

Әдебиеттер тізімі

1. Peris-Ortiz M., Bennett D., Pírez-Bustamante Ybar D. Sustainable Smart Cities: Creating Spaces for Technological, Social and Business Development. Zürich: Springer International Publishing, 2017. 219 p
2. Рахманова В. Технологии «умных» городов и прогнозы их развития. [Электрондық ресурс]. URL: <https://vc.ru/26713-smart-city> (жүгіну уақыты 07.09.2022).
3. Nordic solutions for sustainable cities. Copenhagen: Nordic council of ministers, 2013. 52 p.
4. Новгородский губернатор выступает за цифровые технологии при территориальном планировании. [Электрондық ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/4847224> (жүгіну уақыты 30.08.2022).
5. BIM. Лучшая практика внедрения ИТ-технологий в градостроительной сфере. [Электрондық ресурс]. URL: <https://ardexpert.ru/article/4239> (жүгіну уақыты 11.09.2022).

Туризм бизнесіндегі цифрлық трансформация заман талабы, әлеуметтік - экономикалық қажеттілік

Н.Б. Хасенханов¹, Ж.М. Жартай²

¹"Экономика" мамандығы бойынша 2 курс докторанты

²Экономика және халықаралық бизнес кафедрасының PhD, қауымдастырылған профессоры,
nurshuak.mail.ru@mail.ru, zhanibek862010@mail.ru,

^{1,2}академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Цифрлық трансформация-заман талабы, кез- келген елдің барлық салаларының дамуына ықпал етуші құралы, қазіргі заманғы кәсіпорындардың өмір сүруінің ажырамас шарты. Аталмыш өрлеу құралын компания елемесе немесе тиімсіз жүргізетін болса құрдымға кетері анық. Туристік бизнесті қарастырар болсақ, тым болмағанда, ол өз тауарлары мен қызметтерінің құнын қазірдің өзінде "цифрланған" бәсекелестер қойған бағалар деңгейіне дейін төмендете алмасы анық. Цифрлық технологияларды қолдану барлық салаларда ақпараттың алмасу жылдамдығын, қолжетімділігін және қорғалуын арттыруға ықпал етеді.

Кілт сөздер: Туризм, экономика, цифрлық трансформация, туристік бизнес,

Цифрлық трансформация бизнестегі трансформациялау үрдісінің негізгі құрамдас бөлігі болып табылады. Бұл көздеген мақсатқа жетудің жалғыз факторы емес, дегенмен кез-келген трансформация жобасының нәтижесін анықтайды. Дұрыс тандалған технологиялар қызметкерлердің құзыреттерімен, үрдістермен және операцияларымен бірге ұйымдарға қолайсыз жағдайларға шапшаң бейімделуге, басымдық беретін мүмкіндіктерді пайдалануға, тұтынушылардың жаңа және ауытқымалы қажеттіліктерін қанағаттандыруға, өсуді ынталандыруға және инновацияларды енгізуге мүмкіндік береді — көп жағдайда күтпеген тәсілдермен жүзеге асады.

Цифрлық трансформация заманауи компаниялар бизнесінің барлық аспектілерінде цифрлық технологиялар мен шешімдерді біріктіруді қамтиды. Бұл технологиялық және мәдени өзгерістерді бірдей әрекеттесуін талап етеді, өйткені ұйымдар операциялардың, тұтынушы тәжірибесінің және ұсынылған артықшылықтардың негізінде жатқан принциптерді ой елегінен өткізуі керек. Сандық шешімдер сонымен қатар штатты оңтайландыруға ықпал етеді және бизнес-процестер мен бизнес-модельдердің өзгеруіне әкелуі мүмкін.

Цифрлық трансформация түсінігі клиенттің тәжірибесін, бизнес-модельдерін және операцияларын түбегейлі қайта қарау дегенге саяды. Бұл құндылықты қалыптастырып, кірісті арттырып тиімділікті оңтайландырудың жаңа жолдарын іздестіру.

2020 жылдары нарықта озық шығып, өсу мен табысқа жету үшін компаниялар тұрақтылықты, бәсекеге қабілеттілікті және икемділікті арттыру үшін жүйелі шаралар қабылдауы керек екендігі белгілі болды. Жеткізу тізбегінің ең төменгі деңгейлерінде шикізатпен жұмыс істеуден бастап, өзгермелі сұраныс кезеңінде қызмет көрсетуді жекелендіруге және тапсырыстарды орындауға дейін қызмет көрсету салалары соның ішінде туризм бизнесін цифрлық дамытуға және өзгертуге қажеттілік туындады. Оңтайландыру және модернизациялау дәстүрлі бизнес-модельдерге де әсерін тигізді.

McKinsey-дің соңғы жүргізілген сауалнамасы пандемиядан кейін басшылар жұмыс үрдерістер мен ескірген жүйелерді цифрландыру мен модернизациялаудың шұғыл қажеттілігінің туындағанын көрсетті. Сауалнамаға қатысқан көпшілік респонденттер өз компанияларының бизнес үлгілері ескіргенін мойындайды. Сауалнамаға қатысушылардың тек 11%-ы қазіргі бизнес-модельдер 2023 жылға дейін экономикалық тұрғыдан тиімді болып қалады деп санайды. Тағы 64% - ы олардың компаниялары банкроттыққа ұшырамас үшін цифрлық бизнесті құруы керек деп санайды.

Заманауи компаниялар ұдайы өсіп келе жатқан бәсекелестік пен клиенттердің талаптары жағдайында әрекет етуге тиіс. Цифрлық трансформацияның негізгі көздейтін мақсаты менеджерлер мен бөлімшелерге операциялардың тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға көмектесу. Озық технологиялар туризм саласында да трансформация процесінде орталық рөл атқарады, сонымен қатар бизнес-процестер де, бизнес-модельдер де, корпоративтік мәдениет те, трансформацияға дайындық та бірдей маңызды.

Неміс ғылым және инженерия академиясы "Индустрия 4.0" өндірісін цифрлық трансформациялау бойынша қадамдық нұсқаулық әзірледі. Олардың зерттеу нәтижесі бойынша, "ақылды индустрияны" құру үшін физикалық және есептеу ресурстары арасындағы тығыз байланыс пен үйлестіруді қамтамасыз ету қажет. Тез дамып келе жатқан, серпінді, бейімделетін кәсіпорын деңгейіне жету үшін компания келесі 6 сатыдан өтуі керек:

1. Компьютерлендіру-өндірістің барлық негізгі процестерін басқарудың автоматтандырылған жүйелерін енгізу, сондай-ақ цифрлық басқарылатын жабдықты сатып алу.

2. Желілік өзара әрекеттесу-әртүрлі технологияларды Internet of things (Заттар интернеті) бірыңғай ортасына біріктіру. Әдетте, IP протоколы автоматтандырылған жобалау және өндіріс (CAD/CAM), технологиялық процестерді басқару (MES) жүйелерін, сондай-ақ жаңа немесе жаңартылған ескі жабдықты біріктіреді). Сондай-ақ, осы ортаға қашықтан қызмет көрсету мүмкіндігі ұйымдастырылуы керек.

3. Көрнекілік-цифрлық / виртуалды ортада кәсіпорынның ағымдағы жұмыс көрінісін көрсету. Ол сенсорларды өндірістік жабдыққа орнату және PLM, ERP және MES жүйелерін енгізу арқылы қол жеткізіледі. Есепті автоматтандыру жедел және тиімді басқару шешімдерін қабылдауға мүмкіндік береді.

4. Ашықтық-кәсіпорынның цифрлық дисплей ортасын аналитикалық жүйелермен (атап айтқанда, үлкен деректерді өңдеу құралдарымен) біріктіру.

5. Болжау-өндіріске негізделген болжамды талдау (болжау технологиялары) технологияларын енгізу.

6. Бейімделу-икеңділікке жауап беретін функцияларды автоматтандыру, бизнесті қоршаған ортаның өзгермелі жағдайларына бейімдеу. Жоғарыда айтылған цифрлық трансформациялау бойынша қадамдарды туризм бизнесінде де кеңінен қолданса болады.

Туризм бизнесіндегі кез келген трансформация жоспары үш негізгі бағытты қамтуы керек:

- Туристік саладағы бизнес-процестерді трансформациялау. Бұл өзгертін бизнес мақсаттарына, нарық ерекшеліктеріне және туристердің қажеттіліктеріне сәйкес базалық және жұмыс процестерінің өзгеруі мен бейімделуін білдіреді — көп жағдайда ұзақ мерзімді. Цифрлық трансформация іскерлік трансформацияның бөлігі болып табылады, алайда бұл терминдер бір-бірінің орнына жиі қолданыс табады. Оның негізгі мақсаты-процестерді қайта құруға негіз болатын желілік технологиялық құрылымды құру.

- Туризм бизнесіндегі модельдерді трансформациялау. Бизнес-үдерістерді трансформациялау жұмыс үдерістерін және міндеттермен байланысты бизнес салаларын қайта құруға бағытталған. Туризм бизнесіндегі модельдерді трансформациялау аталмыш салада құндылық құру процесінің негізгі элементтеріне бағытталған. Шын мәнінде, компаниялар дәстүрлі бизнес үлгілерін өзгерту үшін цифрлық трансформацияны пайдаланады.

- Туризм саласында корпоративтік мәдениеттің өзгеруі. Табысты цифрлық трансформация компанияның мәдениеті мен құндылықтарына сәйкес келуі керек. Корпоративтік мәдениетке деген сенімнің жоғалуы қызметкерлердің өнімділігіне, бастамашылығына және әл-ауқатына теріс әсерін тигізуі мүмкін. Заманауи цифрлық технологияларды баяу енгізу және пессимистік көзқарас бәсекеге қабілеттіліктің, кірістің және бренд құндылығының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Туризм саласындағы цифрлық трансформация заманауи туристік компанияның барлық деңгейлері мен функционалдық бағыттарын біріктіреді. Ақылды технологиялар компанияларға өмір сүру және дамуы үшін қажетті маңызды құралдарды ұсынады. туристік бизнесті трансформациялаудың ықтимал нәтижелерінің мысалдары келтірілген:

- Туристік бизнесте дер кезінде шешім қабылдау үшін деректерді терең талдау қажет. Туристік компаниялардың басым бөлігі жұмыс тиімділігі мен инвестициялардың қайтарымдылығын бағалауды өткен кезеңдердегі мәліметтер негізінде жасайды. Алайда, деректерді қолмен жинау, өңдеу және талдау үдерістері баяу және оңтайлы мүмкіндіктерді жедел пайдалануға мүмкіндік бермейді. Заманауи ERP жүйесі мен жетілдірілген аналитикалық құралдар компанияларға нақты уақыттағы деректерді көруге және талдаудың қуатты алгоритмдерін құруға және дәл сол сәтте ең тиімді шешім қабылдауға мүмкіндік береді.

- Туризм бизнесінде тиімділік пен өнімділікті арттыру. Желілік құрылғылар мен интернет аппараттары деректерді, жабдықтың жұмыс журналдарын және өнімділік туралы есептерді үздіксіз жібереді. Жетілдірілген аналитикалық құралдардың көмегімен бұл деректер диагностикалық қызмет көрсету үшін негіз бола алады, тоқтап қалу уақытын қысқартады және жұмыс процестерінің өнімділігі мен тиімділігін арттыра отырып, қажетті ақпаратты бере алады.

- Туризм саласындағы туристердің тәжірибесін оңтайландыру. Тұтынушылар туристік компаниямен өзара әрекеттесу процесінің ыңғайлылығы мен сапасын бағалайды. Жекелендіру, бір арналы өзара әрекеттесу, жеке қызмет көрсету жоспарлары және нақты уақыттағы деректерге қол жеткізу олардың үнемі өзгеріп отыратын қажеттіліктерін өтеуге, әлеуетті тұтынушылардың санын көбейтуге көмектеседі.

- Туризм саласында бизнес-модельдерге инновацияларды енгізу. Тұтынушылар мен нарықтың талаптары күн санап өзгеруде. туристердің назары құндылық құралы ретінде бизнес-модельдерді модернизациялауға біртіндеп ауысады. Дегенмен, негізгі бизнес үлгілері мен тұтынушы тәжірибесін қайта құру нақты уақыттағы деректерді жинаусыз және талдаусыз, сондай-ақ жаңа бизнес үлгілерін, төлемдерді және қызмет көрсетуді басқару үшін автоматтандырылған смарт процестерсіз мүмкін емес.

- Сенімді және бәсекеге қабілетті корпоративтік даму стратегиясын қолдау. Туристік бизнесте операцияларды цифрландыру және желілік технологиялар арқылы қызметтерді оңтайландыру өзара іс-қимыл мен ынтымақтастықтың жаңа тәсілдерін жасайды, сондай-ақ келесі салаларда бизнесті дамыту стратегиясын оңтайландырады:

- Туристік бизнесте жаңа өнімдер мен қызметтерді әзірлеу
- Рентабельділікті арттыру және кіріс алу арналарын нығайту мен дамыту
- Туризм саласына әлеуетті клиенттерді тарту және тұрақты ұстап тұру.

- Дағдарыстарға икемділік пен төзімділікті арттыру. COVID-19 пандемиясы қазіргі бизнес үдерістер мен модельдерде көптеген осалдықтарды ашып көрсетті. Бұл соңғы жылдары кәсіпорындар жиі кездесетін көптеген мәдени, экономикалық, саяси және

нарықтық өзгерістердің бірі ғана болды. Заманауи бизнес цифрлық трансформацияға ұмтылады, себебі ол өнімдер мен қызметтерді жылдам әзірлеуге арналған құралдарды, сондай-ақ болашақ дағдарыстарға, нарықтық өзгерістерге және жаңа перспективаларға дайындалу үшін болжамды талдау мүмкіндіктерін ұсынады. [1]

Туризмді цифрландыруды сыртқы және ішкі деп екіге бөліп қарастыруға болады. Бірінші жағдайда, біз клиентпен қарым-қатынасты цифрлық ортаға жүйелі түрде аудару туралы айтып отырмыз: туристерде демалатын орындарды талқылау үшін туристік агенттермен бетпе-бет кездесуге уақыт тапшы болып жатады. Көп жағдайда турист ел мен қонақ үйді таңдап қояды және заманауи адам керекті мәліметті интернет желілерінің өз бетінше іздегенді жөн көреді. Сондықтан туроператормен байланыс әдетте оның сайтына да ғана жүзеге асып жатады.

Сайтта пайдаланушы сұрақтармен жалғыз қалмайды: қызметкер чатта немесе чат-бот дереу байланысқа қосылады. Мұндағы шешуші сәттер реакцияның жеделдігі және клиенттің мәселесін шешудің тиімділігі болып табылады.

Еуропа елдерінде дәстүрлі туроператорларға сирек жүгінеді-кеңсеге туристердің үштен бір бөлігі ғана келеді.[2]

Google статистикасына сәйкес, саяхатты жоспарлау барысында пайдаланушылар 400-ге жуық іздеу сұрауларын жасайды. Бұл деректердің көмегімен туристік компаниялар саяхатшылардың назарын өзінің туристік өнімін алуға бағыттауға қолданады. Әлемдегі саяхатшылардың 74% - ы саяхатын онлайн режимінде жоспарлайды, бұл туризмдегі онлайн қызметтер нарығының болашағының көрінісі болып табылады.[3]

Интернеттегі сатылымдар да күн сайын өсе береді және олар үшін екі бағыт бар. Біріншіден, адамдар билеттер мен қонақүйлерді бөлек сатып алады, саяхатты өздері жоспарлайды. Екіншіден, туристік агенттіктер де өздерінің жеке турларын жылжыту мақсатында, онлайн режимінде шығады.

Жоғарыда қарастырылған мәселелердің барлығы цифрлық трансформацияның пайдасымен артықшылығы жайлы болғанмен бұл үрдістің де өз кемшім тұстары бар. McKinsey және Harvard Business Review сияқты көшбасшыларының зерттеулері бизнесті трансформациялау және цифрлық трансформация жобаларының 70%-на дейін сәтсіздікке ұшырағанын көрсетті. Бірақ жағдайдың себебіне назар аударсақ, мәселе заманауи технологияларда да, бизнес инновацияларында да емес екені белгілі болады. Сәтсіздіктің себебі жоспардың нашарлығында, коммуникациядағы олқылықтарда, өзгерістерге бейімделудегі әлсіз стратегиясында, сондай-ақ әртүрлі деңгейдегі менеджерлердің жобаға өзгерістерден зардап шеккен барлық командаларды оңтайлы бағыттап алмауында.

2020 жылы Oxford Economics әлемдегі ең ірі 10 саланың үш мыңнан астам басшыларын қамтитын ауқымды зерттеу жүргізді. Негізгі қорытындылардың бірі: бизнесті тиімді жүргізу компанияның барлық бөліктері, соның ішінде сыртқы серіктестер мен клиенттер икемді және өзара байланысты болған жағдайда мүмкін болады. Басшылар бизнес экожүйесінде жоғары сапалы ақпараттың таралуын қамтамасыз етуі керек, осылайша барлық қатысушылар өзара әрекеттесу арқылы компанияның мақсаттарына жетуге жақындата алады. [1]

Президент "Жаңа Қазақстан: жаңару мен жаңғыру жолы" атты жолдауында «Оның арқалайтын жүгі бір жылмен шектелмейді, ауқымы кең, мазмұны да бөлек. Біз алдымызға биік мақсаттар қойып отырмыз. Өздеріңізбен бірге Жаңа Қазақстанды құруға кірістік» деген болатын. [4] Ендеше заман көшіне ілесіп жаңа Қазақстан құрып, қойылған биік мақсаттарға жету үшін елдің барлық салаларында цифрлық трансформацияны жүзеге асыру қажет. Жолдаудың арқалайтын жүгі бір жылмен шектелмейді дегендей цифрлық трансформация жүзеге асуына уақыт керегі анық, дегенмен оның да ауқымы кең, мазмұны тым бөлек болмақ.

Әдебиеттер тізімі

1. <https://www.sap.com/cis/insights/what-is-digital-transformation.html>
2. <https://vc.ru/flood/85973-cifrovaya-transformaciya-v-turizme-trendy-2020>