әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
География және табиғатты пайдалану факультеті
Рекреациялық география және туризм кафедрасы

6-дәріс

Турагент пен туроператордың жұмыс технологиялары

Қонақ үй және туристік бизнестегі ақпараттық технологиялар; ID 102602



ДӘРІСКЕР

Елдар Нұрұлы
Аға оқытушы, аға ғылыми қызметкер, PhD Candidate

Мазмұны

01 Туроператордың есеп жүйесі

02 Тарату: GDS, NDC, бедбанк

03 Турагенттің CRM жүйесі

04 Тур іздеу және ұсыныс

05 Есеп: 1С және ЭСФ

06 Онлайн-арналар және ЖИ

07 Мемлекеттік жүйелер

08 Таңдау, енгізу, сүйемелдеу

ДӘРІСТІҢ МАҚСАТЫ

Дәрістен кейін білім алушы

1. **Туроператор мен турагенттің жұмыс бағдарламаларын атайды**

   САМО-тур, Мастер-Тур, Sabre, CRM, 1С

2. **Тапсырыстың бағдарламалар арқылы өтетін жолын сипаттайды**

   өтінімнен ТурКод пен ЭСФ-ке дейін

3. **Міндетке сәйкес құралды таңдайды**

   іздеу, брондау, клиентпен жұмыс, есеп

4. **Брондау жүйелерін соңғы баға мен бас тарту шарты бойынша салыстырады**

   6-семинардың әдісі

НАРЫҚ САНДАРМЕН

Қазақстандықтар турды қалай сатып алады

920 мың

қазақстандық 2025 жылғы қаңтар–қыркүйекте шетелге пакеттік турмен шықты

20,08 %

сапардың үлесі Түркияға тиесілі, екінші орында Вьетнам (7,98 %)

852 мың

адам 2024 жылдың тоғыз айында тур сатып алды

67 мың

адам сол кезеңде Kaspi Travel арқылы тур алды

Мағынасы

852 мың сатып алушының 67 мыңы ғана Kaspi Travel арқылы өтті: қалғаны турагенттік пен туроператордың арналарына тиесілі. Демек олардың жұмыс бағдарламалары – нарықтың өзегі.

Дереккөз: Informburo, 27.09.2025 («Туристік Қамқор» деректері); BES.media, 13.11.2024.

ТАПСЫРЫСТЫҢ ЦИФРЛЫҚ ЖОЛЫ

Бір тур сегіз қадамда бірнеше бағдарламадан өтеді

1. Өтінім

CRM: Bitrix24, CAMO-турагент, U-ON.Travel

2. Іздеу

Tourvisor, HT.KZ, Андромеда

3. Ұсыныс

Qui-Quo, CRM үлгісі

4. Брондау

оператордың B2B кабинеті; авиа: Sabre, Amadeus

5. Шарт және төлем

CRM-дегі шарт үлгісі, SMS-қол, эквайринг

6. Есеп

1С:Бухгалтерия, ЭСФ

7. Құжаттар

ваучер, билет, сақтандыру, ТурКод

8. Сапар және кейін

TripCase, рассылка, пікір сұрау

Қою түсті қадамдар – жүйе ауысатын жерлер: дерек қолмен қайта енгізілсе, қате дәл осында туады.

Дереккөз: Дәріскер құрастырған; құралдар осы дәрістің кейстерінен.

ЕКІ ЖҰМЫС ОРНЫ

Туроператор мен турагент әртүрлі бағдарламада жұмыс істейді

Міндет	Туроператор	Турагент
Негізгі жүйе	САМО-тур, Мастер-Тур	CRM: САМО-турагент, U-ON.Travel, Bitrix24
Жеткізушімен байланыс	шарт, квота, GDS, бедбанк	оператордың B2B кабинеті, RateHawk
Іздеу	өз қоры мен баға ережелері	Tourvisor, НТ.KZ, Андромеда
Авиабилет	GDS, NDC	Sabre Red 360, Amadeus Selling Platform Connect
Есеп	1С:Бухгалтерия, ЭСФ	1С:Турагентство, 1С:Бухгалтерия
Мемлекет	ТурКод, лицензия	турагенттер тізілімі, ТурКодты тексеру

Бағдарламалар бір-бірімен жалғанады: оператордың жүйесі агенттің CRM-іне тур береді, ал екеуі де 1С-ке төлем жібереді.

/01

Туроператордың есеп жүйесі

Өнім, квота, баға, агенттер және төлем бір бағдарламада

САМО-ТУР

Туроператордың негізгі жүйесі не істейді

Өнімді басқару

турөнімді жинау, қызмет пен квота

Прайс-парақ

есептеу, Excel мен XML-ге шығару

Өтінім

кез келген күрделіліктегі тапсырыс

Агенттік кабинеті

оператор сайтындағы жеке кабинет

Құжаттар

ваучер, шарт, билет басып шығару

Төлемдер

төлем мен клиент сыйақысының есебі

1С

1С:Бухгалтериямен интеграция

Банктер

Forte-Банк, PayBox (KZ), Processing.kz (KZ)

Андромеда

турлар агенттердің іздеуіне шығады

Дереккөз: САМО-Софт, САМО-тур (samo.ru/tour.html), © 1991–2026.

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ КЕЙС

CAMO жүйелері қазақстандық компанияларда

BRONIX

туроператор

– жаңа қазақстандық туроператор, базалық бағдарламасы CAMO-тур

– қабылдаушы компаниялармен (DMC) екі жақты алмасу жоспарланды

– GDS модулі: серіктес тізімінде жоқ қонақ үйлермен тур жинау

– өз турлары API арқылы Андромедаға шығады

HT.KZ

агенттік желісі

– ыстық турларға маманданған агенттіктер желісі

– турды іздеу мен брондауға арналған өз мобильді қосымшасы бар

– Андромеда API-ін сатып алып, туроператорлардың ұсыныстарын алады

Мағынасы: оператор турды жүйеге бір рет енгізеді, агент оны Андромедадан тауып брондайды.

CAMO-тур бетіндегі клиент логотиптері арасында Kazunion бар.

Дереккөз: CAMO-Софт блогы, «Кейс по использованию ПО», 10.11.2022; samo.ru/tour.html.

МАСТЕР-ТУР

Нарықтағы екінші ірі жүйе және енгізу құны

Мастер-Тур

«Мегатек»

Туроператорларды автоматтандыруға арналған кешен 1995 жылы жасалған, компания 1996 жылы құрылған.

2007 жылғы бағалау: Ресей операторларының үштен екісі осы жүйеде.

Енгізу құны

2007

Кешен 1 450 еуродан басталды.

Оған жүйені бірнеше ай енгізетін қызметкердің шығыны қосылады.

Мастер-Агент

Ірі агенттікке арналған: турды бағдарламадан тікелей жеткізушінің жүйесінде брондайды, брондау есепке өзі түседі, шартқа оператордың деректері автоматты енеді.

Жүйенің бағасы – лицензия ғана емес, оны енгізуге кететін айлар.

Дереккөз: TourDom, «Мегатек»: досье; TourDom, «Страсти по «Мастеру», 14.08.2007.

ТУРОПЕРАТОРДЫҢ B2B АРНАСЫ

Агенттер турды оператордың кабинетінен брондайды

Kompas Touroperator

Қазақстан

Агенттіктермен 5 мыңға жуық шарт.

Оның 1,5 мыңы тұрақты жұмыс істейтін жетекші агенттіктер.

Офлайн агенттік сүйемелдеуді қалайтын клиентке қызмет етеді.

Selfie Travel, JoinUp

Қазақстан

Selfie Travel: Kaspi Travel арқылы сатылым жалпы көлемнің 10 %-ынан аспайды.

JoinUp: екі жылда бағыттарын 2-ден 10-ға кеңейтті, адалдық бағдарламасы бар.

Маман не істейді: оператордың кабинетінде турды брондайды, мәртебесін бақылайды, құжатты жүктеп алады.

Дереккөз: BES.media, 13.11.2024.

ЖЕТКІЗУШІМЕН ҮШ СХЕМА

Квота, аллотмент, сұрау: жүйеде бөлек белгіленеді

Схема	Мәні	Тәуекелді кім көтереді	Растау
Квота	оператор орынды мерзімге бекітіп алады, сатылмаса да төлеуі мүмкін	оператор	бірден
Аллотмент	орын алдын ала алынады, сатылмағаны белгілі күнге дейін қайтарылады	екі тарап	бірден, мерзімге дейін
Сұрау бойынша	қор жоқ, әр брондау жеткізушіге жеке сұрау	жеткізуші	сағаттан күнге дейін

Үш схема бірдей көрінсе, менеджер кепілдендірілген орынды расталмаған орыннан ажырата алмайды. Бұл – туристік кәсіпорындағы ең жиі операциялық қатенің көзі.

Дереккөз: Benckendorff, Xiang, Sheldon, 2019 негізінде дәріскер құрастырған.

БРОНДАУ МӘРТЕБЕСІ

Агент экранда көретін үш мәртебе

OK **Расталды**

Орын квотадан алынды. Ваучер беруге болады.

RQ **Сұрау жіберілді**

Қонақ үйдің жауабы күтілуде. Клиентке «расталды» деуге болмайды.

SS **Сату тоқтатылды**

Stop sale: орын жоқ. Басқа нұсқа іздеу керек.

1-интерактив · 3 минут

Менеджер турды сатты, мәртебесі RQ. Клиент ертең визаға құжат тапсырады және ваучерді қазір сұрап отыр. Не айтасыз және жүйеде қандай ереже болса, қате ваучер шықпас еді?

Мәртебе белгілері жүйеге қарай өзгереді; мысал шартты.

БАҒА ЕСЕБІ · ШАРТТЫ МЫСАЛ

Жүйе турдың бағасын қалай есептейді

Орналастыру, 3 түн	90,0
Тасымалдау	120,0
Трансфер	15,0
Экскурсия	20,0
Сақтандыру	5,0
Өзіндік құн	**250,0**
Үстеме 18 %	+ 45,0
Сату бағасы	**295,0**
Агент сыйақысы 10 %	– 29,5
Оператор маржасы	**15,5 (5,3 %)**

мың теңге

Жүйеде

САМО-тур сияқты жүйеде бағаға үстеме, комиссия мен жеңілдік ережелері қойылады, прайс-парақ солардан өзі есептеледі.

Үш тәуекел

Бағам: шарт пен төлем арасында өзгереді.

Қолжетімділік: бір бөлік расталмай қалады.

Бас тарту: жеткізушілердің айыппұлы әртүрлі.

Дереккөз: Дәріскер құрастырған; функциялар: samo.ru/tour.html.

ДИНАМИКАЛЫҚ ПАКЕТ

Пакет сұрау түскен сәтте жиналады

Жүйе рейс пен қонақ үйдің бағасын сол сәтте жеткізушілерден сұрап, бір пакетке біріктіреді. Тұрақты пакеттен айырмасы – оператор орынды алдын ала сатып алмайды.

Trip.com

әлем

«Авиабилет + отель»: бір бағыт бойынша пакеттерді таңдау және салыстыру.

Kaspi Travel

Қазақстан, 2026

Соңғы сәттегі турлар: екі жаққа ұшу, қонақ үй, топтық трансфер, тамақ, сақтандыру.

Пікірлер, суреттер мен бейне, күндер бойынша баға күнтізбесі.

Маман не істейді: күндер бойынша баға күнтізбесін қарайды, пакеттің құрамын тексеріп, клиентке түсіндіреді.

Дереккөз: kz.trip.com/packages; Digital Business, 05.05.2026.

/02

Тарату: GDS, NDC, бедбанк

Авиабилет пен қонақ үй агентке қалай жетеді

ЭВОЛЮЦИЯ

Тарату технологиялары алпыс жылда

1960

SABRE

IBM мен American Airlines жүйесінің алғашқы нұсқасы

1987

Amadeus

Air France, Lufthansa, Iberia және SAS құрды

1996

Travelocity.com

тұтынушы рейсті интернетте өзі брондай бастады

2012

IATA NDC

әуекомпания ұсынысына арналған XML стандарты

2025

ChatGPT қосымшалары

Booking.com мен Expedia сөйлесу терезесінде

GDS – агенттің авиабилетпен жұмыс істейтін негізгі құралы. Sabre анықтамалығының Қазақстанға арналған жеке нұсқасы бар.

Дереккөз: Computerworld, Sabre timeline; Plunkett Research, Amadeus; IATA, NDC; OpenAI, 06.10.2025.

SABRE RED 360

Қазақстандық агенттің GDS терминалы

Екі режим

графикалық және командалық, бір экранда

PNR

брондау жазбасы: рейс, жолаушы, байланыс

Тарифтер

ереже, салық пен алым, брендтелген тариф

Билет рәсімдеу

Қазақстандағы BSP профилі: W/BSPKZ*

Кезектер

жүйе агентке не істеу керегін еске салады

Клиентке

брондаудың PDF шолуы, TripCase қосымшасы

Маман не істейді: рейсті іздейді, PNR жасайды, тарифті есептейді, билет рәсімдейді, кезекті күн сайын тексереді.

Sabre анықтамалығының қазақстандық нұсқасы 236 беттен тұрады: агент жұмысы командалар мен ережелерді білуге сүйенеді.

Дереккөз: Sabre, «Бронирование и оформление авиабилетов в Sabre Red 360», версия для Казахстана, 03.08.2022.

Брондаудың міндетті элементтері: нақты командалар

Элемент	Команда	Мағынасы
Рейс	`02Y1`	1-жолдағы рейстен Y класында 2 орын
Жолаушы	`-IVANOV/IVAN MR`	тегі/аты, мәртебесі
Телефон	`977273121717-A`	агенттіктің телефоны
Референция	`6ANNA PETROVA - SECRETARY`	кімнің өтінішімен жасалды
Тайм-лимит	`7TAW12JUL/`	12 шілдеде PNR 9-кезекке түседі
Сақтау	`E`	өзгерісті сақтап, PNR-ді жабу

Командалар мен мысалдар анықтамалықтан алынған.

Тайм-лимит ≠ жою

Бұл брондаудың автоматты жойылу уақыты емес. Белгіленген күні PNR кезекке еске салу ретінде түседі. Клиент дайын болмаса, агент брондауды өзі жояды.

Референция

Агенттің кодын емес, өтініш берген адамның атын жазу ұсынылады.

Дереккөз: Sabre Red 360, версия для Казахстана, 2022, 30–45 б.

КЕЗЕКТЕР (QUEUES)

GDS агентке тапсырмаларды кезек арқылы береді

Кезек	Не түсті
0	әуекомпаниядан хабар немесе растау, ұшуға 24 сағаттан аз
2	қонақ үй, көлік прокаты немесе тур жеткізушісінен растау нөмірі
5	әуекомпания кестені өзгертті, ұшуға 17 күннен аз
7	сегменттің мәртебесі «HX» болып өзгерді
9	агент 7TAW командасымен қойған рәсімдеу мерзімі келді

Агенттің таңғы тәртібі

Кезектерді ашып, әр PNR бойынша шешім қабылдау: клиентке хабарлау, билетті ауыстыру немесе брондауды жою.

CRM-мен байланыс

Кесте өзгерісі CRM-дегі клиент карточкасына жазылса, кез келген менеджер жағдайды көреді.

Дереккөз: Sabre Red 360, версия для Казахстана, 2022, «Очереди» бөлімі.

АГЕНТТІҢ ЖҰМЫС ОРНЫ

GDS терминалы браузерде де ашылады

Amadeus Selling Platform Connect

әлем

– орнатусыз, браузер мен логин арқылы кіру
– команда жолы мен графикалық экран бірге
– топтық брондау, клиент профилі
– билетті бір минутқа жетпей ауыстыру немесе қайтару

Air Astana

Қазақстан, 2022

WorldTicket серіктестігі арқылы 190-нан астам нарыққа шықты.

Әлемдегі агенттер рейсті Amadeus, Sabre және Travelport жүйелерінде брондай алады.

Маман не істейді: клиент Air Astana-ны таңдаса, рейсті өзі жұмыс істейтін GDS-тен табады және билет рәсімдейді.

Дереккөз: Amadeus, Selling Platform Connect infographic; Air Astana және WorldTicket, 12.10.2022.

NDC

Әуекомпания бағаны агентке жаңа арна арқылы береді

Әлемде

NDC

Ең жетілген бағдарламалар: Lufthansa Group, Air France-KLM, British Airways, American Airlines, Iberia.

Өңірде белсенді: Turkish Airlines, Emirates, Qatar Airways.

Қазақстанда

2026

Air Astana әзірге негізінен GDS арқылы жұмыс істейді, NDC-ге көшу – алдағы екі-үш жылдың мәселесі.

Агентке әсері

NDC пакеттері («эконом + багаж + орын») GDS-тегі «эконом + бөлек багаж» тарифімен тікелей салыстырылмайды: сапардың толық құны бойынша салыстыру керек.

Маман не істейді: тарифті сапардың толық құны бойынша салыстырады, NDC брондауының есепке түскенін тексереді.

Дереккөз: Freedom Travel Business блогы, 11.07.2026.

БЕДБАНК

Қонақ үй орындарының көтерме базасы

Бедбанк (bedbank) – қонақ үйлермен шарт жасап, орындарын турагенттер мен туроператорларға сататын B2B платформа. Дәстүрлі көтерме сатушының онлайн нұсқасы.

Hotelbeds

Испания

Hospitality Net түсіндірмесінде нарықтағы бірінші бедбанк ретінде аталады.

WebBeds

әлем

Сол дереккөзде екінші ірі бедбанк.

RateHawk

Алматы

2016 жылы құрылған B2B платформа: 2,6 млн-нан астам орналастыру нұсқасы, трансфер, көлік жалға алу.

Маман не істейді: көтерме бағаны көреді, өз үстемесін қосады, брондайды және ваучерді клиентке береді.

Дереккөз: Hospitality Net, What are Bed Banks?; RateHawk, Company.

/03

Турагенттің CRM жүйесі

Клиент, өтінім және сатылым бір жерде

НЕГЕ CRM КЕРЕК

Анара Компани: қағаздан CRM-ге

Бұрын

– клиенттер базасы жоқ, байланыстар менеджерлердің жеке телефонында
– өтінімдер қағазға жазылды
– сату мен қаржы бойынша есеп жоқ

U-ON.Travel енгізгеннен кейін

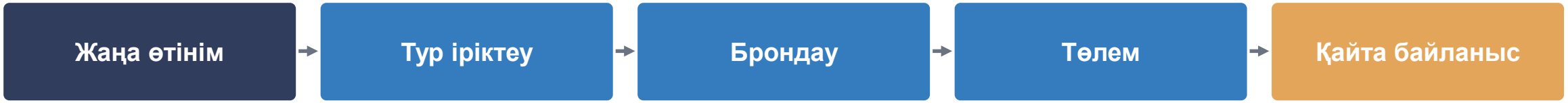
– қызмет, орналастыру, тамақ анықтамалықтары
– Qui-Quo тур таңдау жүйесімен байланыс
– директор, менеджер, бухгалтер рөлдері
– шарт үлгісі: дерек қайта енгізілмейді
– SMS арқылы шартқа қашықтан қол қою

Маман не істейді: әр сұранысты CRM-ге тіркейді, шартты үлгіден жасайды, қашықтан қол қоюға жібереді.

Дереккөз: U-ON.Travel, «Кейс внедрения U-ON.Travel в Казахстане», 13.12.2022.

BITRIX24

Әмбебап CRM турагенттікке бапталады



Воронка кезеңдерінің мысалы: әр кезеңде тапсырма, мерзім және жауапты адам.

Арналар

Мессенджер, сайт, әлеуметтік желі, жарнама және телефон өтінімі CRM-ге жиналады. WhatsApp пен Telegram коннектормен қосылады.

Турист карточкасы

Байланыс, өтініш тарихы, сапарлар, құжаттар. Топтың құрамы, бюджет, паспорт мерзімі үшін өз өрістері.

Тегін тариф

Карточка, өтінім, тапсырма және чат. Төлемді еске салу мен толық талдау – ақылы тарифте.

Тур іздеу мен оператордан брондау базалық функцияға кірмейді: олар Маркетплейс қосымшалары арқылы қосылады.

Дереккөз: Битрикс24, «Битрикс24 для турагентства» (bitrix24.ru/solutions/crm-dlya-turagentstva).

САМО-ТУРАГЕНТ

Турагенттікке арналған салалық CRM

Өтінім арналары

сайт, пошта, мессенджер, телефон, әлеуметтік желі

Воронка есебі

клиент қай кезеңде жоғалатынын менеджер бойынша көрсетеді

Рассылка

e-mail; SMS – қосымша модуль

Андромеда

оператор базасынан іздеу және онлайн брондау

1С

төлемдерді шығару, клиент-банк реестрін жүктеу

Мультиофис

желі: офис, заңды тұлға, менеджер

Нұсқалары: бұлттағы «client», жергілікті желі немесе Интернет арқылы. Сынақ қолжетімділігі agent.samo.ru порталында тіркелгеннен кейін беріледі.

Дереккөз: САМО-Софт, САМО-турагент (samo.ru/touragent.html).

1С:ТУРАГЕНТСТВО

Есеп жүйесінің ішіндегі турагенттік модуль

Өтінімдер

бағыт, тур және менеджер бойынша

Клиент базасы

байланыс тарихы, e-mail мен SMS

Турлар

пакеттік және құрама турлар

Өзара есеп

турист, туроператор, субагент

Құжаттар

өтінім, шарт, жолдама, төлем шоты

Есептер

жарнама тиімділігі, менеджер жұмысы, қаржылық нәтиже

«1С:Бухгалтерия 8»-мен интеграция, «Клиент-банк» алмасуы, фискалдық тіркеуіш пен эквайринг терминалын қосу.

Дереккөз: Фирма «1С», «1С:Предприятие 8. Турагентство», функционалдық сипаттама (solutions.1c.ru).

CRM ТАҢДАУ

Үш түрлі жол: салалық, әмбебап, есептік

Салалық CRM

САМО-турагент, U-ON.Travel

– тур іздеумен байланысы бар: Андромеда, Qui-Quo

– туризмнің өрістері мен құжаттары дайын

Әмбебап CRM

Bitrix24

– тегін тарифтен бастауға болады

– тур іздеу қосымша арқылы қосылады

Есеп жүйесі

1С:Турагентство

– 1С:Бухгалтериямен бір платформада

– өзара есеп пен қаржылық есепке бағытталған

Кез келген CRM-нің басты шарты: клиент деректері менеджердің телефонында емес, жүйеде.

Дереккөз: Дәріскердің қорытындысы: samo.ru; U-ON.Travel, 2022; TourDom (Qui-Quo); bitrix24.ru; solutions.1c.ru.

/04

Тур іздеу және ұсыныс

Ондаған оператордың бағасынан клиентке үш нұсқа

ТУР ІЗДЕУ ЖҮЙЕЛЕРІ

Барлық туроператордың турлары бір іздеуде

Tourvisor

қосымша

Көптеген туроператордың ұсынысы бір іздеуде, соңғы сәттегі турлар.

Қосымшада мыңнан астам турагенттік жиналған.

HT.KZ

Қазақстан

Барлық туроператор бойынша тур іздеу, 30-дан астам ел.

Астана, Алматы және басқа қалалардан ұшу.

Андромеда

САМО

Туроператорлардың базасынан іздеу және онлайн брондау.

САМО-турагентке кіріктірілген; HT.KZ оның API-ін сатып алды.

Маман не істейді: бір сұраумен ондаған оператордың бағасын көреді, клиентке ең қолайлы үш нұсқаны іріктейді.

Дереккөз: App Store, Tourvisor; ht.kz; samo.ru/touragent.html; САМО-Софт блогы, 10.11.2022.

ҰСЫНЫС ЖАСАУ

Qui-Quo: таңдалған турлар бір батырмамен клиентке кетеді

1. Іздейді

оператор сайтында турды «себетке» қосады

2. Құрастырады

бағдарлама агенттік бланкісінде ұсыныс жасайды

3. Жібереді

басып шығарады немесе пошта, SMS арқылы жібереді

Qui-Quo

Chrome, Firefox, Яндекс және Opera браузерлеріне арналған қосымша; ірі туроператорлар мен агрегаторлардың сайтында жұмыс істейді, U-ON.Travel CRM жүйесімен синхрондалады.

Маман не істейді: ондаған қойындының орнына бір ұсыныс жасап, оны клиентке бірнеше минутта жібереді.

Дереккөз: TourDom, «Все туры в одной корзине».

САЛЫСТЫРУ ӘДІСІ · ШАРТТЫ МЫСАЛ

Арзан көрінген жүйе соңында ең қымбат болуы мүмкін

Өлшем	A жүйесі	B жүйесі	C жүйесі
Көрсетілген баға, мың ₸	180,0	172,0	195,0
Соңғы баға, мың ₸	206,0	210,0	199,0
Алымдардың үлесі	14,4 %	22,1 %	2,1 %
Тегін бас тарту	14 күн	жоқ	3 күн
Айыппұл, мың ₸	40,0	210,0	60,0
Бас тарту тәуекелі	19,4 %	100 %	30,2 %

Алымдар үлесі = (соңғы – көрсетілген) / көрсетілген. Тәуекел = айыппұл / соңғы баға.

Blake және әріптестері (2021)

StubHub-тағы далалық эксперимент: алым соңғы қадамда қосылса, бағаны салыстыру қиындайды және тұтынушы көбірек жұмсайды.

6-семинар

Дәл осы бес өлшем қолданылады.

Салыстыру тек растау экранында жүргізіледі.

Дереккөз: Blake, Moshary, Sweeney, Tadelis, 2021, Marketing Science; кесте шартты.

/05

Есеп: 1С және ЭСФ

Сатылым бухгалтерияға және салық органына қалай жетеді

1С ОРТАЛЫҚТА

Барлық жүйе төлемді есеп жүйесіне жібереді

САМО-тур

1С:Бухгалтериямен интеграция

САМО-турагент

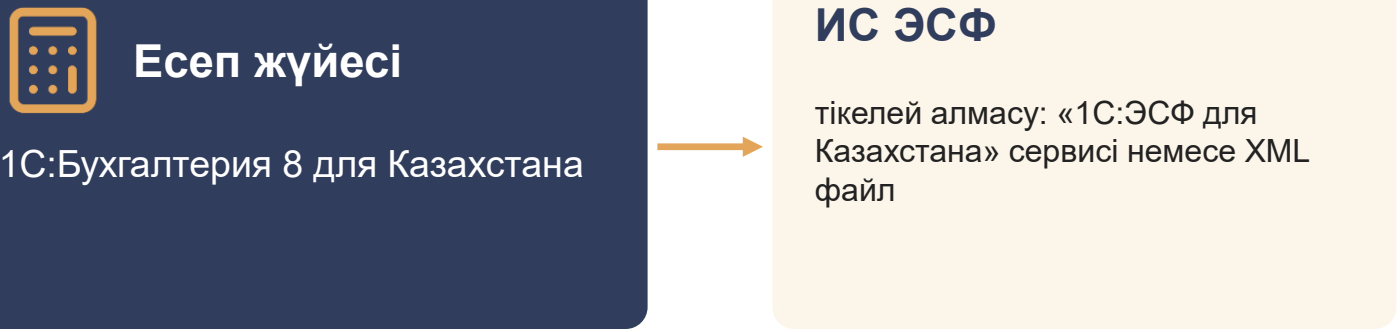
төлемдерді шығару, клиент-банк реестрі

1С:Турагентство

«1С:Бухгалтерия 8»-мен интеграция

Sabre Red 360

IUR файлы бэк-офис жүйесіне



Маман не істейді: төлемнің есеп жүйесіне түскенін тексереді, бухгалтерге дерек қолмен қайта енгізілмейтіндей береді.

Дереккөз: samo.ru; solutions.1c.ru; Sabre Red 360 (KZ), 2022; PRO1C, «PRO прямую выписку ЭСФ в «1С:Бухгалтерии 8 для Казахстана».

ҚҰЖАТ АЙНАЛЫМЫ

Бір турдың құжаттар тізбегі және цифрландырудың үш деңгейі

Шарт → Төлем → Ваучер → Топ тізімі → Сақтандыру → Акт → ЭСФ*

1 Қолмен

Word пен қағаз: қате және бір деректі бірнеше рет теру.

2 Үлгіден

CRM мен 1С деректі шарт пен шотқа өзі қояды. Шағын кәсіпорынға жеткілікті.

3 Электрондық

Құжат жүйеде қалыптасады, SMS-пен қол қойылады, ЭСФ тікелей жіберіледі.

Негізгі ереже: дерек бір рет енгізіледі.

* ЭСФ заңнамада көзделген жағдайда жазылады.

Дереккөз: 6-дәріс конспектісі; U-ON.Travel, 2022 (SMS-қол).

/06

Онлайн-арналар және ЖИ

Клиент өзі брондағанда агенттің рөлі қалай өзгереді

ҚАЗАҚСТАНДЫҚ ОНЛАЙН-АГЕНТТІК

Freedom Travel (Aviata): айына 400 мыңнан астам билет

Freedom Travel / Aviata

Қазақстан

– 2013 жылы үш адаммен құрылған
– айына 400 мыңнан астам ұшақ және пойыз билеті
– 1 000-нан астам әуекомпаниямен серіктестік
– «Қазақстан темір жолы» билеттері
– 2020 жылдан бөліп төлеу мен несие

Мәміле

Қазақстан, 2023

Freedom Holding Corp. Aviata мен Chocotravel платформаларын 32,3 млн долларға сатып алу туралы келісім жасады.

Белсенді пайдаланушылар – 1 млн-нан астам.

Маман не істейді: клиент өзі тапқан бағаны онлайн-агенттікпен салыстырып, өз қызметінің құнын дәлелдейді.

Дереккөз: freedom-travel.kz/about; Freedom Holding Corp., 24.04.2023.

ЖИ КӨМЕКШІЛЕРІ

Үш жылдағы алты қадам

2023, маусым

Booking.com

AI Trip Planner: ChatGPT API, АҚШ-та бета

2023

TUI

ChatGPT Ұлыбританиядағы қосымшада: экскурсия ұсынады

2023, шілде

Trip.com

TripGenie: мәтін мен дауыс арқылы жоспарлау және брондау

2024, мамыр

Expedia

Romie: топтық чат, поштадан маршрут, сапар бұзылса балама

2025, қазан

ChatGPT

Booking.com мен Expedia қосымшалары, тегін тарифте де

2026

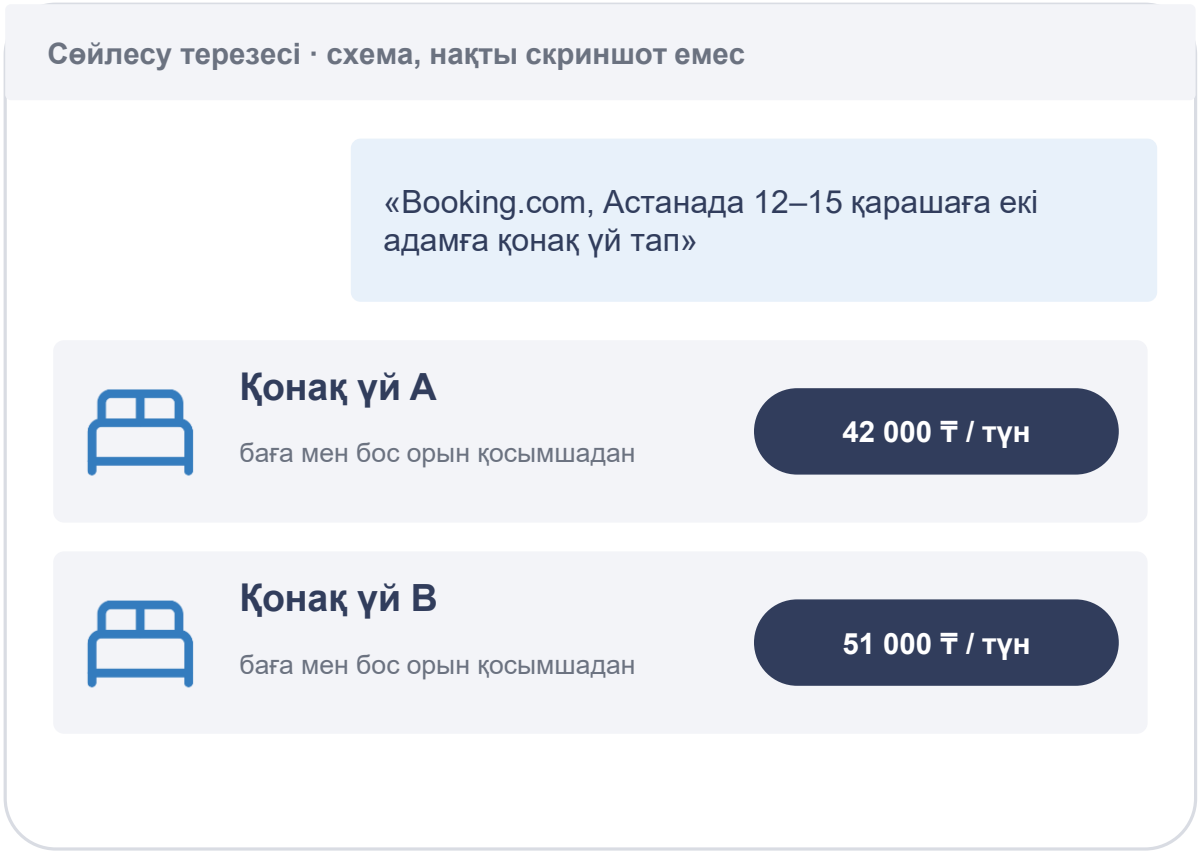
Freedom Travel Business

іссапарға арналған корпоративтік ЖИ-агент

Дереккөз: Hospitality Net, 28.06.2023; TUI Group; TTG Asia, 26.07.2023; Hotel Dive, 16.05.2024; OpenAI, 06.10.2025; freedom-travel.kz.

ЖАҢА АРНА

Booking.com мен Expedia ChatGPT ішінде



6 қазан 2025

Алғашқы серіктестер ішінде Booking.com мен Expedia.

Еуропалық экономикалық аймақ, Швейцария және Ұлыбританиядан тыс тегін тарифте де қолжетімді.

Expedia: нөмір типі мен баға бойынша қонақ үй іздеу, рейстерді салыстыру, интерактивті карта.

Серіктес қосымшасы оның қызметі бар нарықта ғана жұмыс істейді.

Дереккөз: OpenAI, Introducing apps in ChatGPT, 06.10.2025; Expedia Newsroom, 06.10.2025.

СЫНИ КӨЗҚАРАС

ЖИ-агентке не сеніп тапсыруға болады

Ali және Ali (2026)

Агенттік ЖИ-дің бес рөлі: қызмет, жоспарлау, бақылау, тарту агенттері және мета-агент.

Тәуекелдер: дербес деректер, біржақтылық, мәдени контексті қате түсіну, жұмыс орындарының ығысуы.

KazMMLU (2025)

23 мың сұрақ: 10 969 қазақ, 12 031 орыс тілінде.

GPT-4, DeepSeek V3, Llama 3.1, Qwen 2.5 тексерілді: ең күштілерінің өзі екі тілде де жоғары нәтижеге жетпеді.

Маман не істейді: ЖИ берген баға, бас тарту шарты мен Қазақстан туралы фактіні түпнұсқа жүйеден тексереді.

Дереккөз: Ali, Ali, 2026, Journal of Travel Research; Togmanov et al., 2025, ACL.

/07

Мемлекеттік жүйелер

Турист пен агент тексеретін сервистер

ТУРКОД

Шетелге шығатын туристің цифрлық кепілі

ТурКод

Қазақстан

Кепілдік жүйесіне қатысатын туроператор беретін бірегей тур нөмірі.

Мағынасы: туроператор туристің шетелде болуына және қайтуына жауап береді.

Тур рәсімделгеннен кейін автоматты беріледі.

Қалай тексеріледі

2025

– «Туркод» мобильді қосымшасы
– Астана әуежайындағы сенсорлы терминал: тегін, бірден
– жүйені «Туристік Қамқор» қоры жүргізеді

Маман не істейді: турды рәсімдегеннен кейін ТурКодты клиентке береді және оны тексеруді үйретеді.

Дереккөз: Informburo, 09.07.2025; Finratings, 07.05.2025.

ТЕКСЕРУ СЕРВИСТЕРІ

Агенттік пен туроператорды онлайн тексеру

Турагенттер тізілімі

2017 жылдан жұмыс істейтін мемлекеттік электрондық тізілім.

Лицензия

Туроператор лицензиясын gov.kz арқылы тексеруге болады.

eQonaq

Шетелдік туристі қабылдағанда келу туралы хабарлама осы жүйеде беріледі.

Маман не істейді: серіктестің тіркелгенін тексереді, кіру туризмінде шетелдік туристің тіркелуін бақылайды.

Дереккөз: Finratings, 07.05.2025; primeminister.kz, 22.07.2025.

/08

Таңдау, енгізу, сүйемелдеу

Жүйе сатып алынғаннан кейін не болады

ЖҮЙЕНІ ТАҢДАУ

Алдымен өз үдерістеріңіз, содан кейін бағдарлама

1. **Квота, аллотмент, сұрау бөлек белгілене ме?**
2. **Валюта бағамы автоматты жаңара ма?**
3. **Құжат үлгілерін өзгертуге бола ма?**
4. **Агенттермен өзара есеп жүргізіле ме?**
5. **Деректі толық шығарып алуға бола ма?**
6. **1С-пен және банкпен байланысы бар ма?**

Енгізу тәртібі

– бір бағыт немесе бір маусымнан бастау
– қателерді жинап, содан кейін кеңейту
– ескі деректі көшіру ережесі алдын ала

Нәтижені өлшеу

Бір тапсырысқа кететін уақыт, құжаттағы қате, растауды күту уақыты, есеп айырмашылығы. Енгізуге дейін өлшенбесе, нәтиже белгісіз.

Дереккөз: 6-дәріс конспектісі; TourDom, 14.08.2007 (енгізу мерзімі).

САПАР КЕЗІНДЕ

Жүйе сапар басталғаннан кейін де жұмыс істейді

Кезекші арна

жұмыс уақытынан тыс кім жауап беретіні жазбаша белгіленген

CRM, мессенджер

Тапсырыстың толық картасы

туристің барлық брондауы мен жеткізушісі бір экранда

CRM, PNR

Әрекеттер журналы

не істелгені тіркеледі: есеп пен шағым үшін

PNR тарихы *H

Дағдарыста: топтық хабарлау

Рейс жаппай тоқтағанда сол бағыттағы барлық туристі бір мезгілде табу керек. Байланыс деректері менеджерлердің телефонында шашыраңқы болса, бұл мүмкін емес.

Дереккөз: 6-дәріс конспектісі; Sabre Red 360 (KZ), 2022, «Историческая часть бронирования».

2-ИНТЕРАКТИВ · 5 МИНУТ

Міндетке сәйкес құралды табыңыз

1	Рейсті брондап, рәсімдеу мерзімін еске салуға қою	А	ТурКод
2	Турды агенттіктерге B2B кабинет арқылы сату	Ә	Qui-Quo
3	WhatsApp-тан келген өтінімді тіркеп, менеджерге беру	Б	Sabre Red 360
4	Үш тур ұсынысын бір бланкіде жіберу	В	1С:Бухгалтерия (ЭСФ)
5	Электрондық шот-фактураны жіберу	Г	Bitrix24
6	Турдың кепілдік жүйесінде екенін тексеру	Ғ	САМО-тур

Жұптарды табыңыз. Жауап келесі слайдта.

2-ИНТЕРАКТИВ · ЖАУАП

Әр міндеттің өз бағдарламасы бар

Міндет	Құрал	Жауап
1. Рейс және рәсімдеу мерзімі	Sabre Red 360	1 – Б
2. Агенттіктерге B2B сату	САМО-тур	2 – Ғ
3. WhatsApp өтінімін тіркеу	Bitrix24	3 – Г
4. Үш тур ұсынысы	Qui-Quo	4 – Ә
5. Электрондық шот-фактура	1С:Бухгалтерия (ЭСФ)	5 – В
6. Кепілдік жүйесін тексеру	ТурКод	6 – А

Бір бағдарлама барлық міндетті шешпейді: маманның жұмысы – осы бағдарламаларды бір тізбекке жалғау.

ҚОРЫТЫНДЫ

Дәрістен нені есте сақтау керек

1. Туроператордың өзегі – САМО-тур, Мастер-Тур сияқты есеп жүйесі, агенттің өзегі – CRM
2. Авиабилет GDS терминалында жасалады: PNR, тайм-лимит, кезек
3. Тапсырыстың жолы 1С пен ЭСФ-те аяқталады: дерек бір рет енгізіледі
4. Баға мен шарт тек растау экранында түпкілікті
5. Онлайн-арна мен ЖИ жылдамдатады, жауапкершілік маманда қалады

СЕМИНАРҒА ТАПСЫРМА

6-семинар: үш брондау жүйесі және CRM

1. CRM-де өтінім

Bitrix24 тегін тарифінде агенттік порталы: воронка, турист карточкасы

2. Үш жүйеде жинау

тур іздеу агрегаторы, OTA пакеті, тікелей арна: растау экранына дейін

3. Бес өлшеммен салыстыру

көрсетілген және соңғы баға, алымдар, бас тарту, қосымша шарт

4. Клиентке ұсыныс

кесте мәмілеге тіркеліп, CRM арқылы жіберіледі

Нәтиже: CRM-дегі мәміле карточкасы, күні көрінетін үш растау экраны, салыстыру кестесі. Барлық сервис тегін, төлем жасалмайды.

Толық нұсқаулық: «Семинар сабақтарына әдістемелік нұсқаулар», 6-семинар.

АКАДЕМИЯЛЫҚ АДАЛДЫҚ

Жасанды интеллектті пайдалану туралы декларация

Қолданылған құрал	Claude Opus 5.5 (Anthropic компаниясы). Иллюстрациялар генерацияланбаған: сызбалар PowerPoint фигураларымен салынды.
ЖИ не істеді	Дереккөздерді іздеп, библиографиялық деректерін тексерді; слайдтардың құрылымын жасады; сызбалар мен кестелерді құрастырды. Белгішелер: Lucide (ашық лицензия).
Оқытушы не берді	Тақырып пен силлабус; 6-дәріс конспектісі; Sabre Red 360 анықтамалығы (KZ, 2022); дизайн үлгісі ретінде 4-дәрістің таныстырылымы; бағдар ретінде Фэй Хаоның таныстырылымы.
Не тексерілді	Әр дереккөз ашылып, библиографиялық деректері түпнұсқа беттен салыстырылды; шартты мысалдардағы есептер қайта есептелді.

Дәрістің мазмұны мен дереккөздердің түпнұсқалығы үшін жауапкершілік дәріскерде.

Дәрісте қолданылған әдебиет

1 Benckendorff P.J., Xiang Z., Sheldon P.J. (2019). Tourism Information Technology (3rd ed.). CABI. https://doi.org/10.1079/9781786393432.0000

2 Ali F., Ali L. (2026). Agentic AI in hospitality and tourism: Opportunities, risks, and research pathways. Journal of Travel Research, 65(4), 1248–1261. https://doi.org/10.1177/00472875251392915

3 Togmanov M. et al. (2025). KazMMLU: Evaluating language models on Kazakh, Russian, and regional knowledge of Kazakhstan. Proceedings of ACL 2025, 14403–14416. https://doi.org/10.18653/v1/2025.acl-long.701

4 Blake T., Moshary S., Sweeney K., Tadelis S. (2021). Price Salience and Product Choice. Marketing Science, 40(4), 619–636. https://doi.org/10.1287/mksc.2020.1261

5 Sabre (2022, 3 августа). Бронирование и оформление авиабилетов в Sabre Red 360: версия для Казахстана. Справочник, 236 с.

6 САМО-Софт. САМО-тур. https://samo.ru/tour.html

7 САМО-Софт. САМО-турагент. https://samo.ru/touragent.html

Дәрісте қолданылған әдебиет

8 САМО-Софт (2022, 10 ноября). Кейс по использованию ПО (блог). https://blog.samo.ru/2022/11/blog-post.html

9 TourDom (2007, 14 августа). Страсти по «Мастеру». https://www.tourdom.ru/hotline/strategii-kompaniy/strasti-po-masteru/

10 TourDom. «Мегатек»: досье компании. https://www.tourdom.ru/hotline/dossier/company/megatek/

11 Битрикс24. Битрикс24 для турагентства. https://www.bitrix24.ru/solutions/crm-dlya-turagentstva/

12 Фирма «1С». 1С:Предприятие 8. Турагентство: функциональные возможности (PDF). https://solutions.1c.ru/upload/reestr/e8a/fbdakusxnz6mhmvx1nnufhf9c2nq4v16/Turagentstvo-Fun-Voz.pdf

13 PRO1C. PRO прямую выписку ЭСФ в «1С:Бухгалтерии 8 для Казахстана». https://pro1c.kz/articles/elektronnye-scheta-faktury-esf/pro-pryamuyu-vypisku-esf-v-1s-bukhgalterii-8-dlya-kazakhstana/

14 U-ON.Travel (2022, 13 декабря). Кейс внедрения U-ON.Travel в Казахстане. Spark. https://spark.ru/startup/u-on/blog/101612/kejs-vnedreniya-u-on-travel-v-kazahstane

Дәрісте қолданылған әдебиет

15 TourDom. Все туры в одной корзине (Qui-Quo). https://www.tourdom.ru/hotline/tekhnika-prodazh/vse-tury-v-odnoy-korzine-/

16 Tourvisor – поиск туров и отелей. App Store. https://apps.apple.com/us/app/tourvisor-%D0%BF%D0%BE%D0%B8%D1%81%D0%BA-%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2-%D0%B8-%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9/id1605969538

17 HT.KZ. Поиск туров по всем туроператорам. https://ht.kz/

18 Пичененко М. (2025, 9 июля). Подлинность туркода теперь можно проверить в аэропорту Астаны. Informburo. https://informburo.kz/novosti/podlinnost-turkoda-teper-mozno-proverit-v-aeroportu-astany

19 Всемирный день туризма: 2025 год обещает стать рекордным по числу зарубежных поездок казахстанцев (2025, 27 сентября). Informburo. https://informburo.kz/novosti/vsemirnyi-den-turizma-2025-god-obeshhaet-stat-rekordnym-po-cislu-zarubeznyx-poezdok-kazaxstancev

20 От офиса до смартфона: как казахстанцы выбирают, где бронировать отдых (2024, 13 ноября). BES.media. https://bes.media/news/ot-ofisa-do-smartfona-kak-kazahstantsi-vibirayut-gde-bronirovat-otdih-620498/

21 Kaspi.kz начал предлагать дешевые авиабилеты (2026, 5 мая). Digital Business. https://digitalbusiness.kz/2026-05-05/kaspi-kz-nachal-predlagat-deshevie-aviabileti/

Дәрісте қолданылған әдебиет

22 ТурКод и лицензии: что нужно знать при покупке тура в Казахстане (2025, 7 мая). Finratings. https://finratings.kz/news/2990-turkod-i-litsenzii-chto-nuzhno-znat-pri-pokupke-tura-v-kazakhstane/

23 Freedom Travel Business (2026, 11 шілде). NDC for KZ travel managers (блог). https://freedom-travel.kz/business/kz/blog/post-2-ndc-for-kz-travel-managers

24 Freedom Travel & Aviata.kz. О компании. https://freedom-travel.kz/about

25 Freedom Holding Corp. (2023, April 24). Freedom Holding Corp. Enters Into Agreement to Acquire Travel Platforms. https://www.freedomholdingcorp.com/news-media/press-releases/detail/46/freedom-holding-corp-enters-into-agreement-to-acquire

26 RateHawk. Company. https://www.ratehawk.com/lp/en/company

27 Hospitality Net. What are Bed Banks? https://www.hospitalitynet.org/explainer/4100771.html

28 Amadeus. Amadeus Selling Platform Connect: infographic. https://amadeus.com/documents/en/travel-industry/infographic/amadeus-selling-platform-connect-infographic.pdf

Дәрісте қолданылған әдебиет

29 Air Astana expands global sales capabilities and international passenger base with WorldTicket (2022, October 12). AAP. https://www.aap.com.au/aapreleases/cision20221012ae99002/

30 IATA. New Distribution Capability (NDC). https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/retailing/ndc/

31 Computerworld. Sidebar: Sabre timeline. https://www.computerworld.com/article/1705607/sidebar-sabre-timeline.html

32 Plunkett Research. Amadeus IT Group SA: company profile. https://www.plunkettresearch.com/company-profile/amadeus-it-group-sa/

33 Trip.com. Авиабилет + отель. https://kz.trip.com/packages/

34 Booking.com Launches New AI Trip Planner to Enhance Travel Planning Experience (2023, June 28). Hospitality Net. https://www.hospitalitynet.org/news/4117122.html

35 TUI Group. TUI brings ChatGPT to its mobile app in UK. https://www.tuigroup.com/en/newsroom/news/tui-brings-chatgpt-to-its-mobile-app-in-uk

Дәрісте қолданылған әдебиет

36 Trip.com introduces AI travel assistant TripGenie (2023, July 26). TTG Asia. https://www.ttgasia.com/2023/07/26/trip-com-introduces-ai-travel-assistant-tripgenie/

37 Hotel Dive (2024, May 16). Expedia AI assistant Romie. https://www.hoteldive.com/news/expedia-ai-assistant-romie/716315/

38 OpenAI (2025, October 6). Introducing apps in ChatGPT. https://openai.com/blog/introducing-apps-in-chatgpt

39 Expedia Group (2025, October 6). Smart trip planning: new Expedia app in ChatGPT. https://www.expedia.com/newsroom/smart-trip-planning-new-expedia-app-in-chatgpt-to-plan-your-trip

40 Kazakhstan Strengthens Migration Control and Introduces Digital Monitoring of Foreign Nationals. primeminister.kz, 22.07.2025. https://primeminister.kz/en/news/kazakhstan-strengthens-migration-control-and-introduces-digital-monitoring-of-foreign-nationals-30311