.
Чатботтар мен дауыстық көмекшілер қызметкерлерге түсетін жүктемені азайта отырып, тұтынушылармен өзара әрекеттесуді тиімді түрде оңтайландырады.	Ұсыныс: 24/7 тұтынушыларға қолдау көрсету үшін көп арналы ЖИ платформаларына инвестиция салу керек.
Виртуалды турлар мен AR/VR тұтынушыларды тартудың және олардың сенімін арттырудың маңызды құралына айналууда.	Ұсыныс: Интерактивті турлар жасау және тұтынушылардың қатысуын арттыру үшін AR/VR пайдалануды арттыру керек.
ЖИ-мен жұмыс істейтін динамикалық баға компанияларға сұраныс пен тұтынушылардың мінез-құлқына негізделген пайданы оңтайландыруға мүмкіндік береді.	Ұсыныс: өзгермелі нарық жағдайындағы икемділік үшін динамикалық баға белгілеуді әзірлеу және енгізу керек
Маршруттар мен ресурстарды оңтайландыру шығындар мен жол жүру уақытын айтарлықтай азайтуға көмектеседі.	Ұсыныс: Маршруттарды оңтайландыру үшін, әсіресе туристік топтар мен көлік компаниялары үшін ЖИ жүйелерін әзірлеу керек.
ЖИ арқылы тұрақтылық туристік компанияларға көміртегі іздерін азайтуға және ресурстарды пайдалануды оңтайландыруға мүмкіндік береді.	Ұсыныс: Туризмнің қоршаған ортаға әсерін азайту үшін тұрақты ЖИ шешімдерін енгізу керек.
Ескерту. Автормен құрастырылған	

Туристік индустрияда жасанды интеллектті енгізу болжамдары тұтынушылар тәжірибесін өзгерту және операциялық тиімділікті арттыру үшін айтарлықтай әлеуетті көрсетеді. Ағымдағы деректер мен 2030 жылға арналған болжамдарға сүйене отырып, қызметтерді жекелендіру, динамикалық баға белгілеу, маршрутты оңтайландыру және виртуалды турлар сияқты салаларда ЖИ қолдану компанияларға бәсекелестік артықшылықты қамтамасыз ете отырып, айтарлықтай артады. Алдағы жылдары ЖИ көптеген туристік ұйымдардың стратегиясының ажырамас бөлігі болады деп күтілуде.

Дегенмен, оң болжамдарға қарамастан, технологияны қабылдау білікті кадрларға қажеттілік және инфрақұрылымға айтарлықтай инвестиция қажет сияқты бірқатар қиындықтарға тап болады. Дегенмен, тұрақты туризм мен жасыл технологияларға деген қызығушылықтың артуына байланысты ЖИ саланың тұрақтылығын жақсартуда маңызды рөл атқарады.

Максималды тиімділік пен тұтынушылардың қанағаттанушылығына қол жеткізу үшін даму мен инновацияларды жалғастыру, сонымен қатар оқытуға және экологиялық жауапты туризмді құруға инвестиция салу маңызды.

Қорытынды

Жасанды интеллект туристік индустрияны өзгертетіні сөзсіз, бұл бизнеске инновациялық және жекелендірілген қызметтерді ұсынуға мүмкіндік береді, сонымен бірге

операциялық тиімділік пен тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттырады. Технология дамыған сайын жасанды интеллекттің туризмдегі рөлі кеңейе береді, бұл саяхатшыларға әлеммен танысудың жаңа тәсілдерін ұсынады, ал бизнес барған сайын бәсекеге қабілетті нарықта алға жылжи алады. Интеллектуалды енгізу арқылы жасанды интеллект қызмет көрсету сапасын жақсартады және туризмнің болашағын қайта қарастырады.

Мақалада жасанды интеллект технологияларының қауіпсіздіктегі рөлі де талқыланды. Жасанды интеллекттің инновацияларды қалай ынталандыратыны және туристік индустрияның болашағын қалай қалыптастыратыны, қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне өтуге ықпал ететіні туралы құнды түсінік береді. Олар тұтынушылардың қанағаттануын да, бизнес көрсеткіштерін де жақсартатын, туристік компанияларға барған сайын цифрлық әлемде бәсекеге қабілетті болып қалуға көмектесетін жасанды интеллекттің әртүрлі қолданбаларын көрсетеді.

Қорытындылай келе, жасанды интеллект туризм индустриясын жаңа деңгейге көтеріп, тұтынушылардың өзгеріп отыратын қажеттіліктеріне бейімделуге мүмкіндік береді. Оның көмегімен туризм индустриясы Қызмет көрсету сапасын арттырып, бәсекеге қабілеттілікті арттыра алады. Бұл технологияларды тиімді пайдалану туристік бизнестің ұзақ мерзімді дамуы үшін стратегиялық маңызды.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ/REFERENCES

1. Nannelli, M., Capone, F., Lazzeretti, L. Artificial intelligence in hospitality and tourism. State of the art and future research avenues // *European Planning Studies*. – 2023. – Vol. 31. – No. 7. – P. 1325–1344.
2. Dangwal, A. et al. A Review on the role of artificial intelligence in tourism // 2023 10th International Conference on Computing for Sustainable Global Development (INDIACom). – IEEE, 2023. – P. 164–168.
3. Ruel, H., Njoku, E. AI redefining the hospitality industry // *Journal of Tourism Futures*. – 2021. – Vol. 7. – No. 1. – P. 53–66.
4. Zsarnoczky, M. How does artificial intelligence affect the tourism industry? // *Vadyba*. – 2017. – Vol. 31. – No. 2. – P. 85–90.
5. Boon, Y. J. How artificial intelligence (AI) is transforming tourism industry: dis. – UTAR, 2024.
6. Ivanov, S., Webster, C. Conceptual framework of the use of robots, artificial intelligence and service automation in travel, tourism, and hospitality companies // *Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism and hospitality*. – 2019. – P. 7–37.
7. Huang, M. H., Rust, R. T. Artificial intelligence in service // *Journal of Service Research*. – 2018. – Vol. 21. – No. 2. – P. 155–172.
8. Pérez, A. M., García, J. L. B. Artificial Intelligence and its Importance in the Near Future in the Spanish Tourism Industry // *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. – 2024. – Vol. 22. – No. 4. – P. 857–865.
9. Bhandari, U. Roles of AI in Digital Transformation of Tourism Business. – 2024.
10. Irawan, B. Impact of artificial intelligence on the tourism industry: A literature review // *Innovative: Journal Of Social Science Research*. – 2023. – Vol. 3. – No. 6. – P. 4865–4878.
11. Buhalis, D. et al. Technological disruptions in services: lessons from tourism and hospitality // *Journal of Service Management*. – 2019. – Vol. 30. – No. 4. – P. 484–506.

12. Ivanov, S., Webster, C. Economic fundamentals of the use of robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism, and hospitality // Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism and hospitality. – Emerald Publishing Limited, 2019. – P. 39–55.

13. PhocusWire: 2024 Trends in AI and Tourism [Electronic resource]. – Available at: <https://www.phocuswire.com> (accessed: 28.12.2024).

14. WTTC Report on AI in Travel [Electronic resource]. – Available at: <https://africahotelreport.com> (accessed: 28.12.2024).

А. ШОКПАРОВ Педагогика ғылымдарының кандидаты Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Қазақстан, Түркістан) e-mail: shokparov.alibek@iuth.edu.kz	Б. МУСТАФАЕВА PhD, Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Түркістан, Қазақстан) e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz
С. НАХИПБЕКОВА PhD, қауымдастырылған профессор Халықаралық туризм және меймандостық университеті, (Түркістан, Қазақстан) e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz	Г.МОМБЕКОВА Қауымдастырылған профессор Қ.А. Яссауи атындағы Халықаралық қазақ- түрік университеті (Түркістан, Қазақстан)
	26.01.2025ж. баспаға түсті 13.01.2025ж. түзетулермен келді 30.03.2025ж. басып шығаруға қабылданды

A. SHOKPAROV¹, B. MUSTAFAYEVA¹, S. NAKHIPBEKOVA^{1✉}, G. MOMBEKOVA²

¹International university of tourism and hospitality

(Turkestan, Kazakhstan), e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz

²Yassawi International Kazakh-Turkish University

(Turkestan, Kazakhstan)

THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE TOURISM INDUSTRY: THE TRANSITION TO A NEW LEVEL OF SERVICE

Annotation. *This article discusses the role of artificial intelligence (AI) in the tourism industry and its capabilities in improving the quality of Service. Artificial intelligence technologies contribute to the personalization of the needs of tourists, automation of business processes and efficient use of resources. With its help, the quality of tourist services rises to a new level, and the satisfaction and experience of travelers increases.*

The article discusses the main applications of artificial intelligence in tourism, including intelligent booking systems, virtual guides, language translation tools and security measures. This makes it possible to make individual recommendations based on the analysis of data on consumer behavior, and automated systems increase the speed and efficiency of Service. In addition, it helps to ensure the safety of tourists and reduces risks when traveling. However, in the process of introducing technology, problems such as financial constraints and the risk of unemployment may arise. In the future, this will make it possible to change the tourism industry due to integration with Smart Cities projects, the development of virtual reality technologies, etc. It plays an important role in the Sustainable Development and adaptation of the tourism industry to innovation. In the article,

through content analysis, it is possible to determine the adoption of AI technology in the field of Tourism and how it contributes to the consumer experience. This research method is used by reports and studies describing the growing popularity of AI technologies in tourism, such as consumer personalization, virtual tours, route optimization and dynamic pricing.

Key words: artificial intelligence (AI), tourism industry, quality of Service, intelligent booking systems, personalized services, virtual guides, Smart City integration.

А. ШОКПАРОВ¹, Б. МУСТАФАЕВА¹, С. НАХИПБЕКОВА¹✉, Г. МОМБЕКОВА²

¹Международный университет туризма и гостеприимства

(Туркестан, Казахстан), e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz

²Международный казахско-турецкий университет им. Х. А. Яссауи

(Туркестан, Казахстан)

РОЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА: ПЕРЕХОД НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация. В этой статье рассматривается роль искусственного интеллекта (AI) в индустрии туризма и его возможности в улучшении качества услуг. Технологии искусственного интеллекта способствуют персонализации потребностей туристов, автоматизации бизнес-процессов и эффективному использованию ресурсов. С его помощью качество туристических услуг поднимется на новый уровень, повысится удовлетворенность и опыт путешественников.

В статье рассматриваются основные приложения искусственного интеллекта в туризме, включая интеллектуальные системы бронирования, виртуальные гиды, инструменты языкового перевода и меры безопасности. Это позволяет делать индивидуальные рекомендации на основе анализа данных о поведении потребителей, а автоматизированные системы повышают скорость и эффективность обслуживания. Кроме того, это помогает обеспечить безопасность туристов и снижает риски во время путешествий. Однако в процессе внедрения технологий могут возникнуть такие проблемы, как финансовые ограничения и риск безработицы. В будущем это позволит изменить индустрию туризма за счет интеграции с проектами «умных городов», развития технологий виртуальной реальности и др. Он играет важную роль в устойчивом развитии индустрии туризма и адаптации к инновациям. В статье с помощью контент-анализа можно определить принятие технологии AI в сфере туризма и то, как она влияет на качество обслуживания клиентов. Этот метод исследования использует отчеты и исследования, описывающие растущую популярность технологий AI в туризме, таких как персонализация клиентов, виртуальные туры, оптимизация маршрутов и динамическое ценообразование.

Ключевые слова: искусственный интеллект (AI), индустрия туризма, качество обслуживания, интеллектуальные системы бронирования, персонализированные услуги, виртуальные гиды, интеграция Smart City.