

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»
XVIII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XVIII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»**

**PROCEEDINGS
of the XVIII International Scientific Conference
for students and young scholars
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»**

**2023
Астана**

УДК 001+37
ББК 72+74
G99

«GYLYM JÁNE BILIM – 2023» студенттер мен жас ғалымдардың XVIII Халықаралық ғылыми конференциясы = XVIII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «GYLYM JÁNE BILIM – 2023» = The XVIII International Scientific Conference for students and young scholars «GYLYM JÁNE BILIM – 2023». – Астана: – 6865 б. - қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-601-337-871-8

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001+37
ББК 72+74

ISBN 978-601-337-871-8

**©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2023**

ТУРИСТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДЕ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ЖҮЙЕЛЕРДІ ҚОЛДАНУДЫҢ БОЛАШАҒЫ

Амандық Құралай Ержанқызы
Пернебаева Бақыт Кыдирбайқызы
Тулегенова Лиана Мейрамбекқызы
amandykkuralai@gmail.com

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, 6В11105- «Туризм» білім беру бағдарламасының студенттері,
Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі-аға оқытушы А.Г.Гиззатжанова

Уақыт өткен сайын қоғам да заманның ығына қарай «жаңартуларды» талап етеді, әсіресе білім мен ғылымның дамуы әлемді – көз ілессіз жылдамдықпен жандандыру үстінде. Соның ішінде, электронды жүйелердің дамуы, жаңа технологиялардың пайда болуы, қоғамның әрбір саласына еніп келеді. Цифрландыру –біздің әлемдегі ең маңызды қарқынды дамып келе жатқан өзгерістердің бірі болып табылады. Қазіргі таңда электрондық жүйелерді әлемнің түкпір-түкпірінен 40 млн. астам адам пайдаланады. Қолданушылардың саны әр 10 ай сайын екі есеге артады және әр секунд сайын 4000-нан астам электронды хабарлама желі арқылы жіберіледі. Цифрлық инновациялар мен технологиялық жаңалықтар қоғамның, экономиканың дамуының басты тетіктері болып табылады және олардың әсерін барлық жерде, соның ішінде қызмет көрсету салаларында байқауға болады [1].

Бүгінде туризм – тек қызмет көрсету саласының ғана емес, жалпы экономиканың серпінді салаларының бірі болып отыр. Сол себептен де туризм саласының әлемдік стандарттарға сай келетіндей сапалы қызмет көрсетуі өзекті мәселе. Ал білім мен ғылымның заманында электрондық жүйелер мен цифрлық технологияларды қолдану – туризм саласын дамыту үшін қажетті атрибут болып табылады. Americalline, CompuServe, Microsoft Network сияқты көптеген коммерциялық желілік провайдерлер адамдарға хат алмасуға өз көмегін тигізіп отыр. Қазіргі таңда электрондық жүйелер мен туризм белгілі бір үйлесімділікте жасасып келеді, демек «Туризм үшін электронды жүйелердің маңызы неде?», «Туризмді цифрландырудың болашағы қандай?» деген сұрақтар туындайды. Туризмнің тікелей өндірушімен де, тұтынушымен де тығыз байланыста болатын сала екенін негізге алатын болсақ, цифрлық революцияның осы саладағы артықшылықтарын анық байқауға болады.

Туризмдегі ақпараттық технологиялар жүйесі резервтеудің компьютерлік жүйесімен, телеконференцияларды өткізу жүйесімен, бейне жүйелермен, басқарудың ақпараттық жүйесімен, әуебағыттарын электронды ақпараттық жүйесімен, электрондық валюта транзакциясымен, телефон желілерімен және т.б. ұсынылған. Бұл жүйе турагенттердің, қонақ үйлердің немесе әуекомпанияларының есебінен емес, олардың өзара қарым-қатынасынан дамиды. Осы орайда туризмді цифрландырудың үш ерекшеліктерін атап өтуге болады:

- көп қырлы ықпалдастырылған қызметтердің саудасы;
- өндіруші үшін де, сонымен қатар тұтынушы үшін де кешенді қызмет;
- ақпараты байытылған қызмет [2].

Туристік ұйымдар үшін алынатын және жіберілетін жедел ақпараттың уақыттылығы мен дәлдігі шешуші мәнге ие, сондықтан электрондық желінің ең танымал қызметі — e-mail (электрондық пошта) кеңінен таралды. Бұл әдетте серіктестермен және клиенттермен ақпарат алмасу үшін қолданылады және байланыс шығындарын бірнеше есе азайтуға, сондай-ақ ақпаратты жеткізудің жоғары жылдамдығын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Осы тұста әр түрлі қоғамдар мен әртүрлі мәдениеттерді жақындастырудың заманауи трендіне смарт – қоғамда біртіндеп электрондық туризм (e-Tourism) нысанын алатын туризм индустриясының

дамуы ықпал ететінін байқаймыз. Оның көмегімен кез-келген турист қарапайым смартфон арқылы барлық объект түрін өзара әрекеттесетін интерактивті нысанға айналдыруға болады. Саяхатшылар үшін әр түрлі шығындар азаяды — электронды туризмді дұрыс дамыта отырып, қонақүйлерді іздеу, қолайлы қоғамдық көліктерді таңдау және маршруттарды өз бетінше іздеу қажет болмайды. Технология туризмнің барлық күнделікті бөлігін өз мойнына алады, ал адам тек қонақжайлылықпен туристерге қызмет жасаса болғаны. Нәтижесінде электронды туризм жыл сайын электронды экономиканың сұранысқа ие бағытына айналуға.

Электрондық туризмнің негізгі бағыттарын олардың атқаратын функциялары бойынша жіктеуге болады. Электрондық туризмнің танымал бағыты интерактивті құрулар болып табылады. Әдетте, көрікті жерлерді жасау үшін мұражай бағдарламалық жасақтамасы немесе ақпараттық кеңістіктегі нақты әлем объектілерін анықтаудың заманауи технологиялары қолданылады. Электрондық туризмнің тағы да ең негізгі бағыттарының бірі виртуалды турлар деп санауға болады. Әдетте, виртуалды тур жоғары кодталған сфералық панорамаларды, сапалы 3D нысандарын немесе кем дегенде сәйкес сипаттамалары бар топтастырылған фотосуреттерді білдіреді. Виртуалды турларды пайдалану интернет пайдаланушыларын мұражайларға және белгілі бір маршруттарға тартуға мүмкіндік береді. Шынында да, сапалы жасалған виртуалды тур пайдаланушыларды қызықтыра алады және олардың кейбіреулері объектілерді «тікелей эфирде» көруге келеді. Айта кету керек, Қазақстанда мысалы, Семей қаласы мен Жидебай және Бөрілі елді мекендерінде орналасқан мұражайларға жасалған 3D турлар біршама желі пайдаланушыларын тартуға көмектесті, келушілердің саны айтарлықтай артты. Бүгінде виртуалды турлар технологиясын тек мұражайлар немесе туристік компаниялар ғана қолданбайды, сонымен қатар, қоғамның көптеген салалары мен нысандары да осы виртуалды түрді пайдалана бастады: мысалы, әуежайлар, теміржол мекемелері, тарихи ескерткіштер және т.б.

Электрондық туризмнің тағы бір танымал бағыты — электронды брондау жүйесі. Интернетті пайдаланушы кез-келген қалада өзіне қолайлы қонақ үйді алдын-ала таңдай алады немесе ұшақта және пойызда орын брондай алады. Сонымен қатар, мұндай жүйелер билеттер мен тұру құнын онлайн режимінде, соның ішінде электронды ақша арқылы төлеуге мүмкіндік береді.

Электронды жүйелерге, биометриялық паспортты да атап өткен жөн. Ол мемлекеттік шекараларды кесіп өту кезінде иесінің жеке басын растауға болатын ресми құжатты білдіреді. Төлқұжатта иесінің фотосуреті және ол туралы әртүрлі мәліметтер бар чип бар (мысалы, чипте ирис үлгісін немесе саусақ іздерін сақтауға болады). Мұндай технологиялардың таралуы туризмді ыңғайлы етеді, ал чиптен деректерді автоматты түрде оқу арқылы шекарадан өту тезірек болады.

Саяхаттың жаңа тенденцияларына сәйкес, күндер өткен сайын жаңа технологиялық ашылулар көбеюде. Бүгінгі таңда туристік нарыққа қатысушылардың басым көпшілігі өз тұтынушылары туралы егжей-тегжейлі ақпаратқа қол жеткізе алады және тұтынушылардың мінез-құлқы мен өзгерістерін мұқият бақылай алады. Бұл жаңа жекелендірілген өнімдер мен қызметтер жүйелері CRM тұтынушыларының дерекқорлары сияқты әртүрлі икемді бақылау әдістерінің арқасында қол жетімді. Алдыңғы сату жазбалары мен демографиялық деректерді талдау негізінде ұсыныстар жасайтын тез ақпарат алуға негізделген CRM клиенттік дерекқор жүйелері қарқынды дамып келеді. Бүгінгі күні олар үлкен деректер жиынтығын үлкен деректерді талдау және масштабтау әдістерін қолдана отырып, оқиғалардың маңызды нүктелерін іздей отырып, үнемді және жасырын түрде талдай алады. Үлкен деректерді зерттеу үлкен үлгілермен жұмыс істеуге негізделгенімен, бұл жеке қалауды анықтаудың ең тиімді әдісі. Яғни, дәл осы жүйе арқылы компания тұтынушының қалауын тез ескеріп, белгілі бір мақсатты аудиторияны жасақтай алады.

Дегенмен электронды жүйелердің бірнеше кемшіліктері де жоқ емес: мысалы, цифрлық технологиялардың дамуы арқылы «дәстүрлі» қызметтер мен қызметкерлер, белгілі бір мамандықтар жойылуы мүмкін, яғни саланы цифрландыру, автоматтандыру адам күшінің орнын басуға әлеуеті бар. Екіншіден, электрондық жүйелерде, бағдарламаларда және технологияларда техникалық ақаулардың болуы. Интернет желісі біркелкі таралмағандықтан, сонымен қатар, кейбір елдерде технологиялық алғышарттардың болмауына байланысты электрондық жүйелер тиімсіз болуы мүмкін. Үшінші мәселе – жеткіліксіз ақпараттық сауаттылық пен дұрыс емес коммуникация. Ақылды басқару, білікті персонал және дұрыс авмоттандыру болған жағдайда ғана туризмді тежегіш факторлар азаяды.

Осы орайда бірнеше ұсыныстар беруге болады: ең алдымен ІТ саласын қоғамның әрбір салаларына енгізу, соның ішінде туризм саласына. Егер медицина саласында белгілі бір ІТ саласына қатысты пән немесе мамандық болса, алдағы уақытта ол болашақ маманның медицина саласында керемет технология немесе жүйе ойлап таппасына кім кепіл? Сол секілді туризм мамандығын оқыту үрдісінде де цифрлық технологияларды құрастыруға және дамытуға байланысты арнайы курстар болса, болашақта ортамыздан туризм саласындағы қолданбалы цифрлық технологияның құрастырушысы отыратыны хақ. Сонымен қатар, шет елдердің тәжірибесін де үйренер болсақ, көптеген цифрлы жаңалықтарды алып келуге болады.

Осылайша аталмыш тақырып төңірегінде ой қорытындылайтын болсақ, туризмді автоматтандыру – экономика саласының барлық түрлерінің де автоматтандыруына алып келеді. Бұл цифрлық технологиялар туристік саланың түрлі жаңа стратегияларды пайдалану арқылы дамыған әлемге, сонымен қатар жаңашыл қызметтер мен өнімдердің орыналуына бағдарланған туризмді қоршаған ортаға бейімделуін көрсетеді. Туризмдегі электрондық жүйелер жаһандық және серпінді үдеріс ретінде қаралуы тиіс.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Сеть интернет и ее значение в туризме [Электронды ресурс]. Кіру тәртібі: https://studref.com/662054/ekonomika/set_internet_znachenie_turizme.
2. Н.Н.Теодорович, И.Б.Муравьев Роль информационных технологий в развитии турбизнеса. Сервис в России и за рубежом. 2011. №1. С.193-206.

ӘОЖ 541.124

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНДЕГІ МАРКЕТИНГТІҢ РӨЛІ

Әуесхан А.Н.

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ,

*6В11103 - «Қонақ үй және мейрамхана ісі» білім беру бағдарламасының студенті,
Астана қ.*

E-mail: aruzhan.auyeskhan02@mail.ru

Ғылыми жетекшісі-аға оқытушы А.Г.Гиззатжанова

Мейрамхана бизнесі - қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарын ұйымдастыру әдістері мен түрлеріне жаңаша өзгерістер енгізетін және маркетинг құралдарын белсенді қолдана отырып, өзгеріс енгізуге болатын Қазақстанның кәсіпкерлік қызметінің ең серпінді бағыттарының бірі.

Маркетинг бағыттарының бірі - жарнамалық жүйе, оның ішінде әлеуметтік желілер арқылы мейрамхана бизнесін дамытуға, жұмысын жандандыруға болады, әлеуметтік желінің