

А.Т. Калбаева*, М.Ө. Әбдіқаш, П.А. Қожабекова, К.Ж. Рысқұлбекова

т.ғ.к., доцент, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан

магистрант, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан

т.ғ.к., доцент, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан

оқытушы, М.Әуезов атындағы ОҚУ, Шымкент, Қазақстан

*Корреспондент авторы: atkalbaeva@mail.ru

ҚОНАҚ ҮЙ СЕКТОРЫН ЦИФРЛАНДЫРУДЫҢ ҚАЗІРГІ ТЕНДЕНЦИЯЛАРЫ

Түйін

Мақалада экономиканы цифрландыру жағдайында қонақжайлылық индустриясын дамытудың ерекшеліктері және қонақ үй бизнесінде заманауи цифрлық технологияларды енгізудің негізгі бағыттары қарастырылады. Автоматтандыру процестері, бұлтты технологияларды, жасанды интеллектті, блокчейнді, SaaS модельдерін және маркетинг пен аналитикалық құралдарды қолдану талданады. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыруда мобильді қызметтердің, дауыстық көмекшілердің, виртуалды және Толықтырылған шындық технологияларының рөліне ерекше назар аударылады. Қауіпсіздік жүйелері, кассалық операцияларды талдау және қызметкерлердің сөйлеу сценарийлері арқылы басқару тиімділігін арттыру мүмкіндіктері қарастырылады. Сондай-ақ цифрландырудың ішкі бизнес-процестерді оңтайландыруға, операциялық шығындарды азайтуға, тұтынушыларға қызмет көрсету жылдамдығы мен дәлдігін арттыруға, тұтынушыларға жеке көзқарасты қалыптастыруға және қонақ үй кәсіпорнының имиджін жақсартуға әсері талқыланады. Цифрлық шешімдерді кешенді енгізу клиенттердің адалдығының өсуіне, бәсекеге қабілеттіліктің артуына және цифрлық экономика жағдайында Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының тұрақты дамуына ықпал етеді деген қорытындыға келді.

Кілттік сөздер: қонақжайлылық индустриясы, экономиканы цифрландыру, қонақ үй бизнесі, цифрлық технологиялар, автоматтандыру

Кіріспе. Қазіргі таңда экономиканы цифрландыру үдерісі қонақжайлылық индустриясының дамуына айтарлықтай ықпал етіп отыр. Заманауи цифрлық технологияларды енгізу қонақ үй кәсіпорындарының қызмет көрсету сапасын арттырып қана қоймай, ішкі басқару жүйелерін, клиенттермен өзара әрекеттесу тәсілдерін және бизнес-процестерді оңтайландыруға мүмкіндік береді. Автоматтандыру, мобильді сервистер мен сандық платформаларды қолдану қонақтардың жайлылығы мен қанағаттанушылығын арттырудың негізгі факторына айналуға.

Сонымен қатар, қонақ үй бизнесінде деректерді жинау мен талдауға негізделген шешімдер қабылдау маңыздылығы артып келеді. Аналитикалық жүйелер, қауіпсіздік технологиялары, жасанды интеллект және бұлтты сервистер қонақжайлылық индустриясында жаңа қызмет көрсету стандарттарын қалыптастырады. Осы мақалада қонақ үй кәсіпорындарында заманауи цифрлық технологияларды қолданудың негізгі бағыттары мен олардың тиімділігі талданады.

Теориялық талдау. Бүгінгі таңда экономиканы цифрландыру процесі қонақжайлылық индустриясына айтарлықтай әсер етеді, атап айтқанда, заманауи технологияларды қолданумен байланысты қонақүйлерді автоматтандыру клиенттерге қызмет көрсету сапасын едәуір арттырады. Цифрландыру негізгі трендке айналуға, бұл қонақ үй қызметтерін тарату модельдерінде айқын көрінеді, сонымен қатар ішкі бизнес-процестерді автоматтандыру саласына белсенді түрде енеді (клиенттермен байланыс, топ ішіндегі тапсырмаларды бөлу, электрондық қалталар мен мәзірлер және т.б.). Нөмір қоры да, қоғамдық аймақтар да автоматтандырылады. Бүгінгі таңда заманауи қонақ үй-бұл клиенттердің ыңғайлылығы мен

жайлылығы үшін жасалған барлық орын [1].

Бір-бірте цифрлық инновациялар қонақ үй қызметінің жаңа стандартына айналуға. Бірақ екі айқын тенденциядан басқа - қонақтарға арналған мобильді қызметтерді дамыту және гаджеттерге негізделген қызметтерді іске қосу, қонақүйлерді цифрландыру сонымен қатар аналитика мен қауіпсіздіктің жетілдірілген шешімдерін енгізуді қамтиды. POS жүйелері, қонақүйлердің сандық қауіпсіздік жүйелері келушілер туралы әртүрлі деректерді жинауға және талдауға жауап береді. Осы ақпаратты пайдалана отырып, қонақүйлер жиі келушілерді ынталандырып, тұтынушылардың мінез-құлқы туралы қорытынды жасай алады және олардың қалауы, жетілдірілген аналитиканы дайындау. Сандық қауіпсіздік жүйелері қоғамдық тыныштықтың ең аз бұзылуын қадағалап қана қоймай, мысалы, қосымша ақпарат бере алады. Мысалы, Marriott қонақүйлерінде жиі келушілерді анықтауға мүмкіндік беретін навигациялық маяктар бар (маяктар мұны Marriott қолданбасы орнатылған болса, пайдаланушылардың смартфондарына хабарласу арқылы жасайды). Мұндай қонақтарға жеңілдіктер мен арнайы қосымшалар жіберіледі.

Қазіргі уақытта тиімділігі туралы айтуға әлі ерте болатын инновациялар бар: олар имидждік компонентке көбірек қатысты, бірақ сонымен бірге клиенттерді тартады. Сонымен, қонақүйде Penghengspacesuleshotel, Қытайда Шэньчжэнь қабылдау және мейрамханадағы барлық қызметкерлер роботтармен ауыстырылды. Мүмкін, мұндай қызметтерді кеңінен енгізу ертеңгі күннің үрдісі емес, дегенмен қонақ үй бизнесі технологияларының дамуының белгілі бір заңдылықтары қазірдің өзінде айқын байқалады [2].

Экономиканы цифрландыру жағдайында қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарында заманауи технологияларды қолданудың негізгі тенденциялары 1-суретте көрсетілген. Оларды толығырақ қарастырайық. Бұлтты технологияны қолдану. Қазіргі уақытта қонақжайлылық индустриясының өсіп келе жатқан кәсіпорындары жергілікті серверлерді пайдалануды алмастыра отырып, осы технологияларға басымдық береді. Дәстүрлі технологиялардың негізгі кемшіліктеріне мыналар жатады: Жергілікті сервер жүйелік әкімшінің тұрақты қызмет көрсетуін талап етеді; есептеу ресурсының қажеттіліктері өскен жағдайда жаңа серверді сатып алу қажет; дерекқорға қол жеткізу мекеменің жергілікті желісімен шектеледі; қосылу жылдамдығы жергілікті провайдердің жылдамдығымен шектеледі және дерекқордың солтүстігіне кіретіндердің барлығына бөлінеді. Пайдалану бұлтты технология, керісінше, бірқатар артықшылықтарға ие: бұлтты серверге data орталығының мамандары қызмет көрсетеді; берілген есептеу қуатын өзгерту бағдарламалық жасақтама болып табылады және физикалық әрекеттерді қажет етпейді; дерекқорға кіру тек кіру құқығымен шектеледі (логин мен пароль); деректерге қол жеткізу жылдамдығы тек белгілі бір пайдаланушының қол жеткізу жылдамдығымен шектеледі; қол жетімділіктің үздіксіздігі, өйткені data орталығында бірнеше қайталанатын байланыс арналары және апаттық энергияны үнемдеу көздері бар [3].



Сурет 1 - Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарында заманауи технологияларды қолданудың негізгі тенденциялары.

Жасанды интеллект. Бұл технологияны қолданудың мысалы ретінде қазірдің өзінде енгізілген "ақылды" нөмірлерді келтіруге болады (жасанды интеллект, жарық пен температураны реттейді, сонымен қатар клиентке өзінің сүйікті телешоуларын қосады - чи және сусындармен емдейді. Сондай-ақ, Жапонияда Батлер роботтарын қолдану сәтті деп танылды. Жасанды интеллект бірнеше ондаған тілдерді тануды тудырады. Сондай-ақ, қонақүйлерде клиенттердің әдеттерін зерттеу және олардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін клиенттердің смартфондарының орналасқан жерін қадағалайтын құрылғылар орнатылуы мүмкін, олар пайда болған кезде қызмет көрсету персоналына тиісті командаларды әзірлеу және ұсыну арқылы. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының тиімділігін арттыруда жасанды интеллект бірдей маңызды рөл атқарады. Мысалы, курьерлік логистика курьердің келу уақытын талдауға мүмкіндік береді және ас үйге курьердің келуіне дейін оларды аяқтау үшін тамақ дайындауды бастауға бұйрық береді. Жасанды интеллектті пайдалану сонымен қатар мейрамхананың жұмысын талдауға, чек сомасы бойынша, жеңілдік картасын қолдану саны бойынша, чектерді жою және жою саны бойынша, оның құрамы бойынша қызметкерлерді теріс пайдалануды анықтауға мүмкіндік береді.

Блокчейн. Бұл технология "цифрлық ақша"көмегімен көрсетілген қызметтер үшін төлемдерді қабылдау үшін пайдаланылуы мүмкін. Қонақ үй клиенттерін блокчейнмен сәйкестендіру де жасалуы мүмкін [4].

SaaS (бағдарламалық жасақтама лицензияларын сатып алу схемасы). Дәстүрлі технологияларды пайдалану кезінде лицензиялар олардың қолданылу мерзімін шектемей біржолғы төлем арқылы сатып алынады. Сатып алынған лицензиялар үшінші тұлғаларға қайтарылмайды немесе сатылмайды. SaaS бағдарламалық жасақтамасының лицензияларын сатып алған жағдайда, қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындары бірқатар артықшылықтарға ие болады, атап айтқанда: лицензиялар ай сайын төленеді, бұл біржолғы инвестицияларды айтарлықтай төмендетеді; Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнының тұжырымдамасы өзгерген жағдайда, ақылы лицензиялардың құрамын өзгерту мүмкіндігі бар.

Жарнамалық технологиялар(сандық көмекшілер, наноблогерлер, әлеуметтік желілердегі чатбот). Қонақжайлылық индустриясының барлық дерлік кәсіпорындары белгілі бір бизнес мәселелерін шешу үшін чатботтарды пайдалану туралы ойлана бастады. Әдетте, бұл технология клиенттердің жиі қойылатын сұрақтарына автоматты түрде жауап беру үшін

қолданылады; техникалық қолдаудың бірінші желісі ретінде; сайттағы WhatsApp арқылы кеңес беру; сауалнамалар мен конкурстар өткізу. Қазіргі уақытта әртүрлі блогерлерде жарнама жиі қолданылады, ал Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының блогерлерге емес өтініштері ең танымал бола бастайды "миллионерлерге", ал наноблогерлерге (жазылушылар саны 10 мың адаммен шектелетін блогерлер) бұл мақсатты аудиторияға әсер етудің жоғары көрсеткішімен байланысты.

Толықтырылған шындық технологиялары. Саяхат сатып алуды ынталандыру үшін (қонақүй бөлмесінде болу әсері, сондай-ақ виртуалды шындық гарнитурасы арқылы қоршаған орта мен жергілікті қызметтерді көрсету). Сондай - ақ, виртуалды және толыққанды шындық, соның ішінде және тактильді сезімдермен цифрлық консъерждер клиентке әртүрлі мәселелер мен демалыс түрлері бойынша ұсыныстар беру үшін жүзеге асыра алады (мысалы, клиентке виртуалды және кеңейтілген шындық технологияларын қолдана отырып, аквалангпен жүзу мүмкіндігін беру [5]).

Ашық бағдарламалық өнімдердің пайда болуы-Application Programming Interface, API. Арасындағы интеграцияны қамтамасыз ету үшін пайдалануға болады қонақ үйлерде қолданылатын әртүрлі технологиялық жүйелер. API қонақүйдің бір технологиялық жүйесіне автоматты түрде (яғни қонақүй қызметкерлерінің қатысуынсыз) басқа технологиялық жүйемен өзара әрекеттесуге және оның функционалдығына қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Кассалық операцияларды талдау. Бұл технологияның негізгі міндеттері: кәсіпорынның бейне мұрағатын талдау, персоналдың іс-әрекеттерін есепке алу жүйесінің операцияларын есепке алу журналымен салыстыру, персоналдың мінез-құлық нормаларын сақтауын талдау, теріс пайдалануды азайту. Нәтижесі-бұзушылықтарды егжей-тегжейлі талдау, бұзушылықтарды санаттау, бұзушылықтарға қарсы іс-қимыл шараларын әзірлеу, қызметкерлерді оқыту.

Сөйлеу сценарийлерін талдау. Бұл технологияның негізгі міндеттері: қызметкерлердің сөйлесулерін аудиожазу, қызметкерлердің мінез-құлық нормалары мен дұрыс технологияларды сақтауын талдау, ең жақсы сатылымдарды анықтауды талдау, ең жақсы тәжірибелерді анықтау, Қызмет көрсету уақытын қысқарту. Нәтижесі-сату тиімділігінің артуы, клиенттердің адалдығы мен қанағаттанушылығының артуы, сапаны жоғалтпай қызмет көрсету шығындарының төмендеуі, мінез-құлық анаитикасы..

Клиенттің жеке басын анықтау және растау үшін қолданылады. Сервисте тіркелу кезінде бетті сканерлеу технологиясы. Мысалы, төлем үшін кассада орнатылған камераны қарау жеткілікті болуы мүмкін. Бұл технологияны қолданудың нәтижесі әмияндарсыз және банктік карталарсыз төлеу, клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығын арттыру, қауіпсіздіктің жоғары деңгейі болып табылады.

Дауыстық көмекшілерді пайдалану. Мысал ретінде қазір Marriott қонақүйлер желісі сынақтан өтіп жатқан Alexa for Hospitality дауыстық көмекшісін (әзірге тестілеу режимінде) пайдалануға болады. Дауыстық көмекшіні іске асыру үшін әр нөмірде орналасқан Echo-ның "ақылды динамиктері" қолданылады. Дауыстық көмекші тұтынушыға қонақүй туралы барлық қажетті ақпаратты алуға, бөлмеден қызметтерге тапсырыс беруге, әртүрлі нысандар (мысалы, фитнес орталықтары, қонақ үй жанындағы бассейндер) туралы ақпаратты білуге, консъержге немесе қабылдау бөлмесіне хабарласуға мүмкіндік береді. Сондай - ақ, go-VOC көмекшісін "ақылды" техниканы басқаруға теңшеуге болады: ауа температурасын реттеу, жарықтандыру, перделерді көтеру және түсіру, музыка ойнату және Теледидарды басқару [6].

Қызметтерді Аутсорсинг. Қазіргі уақытта бұл технология қонақжайлылық индустриясының кәсіпорындарында кеңінен таралуда. Бұл технологияның артықшылықтарына мыналар жатады: қызметкерлер бір-бірін алмастырады, бұл көрсетілетін қызметтердің үздіксіздігін қамтамасыз етеді; қызметкерлердің біліктілігі, әдетте, нарықтағы орташа деңгейден немесе орташа жалдаушының мүмкіндігінен жоғары; тек қызметтердің

құны төленеді, бағдарламаларды сатып алу және жаңарту Тапсырыс берушіге қатысты емес; қызметтерге ақы төлеу шығындары Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорнының шығын базасын ұлғайтуға негізделеді, бұл табыс салығын азайтады.

Нәтижелер мен талқылау. Жүргізілген талдау нәтижелері қонақжайлылық индустриясында цифрлық технологияларды кешенді түрде енгізу қызмет көрсету сапасын едәуір арттыратынын көрсетті. Бұлтты технологиялар мен SaaS-модельдер ақпараттық жүйелердің икемділігін қамтамасыз етсе, жасанды интеллект пен аналитикалық құралдар клиенттердің мінез-құлқын тереңірек зерттеуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, POS жүйелері, кассалық операцияларды және сөйлеу сценарийлерін талдау кәсіпорындардың қаржылық тәртібін күшейтіп, персонал жұмысының тиімділігін арттырады [7].

Талқылау барысында цифрландырудың қонақжайлылық индустриясында тек технологиялық емес, сонымен қатар стратегиялық маңызға ие екені анықталды. Дауыстық көмекшілер, толықтырылған шындық, API негізіндегі жүйелер мен аутсорсинг қызметтері қонақ үй бизнесінің бәсекеге қабілеттілігін арттырып, клиенттермен өзара әрекеттесудің жаңа форматтарын қалыптастырады. Нәтижесінде, цифрлық технологияларды тиімді пайдалану қонақ үй кәсіпорындарына нарықтағы тұрақты дамуды қамтамасыз етуге және тұтынушылардың адалдығын арттыруға мүмкіндік береді.

Қорытынды. Осылайша, қонақ үй бизнесі заманауи цифрлық технологияларды сәтті игеруде. Қонақжайлылық индустриясының клиенттері қазіргі уақытта мобильді құрылғыларды пайдалануда жеткілікті үлкен тәжірибеге ие. Бұл платформалар қонақүйлер мен олардың қонақтары арасындағы негізгі байланыс арналарының біріне айналды. Сандық маркетинг қонақ үй мен желінің негізгі байланыс арнасына айналады. Бұл ретте деректерді үздіксіз жинау, өңдеу, талдау және жинақтау жөніндегі міндеттерді орындау ғана Қонақжайлылық индустриясы кәсіпорындарының басшылығына өзінің негізгі мақсаттарының біріне – өз клиенттерін жақсы түсінуге және олармен өзара іс-қимыл жасауға мүмкіндік береді.

Әдебиеттер тізімі

1. Ушаков Д. В. Управление качеством в гостиничном бизнесе. — Москва: Проспект, 2020. — 240 с.
2. Чистякова Е. А. Big Data в гостиничной индустрии. — Новосибирск: СибАК, 2021. — 192 с.
3. Иванов С. А. Управление гостиничным бизнесом: учебное пособие / С. А. Иванов. — М.: KnoРус, 2022. — 312 с.
4. Дьяконова И. А. Цифровая трансформация гостиничного бизнеса / И. А. Дьяконова // Сервис в России и за рубежом. — 2021. — Т. 15, № 1. — С. 27–34.
5. Карасева Е. Н. Информационные технологии в индустрии гостеприимства: монография / Е. Н. Карасева. — СПб.: Питер, 2023. — 198 с.
6. Buhalis D. Smart tourism: foundations and developments / D. Buhalis, S. Amaranggana // International Journal of Tourism Cities. — 2020. — Vol. 6, No. 2. — P. 120–134.
7. Федорова М. В. Использование цифровых решений в управлении гостиничными предприятиями / М. В. Федорова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Управление. — 2022. — № 4. — С. 54–62.

References

1. Ushakov D. V. Upravlenie kachestvom v gostinichnom biznese. — Moskva: Prospekt, 2020. — 240 s.
2. Chistjakova E. A. Big Data v gostinichnoj industrii. — Novosibirsk: SibAK, 2021. — 192 s.
3. Ivanov S. A. Upravlenie gostinichnym biznesom: uchebnoe posobie / S. A. Ivanov. — M.: KnoRus, 2022. — 312 s.

4. D'jakonova I. A. Cifrovaja transformacija gostinichnogo biznesa / I. A. D'jakonova // Servis v Rossii i za rubezhom. — 2021. — Т. 15, № 1. — С. 27–34.
5. Karaseva E. N. Informacionnye tehnologii v industrii gostepriimstva: monografija / E. N. Karaseva. — SPb.: Piter, 2023. — 198 s.
6. Buhalis D. Smart tourism: foundations and developments / D. Buhalis, S. Amarangana // International Journal of Tourism Cities. — 2020. — Vol. 6, No. 2. — P. 120–134.
7. Fedorova M. V. Ispol'zovanie cifrovyyh reshenij v upravlenii gostinichnymi predpriyatijami / M. V. Fedorova // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Upravlenie. — 2022. — № 4. — С. 54–62.

А.Т. Калбаева*, М.Ө. Әбдіқаш, П.А. Кожабекова, К.Ж. Рысқұлбекова

к.т.н., доцент, ЮКУ имени М.Ауэзова, Шымкент, Казахстан
магистрант, ЮКУ имени М.Ауэзова, Шымкент, Казахстан
к.т.н., доцент, ЮКУ имени М.Ауэзова, Шымкент, Казахстан
преподаватель, ЮКУ имени М.Ауэзова, Шымкент, Казахстан

*Автор для корреспонденции: atkalbaeva@mail.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕКТОРА

Аннотация

В статье рассматриваются особенности развития индустрии гостеприимства в условиях цифровизации экономики и основные направления внедрения современных цифровых технологий в гостиничном бизнесе. Проанализированы процессы автоматизации, использование облачных технологий, искусственного интеллекта, блокчейна, SaaS-моделей, а также маркетинговых и аналитических инструментов. Особое внимание уделено роли мобильных сервисов, голосовых помощников, технологий виртуальной и дополненной реальности в повышении качества обслуживания клиентов. Рассматриваются возможности повышения эффективности управления за счет систем безопасности, анализа кассовых операций и речевых сценариев персонала. Также обсуждается влияние цифровизации на оптимизацию внутренних бизнес-процессов, сокращение операционных затрат, повышение скорости и точности обслуживания клиентов, формирование персонализированного подхода к потребителям и улучшение имиджа гостиничного предприятия. Сделан вывод о том, что комплексное внедрение цифровых решений способствует росту лояльности клиентов, повышению конкурентоспособности и устойчивому развитию предприятий индустрии гостеприимства в условиях цифровой экономики.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, цифровизация экономики, гостиничный бизнес, цифровые технологии, автоматизация

A.T. Kalbayeva*, M.O. Abdikash, P.A. Kozhabekova, K.J. Ryskulbekova Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, M.Auezov SKU, Shymkent, Kazakhstan
Master's student, M.Auezov SKU, Shymkent, Kazakhstan
Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, M.Auezov SKU, Shymkent, Kazakhstan
lecturer, M.Auezov SKU, Shymkent, Kazakhstan

*Corresponding author's email: atkalbaeva@mail.ru

CURRENT TRENDS IN THE DIGITALIZATION OF THE HOTEL SECTOR

Abstract

The article examines the features of the development of the hospitality industry in the context of the digitalization of the economy and the main directions of the introduction of modern digital technologies in the hotel business. Automation processes, the use of cloud technologies, artificial intelligence, blockchain, SaaS

models, as well as marketing and analytical tools are analyzed. Special attention is paid to the role of mobile services, voice assistants, virtual and augmented reality technologies in improving the quality of customer service. The possibilities of increasing the efficiency of management through security systems, analysis of cash transactions and speech scenarios of personnel are considered. The impact of digitalization on optimizing internal business processes, reducing operating costs, increasing the speed and accuracy of customer service, creating a personalized approach to consumers and improving the image of the hotel company is also discussed. It is concluded that the integrated implementation of digital solutions contributes to the growth of customer loyalty, increased competitiveness and sustainable development of hospitality industry enterprises in the digital economy.

Keywords: hospitality industry, digitalization of economy, hotel business, digital technologies, automation