Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Факультет географии и природопользования
Кафедра рекреационной географии и туризма

Лекция 3

Бесконтактный заезд

и система eQonaq

Автоматизация в туризме
и гостеприимстве; ID 102622



ЛЕКТОР

Елдар Нұрұлы

Старший преподаватель, старший научный сотрудник, PhD Candidate

ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ

После лекции обучающийся

1. **Объясняет, из каких задач состоит заезд гостя**

   идентификация, обязательная регистрация, доступ в номер

2. **Различает технологии бесконтактного заезда**

   онлайн-регистрация, киоск, распознавание документа, мобильный ключ, биометрия

3. **Оценивает их пользу и ограничения**

   для гостя, персонала и с точки зрения закона

4. **Описывает порядок регистрации иностранного гостя**

   правовая основа и функции системы eQonaq

5. **Определяет точки автоматизации на стыке PMS и eQonaq**

   и требования к защите данных гостя

ПЛАН ЛЕКЦИИ

Две части, четыре раздела

Часть А · Бесконтактный заезд

1 Самообслуживание

что гости ценят в технологиях самообслуживания и что их раздражает

2 Бесконтактный заезд

каналы, кейс Hilton, границы закона

Часть Б · Система eQonaq

3 Система eQonaq

правовая основа, функции, масштаб

4 eQonaq в процессе отеля

связь с PMS, защита данных, разбор кейса

КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Заезд – это три разные задачи

Установить личность	Выполнить регистрацию	Дать доступ в номер
сверить гостя с бронью и документом	для иностранца – уведомить органы внутренних дел	выдать ключ и, при необходимости, принять гарантию
Вручную документ у стойки	**Вручную** ручной ввод данных	**Вручную** пластиковая карта у стойки
Без контакта распознавание документа, онлайн-регистрация	**Без контакта** eQonaq, передача данных из PMS	**Без контакта** мобильный ключ, киоск

Часть А лекции – про первую и третью задачи, часть Б – про вторую.

РАЗДЕЛ 1

Самообслуживание

Почему гости выбирают технологии самообслуживания и когда от них отказываются

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Что такое технологии самообслуживания?
- Что делает их удачными?
- Как пандемия изменила отношение гостей?

Технологии самообслуживания

Технологии самообслуживания (self-service technologies, SST) – технологические интерфейсы, с помощью которых клиент получает услугу без прямого участия сотрудника.

Что вызывает удовлетворение

– технология экономит время;
– работает тогда и там, где удобно гостю;
– оказывается проще или надёжнее, чем сотрудник.

Что вызывает недовольство

– сбой технологии;
– сбой процесса после технологии;
– неудобный дизайн интерфейса.

Исследование построено на 800+ реальных случаях из опыта клиентов. Практический вывод: внедряя киоск, отель заранее продумывает, что делать при его сбое.

Источник: Meuter, Ostrom, Roundtree, Bitner, 2000.

Пандемия: меньше контакта – выше готовность бронировать

Меньше ожидаемого контакта

бесконтактный заезд, технологии вместо личного общения

→

Ниже воспринимаемый риск для здоровья

гость меньше опасается заразиться

→

Выше намерение забронировать отель

риск – посредник между технологией и решением гостя

Дополнительный эффект

Ожидание высокой чистоты благодаря новым технологиям уборки ослабляет влияние контакта на воспринимаемый риск. Бесконтактность и чистота работают вместе.

Источник: Shin & Kang, 2020.

РАЗДЕЛ 2

Бесконтактный заезд

Какие технологии убирают очередь у стойки и где их предел

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Какие есть каналы бесконтактного заезда?
- Как это устроено у Hilton?
- Где бесконтактность упирается в закон?

Пять технологий бесконтактного заезда

Технология	Что автоматизирует	Ограничение
Онлайн-регистрация	ввод данных гостем до приезда	данные всё равно нужно сверить с документом
Киоск в лобби	заезд и выдачу ключа без сотрудника	поломка киоска; гости, которым нужна помощь
Распознавание документа	перенос данных паспорта в PMS	плохое фото, редкие документы, ошибки транслитерации
Мобильный ключ	доступ в номер со смартфона	нужны совместимые замки и приложение
Биометрия	установление личности по лицу	это биометрические данные – особые требования закона

Распознавание документа уже встроено в PMS: например, Libra Hospitality использует ABBYY PassportReader в Epitome PMS и Logus HMS.

Источники: Hilton; ABBYY (кейс Libra Hospitality); Закон РК № 94-V, ст. 1.

Кейс: Hilton Digital Key

За день до заезда	Номер готов	Ключ в телефоне	Поделиться ключом
гость регистрируется в приложении и выбирает номер	приходит уведомление в приложение	приложение становится ключом от номера	с 2021 года – ещё до четырёх человек

2015

запуск Digital Key: бета-тест в Hilton Alexandria Old Town (США)

Важная деталь

В некоторых отелях сети гость всё равно подходит к стойке, чтобы подтвердить включение ключа. Бесконтактность не всегда полная.

Источники: Business Traveller, 2015; Hilton Newsroom; Hotel Technology News, 2021.

Где бесконтактный заезд упирается в закон

1

Личность иностранца

данные документа должны попасть в уведомление о прибытии без ошибок

2

Биометрия

по Закону № 94-V биометрические данные – персональные данные о физиологических и биологических особенностях, по которым можно установить личность

3

Место хранения

база с персональными данными граждан РК должна находиться в Казахстане

Поэтому в Казахстане бесконтактный заезд иностранного гостя всегда связан со второй задачей – регистрацией. Это часть Б.

Источники: Закон РК № 94-V, ст. 1, ст. 12; Правила № 148, п. 9 (по разъяснению МВД РК).

РАЗДЕЛ 3

Система eQonaq

Как устроена обязательная регистрация иностранных гостей в Казахстане

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- На чём основана обязанность регистрации?
- Что умеет eQonaq?
- Насколько масштабна задача?

Правовая основа регистрации

3 **рабочих дня со дня прибытия иностранца**

Основание: п. 9 Правил въезда и пребывания иммигрантов в РК (постановление Правительства № 148 от 21 января 2012 года).

Кто обязан

Физические и юридические лица, которые принимают иностранных граждан, – в том числе гостиницы.

Что сделать

Уведомить органы внутренних дел о прибытии иностранца. Уведомление можно подать несколькими способами, один из них – eQonaq.

Для отеля это обязательный шаг процесса заезда – мы уже видели его на схеме в лекции 1.

Источник: МВД РК (gov.kz), разъяснение п. 9 Правил въезда и пребывания иммигрантов, утв. постановлением Правительства РК от 21.01.2012 № 148.

Что умеет eQonaq

1 **Распознаёт документ**

камера смартфона считывает паспорт; поддерживаются документы более 190 стран

2 **Отправляет уведомление**

сразу в органы миграционного контроля

3 **Связан с МВД**

интегрирован с информационной системой миграционной полиции

4 **Даёт аналитику**

позволяет формировать портрет туриста для государства

Приложение создано при участии МВД и КНБ РК и доступно на казахском, русском и английском языках.

Источники: eQonaq в App Store; Kazinform.

Масштаб задачи

15,3 млн

иностранных посетителей прибыло в Казахстан в 2024 году

900+ тыс.

пользователей зарегистрировано в eQonaq (июнь 2026)

190+

стран, чьи документы распознаёт приложение

Что дальше

По данным МТС РК, ввод eQonaq в промышленную эксплуатацию был запланирован на осень 2026 года.

Источники: Zakon.kz, 08.04.2025; cdb.kz по материалам МТС РК, 10.06.2026; eQonaq в App Store.

РАЗДЕЛ 4

eQonaq в процессе отеля

Где регистрация стыкуется с PMS и как защитить данные гостя

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Как выглядит регистрация вручную и автоматически?
- Как связать PMS и eQonaq?
- Как защитить данные гостя?

Регистрация иностранца: вручную и автоматически

Модель «как есть»	Модель «как должно быть»
1. Администратор вносит паспорт в PMS	1. Документ распознаётся один раз
2. Тот же паспорт – повторно в eQonaq	2. PMS сама передаёт данные для уведомления
3. Отправляет уведомление	3. Статус отправки виден в карточке гостя
4. Контролирует срок в 3 рабочих дня вручную	4. Система напоминает о неотправленных

Главная потеря в модели «как есть» – двойной ввод одних и тех же данных: ровно то, что Хаммер предлагал устранять.

Как связывают PMS и государственную регистрацию



Казахстан

Национальная PMS на портале Kazakhstan.travel заявлена с интеграцией e-Qonaq; кабинет отеля в разработке.

Сравнение: Россия

Сервис Контур.Отель в июне 2026 года открыл API, чтобы поставщики PMS передавали данные гостей в модуль учёта для МВД без ручного ввода.

Общий принцип: данные документа вводятся один раз, дальше их передают системы, а не сотрудник.

Источники: Kazakhstan.travel; Контур.Отель, новость от 30.06.2026; ABBYY (кейс Libra Hospitality).

Защита данных гостя при регистрации

1	**Паспортные данные**	это персональные данные гостя
2	**Фото лица**	может относиться к биометрическим данным
3	**Хранение**	база с данными граждан РК – на территории Казахстана
4	**Доступ**	только сотрудникам, которым это нужно по работе

На семинарах курса – только вымышленные данные: учебные сервисы не предназначены для реальных паспортов.

Источник: Закон РК № 94-V, ст. 1, ст. 12, п. 2.

РАЗБОР КЕЙСА · 10 МИНУТ

Группа из 12 туристов прибывает в 23:30

Туроператор привозит в алматинский отель группу из 12 иностранных туристов. На смене один администратор. Спроектируйте заезд так, чтобы группа быстро получила ключи, а регистрация прошла без нарушений.

1. Что можно сделать до прибытия группы?
2. Какие технологии использовать при заезде?
3. Как не пропустить срок уведомления?
4. Что оставить человеку?

Работайте в парах и опирайтесь на обе части лекции.

РАЗБОР КЕЙСА · ВОЗМОЖНОЕ РЕШЕНИЕ

Заезд группы за минимальное время

До прибытия	список группы от туроператора загружен в PMS, номера и ключи подготовлены заранее
При заезде	документы распознаются сканером, а не вводятся вручную
Регистрация	уведомления формируются из данных PMS и отправляются через eQonaq, статус отправки виден в системе
Человеку	встретить группу, объяснить правила проживания, решить нестандартные вопросы

Ключевой ход – работа с данными до прибытия: ночью у стойки остаётся только сверка и приветствие.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Проверьте себя

1. Из каких трёх задач состоит заезд гостя?
2. Что, по исследованию Meuter et al., чаще всего вызывает недовольство технологиями самообслуживания?
3. Почему бесконтактный заезд в Hilton не всегда полностью бесконтактный?
4. Кто и в какой срок обязан уведомить органы внутренних дел о прибытии иностранца?
5. Какую потерю устраняет передача данных из PMS в eQonaq?

ВЫВОДЫ

Что важно запомнить

1. Заезд – три задачи: установить личность, выполнить регистрацию, дать доступ в номер
2. Технология самообслуживания радует, когда экономит время, и раздражает, когда ломается
3. Мобильный ключ и распознавание документа убирают очередь, но не отменяют проверку личности
4. Иностранного гостя нужно зарегистрировать в течение трёх рабочих дней; eQonaq упрощает этот шаг
5. Главная точка автоматизации – передача данных из PMS в eQonaq без двойного ввода

Связь со следующей лекцией

Гость заселился и пошёл ужинать. На лекции 4 – POS-системы ресторана и онлайн-кассы.

ЗАДАНИЕ К СЕМИНАРУ 3

Эффект онлайн-регистрации

Тема: Оценить эффект онлайн-регистрации гостя методом хронометража

1	2	3	4	5
Создать	**Провести**	**Повторить**	**Сравнить**	**Оценить**
форму онлайн-регистрации гостя	заезд по бумажной карточке с секундомером	заезд с заполненной заранее формой	время двух вариантов	экономию на 100 заездов

Инструменты и правила

Google Формы или Jotform; секундомер смартфона. Работа в парах: гость и администратор. Данные только вымышленные – требование Закона № 94-V к хранению данных в РК.

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ЧЕСТНОСТЬ

Декларация об использовании искусственного интеллекта

Использованный инструмент	Claude (компания Anthropic), модель Claude Opus 5.5. Иллюстрации построены из фигур PowerPoint; генеративные изображения не использовались.
Что сделал ИИ	Поиск и сверка источников; структура и вёрстка слайдов; черновик формулировок.
Что дал преподаватель	Тему и место лекции в курсе; требования к содержанию и оформлению; утверждение структуры.
Что проверено	Каждый факт и каждая ссылка сверены с первоисточником; нормы законодательства – по официальной базе «Әділет».

За содержание лекции и подлинность источников отвечает лектор.

Самообслуживание и бесконтактный заезд

1 Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. Journal of Marketing, 64(3), 50–64. https://doi.org/10.1509/jmkg.64.3.50.18024

2 Shin, H., & Kang, J. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. International Journal of Hospitality Management, 91, 102664. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664

3 Business Traveller. Hilton unveils HHonors Digital Key. https://www.businesstraveller.com/news/hilton-unveils-hhonors-digital-key/

4 Hotel Technology News. (2021, October). Hilton opens the door to its new Digital Key Sharing technology. https://hoteltechnologynews.com/2021/10/hilton-opens-the-door-to-its-new-digital-key-sharing-technology/

5 Hilton Newsroom. Digital Key platform comes to Hilton Darwin. https://newsroom.hilton.com/hilton/news/digital-key-platform-comes-to-hilton-darwin

6 ABBYY. С технологиями ABBYY компания Libra Hospitality улучшает обслуживание клиентов в отелях. https://static2.abbyy.com/abbyycommedia/8461/ss_libra_abbyy.pdf

7 Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000094

Регистрация иностранцев и Казахстан

8 МВД РК. Принимающие лица обязаны уведомлять о прибытии иностранца (разъяснение п. 9 Правил, утв. постановлением Правительства РК № 148). https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim/press/news/details/431661?lang=ru

9 eQonaq. Мобильное приложение (App Store). https://apps.apple.com/us/app/id1555481976

10 Kazinform. В Казахстане усилили контроль за регистрацией туристов через систему eQonaq. https://www.inform.kz/ru/v-kazahstane-usilili-kontrol-za-registratsiey-turistov-cherez-sistemu-eqonaq-8063db

11 Zakon.kz. (2025, 8 апреля). Как изменится система учёта иностранных туристов в Казахстане. https://www.zakon.kz/obshestvo/6473084-kak-izmenitsya-sistema-ucheta-inostrannykh-turistov-v-kazakhstane.html

12 Cdb.kz. О создании единой цифровой экосистемы в сфере туризма (по материалам МТС РК, 10.06.2026). https://cdb.kz/sistema/novosti/o_sozdanii_edinoy_tsifrovoy_ekosistemy_v_sfere_turizma/

13 Kazakhstan.travel. For hotels and accommodation. https://kazakhstan.travel/en/hosts

14 Контур.Отель. (2026, 30 июня). В Контур.Отеле появился API для интеграции с PMS. https://kontur.ru/hotel/news/88427-v_kontur_otele_poyavilsya_api_dlya_integratsii_s_pms