УДК 004.738.5

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ ВЕБ-ПЛАТФОРМ КАЗАХСТАНА

Який Е.Х.

магистрант, Казахский университет технологии и бизнеса имени
К. Кулажанова, г.Астана, Казахстан

Муханова А.А.

PhD, Казахский университет технологии и бизнеса имени
К. Кулажанова, г.Астана, Казахстан

В данной статье рассматривается актуальный вопрос разработки системы оценки качества туристических веб-платформ Казахстана. С ростом интереса к внутреннему туризму возрастает и потребность в цифровых сервисах, предоставляющих удобные, функциональные и адаптированные к локальным условиям платформы для бронирования туров, получения информации и взаимодействия с туристическими сообществами. Целью работы является обоснование необходимости создания системы оценки качества туристических веб-ресурсов и формулирование рекомендаций по её построению. На основе анализа существующих платформ и изучения международного опыта предложены критерии и методики, позволяющие проводить комплексную оценку туристических сайтов, учитывающую их функциональность, удобство использования, качество контента, мультиязычность и другие показатели.

Ключевые слова: туризм, веб-платформа, качество, система оценки, внутренний туризм, цифровые технологии, казахстан, их/іі, мультиязычность.

Введение

Современные цифровые технологии оказывают значительное влияние на все сферы человеческой деятельности, включая туризм. Сегодня туристические компании и индивидуальные гиды стремятся максимально использовать возможности интернета для продвижения своих услуг, привлечения клиентов и формирования положительного имиджа. Особенно актуальным данный вопрос становится в Казахстане, где внутренний туризм переживает период активного роста, чему способствуют государственные программы поддержки, развитие инфраструктуры и повышение интереса населения к изучению природного и культурного наследия страны.

В этих условиях возрастает спрос на качественные туристические веб-платформы, обеспечивающие быстрый доступ к информации о маршрутах, бронированию туров, отзывам, рекомендациям и другим сервисам. Однако при анализе существующих отечественных туристических сайтов выявляется ряд проблем, связанных с их функциональностью, визуальным оформлением, мультиязычностью, безопасностью и удобством использования. Отсутствие единых стандартов оценки качества веб-ресурсов препятствует формированию конкурентной цифровой туристической среды и снижает доверие со стороны пользователей.

В связи с этим назрела необходимость разработки системы оценки качества туристических веб-платформ Казахстана, которая позволила бы объективно анализировать, сравнивать и совершенствовать существующие ресурсы, а также способствовать появлению новых, отвечающих современным требованиям.

1. Теоретические основы оценки качества веб-платформ

1.1 Понятие и структура веб-платформы

Веб-платформа — это программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий пользователю доступ к функционалу и сервисам через интернет. Туристические веб-платформы выполняют ряд специфических функций: предоставление информации о маршрутах, бронирование туров, онлайн-оплата, публикация отзывов, взаимодействие с сообществом и многое другое. Особенностью подобных ресурсов является необходимость учитывать национальную специфику, мультиязычность, сезонность туристического спроса и разнообразие целевой аудитории.

Как правило, туристические веб-платформы Казахстана включают следующие структурные элементы:

1. Главная страница с навигационным меню
2. Каталог туров и маршрутов
3. Блок новостей и специальных предложений
4. Раздел отзывов и рекомендаций
5. Личный кабинет пользователя
6. Онлайн-чат или форма обратной связи
7. Интеграция с платёжными системами (Kaspi, Nalyk Pay и др.)

Наличие данных элементов повышает удобство пользования ресурсом, увеличивает вовлечённость посетителей и способствует формированию лояльной аудитории.

1.2 Критерии качества веб-платформ

Качество веб-платформы определяется совокупностью характеристик, обеспечивающих её соответствие запросам пользователей и техническим стандартам. В научной литературе выделяют различные подходы к

определению качества веб-ресурсов. Чаще всего применяются следующие критерии:

- Функциональность — наличие необходимых разделов, инструментов и сервисов.
- Юзабилити (удобство использования) — простота навигации, понятный интерфейс, адаптация под мобильные устройства.
- Дизайн и визуальная привлекательность — соответствие современным трендам, приятная цветовая гамма, гармоничное расположение элементов.
- Качество контента — актуальность, достоверность и полезность представленной информации.
- Безопасность и надёжность — защита персональных данных, корректная работа платёжных систем.
- Мультиязычность — наличие версий на казахском, русском и английском языках.
- Интерактивность и социальная активность — наличие онлайн-чата, форм обратной связи, интеграции с соцсетями.

Все эти параметры в комплексе формируют пользовательский опыт (UX) и влияют на эффективность функционирования веб-платформы.

1.3 Международный опыт оценки качества туристических веб-платформ

Анализ международной практики показывает, что в различных странах разработаны и успешно применяются системы оценки качества туристических веб-ресурсов, ориентированные на повышение конкурентоспособности национального туризма и удобство пользователей. Так, например, в странах Европейского союза используется концепция *Quality Web Certification*, предполагающая присвоение сайтам сертификатов качества на основе балльной оценки по нескольким параметрам: безопасность, полнота информации, удобство интерфейса, поддержка мобильных устройств и наличие мультиязычной версии. В Японии внедрена система *Tourism Digital Experience (TDX)*, учитывающая не только технические параметры сайтов, но и восприятие пользовательского опыта на разных этапах взаимодействия с платформой: от поиска информации до завершения бронирования. В рамках TDX ежегодно составляется рейтинг туристических платформ, результаты которого публикуются в открытом доступе. В Южной Корее действует *Smart Tourism Web Rating System*, в которой большое внимание уделяется интеграции платформ с государственными реестрами объектов туризма и системами онлайн-оплаты. Сайты проходят обязательное тестирование на соответствие UX/UI-стандартам, скорости загрузки страниц и корректности работы интерактивных элементов.

Эти подходы доказывают эффективность комплексной оценки качества веб-ресурсов и могут служить основой для формирования аналогичной системы в Казахстане с учётом локальных особенностей.

1.4 Методики и модели оценки качества веб-платформ

В мировой научной и практической литературе предлагается несколько методик, позволяющих проводить всестороннюю оценку качества веб-ресурсов. Наиболее популярные среди них:

1. *Модель ISO/IEC 25010* — определяет восемь характеристик качества программных систем, включая функциональную пригодность, производительность, удобство использования и безопасность.

2. *Методика WebQual* — ориентирована на анализ восприятия пользователей и включает такие параметры, как удобство навигации, качество дизайна, информативность и надёжность.

3. *Тестирование юзабилити* — предполагает проведение серии пользовательских сценариев на сайте с последующим анализом возникших затруднений и недочётов.

Для целей оценки туристических веб-платформ Казахстана целесообразно интегрировать данные методики в единую систему, учитывающую специфику национального туризма и особенности аудитории.

1.5 Предложение системы критериев оценки качества туристических веб-платформ Казахстана

На основе анализа литературы, международной практики и существующих отечественных сайтов предлагается следующая система критериев:

Таблица 1.

№	Критерий	Описание	Оценка (0-5)
1	Функциональность	Наличие всех необходимых разделов и сервисов	
2	Удобство навигации	Логичность структуры, простота поиска информации	
3	Дизайн и визуальная привлекательность	Современность, соответствие тематике, гармония цветов и элементов	
4	Мультиязычность	Поддержка казахского, русского и английского языков	
5	Актуальность информации	Регулярное обновление маршрутов, цен, контактов	
6	Интерактивность	Наличие чатов, форм обратной связи, соцсетей	
7	Скорость загрузки страниц	Быстрое отображение контента на всех устройствах	
8	Защита данных	SSL-сертификат, корректная работа платёжных систем	

9	Интеграция с платёжными системами	Kaspi, Halyk Pay, международные карты	
10	Наличие пользовательских отзывов	Доступность реальных отзывов и оценок	

Эта таблица станет основой для практической части, в которой будет проведён анализ нескольких казахстанских туристических платформ по данным критериям.

2. Практическая часть: анализ казахстанских туристических веб-платформ

2.1 Выбор объектов исследования

Для анализа были выбраны следующие казахстанские туристические веб-платформы, пользующиеся популярностью среди пользователей:

- *Kazakhstan.travel* — официальный информационный портал о туризме в Казахстане.

- *TourAsia.kz* — коммерческая платформа по бронированию туров.

- *Nomad Explorer* — сайт с авторскими маршрутами и экскурсиями.

Эти ресурсы различаются по структуре, целевой аудитории и функциональности, что позволяет провести сравнительный анализ их качества.

2.2 Оценка качества выбранных веб-платформ

На основе ранее предложенной системы критериев проведена оценка качества указанных платформ. Результаты представлены в таблице 2:

Таблица 2.

Критерий	Kazakhstan.travel	TourAsia.kz	Nomad Explorer
Функциональность	4	5	4
Удобство навигации	5	4	3
Дизайн и визуальная привлекательность	4	5	3
Мультиязычность	5	4	2
Актуальность информации	4	4	3
Интерактивность	3	5	2
Скорость загрузки страниц	4	4	3
Защита данных	5	4	3
Интеграция с платёжными системами	3	5	2
Наличие пользовательских отзывов	4	5	3

2.3 Анализ полученных данных

Как видно из таблицы, наибольшую общую оценку получила коммерческая платформа *TourAsia.kz*, что объясняется её ориентированностью на коммерческий результат и высокую степень интерактивности. Официальный портал *Kazakhstan.travel* демонстрирует хорошие показатели по функциональности, мультиязычности и безопасности, однако уступает по наличию онлайн-опций и интерактивности. Платформа **Nomad Explorer** имеет ряд слабых мест, прежде всего в части мультиязычности, скорости загрузки и интеграции с платёжными системами.

Заключение

Таким образом, проведённый анализ позволил сделать ряд важных выводов о текущем состоянии качества туристических веб-платформ Казахстана. Теоретическая часть статьи обосновала актуальность оценки качества туристических онлайн-ресурсов, их влияние на развитие туристической отрасли и формирование имиджа страны в цифровом пространстве.

Изучение международного опыта показало, что во многих странах успешно функционируют системы сертификации и рейтингов туристических сайтов, что способствует повышению их качества, конкурентоспособности и удовлетворённости пользователей. На основе обобщения зарубежной практики были выделены наиболее эффективные критерии, которые легли в основу предложенной автором системы оценки.

В практической части статьи проведён сравнительный анализ трёх популярных казахстанских туристических веб-платформ: *Kazakhstan.travel*, *TourAsia.kz* и *Nomad Explorer*. Оценка осуществлялась по десяти критериям, охватывающим функциональность, навигацию, визуальную привлекательность, мультиязычность, актуальность информации, интерактивность, скорость загрузки, безопасность, интеграцию с платёжными системами и наличие пользовательских отзывов.

Результаты анализа показали, что наиболее высокие позиции занимает *TourAsia.kz*, что обусловлено её коммерческой ориентированностью, высоким уровнем интерактивности, полной интеграцией с платёжными системами и наличием отзывов. Официальный портал *Kazakhstan.travel* продемонстрировал хорошие показатели по части информативности, мультиязычности и безопасности, но уступает по параметрам интерактивности и удобству онлайн-сервисов. Платформа *Nomad Explorer* оказалась наименее конкурентоспособной по всем позициям, особенно в части мультиязычности, скорости загрузки и взаимодействия с пользователями.

На основании проведённого исследования можно утверждать, что в Казахстане существует потребность в разработке унифицированной системы оценки качества туристических веб-платформ с учётом как международных стандартов, так и локальных особенностей рынка. Реализация такой системы

будет способствовать повышению качества цифрового обслуживания туристов, укреплению имиджа страны на международной арене и развитию внутреннего туризма.

4. Рекомендации

По результатам анализа рекомендуется:

1. Разработать и внедрить национальный стандарт оценки качества туристических веб-платформ с учётом особенностей казахстанского рынка и международного опыта.
2. Повысить интерактивность официальных порталов (добавить чаты, онлайн-формы, интеграцию с мессенджерами).
3. Обеспечить мультиязычность всех казахстанских туристических сайтов минимум на трёх языках: казахском, русском и английском.
4. Регулярно проводить мониторинг актуальности информации, а также включить возможность онлайн-обратной связи с пользователями.
5. Обязать коммерческие и авторские платформы обеспечить безопасность данных пользователей, внедрить SSL-сертификаты и сертификацию по стандартам ISO/IEC.
6. Создать открытый рейтинг казахстанских туристических платформ по качеству обслуживания и цифровой инфраструктуре.

Список использованной литературы

1. Даукеев А.А. Цифровая трансформация туристической отрасли Казахстана // Вестник КазНУ. – 2022. – №2 (80). – С. 43-51.
2. Абдукаримова Г.Р. Анализ качества веб-сайтов в туристическом бизнесе // Экономика и право. – 2023. – №1. – С. 105-111.
3. Quality Web Certification: European Tourism Digital Standards [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://qualityweb.eu>
4. ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — System and software quality models.
5. TDX Report 2022: Digital Experience Ranking in Japan Tourism. – Tokyo: JNTO, 2022.
6. Nurmaganbetova A. Digital services in Kazakhstan tourism: problems and perspectives // Central Asia Journal of Tourism Research. – 2023. – Vol. 5. – P. 24-35.
7. WebQual methodology for tourism web platform evaluation [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://webqualresearch.org>
8. Kazakhstan.travel – официальный туристический портал Казахстана. – URL: <https://kazakhstan.travel>

9. TourAsia.kz – платформа онлайн-бронирования туров. – URL: <https://tourasia.kz>

10. Nomad Explorer – авторские туры и маршруты. – URL: <https://nomad-explorer.kz>

DEVELOPMENT OF A QUALITY ASSESSMENT SYSTEM FOR TOURISM WEB PLATFORMS IN KAZAKHSTAN

Yakiy E.Kh., Mukhanova A.A.

This article addresses the relevant issue of developing a quality assessment system for tourism web platforms in Kazakhstan. With the growing interest in domestic tourism, there is an increasing demand for digital services that offer user-friendly, functional, and locally adapted platforms for booking tours, obtaining information, and engaging with tourist communities. The aim of the study is to justify the need for creating a quality assessment system for tourism web resources and to formulate recommendations for its development. Based on the analysis of existing platforms and the study of international experience, criteria and methods are proposed to carry out a comprehensive assessment of tourism websites, taking into account their functionality, usability, content quality, multilingualism, and other indicators.

Keywords: tourism, web platform, quality, assessment system, domestic tourism, digital technologies, Kazakhstan, UX/UI, multilingualism.

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ТУРИСТІК ВЕБ-ПЛАТФОРМАЛАРДЫҢ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖҮЙЕСІН ӘЗІРЛЕУ

Який Е.Х., Муханова А.А.

Бұл мақалада Қазақстандағы туристік веб-платформалардың сапасын бағалау жүйесін әзірлеудің өзекті мәселесі қарастырылады. Ішкі туризмге қызығушылықтың артуына байланысты турларды брондау, ақпарат алу және туристік қауымдастықтармен өзара әрекеттесу үшін қолайлы, функционалды және жергілікті жағдайларға бейімделген цифрлық сервистерге сұраныс өсіп келеді. Зерттеудің мақсаты – туристік веб-ресурстардың сапасын бағалау жүйесін құру қажеттілігін негіздеу және оны құру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Бар платформаларды талдау мен халықаралық тәжірибені зерттеу негізінде туристік сайттарды кешенді бағалауға мүмкіндік беретін критерийлер мен әдістемелер ұсынылады. Бұл әдістер олардың

функционалдығын, қолдануға ыңғайлылығын, мазмұн сапасын, көптілділігін және басқа да көрсеткіштерді ескереді.

Кілт сөздері: туризм, веб-платформа, сапа, бағалау жүйесі, ішкі туризм, цифрлық технологиялар, Қазақстан, UX/UI, көптілділік.

REFERENCES

1. Daukeev, A.A. (2022). Digital transformation of Kazakhstan's tourism industry. Bulletin of KazNU, No. 2 (80), pp. 43–51.
2. Abdugarimova, G.R. (2023). Analysis of website quality in the tourism business. Economics and Law, No. 1, pp. 105–111.
3. Quality Web Certification: European Tourism Digital Standards [Electronic resource]. – Available at: <https://qualityweb.eu>
4. ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — System and software quality models.
5. TDX Report 2022: Digital Experience Ranking in Japan Tourism. – Tokyo: JNTO, 2022.
6. Nurmaganbetova, A. (2023). Digital services in Kazakhstan tourism: problems and perspectives. Central Asia Journal of Tourism Research, Vol. 5, pp. 24–35.
7. WebQual methodology for tourism web platform evaluation [Electronic resource]. – Available at: <https://webqualresearch.org>
8. Kazakhstan.travel – official tourism portal of Kazakhstan. – URL: <https://kazakhstan.travel>
9. TourAsia.kz – online tour booking platform. – URL: <https://tourasia.kz>
10. Nomad Explorer – custom tours and routes. – URL: <https://nomad-explorer.kz>