



Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н.
ГУМИЛЕВА
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY

**«ЖҮЙЕЛІК КӘСПКЕРЛІК: УНИВЕРСИТЕТТЕРДІҢ, БИЗНЕС
ПЕН МЕМЛЕКЕТТІҢ КООПЕРАЦИЯСЫНЫҢ АҒЫМДАҒЫ
ЖАҒДАЙЫ МЕН ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ»**

*Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ*

СБОРНИК ТРУДОВ

Международной научно-практической конференции

**«СИСТЕМНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО: ТЕКУЩЕЕ
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ КООПЕРАЦИИ
УНИВЕРСИТЕТОВ, БИЗНЕСА И ГОСУДАРСТВА»**

WORKS

of the International scientific and practical conference

**«SYSTEMIC ENTREPRENEURSHIP: THE CURRENT STATE
AND PROSPECTS OF COOPERATION BETWEEN
UNIVERSITIES, BUSINESS AND THE STATE»**

Нұр – Сұлтан, 2022

УДК 330
ББК 65
Ж 85

Рецензенты: вице-президент университета «Туран», д.э.н., профессор Алиев О.Ж.

профессор Евразийского национального университета им.Л.Н.Гумилева, к.э.н. Мажитов Д.М.

Редакционная коллегия

Майдырова А.Б. – д.э.н., профессор, заведующий кафедрой, Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, г.Нур-Султан

Мырзахмет Ж.К. – PhD, доцент, Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, г.Нур-Султан

Мырзахмет М.К. – к.ф/м.н., доцент Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, г.Нур-Султан

Ауелбекова А.К. – к.э.н., доцент, Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, г.Нур-Султан

ISBN 978-601-337-675-2

«Жүйелік кәсіпкерлік: университеттердің, бизнес пен мемлекеттің кооперациясының ағымдағы жағдайы мен перспективалары» халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының еңбектер жинағы. –Нұр-Сұлтан: Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022. -224б.

Сборник трудов международной научно-практической конференции «Системное предпринимательство: текущее состояние и перспективы кооперации университетов, бизнеса и государства». –Нур-Султан: Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, 2022. -224с.

Works of the International scientific and practical conference «Systemic entrepreneurship: the current state and prospects of cooperation between universities, business and the state». - Nur-Sultan: L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2022. -224p.

УДК 330
ББК 65

ISBN 978-601-337-675-2

© Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022

© Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2022

© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2022

7. Данные Бюро национальной статистики АСПиР [Электронный ресурс], 2021. – Режим доступа: https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/pohodyi-kafe-restoranyi-stali-obhoditsya-doroje-454943/

8. Исследования 2ГИС [электронный ресурс], 2020. – Режим доступа: <https://informburo.kz/novosti/2gis-issledoval-rynok-obshchepita-kazahstana-v-almaty-rastyot-chislo-kofeen-v-nur-sultane-sushi-barov-103163.html>

ӘОЖ 338.46

ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫНДАҒЫ ЗАМАНАУИ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫҢ МАҢЫЗЫ

Зейнелкабденова Жанна Батырханқызы

zhanna12_99@mail.ru

«Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі» мамандығының магистранты,
Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Ғылыми жетекші - В.Темірғалиқызы

Бүгінгі таңда технология мен саяхаттың тамаша үйлесім екендігіне ешкім күмәнданбайды. Бұл бірлескен күш біздің саяхаттау жолымызда да шешуші рөл атқарады: біз таңдаған демалыс орнынан бастап, сол жерде болған кезде не істейтінімізге дейін, тіпті саяхаттан оралғаннан кейін де орын алады. Google Travel зерттеуіне сәйкес, саяхатшылардың 74%-ы сапарларын ғаламторда жоспарлайды, ал тек 13% - ы туристік агенттіктерді пайдаланады.

21-ғасырда саяхаттауды ұнататын, сонымен қатар жаңа технологияларға құмар адамдардың саны артып жатыр. Бұл біріккен қызығушылық жаңа контекстке жол ашты, онда әлеуметтік медиа, қосымшалар, блогтар және басқалары сапарға шығу уақыты келгенде маңызды рөл атқарады. Сол себепті қонақжайлылық индустриясы осы тенденцияны көбірек түсінген сайын өзінің бизнес-моделін және осы мақсатқа жету үшін өнім ұсынысын бейімдеді.

Туризмдегі технологиялар тұтынушылардың саяхаттау тәсілін өзгертеді, бұл демалу тәжірибесін жақсартуға мүмкіндік береді, ал технологиялық брендтер мен туристік ұйымдар осы дамуды мойындау мен түсінуден пайда көре алады. 21- ғасырдың тұтынушысы алдыңғы ұрпақтардан өте ерекшеленеді. Олар технологияны түсінеді және қызмет көрсету сапасының жоғары болуымен қатар, оған тәжірибе қосылғанын қалайды. Ақпаратқа шексіз қолжетімділікті ескере отырып, қазіргі тұтынушылар алтын стандарт деген не екенін біледі, ең бастысы, олар өз тәжірибесімен әлеуметтік желілерде және шолу платформаларында бөлісуге дайын [1].

Саяхат технологиясы - бұл туризм, саяхат және қонақжайлылық саласындағы ақпараттық технологияларды, электрондық коммерцияны және ұқсас технологиялық шешімдерді қолдануды сипаттау үшін қолданылатын кең термин. Қонақ үй және туристік технологиялар бизнес пен олардың қызметкерлеріне көмектесуге, клиенттерге немесе екеуіне де саяхат сапасын жақсартуға арналған.

Қонақ үй технологиялары - бұл бизнеске тегіс жұмыс істеуге, қызметкерлердің жағдайын жақсартуға және қонақ үйлерде қонақтардың болуын жекелендіруге көмектесетін инновациялар. Қонақ үй бизнесінің жаңа технологияларды енгізуінің ең маңызды себебі - клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру және қонақтарға максималды жағымды тәжірибе беру [2].

Жасанды интеллект бірнеше жылдар бойы пайда болды, бірақ қазір ол осында және мәңгі қалады. Қонақүйлер қазір жасанды интеллектке баға мен сұраныс туралы көбірек шешім қабылдауға, сондай-ақ тиімді маркетингтік стратегияларды қолдану және қонақтардың қажеттіліктеріне сәйкес жеке қызмет пакеттерін жасау үшін қонақтар туралы мәліметтерді түсіндіруге көп көңіл бөледі. Жасанды интеллектісі бар қонақ үй құралдарын қызметкерлердің жоғары сапалы қызмет көрсетуге көңіл бөлуі үшін қайталанатын тапсырмаларды орындау және жиі қойылатын сұрақтарға жауап беру арқылы операцияларды тегіс ету үшін сахна артында қолдануға болады.

Технологияның пайда болуымен технологиялық бұзылулар қаупі де бар. Осы кезде киберқауіпсіздік орын алады. Қонақ үйлер көптеген құпия деректерді өңдейді, сондықтан фишинг, Ransomware және DDoS сияқты кибер шабуылдар қауіп төндіреді. Қонақ үйлерде парольдерді жиі ауыстыру, қонақүйден тыс қонақ үй желісіне кіру кезінде VPN пайдалану және қонақ үй қонақтары күн сайын қонақ үй қызметкерлері пайдаланатын желіге қосылмауы үшін қонақ желісінің болуы сияқты хаттамалар орнатылуы керек [3].

Қазіргі уақытта барлығына арналған қосымша бар, сондықтан қонақтар, әсіресе мыңжылдық саяхатшылар, қонақ үй қосымшасы өз әсерлерін баптайды деп күтеді. Қосымшаның көмегімен клиенттер брондауды оңай басқара алады, виртуалды төлемдер жасай алады, виртуалды қонақ үйден нөмірлер ала алады, қонақ үй бөлмесінде өздігінен тіркеліп, одан шыға алады, сонымен қатар чат арқылы қонақ үй қызметкерлерімен байланыса алады. Сондай-ақ, бұл push-хабарландырулар арқылы сапардан кейін қонақтармен байланыс орнатудың тамаша тәсілі.

Технологиялар нөмірлерде де маңызды рөл атқара бастады. Олар бірегей тәжірибені жеңілдету үшін ғана емес, сонымен қатар қонақ үй иелері үшін керемет ақша үнемдеуі мүмкін. Бөлмедегі технологиялар әртүрлі болуы мүмкін, қонақтың бөлмеде болуына негізделген датчиктер қозғалыс детекторлары немесе бөлме бос болған кезде анықтайтын және қуатты өшіретін жылу сенсорлары арқылы электр энергиясының құнын төмендетуі мүмкін. Бұл датчиктерді жарықтандыруды басқару және бөлме бос болған кезде суды үнемдеу үшін де пайдалануға болады. Сонымен қатар, жарықдиодты жарықтандыру энергияны үнемдеудің үлкен шығындарын қамтамасыз ете алады және бөлменің салқын тұруын қамтамасыз етеді [4].

Ақылды қонақ үйлер - бұл ерекше тәжірибе жасау және өз кезегінде өмірлерін жеңілдету үшін технологияны қолданатындар. Ақылды қонақ үйлер дауыстық бақылау, бетті тану және мобильді құрылғыларды басқару сияқты технологиялық жетістіктерді жүзеге асыра алады, осылайша қонақтар өз тәжірибелеріне жауап береді. Белгілі бір технологиялардың көмегімен қонақтар

бөлмедегі жарық пен температураны реттей алады, ванна қабылдайды, жағымды музыканы қосады, тіпті тіркеліп, қонақ үйден кете алады. Ақылды технологиялар икемді және пайдалану шығындары мен энергия шығынын азайтуға көмектеседі.

Виртуалды шындық - бұл веб-сайтқа кететін уақытты көбейтуге көмектесетін керемет маркетингтік құрал, сондықтан Google-дің рейтингіне оң әсер етуі мүмкін. Қонақ үйлер виртуалды шындық турын және қонақ үй қызметтері мен бөлмелері бар 360 градустық бейнені ұсына алады, бұл брондау процесінде өте пайдалы. Осы әрекет арқылы қонақтардың қайтап келуін қамтамасыз етуге болады, өйткені олар қонақ үйден не күтуге болатынын біледі және қонақ үйде қанағаттанбаған клиенттерді алу мүмкіндігі азаяды [5].

Қонақ үй технологиялары клиенттің саяхаты кезінде пайдаланушы тәжірибесін жақсарту үшін онлайн режимінде де, жеке де енгізілуі мүмкін. Ғаламторда жасанды интеллект пен көрсеткіштерге негізделген шешімдер қабылдау үшін қонақ үй бизнесіне қатысты үлкен деректер мен әртүрлі құралдарды қолдануға болады. Жаңа технологияларды енгізу клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсартып қана қоймай, сонымен бірге бәсекелестерден артықшылық бере отырып, ақшаны үнемдей алады. Трендтер туралы хабардар бола отырып, қонақүйлер тұтынушылар не күтетінін жақсы түсінеді, яғни жаңашылдықты жалғастыра және жаңа технологияларды қолдана отырып ерекше қызмет көрсете алады. Мұның бәрі ең соңында, клиенттердің қайта оралуына және қанағаттану деңгейінің артуына сонымен бірге кірісті арттыруға көмектеседі. Пандемия қонақжайлылық секторындағы жойқын тенденцияларды тудырды. Covid дәуірінің сақтық шаралары қонақүйлердің жұмыс тәсілін түбегейлі өзгертті, байланыссыз қызметтерге сұранысты арттырды. Сонымен қатар, millennium және Guns өсіп келе жатқан клиенттік базасы қонақүйлерді бәсекеге қабілетті нарықта қалу үшін жаңа технологиялармен айналысу керек екенін түсінуге мәжбүрледі.

Қолданылған әдебиеттер

1. Гребенькова Я.В. Инновации в гостиничном бизнесе // Современные наукоемкие технологии. – 2013. – №10-2. – С.247-247.
2. The Latest Technology Trends in the Hospitality Industry [Электронный ресурс]: URL: <https://www.revfine.com/technology-trends-hospitality-industry/> (дата обращения: 15.04.2022).
3. 15 most important hotel technology trends for 2022. [Электронный ресурс]: URL: <https://www.mews.com/en/blog/hotel-technology> (дата обращения: 16.04.2022).
4. Бронникова, Т. Оценка эффективности внедрения информационной системы управления предприятием. Измеримые цели и контроль их достижения // Экономика и жизнь. – №47, – 2009.
5. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе – выгоды от применения, примеры успешного внедрения. [Электронный ресурс]: URL: <https://xn----7sbba4bqleumgbgd.xn--p1ai/raznoe-2/innovacionnye-texnologii-v-gostinichnom-biznese-vygody-ot-primeneniya-primery-uspeshnogo-vnedreniya.html> (дата обращения: 19.04.2022).