

DOI 10.52260/2304-7216.2024.3(56).32
 ЭОЖ 338.484.2
 FTAMP 71.35.11

А.А. Жунусова*, бейіні бойынша докторы¹
 Н.Ж. Құрманқұлова, э.ғ.к., қауымд. профессор,¹
 Г.Д. Нурмадиева, магистр, аға оқытушы¹
 Ж.М. Акимов, PhD²
 К.Құлажанов атындағы
 Қазақ технология және бизнес университеті,
 Астана, Қазақстан¹
 Халықаралық туризм және меймандостық университеті,
 Түркістан қ., Қазақстан²
 * – негізгі автор (хат-хабарларға арналған автор)
 e-mail: aliya.zhunusova1983@mail.ru

ҚОНАҚ ҮЙ БИЗНЕСІНДЕ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫ ДАМУЫ

Бұл мақала қонақ үй кәсіпорындарындағы инновациялық технологияларды дамыту тұжырымдамасына және осы тұжырымдаманың қонақжайлылық нарығындағы қонақ үй кәсіпорнының бәсекеге қабілеттілігінің әсеріне арналған. Сонымен бірге кәсіпорындарында енгізу үшін назар аударуға тұрарлық инновацияларды сипаттауға және бағалауға арналған.

Мақалада smart қонақ үйлер ұғымы, олардың тұжырымдамалары, әртүрлі қонақ үй брендтерінің smart технологияларын енгізу мысалдары қарастырылды. Зерттеудің өзектілігі Smart тұжырымдамалары бар қонақ үйлерге сұраныстың артуына, сондай-ақ қонақ үй кәсіпорындарының қызметіне технологиялық және техникалық инновацияларды енгізудің өсуіне байланысты.

Мақаланың өзектілігі қонақ үй құрылымдарының инновацияларды әзірлеуге, енгізуге деген қызығушылығының артуына, сондай-ақ қонақ үй кәсіпорындарындағы қызметтердің сапасы мен бәсекеге қабілеттілігін арттыру проблемаларына байланысты, оларды шешу тәсілі инновация болуы мүмкін. Авторлар мақалада қонақ үй кәсіпорындарының танымал брендтерін зерттеп, осы қонақ үйлердің бағыттар бойынша инновациялық технологиялардың түрлерін пайдалануына талдау жасады. Қазіргі инновациялық саласындағы әлемнің дамып кележатқан тенденциялары анықталды, ол - қызмет көрсету саласында жасанды интеллект мүмкіндіктерін кеңінен қолдану. Осындай трендтердің бірі бүгінгі таңда қонақ үй бизнесінің барлық департаменттерінде роботтарды пайдалану болды.

Кілт сөздер: инновация, инновациялық технологиялар, туризм, қонақ үй бизнесі, цифрлық технологиялар, smart - технологиялар, қонақ үй брендтері, шетелдік тәжірибе.

Ключевые слова: инновации, инновационные технологии, туризм, гостиничный бизнес, цифровые технологии, smart - технологии, бренды отелей, зарубежный опыт.

Keywords: innovations, innovative technologies, tourism, hotel business, digital technologies, smart technologies, hotel brands, foreign experience.

JEL Classification L 83

Кіріспе. Үнемі өзгеріп отыратын сыртқы ортада жаңа идеяларды қалыптастыру қонақжайлылық индустриясының тұрақты дамуы үшін қажетті шарт болып табылады. Ақпараттық экономика жағдайында инновациялық шешімдерді сәтті енгізе отырып, олар жаңа сервистік өнімге айналуы, ұзақ мерзімді бәсекелестік артықшылықтарды қалыптастырудың негізіне айналуы, қызмет көрсету сапасын арттыруы, бизнес-процестерді автоматтандыруы, қонақжайлылық саласын дамыту көздерінің біріне, оның драйверіне айналуы мүмкін. Сонымен қатар, туризм нарығының құрылымы мен динамикасының өзгеруі жағдайында қонақ үй кәсіпорындарының инновацияларды енгізу қажеттілігі ерекше өзекті. Қонақ үй бизнесіндегі инновациялардың рөлі мен құндылығы қандай екенін түсіну үшін инновациялық қызметтің ерекшелігі қонақ үй индустриясына, сондай-ақ қонақ үй қызметтерінің әлемдік нарығында бар цифрлық инновациялардың түрлеріне қатысты кәсіпорындардың қызметіне талдау жүргізу, олардың инновациялық қызметтерінің спектрін зерттеу қажет. Зерттеудің мақсаты қонақ үй индустриясы кәсіпорындарының қызметінде Инновациялық технологияларды, smart-технологияларды пайдалануды көрсету және осы технологияларды белсенді пайдаланатын қонақүйлерге талдау жүргізу болып табылады.

Зерттеудің міндеттері:

- қонақ үй бизнесіндегі smart технологиялар мен инновациялардың мәнін қарастыру
- инновациялық технологиялардың бейімделу іс-шараларына талдау жүргізу

- қонақ үй бизнесінде инновациялық және смарт технологияларды белсенді енгізетін қонақ үй индустриясының кәсіпорындарын талдау.

Жұмыста келесі зерттеу әдістері қолданылды: жүйелік, экономикалық және статистикалық деректерді өңдеу әдісі, сараптамалық бағалау, салыстырмалы талдау әдісі. Зерттеудің ақпараттық базасын шетелдік және отандық зерттеушілердің еңбектері, заңнамалық және нормативтік-құқықтық актілер, сондай-ақ ресми басылымдар құрады.

Қолдану саласы: алынған нәтижелер қызмет көрсету процесін жаңарту және жетілдіру кезінде қонақ үй кәсіпорындарының практикалық қызметінде қолданыла алады.

Әдебиеттік шолу. Туристік-қонақ үй қызметтері саласындағы инновацияларды пайдалану мәселелеріне арналған мәселелер ғылыми ізденістің кең ауқымды бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді. Атап айтқанда, қонақжайлылық инновациясының теориялық негіздері Jones P. [1], Ottenbacher M. C. [2], Hjalager A. M. [3]. ғылыми жұмыстарында көрініс тапты. Қонақ үй кәсіпорындарының бәсекеге қабілеттілігін арттырудағы инновациялардың рөлі Чистякова О. В., Похомчикова Е. О., Тарханова Е. Г., Балашова М. А., Попова Ю. С. еңбектерінде қамтылған [4,5,6]. Қонақжайлылық индустриясында инновацияларды қолдану ерекшелігі бірқатар отандық және шетелдік авторлардың зерттеулерінде ұсынылған Игнатьева А.А.; Enz; Orfi la-Sintes, Mattsson [7,8,9]. Инновацияның экономикалық термин ретіндегі алғашқы анықтамасын и. Шумпетер өзінің "экономикалық даму теориясы" атты еңбегінде берді. «Өндірістің әр әдісі белгілі бір комбинацияны білдіреді, – деп жазады И.Шумпетер, – өндірістің әр түрлі әдістері тек олардың табиғаты мен тәсілінде, яғни комбинация объектілерінде немесе олардың мөлшерінің арақатынасында әр түрлі болуы мүмкін. Әрбір нақты өндіріс актісі біз үшін нақты комбинация болып табылады [10]». И. Шумпетердің айтуынша, бұл «жаңа комбинациялар» өндіріс пен нарықтық экономиканың дамуындағы өзгерістердің арқасында пайда болады.

Қонақ үй бизнесіндегі инновациялық мүмкіндіктерді зерттеген қазақстандық авторлардың ішінде Р.Е.Таракбаеваны атап өтуге болады. Оның еңбегі «Тетта» қонақ үйінің инновациялық қызметін жетілдіру жолдары [11], ол инновациялық технологияларды енгізу Еңбек өнімділігі мен кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін қаншалықты тиімді арттыратынын атап өтеді. Оның зерттеуінде инновация бірі QR кодты қолдану, мейрамхана бизнесін ұйымдастыруда тамаша нәтижелерді көрсететін маркетингтік инновация ретінде болып табылады. Инновация саласындағы тағы бір отандық зерттеуші М.Т.Давлетова инновацияның инновациялық үдерісті тасымалдаушы критерийі бойынша бөлінетінін атап өтті (өнім инновациялары тобы, технологиялық инновациялар тобы, басқарушылық инновациялар тобы [12]).

Негізгі бөлім. Қонақ үй бизнесінде инновациялық технологиялардың дамуы экономиканың басқа салаларына қарағанда ертерек болды. Себебі қонақ үй бизнесі әрқашан үлкен көлемдегі ақпаратты өңдеумен байланысты болды: брондау, нөмірлік базаны басқару және т. б. Инновация дамуымен, қонақ үй компаниялары қонақтардың тәжірибесін жақсарту және қызметкерлердің жұмысын жеңілдету үшін арнайы автоматтандыру жүйелерін қолдана бастады. Қонақ үй бизнесіндегі смарт - инновацияларды шартты түрде екі санатқа бөлуге болады. Бірінші санатқа қонақ үйдің ішкі және сыртқы жұмысына арналған техникалық жабдықтармен байланысты инновациялар кіреді. Бұл технологиялар қонақ үй қызметкерлерінің жұмысын оңтайландыруға және жеңілдетуге, сондай-ақ қонақ үй қызметтеріне тікелей клиенттің өзіне қол жеткізуді және пайдалануды жеңілдетуге мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта қонақ үйлер брондаудың жаңа деңгейіне көтерілуде және SaaS технологиясын қолданады, ол "бұлтты" деп аталады. Бұл технология жүйелерге жазылым туралы ақпарат алуға, сондай-ақ қонақ үйдің сату және маркетинг бөлімін басқаруға мүмкіндік береді. Қонақ үй жұмысын басқаруға және қызметкерлердің клиенттермен қарым-қатынасын жүзеге асыруға мүмкіндік беретін жүйелерден басқа, қонақ үйде тұратындардың жайлылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ететін, сондай-ақ қызмет көрсететін персоналдың жұмысына көмектесетін техникалық жабдықтар бар. Бұл жабдық қонақ үй бизнесінде цифрлық инновацияның екінші санатын құрайды. Бүгінгі таңда клиенттерді тек ыңғайлы апартаменттер мен ыңғайлы географиялық орналасу мен тарту қиындай түсуде. Спутниктік теледидар, тегін сымсыз интернет және бұл толық жиынтықтан алыс сияқты техникалық қызметтер жиынтығының болуы қажеттілікке айналады. Соңғы он жылдықта қонақ үй бизнесі цифрлық технологияны дамыту арқылы үлкен жаңартудан өтті. Қонақ үйлерді автоматтандыру технологиялары, онлайн брондау, гаджеттеу, электрондық мәзірлер, кабельдік теледидар, сымсыз интернет, қоршаған ортаны сақтау мақсатында жарық пен қуат беру, online check in және check-out, цифрлық кілттер, роботтандыру

және т.б. енгізілуде. Қонақ үй индустриясы digital трансформациясын белсенді қолданады және одан шығындарды оңтайландыру және қонақ үй процестерін жақсарту арқылы пайда табады, қызмет көрсету сапасын, әлеуетті клиенттердің ағынын жақсартуға және осы саланың экономикалық көрсеткіштерін арттыруға қол жеткізеді. Сервис, қонақжайлылық және туризм индустриясында технологиялық инновациялар даму мен өсудің және қазіргі уақытта өмір сүрудің маңызды көзіне айналуға. Осы тұрғыдан алғанда, технологиялық инновацияларды әзірлеу және енгізу қонақ үй тізбектері мен тәуелсіз қонақ үй кәсіпорындарының стратегиялық қаруына айналады. Сарапшылардың бағалауы бойынша, қазіргі уақытта жалпы бизнес пен қонақ үй индустриясы диджитализацияның жоғары әлеуетіне ие. Шетелдік қонақ үй брендтерінің қонақ үй бизнесі саласындағы инновациялық digital технологияларын қолдануын төмендегі кестеде көрсетілген [1-кесте].

Кесте 1

Қонақ үй бизнесі саласындағы танымал брендтердің инновациялық технологиялардың түрлерін пайдалануы (%)*

№	Шетелдік бренд қонақүйлерінде қолданылатын инновациялар мен технологиялардың түрлері	Rixos	Accor	Marriott	Hyatt	Hilton
11	Интеллектуалды (smart) технологиялар	76	78	82	65	92
22	Виртуалды және кеңейтілген шындық	18,1	5,4	12,2	17,1	24,6
33	Өнім инновациясы	84	94	87	79	91

* Қонақ үй кәсіпорындарының деректері негізінде авторлар құрастырған

Кестеде келтірілген сандық деректер сайттардан, аталған қонақ үй брендтерінің әлеуметтік желілерінен, сондай-ақ қонақтардың сауалнамалық деректерінен алынды. Барлық бағыттар бойынша инновациялық технологияларды қолдану бойынша көшбасшылар жоқ, өйткені олардың әрқайсысы өзінің күшті жақтарымен бәсекелеседі. Қазақстан Республикасында аталған қонақүйлердің барлық брендтері бар және бүгінгі таңда өте танымал кәсіпорындар болып табылады. Тұтынушылық трендтердің қатарына туристерге, қонақжайлылық индустриясының әлеуетті және нақты клиенттеріне виртуалды түрде өзекті мәселелерді шешуге көмектесуге арналған дауыстық көмекшілер мен виртуалды серіктестер қызметтерін дамыту кіреді. Бүгінгі таңда қонақ үйлердегі цифрлық көмекшілер check-in-ге қолдау көрсете алады, пайдалы ақпарат бере алады, Guest relation функцияларын орындай алады. Толықтырылған шындық технологиялары бизнесті сатуды ынталандыру, брендті жылжыту, талғампаз клиенттердің назарын аудару тұрғысынан жоғары бағалады. Виртуалды және толықтырылған шындықты дамыту клиенттердің тауарлар мен қызметтерді таңдау және сатып алу процесін түбегейлі өзгерте алады. Виртуалды шындық-бұл ақпаратты іздеу және алу процесінде ыңғайлы опция ғана емес-бұл әсер, жаңа тәжірибе, осындай инновациялық құралдарды қолданатын адам алатын ерекше рахат. Мұндай шешімдердің психологиялық және әлеуметтік маңыздылығын жоққа шығаруға болмайды.

Интеллектуалды (smart) технологиялар қонақ үй нөмірін басқаруда және қосымша қызметтерді алу процесінде қолданылады. Қонақ өзіне ыңғайлы температуралық режимді, жарықтандыруды, оның қуатын реттей алады, дауыстық көмекшінің қызметтерін қолдана алады. Сондай-ақ, жүйе қонақтарды қолданбадағы есептік жазба арқылы тануға және сақталған деректер бойынша нөмірді басқаруға қабілетті. Мұндай инновацияларды енгізу қонақтардың адалдығын арттыруға және ықтимал алдын ала тілектерге сәйкес нөмірді келуге дайындау процесін автоматтандыруға мүмкіндік береді. Соңғы жылдардағы тенденция жасанды интеллекттің "DDD nishi" ("dull – dirty – dangerous") деп аталатын қызметке қайта бағытталуы болып табылады. Бүгінгі таңда роботтар

қарапайым адамдардың өмірін едәуір жақсартып алады, технологиялық процестерді қамтамасыз етеді.

Қонақ үй кәсіпорындарына арналған алғашқы автономды роботтарды "Savioke" компаниясы жасаған. Қазір олар, мысалы, Сингапурда Jen қонақ үйінде, сондай-ақ Жапонияда Shinagawa Prince қонақ үйінде (Токио) қолданылады. Бұл жұмыстар тапсырыстарды қонақ бөлмелеріне жеткізеді, бағажды тасымалдайды. Олар кедергілерді айналып өтіп, қажет болған жағдайда қайта зарядтау станциясына тұра алады. Қабылдау қызметкерлері тек қажетті затты роботқа жүктейді және жеткізілетін бөлменің нөмірін енгізеді. Жақында LG - компаниясы қонақ үй көмекшілерінің, қонақ үйлерде, супермаркеттерде және әуежайларда коммерциялық мақсатта пайдалануға арналған роботтардың желісін көрсетті. Бұл машиналар арнайы тартылатын науамен жабдықталған, оның көмегімен олар мейрамхана қонағына тамақ пен сусын ұсына алады. Бұл қатарда Робот тасымалдаушы да бар. Бағажды жеткізуден басқа, робот жедел қоныстандыру операцияларын да жасай алады-қонақ үйден шығару және төлемді қабылдай алады, бұл қонақты өз кезегін күтуден босатады.

Hilton қонақ үйі IBM-мен бірге жасанды интеллект консьержінің алғашқы жұмысын жасады. Роботқа енгізілген бағдарламалық жасақтама адамның сөйлеуін жақсы тануға мүмкіндік береді. Көбінесе робот қабылдау бөлмесінің жанындағы лоббиде болады. Мұнда ол қонақтарға қызмет көрсетуге көмектеседі: оларды қарсы алады, сұрақтарына жауап береді. Робот қонақ үй туралы қажетті ақпаратты бере алады, көрікті жерлер немесе одан тыс жерлер туралы кеңес бере алады. Роботты жасауда қолданылатын технология оның жасанды интеллектін адамға мүмкіндігінше жақындатуға мүмкіндік берді. Қонақ үй кәсіпорнының әртүрлі сенсорларды (Жарық, қозғалыс, температура) пайдалануы "қоршаған ақыл" немесе қоршаған орта интеллектісі, сондай-ақ Internet of Things (заттар интернеті) тұжырымдамасын білдіреді. Мұндай технологиялар қазір ақылды үйлерді құруда белсенді қолданылады. Ақылды үй технологиясын бірінші болып Skypark қонақ үй желісі енгізді. Нөмір кілтінің орнына мұнда тіркелу кезінде қонақтарға барлық параметрлері бар смартфон беріледі. Адамға тек қажетті температура, жарық, ылғалдылық параметрлерін орнату керек, ал қалғанын жүйе өзі жасайды. Өздеріңіз білетіндей, қонақ үйлердің ең үлкен операциялық шығындарының бірі-электро энергиясына жұмсалатын шығындар. Датчиктер бөлмеде адамның бар-жоғын анықтайды және жарықты өздері өшіреді. Енді бір нәрсені өшіруді ұмытып кету туралы алаңдамаудың қажеті жоқ. Аталған барлық инновациялар қонақ үй кәсіпорнына тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын арттыруға көмектеседі. Кейбір процестерді автоматтандыру адам факторынан туындаған қателік қаупін азайтады. Егер роботтар жұмыс функцияларының бір бөлігін өз мойнына алса, онда қонақ үйдің қарапайым қызметкерлеріне жеке қызмет көрсетуге, қонақтардың тілектерін қанағаттандыруға көп уақыт қалады.

Қорытынды. Жүргізілген зерттеу көрсеткендей, қонақ үй кәсіпорнында инновациялық технологияларды енгізу туралы шешім қабылдау ерікті және нақты орналастыру объектісінің мүмкіндіктері мен мақсаттарына байланысты мәселе болып табылады. Персоналды басқару процестерін автоматтандыру бірқатар қиындықтармен байланысты болса да, оның кадрлық іс жүргізуді ұйымдастырудың "классикалық" әдістерінен артықшылығы айқын. Қонақ үй бизнесінде диджитал-платформалардың мүмкіндіктерін сауатты пайдалану қызмет көрсету сапасы мен персоналдың тиімділігін арттыруға ықпал етіп қана қоймай, ұзақ мерзімді перспективада индустрияның еңбек нарығындағы жағдайына бірқатар прогрессивті өзгерістер енгізе алады.

Қонақ үй кәсіпорындарындағы инновациялардың көзі-клиенттердің сұраныстары мен талаптарының өзгеруі, өндіріс процесінің қажеттіліктерінің өзгеруі (ескірген жабдық, технология), саланың немесе нарықтың құрылымындағы өзгерістер, демографиялық өзгерістер. Менеджмент, маркетинг саласындағы жаңа білім, персоналды басқарудың жаңа тиімді әдістерін, клиенттерді тарту бағдарламаларын, сондай-ақ осы бағдарламаларды енгізуге мүмкіндік береді.

Адал клиенттік базаның болуы дағдарыс жағдайында да тұрақты сатылымының негізі болып табылады, сонымен қатар маңызды стратегиялық бәсекелестік артықшылық болып табылады.

Жұмыс істейтін адалдық бағдарламасын құру үшін:

1) ұйымға, клиенттерге және бәсекелестердің персоналына алдын ала зерттеу жүргізу. Клиент компанияға және оның өнімдеріне біртіндеп адал болады, сондықтан сіз адалдық кезеңдерін құрып, қадағалап отыруыңыз керек.

2) клиентпен жұмыс істеудің басты мақсаты-қызмет көрсетудің жоғары деңгейі, сондай – ақ, тұтынушылар қонақ үй қызметтері оларға жеке бағытталғанын сезінуі керек; егер олай болмаса, олар бәсекелестерге барады және қонақ үй әлеуетті клиенттерін жоғалтады.

3) клиенттердің шағымдарымен мұқият жұмыс істеу қажет, өйткені ең жаманы-қонақ үй компаниясы туралы клиенттердің теріс пікірлері.

4) клиентпен жауапкершілікпен жұмыс істеу керек: қызмет көрсету жылдамдығы тұтынушылардың жақсы қызмет туралы түсініктерімен тығыз байланысты.

5) қонақ үй кәсіпорны клиенттер үшін не құнды екенін білуі керек, сондықтан клиенттердің адалдығын зерттеуге ақша салуыңыз керек бұл қонақ үй кәсіпорнының жұмысы клиенттердің сұраныстарын қаншалықты қанағаттандыратынын түсінуге мүмкіндік береді.

б) жоғалған клиенттердің қайтарылуын ұйымдастыру қажет

7) клиентке жақсы қызмет көрсету үшін жұмыста әртүрлі арналарды пайдалану қажет болады: клиенттер көбінесе байланыс арналарын өзгертеді, бірақ барлық жерде жақсы қызмет күтеді.

8) қонақ үй басшылығы клиенттермен жұмыс жасаумен айналысатын мамандарды оқытуды ұйымдастыруы тиіс.

9) адалдық бағдарламасының тиімділігін арттыру үшін барлық жабдықтау тізбегін бақылауға мүмкіндік беретін серіктестермен ынтымақтастық қажет, түпкілікті тұтынушыға сапалы қызмет көрсету мүмкіндігі пайда болады, сәйкесінше компанияның бәсекелестері азаяды.

Бәсекелестікті дұрыс жүргізу қонақ үй менеджменті жоғарыда қарастырылған технологиялардың әрқайсысында өзінің күшті және әлсіз жақтарын, сондай-ақ негізгі бәсекелестердің ұқсас көрсеткіштерін білуі керек дегенді білдіреді. Осы деректерге сүйене отырып, олардың экономикалық тиімділігін бағалай отырып, жаңа өнімдерді дамыту мен енгізуге басымдық беру керек. Бұл ақпарат кәсіпорынның өнім саясатын құруы керек. Осылайша, инновациялық технологияларға үлкен мән беру керек. Инновациялық технологияларды басқару төмен басқарумен салыстырғанда үлкен шығындарды қажет етпейді, бірақ пайдаға айтарлықтай үлес қосады.

Жақсы нәтижеге жетудің ең жақсы жолы-бәсекелестерді, тұтынушыларды, қонақ үйдің технологиялық профилін жүйелі талдауға негізделген қонақ үй кәсіпорнының даму стратегиясын жоспарлау. Осылайша, инновациялық технологиялар жаңа клиенттерді тартуға және бар клиенттерді сақтауға мүмкіндік береді, клиенттердің қажеттіліктеріне уақтылы жауап беру арқылы мәселелерді тез шешуді қамтамасыз етеді.

ӘДЕБИЕТТЕР

1. Jones P. Managing hospitality innovation // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. - 1996. - №37 (5). - P. 86–95.
2. Ottenbacher M. C. Innovation management in the hospitality industry: Different strategies // Journal of Hospitality & Tourism Research. -2007. -№31 (4). -P.431–454.
3. Hjalager AM. Innovation patterns in sustainable tourism – an analytical typology // Tourism Management. - 1997, Vol. 18. -№1. - P.35-41.
4. Чистякова О. В. Влияние инновационных процессов на конкурентоспособность организации // Известия Иркутской государственной экономической академии. -2011. -№ 2.- С.87-91.
5. Похомчикова Е.О., Тарханова Е.Г. Информационные технологии в сфере обслуживания как направление инновационной деятельности (на примере индустрии гостеприимства) // Baikal Research Journal.- 2016, Т.7.- № 3. -С.14.
- 6.Балашова МА., Попова Ю. С. Инновационное развитие российской экономики: самостоятельный путь или кооперирование // Baikal Research Journal. – 2018, Т 9. - № 3. - С.9.
- 7.Игнатъев А.А. Инновации в туризме как эффективный метод повышения уровня конкурентоспособности туристского продукта // Горизонты экономики. - 2017. - № 4 (37). -С.28-35.
8. Enz С., Siguaw J. Innovations in hotel practice // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quartely. -2003, Vol. 44. -№5-6. -P.115-123.
9. Orfi la-Sintes F., Mattsson J. Innovation behaviour in the hotel industry // Omega - The International Journal of Management Science. - 2009, Vol.37. -№2.- P. 380-394.
10. Шумпетер Й. Теория экономического развития / Й. Шумпетер. – М.: Прогресс, 1982.–174 с.
11. Таракбаева Р.Е. Пути совершенствования инновационной деятельности гостиницы «Тerra» // Вестник университета «Туран». – 2020.- №4.-160-164. –doi:10.46914/1562-2959-2020-1-4-160-164

12. Давлетова М.Т., Сыздыкова К.Ш. Инновационные технологии в Казахстане // Вестник университета «Туран». –2020 - №3 - С.30-33- doi: 10.46914/1562-2959-2020-1-3-30-33

REFERENCES

1. Jones P. Managing hospitality innovation. // Cornell Hotel and Restaurant Ad-ministration Quarterly. - 1996. - №37 (5). - P. 86–95.
2. Ottenbacher M.C. Innovation management in the hospitality industry: Different strategies. // Journal of Hospitality & Tourism Research. -2007. -№31 (4). -P.431–454.
3. Hjalager A.M. Innovation patterns in sustainable tourism – an analyticaltypology // Tourism Management. - 1997, Vol. 18. -№1. - P.35-41.
4. Chistjakova O.V. Vlijanie innovacionnyh processov na konkurentosposobnost' organizacii [The impact of innovation processes on the competitiveness of an organization].// Izvestija Irkutskoj gosudarstvennoj jekonomicheskoy akademii. -2011. -№ 2.- S.87-91. [in Russian].
5. Pohomchikova E.O., Tarhanova E.G. Informacionnye tehnologii v sfere obsluzhivaniya kak napravlenie innovacionnoj dejatel'nosti (na primere industrii gostepriimstva) [Information technologies in the service sector as a direction of innovation (on the example of the hospitality industry)]// Baikal Research Journal.- 2016, T.7. - № 3. -S.14. [in Russian].
6. Balashova M.A., Popova Ju.S. Innovacionnoe razvitie rossijskoj jekonomiki: samostojatel'nyj put' ili kooperirovanie [Innovative development of the Russian economy: an independent path or cooperation] // Baikal Research Journal. -2018, T.9.- № 3.- 9 s. [in Russian].
7. Ignat'ev A.A. Innovacii v turizme kak jeffektivnyj metod povyshenija urovnja konkurentosposobnosti turist'skogo produkta [Innovations in tourism as an effective method of increasing the competitiveness of a tourist product] // Gorizonty jekonomiki.- 2017. -№ 4 (37). -S. 28-35. [in Russian].
8. Enz C., Siguaw J. Innovations in hotel practice // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quartely. – 2003, Vol. 44. - №5-6.- P.115-123.
9. Orfi la-Sintes F., Mattsson J. Innovation behaviour in the hotel industry // Omega - The International Journal of Management Science. – 2009, Vol.37. -№2. P. 380-394.
10. Shumpeter, J. Teorija jekonomicheskogo razvitija [Theory of economic development] / J. Shumpeter. – M.: Progress, 1982. – 174 s. [in Russian].
11. Tarakbaeva R.E. Puti sovershenstvovanija innovacionnoj dejatel'nosti gostinicy «Terra» [Ways to improve the innovative activities of the Terra Hotel]. Vestnik universiteta «Turan». – 2020.- № 4.-S.160-164. –doi:10.46914/1562-2959-2020-1-4-160-164 [in Russian].
12. Davletova M.T., Syzdykova K.Sh. Innovatsionnyye tekhnologii v Kazakhstane [Innovative technologies in Kazakhstan] Vestnik universiteta «Turan». –2020 - №3 - S.30-33- doi: 10.46914/1562-2959-2020-1-3-30-33 [in Russian].

Жунусова А.А., Курманкулова Н.Ж., Нурмадиева Г.Д., Акимов Ж.М.

РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Аннотация

Данная статья посвящена концепции развития инновационных технологии в гостиничных предприятиях, а также влиянию данной концепции на конкурентоспособность гостиничного предприятия на рынке гостеприимства. В статье рассматривалось понятие smart гостиниц, их концепции, примеры внедрения smart технологий различными гостиничными брендами. Актуальность обуславливается повышением спроса на гостиницы со smart концепциями, а также ростом внедрения технологических и технических инноваций в деятельность гостиничных предприятий. Статья посвящена описанию и оценке инноваций, появившихся на рынке гостиничных услуг и заслуживающих внимания для внедрения на гостиничных предприятиях. Актуальность статьи обусловлена все возрастающим интересом гостиничных структур к разработке, внедрению инноваций, а также проблемами повышения качества и конкурентоспособности услуг на гостиничных предприятиях, способом решения которых могут стать инновации. Авторы исследовали в статье популярные бренды гостиничных предприятий и провели анализ использования данными гостиницами видов инновационных технологии по направлениям. Были выявлены тенденции современного мира-широкое использование возможностей искусственного интеллекта в сфере обслуживания. Одним из таких трендов явились использование роботов во всех департаментах отельного бизнеса на сегодняшний день.

Zhunosova A., Kurmankulova N., Nurmadiyeva G., Akimov Z.

DEVELOPMENT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL BUSINESS

Annotation

This article is devoted to the concept of the development of innovative technologies in hotel enterprises, as well as the impact of this concept on the competitiveness of a hotel enterprise in the hospitality market. The article considered the concept of smart hotels, their concepts, and examples of the introduction of smart technologies by various hotel brands. The relevance is due to the increased demand for hotels with smart concepts, as well as the increase in the introduction of technological and technical innovations in the activities of hotel enterprises. The article is devoted to the description and evaluation of innovations that have appeared on the market of hotel services and deserve attention for implementation in hotel enterprises. The relevance of the article is due to the increasing interest of hotel structures in the development and implementation of innovations, as well as the problems of improving the quality and competitiveness of services at hotel enterprises, which can be solved by innovations. The authors investigated popular brands of hotel enterprises in the article and analyzed the use of these types of innovative technologies by these hotels in the following areas. The trends of the modern world have been identified -the widespread use of artificial intelligence capabilities in the service sector. One of these trends is the use of robots in all departments of the hotel business today.

