

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**

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІН ҰЙЫМДАСТЫРУДЫҢ ЗАМАНАУИ ҚҰРАЛДАРЫ

Хасеин Аружан Жанатқызы

aruzhanhasein@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ «Туризм» кафедрасының магистранты, Астана, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Ж. Дулатбекова

Бүгінгі таңда қонақ үй бизнесіндегі инновациялық технологиялар мен заманауи басқару құралдары жай ғана "сәнді жаңарту" емес, сонымен қатар қонақ үйдің одан әрі дамуын анықтайтын нақты қажеттілік.

Қонақжайлылық нарығындағы бәсекелестіктің нақты деңгейін түсінетін көптеген қонақ үйлер қонақ үйді жақсартуға тырысады, тіпті қонақ үйдің айналасындағы су мен топырақты зерттеу сияқты арнайы әдістерге жүгінеді. Қонақ үйлердегі инновациялар, әсіресе заманауи автоматтандыру, бұл мәселенің нақты шешімі болып қала береді. Қонақ үй жұмысында технологиялық мүмкіндіктерді пайдалану, оның нөмірлерін сатуды арттыру және брендті интернет желісінде жылжыту - бұл инновация емес, өмір сүру мен бизнесті алға жылжытудың қажетті шарты. Сондықтан қонақ үйді дамыту және жетілдіру үшін заманауи басқару және автоматтандыру құралдарын енгізу өте маңызды [1].

Қонақ үй бизнесі қызметтерін өндірудің жаңа технологияларын және мақсатты аудиториямен маркетингтік коммуникация құралдарын және брендті жылжытуды біріктіре отырып, заманауи қонақ үйді басқару жүйелері бірнеше ай ішінде қонақ үй веб-сайтынан тікелей сатуды қоса алғанда, өз бөлмелерінің трафигі мен сатылымын барынша арттыра алады.

Қонақжайлылық индустриясындағы заманауи интернет технологиялары барлық шектеулерді алып тастайды, бұл бөлмелер мен қонақ үй қызметтерінің санын қазіргі орналасқан жеріне қарамастан дүниежүзілік желіге қол жеткізе алатын әрбір туристке брондау үшін қолжетімді етеді.

Мұндай құралдар сонымен қатар қонақ үй бизнесінің әртүрлі процестерін ұйымдастыруға көмектеседі, оның бөлімшелері арасындағы жедел байланысты қамтамасыз етеді және қажетті ақпаратты іздеу көзі ретінде бүкіл ғаламдық интернет желісін ұсынады. Қонақ үй бизнесінде жаңа технологиялармен қамтамасыз етілетін мұндай процестерді автоматтандыру персонал мен басшылықты қажетсіз жүктемелерден құтқарады және жағдайды бағалауда немесе бухгалтерлік есепте қателіктер жібермейді.

Қонақ үй бизнесін автоматтандыру мен цифрландырудың келесі құралдарын бөліп көрсетуге болады:

- PMS
- Кірістерді басқару
- Вебсайт
- Чатботтар
- Интернет-эквайринг
- Арна менеджері

1-кесте

Қонақ үй бизнесін басқарудың заманауи құралдарының функциялары мен артықшылықтары

Құрал атауы	Функциялары мен артықшылықтары
PMS автоматтандыру (Жылжымайтын мүлікті басқару жүйесі)	<ul style="list-style-type: none"> • ресепшенмен жұмыс жасау • есептерді дайындау • қонақтар тарихын сақтау; • тарифтерді басқару; • нөмірлік қорды басқару
Кірістерді басқару	<ul style="list-style-type: none"> • сұранысты болжау • ең жақсы бөлмені ең жақсы қонаққа ең жақсы бағамен сату
Вебсайт	<ul style="list-style-type: none"> • ақпарат пен медиа контент • бөлмелерді брондау • интерактивті онлайн брондау жүйесі • қонақтардың пікірлері
Чатботтар	<ul style="list-style-type: none"> • чаттарда дәйекті брондауды қамтамасыз ету; • клиенттердің қанағаттануын арттыру; • кірісті көбейту; • автоматтандыру арқылы бағаның төмендеуі; • қонақтардан жедел кері байланыс алу; • клиенттердің белсенділігі мен брендке деген адалдығын арттыру; • брондау процесін жеңілдету; • хабарламалар арқылы жұмыс жасайтын чатботтар арқылы қонақтар өз қажеттіліктерін тез шешуді күтеді.
Онлайн эквайринг қызметі	<ul style="list-style-type: none"> • сайтпен және әлеуметтік желілермен интеграция-тегін; • ең тартымды бағалар; • қонаққа комиссиясыз қаражатты қайтару; • кірісті арттырады; • төлем жүйеде дереу көрсетіледі.
Арна менеджері	<ul style="list-style-type: none"> • сатуды арттырады; • барлық бос нөмірлер әрқашан сатылымда; • овербукингке жол бермейді; • сату арналарымен синхрондауды қамтамасыз етеді.

1. PMS жүйесі. Жылжымайтын мүлікті басқару жүйесі (PMS) - бұл жылжымайтын мүлік иелері мен қабылдау қызметкерлері брондауды, онлайн брондаудың қолжетімділігін, төлемдерді және есеп беруді бір орталық жерде үйлестіру арқылы өз бизнесін басқару үшін пайдаланатын қонақ үйді басқару бағдарламалық кешені. Қонақ үй персоналын басқару жүйесі қонақ үй бизнесінде фронт-офис пен қонақтарға қызмет көрсету персоналының жұмысын жеңілдетеді, бұл қонақтардың кіруі мен шығуын тіркеуге, бос бөлмелердің болуын көруге, қолданыстағы брондауларға түзетулер енгізуге және тіпті бэк-офис функцияларын орындай алады (тазалауды немесе техникалық қызмет көрсетуді жоспарлау). Орталықтандырылған жүйенің арқасында қонақ үйлер бизнесті жүргізу үшін қажетті негізгі көрсеткіштерді (мысалы, орташа тәуліктік мөлшерлеме, толтыру және RevPAR) жақсырақ басқара алады және оларды бақылай алады.

Қонақ үйдегі PMS жүйесі жасай алатын кейбір нәрселер:

- Қонақтардың келуін және кетуін тіркеу
- Бос нөмірлердің болуы
- Брондауды басқару
- Есеп айырысу және жоспарлау
- Бөлмелерді тазалау/техникалық қызмет көрсету
- Арналарды басқару (мысалы, Expedia, GDS және т. б. сияқты арналарды брондау)
- Төлемдерді өңдеу

Room No	Status	Room Availability	Room T					Pax	VIP	Departure	Arr
101	Clean	Occupied	Std					2		29/07/2019	
102	Clean	Occupied	Std							27/07/2019	
103	Dirty	Occupied	Std					2	VIP1	01/08/2019	
104	Clean	Occupied	Std					2		27/07/2019	
105	Confirmed	Occupied	Std					2		29/07/2019	
106	Dirty	Occupied	Std	MAID001	Madiso...	1	Smoke	2		27/07/2019	
107	Dirty	Occupied	Std	MAID001	Madiso...	1	Smoke	2		12/08/2019	
108	Confirmed	Occupied	Std		Madiso...	1	Smoke	2	VIP1	27/07/2019	
109	Dirty	Occupied	Std	MAID001	Madiso...	1	Smoke	2		29/07/2019	
110	Clean	Occupied	Std	MAID002	Madiso...	1	Smoke	2	VIP1	30/07/2019	
201	Dirty	Occupied	Dlx	MAID002	Madiso...	2	Non-Smoke	3		31/07/2019	
202	Dirty	Occupied	Dlx	MAID002	Madiso...	2	Smoke	2		02/08/2019	
203	Clean	Occupied	Dlx	MAID003	Madiso...	2	Smoke	2		03/08/2019	
204	Dirty	Occupied	Dlx		Madiso...	2	Smoke	2		27/07/2019	
205	Clean	Occupied	Dlx		Madiso...	2	Smoke	2		29/07/2019	
206	Clean	Occupied	Dlx		Madiso...	2	Smoke	2	VIP1	05/08/2019	
207	Dirty	Occupied	Dlx	MAID003	Madiso...	2	Smoke	2		27/07/2019	
208	Dirty	Occupied	Dlx	MAID003	Madiso...	2	Non-Smoke	2		01/08/2019	
209	Dirty	Occupied									

Сурет 1 - қонақ үйдегі жылжымайтын мүлікті басқару жүйесінің үзіндісі [2]

Қазіргі заманғы PMS барлық онлайн тапсырыстарды автоматты түрде өңдей алады және есепті тізім, күнтізбе және график түрінде қол жетімді сандар бойынша визуалды түрде көрсете алады.

2. Кірістерді басқару. Кірістерді басқаруды өзара байланысты әрекеттер кешені, жекелеген өнімдерге бағаны қалыптастыруға мүмкіндік беретін шешім қабылдау технологиясы, сондай-ақ көрсетілетін қызметтерге сұранысты болжау әдістерін қолдану негізінде жаһандық мағынада баға саясаты деп түсіну керек. Кірістерді басқару, ең алдымен, халықаралық бизнесте қолданылуы керек деп саналады, бірақ оның принциптері мен әдістерін көптеген кәсіпорындар мен ұйымдардың, соның ішінде қонақжайлылық индустриясының қызметінде қолдануға болады [1].

Қонақ үйдегі кірістерді басқарудың мәнін келесі жалпы анықтамалар мен түсіндірулерге дейін азайтуға болады:

- ең тиімді шешімдер қабылдау үшін ақпаратты талдау процесі
- қонақ үй кірісін арттыру мақсатында тарифтер мен жүктемелерді басқару;
- үздіксіз талдау, бизнесті зерттеу және түсіну;
- сұранысты талдау;
- кірісті ұлғайту үшін жаңа мүмкіндіктерді үнемі анықтау, күнделікті қамтамасыз ету

- қабылдау және орналастыру қызметтерін сату бойынша ұсыныстар мен нұсқаулар,
- тарифтерді оңтайландыру үшін брондау және сату бөлімі;
- білімге, талдауға және есептеуге негізделген шешімдер қабылдау
- болжамдар.

3. Вебсайт. Жақсы ойластырылған сайттың болуы қонақ үй қызметтері нарығында бәсекеге қабілеттілікті арттыруға ықпал етеді. Веб-сайттардың негізгі мүмкіндіктерінің арасында онлайн брондау мүмкіндігін атап өткен жөн, бұл бос емес клиенттерге ыңғайлылық тудырады. Қонақ үй қызметтерін, адалдық бағдарламаларын және т. б. ақпараттандыру және жарнамалау функциясы да маңызды.

"Цифрлық ғасыр" веб-студиясының жетекшісі Михаил Абрамовтың айтуынша, "сайттың тартымдылығы мен трафигі дизайнның ойластырылуына, навигацияның ыңғайлылығына, интерактивтілікке және ақпараттың өзектілігіне байланысты" [3].

4. Чатботтар. Қонақжайлылық индустриясына арналған жасанды интеллектке негізделген ауызекі сауда шешімдерін жеткізуші Truly қонақ үйлер чатботтарды пайдалана отырып, тікелей брондауды 30%-ға арттыра алады деп хабарлайды. Әрбір салада чатботтар тұтынушыларға қызмет көрсету шығындарын 30% - ға дейін төмендетуге көмектеседі [4].

Кесте 2

Чатботтың клиенттермен коммуникациясы

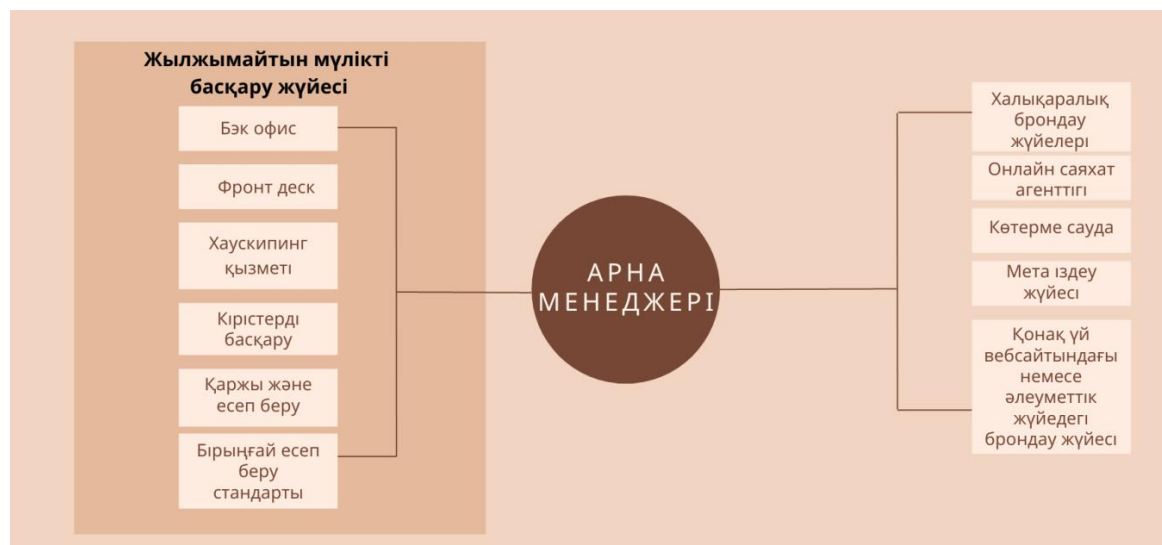
Уақыт	Коммуникация түрі
Келуден бұрын	Сұрақтарға жауап беру Қосымша қызмет түрлерін ұсыну Брондауды қабылдау PMS интеграциясы
Қонақ үйде болу уақытында	Түрлі тамақтану үлгілерін сатуды стимуляциялау Түрлі турлар мен билеттерді сатуды стимуляциялау
Кетуден кейін	Кері байланысты орнату Қонақты мерекелер мен ерекше күндермен құттықтау Қонақ үйдің акциялары мен бонустары туралы хабардар ету

Қонақтардың сұрауларының көпшілігі типтік және қайталанатын, сондықтан чатбот қызметкерлерді автоматты байланыс арқылы қонақ пен қонақ үйдің әртүрлі бөлімшелері арасындағы байланыс рөлінен босата алады. Бұл қызметкерлердің ресурстарын жоғары деңгейлі мәселелерді шешуге бағыттауға мүмкіндік береді.

5. Интернет-эквайринг. Интернет-эквайринг (электрондық коммерция) - бұл банктік төлем карталарын қолдана отырып, интернет арқылы тауарлар мен қызметтерді сату және сатып алу. Интернет-эквайринг несие картасымен төлемді қонақ үйдің веб-сайтынан немесе әлеуметтік желілер арқылы қабылдауға мүмкіндік береді. Қазіргі бизнесте көбірек клиенттер онлайн режимінде тұруды қоса алғанда, қызметтерге ақы төлейді. Сондықтан интернет-эквайринг қосымша табыс әкелетіндіктен ғана емес, сонымен қатар клиенттердің адалдығын арттырады. Қонақ үй қонақтары банкке бармай-ақ тұру үшін алдын-ала төлем жасай алады және қонақ үйге төлеммен расталған кепілдендірілген брондау беріледі, бұл қонақтар

келмеген кезде шығындарды едәуір азайтады. Интернетті эквайрингті веб-сайтпен немесе әлеуметтік желілермен біріктіру әдетте қарапайым және көп уақытты қажет етпейді.

6. Арна менеджері. Қонақ үй арналарының менеджері-бұл қонақ үй иелеріне тұтынушы деректерін, онлайн қорларды және бағаларды тиімді басқаруға көмектесетін құрал. Сондай-ақ, бұл қонақ үйлерге бір уақытта бірнеше платформаларда ақпараттарын жаңартуға мүмкіндік береді, бұл әлеуетті қонақтарды уақытында негізделген шешімдер қабылдай алатындай етіп ақпараттандырудың жеңілдетілген және ыңғайлы әдісін ұсынады. Бұл дәстүрлі ішкі әдістер арқылы бірнеше сату арналарын қолмен бақылаумен салыстырғанда әлдеқайда өнімді. Осылайша, меншік иелері онлайн платформаларда соңғы ақпаратты ұсынуға аз уақыт жұмсай алады және маркетинг, тұтынушыларды тарту және сату сияқты басқа да негізгі қонақжайлылық мәселелеріне көбірек энергия жұмсай алады.



Сурет 2 - қонақ үй жұмысындағы арна менеджерінің рөлі

Арна менеджері уақытты үнемдеуге және қадағалау қаупін болдырмауға мүмкіндік беретін 20-дан астам бөлмелері бар қонақ үйлерді басқарудың маңызды құралы.

Қонақ үй бизнесі қарқынды даму тұрғысынан ең консервативті болып саналады. Сонымен қатар, қонақжайлылық индустриясы-бұл бизнестің ең маңызды салаларымен байланысатын сала: логистика, маркетинг, цифрлық технологиялар, құрылыс, жаһандық туристік ағындар. Сондықтан қонақжайлылық саласына тікелей немесе жанама байланысты салалардағы заманауи басқару құралдары мен тенденцияларын шарлау және қолдану маңызды.

Өкінішке орай, жоғарыда аталған қонақ үйді басқарудың заманауи құралдарын көбінесе үлкен, жоғары деңгейлі қонақ үйлер ғана пайдаланады. Заманауи басқару құралдарын еліміздің барлық қонақ үйлеріне енгізген жөн, өйткені егер Қазақстан халықаралық қонақ үй бизнесінің деңгейіне қол жеткізгісі келсе, уақытпен ілесіп отыру маңызды. Қызмет пен қонақ үйге келу тәжірибесін жақсарту үшін барынша PMS, чатботтар мен арна менеджерін енгізген жөн. Олардың енгізілуі келесі плюстарды әкеледі:

- сапалы, жылдам және үйлесімді қызмет соның арқасында қонақтар сізге оралады;
- жұмысшылардың жүктемесі төмендейді;
- қонақ үйді заманауи және тартымды етеді;
- жұмыстың тиімділігіне талдау жүргізу;
- қонақ үй нөмірлерінің бос болуын азайтыңыз

Жақсы ойластырылған және интеграцияланған заманауи басқару құралдары бизнесті тиімді және үнемді басқаруға мүдделі қонақ үй иесі үшін таптырмас сенімді көмекшіге айналады.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Glagoleva N. et al. (2020) Improvement of methodological analysis for hotel services current management and forecasting development, DOI: 10.21295/2223-5639-2020-3-85- 96
2. Электрондық ресурс: <https://www.easypms.com/ru/homeru/>
3. Виртуальный рынок / В. Пархачева // Бизнес журнал. – 2008. – Вып. 18. – С. 20-23.
4. Электрондық ресурс: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4097986.html>