

МҒТАР 06.71.57
ӘӨЖ 338.48;

<https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.03>

**К.Д. АБДИБАЕВА^{1*}, С.А. НАХИПБЕКОВА¹, А.С. ҚОЖАХМЕТ¹,
Б.А. ҚҰДАЙБЕРГЕН¹**

¹Халықаралық туризм және меймандостық университеті
(Қазақстан, Түркістан), E-mail: kamila.abdibayeva@iuth.edu.kz

**ТҮРКІСТАН ҚАЛАСЫНДАҒЫ МЕЙРАМХАНА БИЗНЕСІНДЕ (IT)
АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДЫ ҚОЛДАНУ МҮМКІНДІГІН ТАЛДАУ**

Аңдатпа. Қазіргі заманғы ақпараттық технологиялар экономикалық өсудің басты драйвері және экономиканың түрлі салаларын жаңғыртудың шарты болып отыр. Көптеген мемлекеттер ақпараттық инфрақұрылымды дамытуға және халық үшін цифрлық қызметтердің қолжетімділігін арттыруға айтарлықтай күш салуда. Цифрлық экономиканың қалыптасуы тек IT инфрақұрылымын дамытуды ғана емес, ең алдымен цифрлық технологияларды күнделікті өмірде және бизнесте нақты пайдалануды кеңейтуді көздейді.

Біз 2030 жылға қарай күтетін жалғыз тұрақты нәрсе - бұл өзгерістер жылдамдығы және мейрамханалар және тағамдық қызмет көрсету индустриясында кездесетін гипер бәсекелестік.

Бұл мақала ақпараттық технологиялар саласындағы жетістіктерді пайдалануға негізделген мейрамхана кәсіпорындары қызметінің ерекшелігіне назар аудара отырып, мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды қолданудың негізгі әдістерін зерттеуге арналған. Мейрамхана бизнесінде қолдануға болатын ең жаңа инновациялық технологиялар қарастырылған. Мейрамханалардың жұмысына ақпараттық технологияларды енгізу қызмет көрсету сапасы мен жылдамдығын үйлестіруге мүмкіндік береді. Зерттеу өзекті болып табылады, өйткені ақпараттық технологияларды қолдану басқаруды айтарлықтай жақсартуға, қызмет көрсету сапасын арттыруға және пайданы барынша арттыруға мүмкіндік береді. Зерттеудің ғылыми жаңалығы мейрамхана бизнесі кәсіпорындарын басқаруда олардың тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін заманауи ақпараттық технологияларды қолдану ерекшеліктерін негіздеу болып табылады.

Зерттеуді орындау үшін жалпы ғылым әдістері, соның ішінде талдау, сауалнамалар және жалпыланған деректерді синтездеу қолданылды. Бұл мақала мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды олардың нақты табиғаты мен қызметтің әртүрлі аспектілеріне әсеріне баса назар аудара отырып қолдануға бағытталған ауқымды зерттеу болып табылады. Зерттеу цифрлық технологиялардың Түркістан қаласындағы мейрамхана

***Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:** Абдибаева К.Д., Нахипбекова С.А., Қожахмет А.С., Құдайберген Б.А.. Түркістан қаласындағы мейрамхана бизнесінде (IT) ақпараттық технологияларды қолдану мүмкіндігін талдау // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. –2024. – No2(4). –Б. 30–42. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.03>

***Cite us correctly:** Abdibayeva K.D., Nahipbekova S.A., Qozhahmet A.S., Qudajbergen B.A. Turkistan qalasyndagy mejramhana biznesinde (IT) aqparattyq tehnologiyalardy qoldanu mumkindigin taldau [Analysis of the possibility of using information technologies in the restaurant business (it) in Turkestan] // Bulletin of the International university of Tourism and Hospitality. – 2024. –No2(4). –B. 30–42. <https://www.doi.org/10.62867/3007-0848.2024-4.03>

бизнесі үшін маңыздылығын көрсетеді, оларды сәтті енгізу және пайдалану үшін практикалық нұсқаулар береді.

Кілт сөздер: мейрамхана бизнесі, ақпараттық технология (IT), цифрлық технологиялар, мобильді қосымша, QR код

Кіріспе

Мейрамхана бизнесі экономиканың ең перспективалы және қарқынды дамып келе жатқан сегменттерінің бірі болып табылады. Мейрамхана бизнесінің өзектілігі адамдардың тамақтану қажеттілігінің әрқашан сұранысқа ие екендігіне байланысты. ҚР ҚМ Мемлекеттік кірістер комитетінің ақпараты бойынша, 2023 жылы 3333 ЖК және заңды тұлғалар мейрамхана бизнесін ашу үшін тіркелген. Бұл ретте осы салада тіркелгендердің саны бойынша көш бастап тұрған өңірлер: Алматы қаласында - 521 заңды тұлға тіркелсе, Астана қаласында - 1436 жеке кәсіпкер тіркелген.[1]

2023 жылдың 7 айында қоғамдық тамақтану қызметі бойынша бюджетке түсетін салық түсімдері 66,7 млрд теңгені құрады, бұл өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 24,6 млрд теңгеге артық.

Қазіргі уақытта мейрамхана бизнесі қонақжайлылық индустриясының ең қарқынды дамып келе жатқаны айқын байқалады. Мейрамханаға келушілер тек дәмді тағамнан ләззат алу үшін ғана емес, сонымен бірге демалу, эстетикалық ләззат алу және бір-бірінің ортасында уақыт өткізу үшін келеді. Алайда, қазіргі уақытта сапалы қызмет, қызықты мәзір және мейрамхананың ерекше атмосферасы бәсекеге қабілетті болу үшін жеткіліксіз. Мейрамхана бизнесіне ақпараттық жүйелерді енгізу табысты болғысы келетін мейрамханалар үшін қажеттілік болып табылады. IT енгізу жұмыс тиімділігін арттыруға, пайданы еселеуге, қызмет көрсету сапасын жақсартуға және жаңа тұтынушыларды тартуға мүмкіндік береді.

Экономиканың барлық салаларында, соның ішінде қоғамдық тамақтандыру саласында бәсекелестіктің өсуі шынымен де өзекті болып келеді. Осы саладағы компаниялар үшін өркендеудің негізгі міндеті клиенттерді тарту және сақтау болып табылады. Бәсекелестік компанияларды тұтынушыларды тартудың және көрсетілетін қызметтердің деңгейін көтерудің жаңа жолдарын іздеуге мәжбүр етеді. Мұндай әдістердің қатарына тағамдар мен қызметтердің сапасын жақсарту, мәзір мен қызмет көрсетуде инновациялық тәсілдерді қолдану, сондай-ақ жарнама және әлеуметтік желілер арқылы өз мекемесін белсенді түрде жылжыту жатады. Технологиялар мен процестерді автоматтандыру, соңғы жылдары белгілі болғандай, адамдарға мекемелердің трафигін көбейтуге, кірісті арттыруға және шығындарды азайтуға мүмкіндік береді.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үшін арнайы әзірленген заманауи ақпараттық жүйелер осы бизнеске тән күнделікті операциялардың бірқатарын айтарлықтай жеңілдетіп сонымен қатар оңтайландырып және жұмысын жылдамдатады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнын автоматтандырудың анықтаушы факторы бизнес-процестерді дұрыс ұйымдастырумен, заманауи жоғары технологиялық жабдықтармен және бағдарламалық қамтамасыз етудің басқару функцияларының сенімділігімен анықталатын кешенді тәсіл болып табылады. Бұл мейрамхана табысының өсуін, мекеме тұтынушыларының адалдығын және кәсіпорынға салынған инвестицияларды қорғауды қамтамасыз етеді.

Әдебиеттерге шолу

Ақпараттық технология – бұл шаруашылық жүргізуші субъектіні басқару мәселелерін

шешу үшін бағдарламалық-техникалық құралдар негізінде ақпаратты жинау, беру және өңдеу операцияларын жүзеге асырудың әдістері мен құралдарының жиынтығын пайдаланатын процесс [2].

Бүгінгі «ақпараттық ғасыр» деп атайтын осы кезеңде ақпараттың өзгеруі және даму жылдамдығы керемет деңгейге жетті. Осыдан он жыл бұрын адамдарға арман болып көрінген технологиялардың бүгінде үйреншікті жағдайға айналуы немесе тіпті ескірген деп саналуы таңқаларлық оқиға болудан қалды. Әрбір кәсіпорын өзгерістер мен дамудың осы қарқынына ілесуге тырысуда. Өзгерістер мен дамудың осы қарқынының негізгі анықтаушысы ақпаратты тиімді және дәл алу, пайдалану және есеп беру болып табылады. Өндірілген ақпаратты өңдеу және оны тиісті адамдар мен мекемелерге дұрыс арналар арқылы беру ақпараттың маңыздылық деңгейі тұрғысынан үлкен айырмашылықты тудырады [3].

Ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың арқасында кәсіпорындар қоршаған ортадан алатын деректерді өңдеу арқылы ішкі тұтынушыларының да, сыртқы тұтынушыларының да қанағаттануын қамтамасыз ету үшін шешім қабылдай алады. Осы мақсатта кәсіпорындар ақпараттық-коммуникациялық технологиялар қол жетімді ақпаратты басқарудың әртүрлі жүйелерін қолданады [4].

Ақпараттық технологиялардың стратегиялық мақсаттары бизнестің дамуын, оның басқарылуы мен сапасын, бәсекеге қабілеттілігін, бизнес-процестерді орындау құнын төмендетуді қамтамасыз ету болып табылады [5].

Жыл сайын нарықтағы мейрамханалар саны артуда, сонымен қатар бұл бәсекелестіктің күшеюіне әкеледі. Бәсекелестіктің пайда болуы компанияның қызметіне, ұсынылатын қызметтерді ілгерілетуге, тұтынушыларды тартуға және ұстап қалуға, қызмет көрсету деңгейін арттыруға бағытталған цифрлық технологияларды әзірлеуге және енгізуге деген қызығушылық пен ерекше назарды арттырады [6]. Бұл бәсекеде сәтті бәсекелесу үшін мейрамханалар тұтынушыларға олардың қажеттіліктерін толығымен қанағаттандыратын өнімдер мен қызметтерді ұсынуы керек. Оларға тауарлар мен қызметтерді ыңғайлы түрде ұсынуға және қажетті ақпаратқа қол жеткізуге мүмкіндік беретін ақпараттық технологияларды қолдану арқылы көмектесуге болады. Сонымен қатар, ақпараттық технологияларды пайдалану өнімдерге немесе қызметтерге тапсырыс беру және алу процесін қызықты және бірегей етіп, көбірек келушілерді тарта алады. Уақыт өте қымбат заманда, көптеген адамдар мейрамханаларда бос орындар болмауына және қызмет көрсету сапасы төмен болуына көңілдері толмайды. Ақпараттық технологияларды пайдалану бұл мәселелерді шешуге көмектесе отырып, мейрамханаларға бәсекелестік артықшылық береді. Мейрамхана индустриясындағы экономикалық белсенділікті оңтайландыруға көмектесуді жалғастыра отырып, егер оны әлемнің барлық елдері қабылдап, сәтті жүзеге асырса, ол жаһандық өркендеудің қайнар көзіне айналуы мүмкін.

Мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды қолданудың маңызды аспектісі қазіргі цифрлық технологияларды қолдану болып табылады.

Цифрлық технологиялар - бұл халыққа қызмет көрсету процесінің психологиялық, этикалық, эстетикалық, ұйымдастырушылық, технологиялық және басқа аспектілерге жетілу дәрежесі. Табыстың негізгі факторы - цифрлық технологиялардың дамуына және оларды өмірдің әртүрлі салаларында қолдануға, қажетті ішкі және сыртқы өзгерістерді енгізе отырып, тез және сезімтал әрекет ету қабілеті [7].

Цифрлық технологияларды енгізу және пайдалану мейрамхана бизнесіне бірнеше

аспектілер бойынша айтарлықтай әсер етеді. Біріншіден, олар қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қаржылық қызметін тиімдірек басқаруға мүмкіндік береді. Бұл жалпы тиімділік пен рентабельділікті арттыруға ықпал етеді. Екіншіден, ақпараттық технологиялар бірегей адалдық бағдарламаларын құру және жекелендірілген қызметтерді ұсыну арқылы клиенттермен тығыз байланыс орнатуға мүмкіндік береді. Бұл тұрақты клиенттік базаны қалыптастыруға әкеледі. Үшіншіден, цифрлық құралдар маркетингтік стратегиялардың ажырамас бөлігіне айналады. Бұл компанияларға бәсекелестік артықшылықтар береді және олардың коммерциялық табысына ықпал етеді.

Зерттеудің мақсаты - ақпараттық технологияларды қолдана отырып, Түркістан қаласының қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы қызметтердің бәсекелестік артықшылықтарының деңгейін бағалау.

Осы мақсатқа жету үшін келесі міндеттерді шешу қажет:

- Google жаһандық іздеу жүйесіне тіркелген аймақтың тамақтану орындарына талдау жасау;
- қызмет көрсету көрсеткіштері бойынша мейрамханалардың цифрлық технологияларды пайдалану мүмкіндігін бағалау

Зерттеу әдістері

Зерттеуді жүргізу үшін талдау, сауалнама әдісі, синтез қорытындылау сияқты жалпы ғылыми әдістер қолданылды. Ақпараттық технологиялардың қолданылуын зерттеу үшін Түркістан қаласының үздік мейрамханалары таңдалды. Қоғамдық тамақтандыру саласындағы перспективалы цифрлық технологияларды талдау, қолда бар ақпаратты талдау, синтездеу және қорыту әдістерін пайдалана отырып жүргізіледі.

Мақалада ұсынылған зерттеулер цифрландыруды қоғамдық тамақтандыру саласында қолдануға арналған. Мақалада Google жаһандық іздеу жүйесінен алынған мәлеметтер арқылы аймақтық тамақтандыру компанияларының рейтингтері қарастырылады.

Талқылау және нәтижелер

Осы ақпараттық технологиялардың қолданылуын талдау үшін Түркістан қаласының аймақтық рейтингтегі ең жақсы (топ) 16 мейрамханалар таңдалды. Зерттеу мейрамхана бизнесін ақпараттандыруды бағалау үшін пайдаланылуы мүмкін бастапқы және қайталама деректерді пайдаланады [8].

Мақалада ұсынылған зерттеулер цифрландыруды қоғамдық тамақтандыру саласында қолдануға арналған «Google» жаһандық іздеу жүйесі арқылы Түркістан өңіріндегі мейрамханаларды талдау барысында «Top Tobe» мейрамханасы рейтингте бірінші орынды иеленсе, «Яссауи» мейрамханасы ең көп пікір бойынша бірінші орында тұрғаны анықталды. (1-Кесте)

1- Кесте – Google жаһандық іздеу жүйесінен жиналған Түркістан қаласының мейрамханалар рейтингісі

№	Мейрамхана атауы	Рейтинг	Пікірлер саны
1		2	3
1	Top Tobe	5	8
2	Lord	5	3
3	Бексарай	4,9	16

1- Кестенің жалғасы

	1	2	3
4	Ресторан Туркестан	4,8	19
5	Sandyq	4,7	219
6	Премиум	4,6	50
7	Яссауи	4,5	661
8	Байтерек	4,5	415
9	Daily food	4,5	284
10	Чайхана Туркестан	4,5	191
11	Versal	4,5	84
12	Al fatih	4,5	59
13	Boston	4,5	43
14	The Baza	4,5	12
15	Sky restaurant	4,3	284
16	Balkon	4,0	54

Мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды қолданудың маңызды аспектісі қазіргі цифрлық технологияларды қолдану болып табылады.

Ақпараттық ресурстардың танымалдылығы әртүрлі қалауы бар тұтынушыларға рейтингтері үшін бір сайтты пайдалануға мүмкіндік береді [9]. Бизнесіте цифрлық технологияларды қолданудың қазіргі жағдайын бағалау үшін авторлар Google жаһандық іздеу жүйесінен алынған ақпаратты талдады. Мейрамхана бизнесіндегі кәсіпорындарды одан әрі іріктеп зерттеу, электронды төлем жүйесі арқылы қолма-қол ақшасыз төлем жасау, жеке веб-сайттың болуы және интернетке қол жетімділік, электронды брондау жүйесі үшін цифрлық технологияларды қолдану мүмкіндігі туралы бағалау жасалды.

Қонақжайлылық индустриясының өкілдері жаңа технологиялар мен инновациялық IT шешімдерді бәсекеге қабілеттіліктің маңызды факторы ретінде қарастырады.

АҚШ-тың ұлттық рестораторлар қауымдастығының зерттеуі бойынша рестораторлардың шамамен 80%-ы жаңа технологияларды сатудың өсуіне, операциялық тиімділікті арттыруға және бәсекелестік артықшылыққа ие болады деп есептейді [9].

Nra Show (АҚШ) сараптамалық сессияларының бірінде мейрамхана бизнесінде ақпараттық технологияларды қолдану туралы келесі мәліметтер жариялады: тұтынушылардың 78 %-ы ғаламтордан мейрамхана мәзірін іздейді; келушілердің 71 % -ы өзімен алып кету мүмкіндігін қалайды; қонақтардың 52% -ы мейрамханада тегін Wi-Fi күтеді; тұтынушылардың 47%-ы телефон (қосымша) арқылы алдын ала тапсырыс беруге ынталы; тұтынушылардың 32% - Apple Pay және Google Play(мобильді төлем) қызметтері арқылы төлейді (1- сурет)



1-Сурет. IT қолдану туралы NRA SHOW (АҚШ) мәліметі

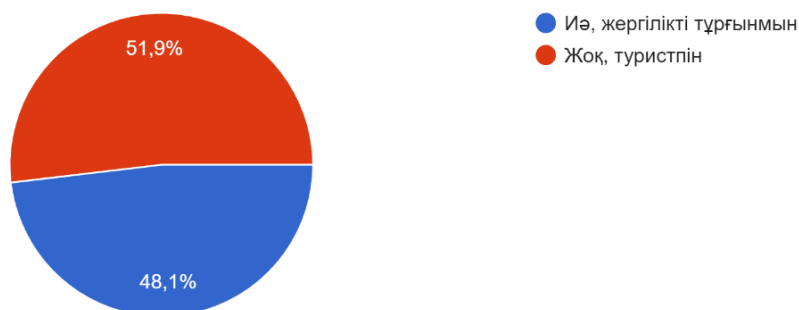
Жоғарыда көрсетілгендей, қазіргі уақытта компаниялар тапсырыстарды өңдеу жылдамдығына тікелей әсер ететін ең қарапайым немесе ең қажетті техникалық шешімдерді жүзеге асырады.

Жергілікті мобильді қосымшаларды, ең алдымен, үлкен тапсырыс ағынына бағытталған жаппай нарық кәсіпорындары: фаст-фуд мейрамханалары мен желілік мейрамханалар жасайтыны айқын. Олардан айырмашылығы, классикалық мейрамханалар мен шағын тәуелсіз кәсіпорындар бұл мүмкіндікті 3-4 есе аз пайдаланады [10].

Зерттеу Түркістан қаласындағы мейрамханалардың IT қолданылу әлеуеті қандай деңгейде екендігін анықтау үшін, Сауалнама «Google Forms» бағдарламалық жасақтамада 187 респонденттен онлайн сауалнама түрінде жүргізілді. Ол тұтынушылардың ақпараттық технологиялар мен интернетке қатынасын зерттеуге бағытталған. Сауалнама жалпы жергілікті тұрғындар мен туристерге әлеуметтік желілер арқылы таратылды. Сауалнама нәтижелерінің қысқаша талдауы мыналарды көрсетеді:

Сіз Түркістан қаласының жергілікті тұрғынысыз ба, әлде туристсіз (қонақ) бе?

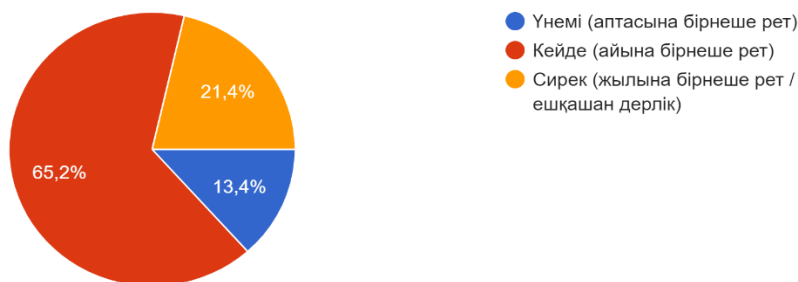
187 ответов



Бірінші сауал бойынша: сауалнамаға жергілікті тұрғындардың (48,1%) және туристердің (51,9%) тең саны қатысты.

Сіз мейрамханаларға қаншалықты жиі барасыз?

187 ответов

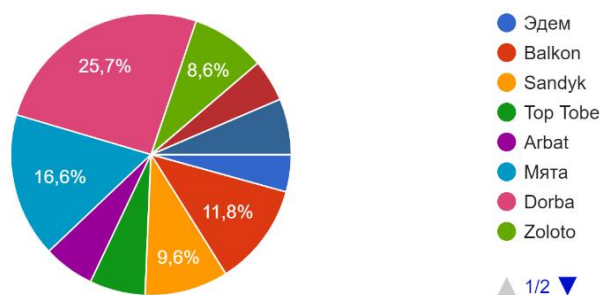


Бұл диаграммада тұтынушылардың мейрамханаларға бару жиілігі:

Респонденттердің көпшілігі (65,2%) кейде мейрамханаларға барады (айына бірнеше рет), 21,4% сирек барады (жылына бірнеше рет / ешқашан дерлік), ал тек 13,4% - ы үнемі барады (аптасына бірнеше рет) деген жауаптар алынды.

Сіз ең жиі баратын мейрамхана қандай?

зетов



Респонденттердің жауабы бойынша ең жиі баратын мейрамхалар қатарына: Dorba мейрамханасы -25,7% , Мята Almaty мейрамханасы -16,6% , Balkon мейрамханасы-11,8%, Sandyk -9,6% және Zoloto-8,6% мейрамханалары топ 5-ті иеленді

Бұл мейрамхана туралы қандай ақпарат көзінен білдіңіз?

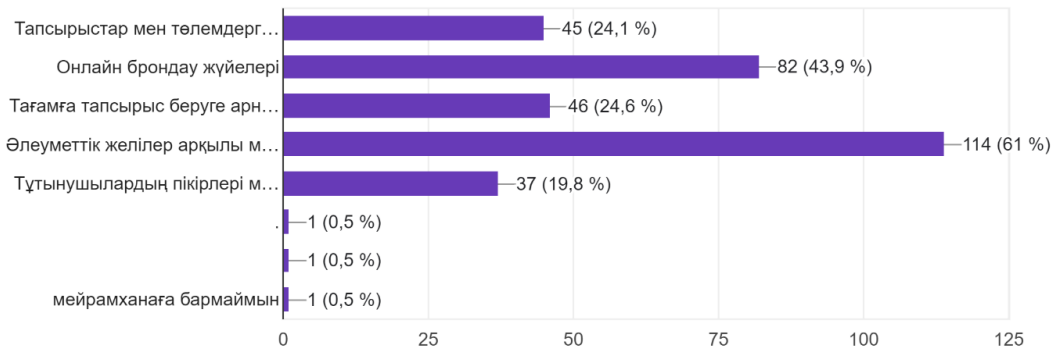
187 ответов



Үшінші сауал бойынша: респонденттер мейрамханалар туралы ақпараттың негізгі көздері-әлеуметтік медиа (69%) және мобильді қосымшалар (11,2%) екеніне баса назар аударып, бұл клиенттерді тарту үшін онлайн арналардың маңыздылығын көрсетті.

Сіз әдетте мейрамханаларда қандай ақпараттық технологияларды кездестіресіз? (Барлық сәйкес опцияларды таңдаңыз)

187 ответов

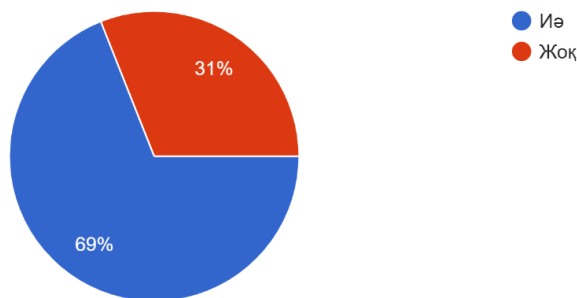


Мейрамханалардағы ақпараттық технологиялар деген сауалға:

Респонденттердің көпшілігі (61%) мейрамханалармен әлеуметтік медиа арқылы кері байланыс болатынын (feedback), ал бұл осы орайда мейрамханалардың онлайн ортада болуының маңыздылығын көрсетеді.

Сіз баратын мейрамханада тапсырыстар мен төлемдерді өңдеу үшін POS терминалды қолдана ма?

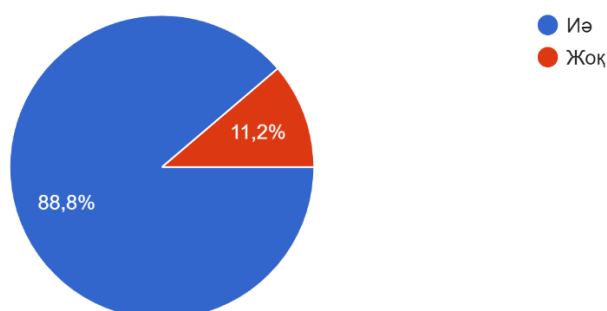
187 ответов



Тұтынушылардың төрттен бір бөлігі POS (24,1%) терминалды және тағамға тапсырыс беру үшін мобильді қосымшаларды (24,6%) пайдаланады, бұл қызмет көрсету саласындағы цифрландырудың өсуін көрсетеді.

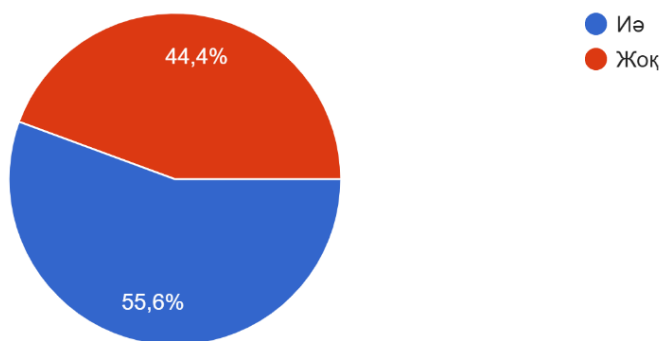
Сіз баратын мейрамханада тұтынушыларға арналған үстелді онлайн брондау жүйесі бар ма?

187 ответов



Сіз баратын мейрамханада онлайн тағамға тапсырыс беру үшін мобильді қосымшаны (приложение) пайдаланады ма?

187 ответов



Жалпы қорытынды: Түркістан қаласындағы мейрамхана бизнесі тұтынушыларды тарту және оларға қызмет көрсету үшін, сондай-ақ жергілікті тұрғындар мен туристер үшін жайлылықты арттыру үшін ақпараттық технологияларды белсенді пайдаланады.

Мейрамхана бизнесі саласындағы зерттеу барысында қазіргі заманғы цифрлық тұтынушылармен қарым-қатынас технологияларының қаншалықты жиі қолданылатыны зерттелді. Зерттеу осы салада қолданылатын келесі цифрлық технология құралдарын көрсетті: Pos terminal қолжетімділігі; электрондық төлемдерді пайдалану мүмкіндігі; жеке веб-сайт; әлеуметтік желілердегі беттер; үстелді онлайн брондау немесе қашықтан тапсырыс беру; жеке мобильді қосымша; QR кодын пайдалану; электрондық мәзір.

Мейрамхана атауы	Pos terminal	Web сайт	QR мәзір	Үстелді онлайн брондау жүйесі
«Dorba»		x	x	x
«Мята Almaty»		x	x	x
«Balkon»		✓	✓	x
«Sandyk»		x	x	x
«Zoloto»		x	x	x

Зерттеу барысында цифрлық технологияларды енгізудің 2 бағытын анықтауға болады: Бірінші бағыт-кәсіпорындардың тұтынушылармен өзара әрекеттесуі және маркетинг арқылы мейрамхана бизнесін цифрландыруды қолдану; Екінші бағыт-электронды мәзірлерді, сенсорлық негіздегі өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдарын, мейрамханалардың бөлшек саудасына арналған мобильді қосымшаларды және т.б. енгізу арқылы автоматтандыруды енгізу.

Қорытынды

Мейрамханаларда ақпараттық технологияларды қолдану арқылы тұтынушылар мәзірді шолып, тапсырыс беріп және қашықтан қол жеткізу арқылы тамақтандыру

компаниялары туралы пікір қалдыра алады. Қалдырылған пікірлер тұтынушының белгілі бір компанияның өнімдері немесе қызметтері туралы түсінігіне, демек, оның рейтингіне әсер етуі мүмкін. Клиенттердің көпшілігі айқын жағымды немесе жағымсыз әсерлер болған жағдайда ғана түсініктеме беруді жөн көреді. Мұндай тәжірибелер негізінен өнімнің сапасына, қызмет көрсету деңгейіне және өнімнің бағасы мен сапасының арақатынасына байланысты.

Біздің еліміздегі нарықтағы тұрақсыздық жағдайға қарамастан, қоғамдық тамақтандыру орындары демалыс орындары мен түрлі іс-шараларды ұйымдастыру құралдары арасында үлкен сұранысқа ие. Мейрамхана бизнесінің икемді саясаты барлық адамдардың тілектерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді. Бірақ мейрамхана бизнесіндегі бәсекелестік аясында дәстүрлі қызмет көрсету әдістерінен, ас үйден, ойын-сауықтан және тұтынушылардың күтілетін контингентінен бас тарту мәселесі жиі туындайды. Сондықтан мейрамхана бизнесі басқару және қызмет көрсету деңгейінде ең жаңа ақпараттық және компьютерлік технологияларды, әдістер мен қабылдағыштарды енгізуге мәжбүр. Осылайша, цифрлық технологиялар мейрамхана индустриясында барған сайын құнды ресурсқа айналуға, бұл рестораторларға өміршендігін сақтап қана қоймай, дамудың жаңа перспективалық бағыттарын ашуға көмектеседі. Қонақжайлылық индустриясына цифрлық технологияларды енгізу мүмкіндігінше көп клиенттерді тартуға, сатылымдар мен келушілердің максималды санына, қонақтардың сеніміне ие болуға, сондай-ақ кәсіпорынның оң имиджін қалыптастыруға ықпал етеді.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы олардың тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін мейрамхана бизнесінің кәсіпорындарын басқаруда заманауи ақпараттық технологияларды қолдану ерекшеліктерін негіздеу болып табылады.

Алынған нәтижелердің практикалық маңыздылығы заманауи ақпараттық технологияларды қолдана отырып, мейрамхана бизнесінде бизнес-процестерді басқарудың кешенді жүйесін қолдану мүмкіндігінде көрінеді. Қазақстанда да, әлемде де мейрамхана бизнесін ақпараттандыру тапсырыстарды өңдеуге, оларды ұйымды басқару жүйелерімен біріктіруге, сондай-ақ интернет пен әлеуметтік желілерде маркетингтік ақпаратты таратуға әсер ететін техникалық шешімдердің салыстырмалы түрде аз санына негізделген. Тиісті стратегияны қадағалауды және қабылдауды талап ететін әрі қарай цифрландырудың перспективалық бағыттары күрделі шешімдерге, соның ішінде заттар интернеті технологияларына, үлкен деректерді талдауға, робототехникаға негізделген. Қысқа мерзімді перспективада инновациялық шешімдердің бірі мейрамхана бизнесі кәсіпорындары үшін тұтынушылардың ең танымал мүмкіндіктерін біріктіретін және тұтынушылардың адалдығы мен маркетингтік саясат туралы хабардарлығын арттыру үшін жағдай жасайтын өзінің мобильді қосымшаларын әзірлеу және үстелді онлайн брондау жүйесі енгізу болып табылады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Горяев Ю. А. Информационные технологии управления. Курс лекций //М.: Изд-во «МИЭМП. – 2006.
2. TURSAN Y. YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNE BAKIŞI //Journal of Business in The Digital Age. – 2021. – Т. 4. – №. 1. – С. 50-64.
3. Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim, 2. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara Özdemir Ö.

ve Baz F.Ç. (2018). Yiyecek İçecek İşletmelerinin Kurulmasında Sosyal Medyanın Girişimcilik Kültürüne Etkisi, 3. Uluslararası El Ruha Sosyal Bilimler Kongresi

4. Титоренко Г.А. Информационные технологии управления. Учебное пособие для вузов. . - М: «ЮНИТИ-ДАНА», 2003. - 439 с.

5. Pyanikova E. A., Kovaleva A. E., Bykovskaya E. I. Digital technologies in public catering Industry (regional aspect) //1st International Scientific Conference" Modern Management Trends and the Digital Economy: from Regional Development to Global Economic Growth"(MTDE 2019). – Atlantis Press, 2019. – С. 481-487.

6. Серебрякова Н. А., Авдеев И. В. Содержание структурных преобразований экономики региона, адекватных требованиям цифровизации //Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. – 2018. – Т. 80. – №. 4 (78). – С. 408-412.

7. Batsyna Y.V. THE USE AND PERSPECTIVES OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN RESTAURANT BUSINESS // Вестник Алтайской академии экономики и права. - 2019. - №№ 4 (part 1) . - С. 10-18.

8. Nakayama M., Wang Y. The cultural impact on social commerce: A sentiment analysis on Elm ethnic restaurant reviews //Information & Management. – 2019. – Vol. 56. – No. 2. – pp. 271-279.

9. Restaurant Technology Landscape Report 2024 // restaurant.org URL: <https://restaurant.org/research-and-media/research/research-reports/2024-technology-landscape-report/> (дата обращения: 27. 03. 2024).

REFERENCES

1. Goryaev Yu. A. Informacionnye tehnologii upravleniya. [Information management technologies.] Kurs lekciy //M.: Izd-vo «MIEMP. – 2006.

2. TURSAN Y. YIYECEK ICECEK ISLETMELERI CALISANLARININ BILGI VE ILETISIM TEKNOLOJILERINE BAKISI [The Perspective of Employees of Food and Beverage Enterprises on Information and Communication Technologies] //Journal of Business in The Digital Age. – 2021. – Т. 4. – №. 1. – S. 50-64.

3. Öğüt, A. (2003). Bilgi Çağında Yönetim, 2. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara Özdemir Ö. ve Baz F.Ç. (2018). Yiyecek İçecek İşletmelerinin Kurulmasında Sosyal Medyanın Girişimcilik Kültürüne Etkisi, [The Impact of social media on Entrepreneurial Culture in the Establishment of Food and Beverage Enterprises] 3. Uluslararası El Ruha Sosyal Bilimler Kongresi

4. Titorenko G.A. Informacionnye tehnologii upravleniya. [Information management technologies.] Uchebnoe posobie dlya vuzov. - M: «YuNITI-DANA», 2003. - 439 s.

5. Pyanikova E. A., Kovaleva A. E., Bykovskaya E. I. Digital technologies in public catering Industry (regional aspect) //1st International Scientific Conference" Modern Management Trends and the Digital Economy: from Regional Development to Global Economic Growth"(MTDE 2019). – Atlantis Press, 2019. – С. 481-487.

6. Serebryakova N. A., Avdeev I. V. Soderzhanie strukturnykh preobrazovaniy ekonomiki regiona, adekvatnykh trebovaniyam cifrovizacii [The content of the structural transformations of the region's economy, adequate to the requirements of digitalization] //Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta inzhenernykh tehnologij. – 2018. – Т. 80. – №. 4 (78). – S. 408-412.

7. Batsyna Y.V. THE USE AND PERSPECTIVES OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN RESTAURANT BUSINESS // Vestnik Altajskoj akademii ekonomiki i prava. - 2019. - №№ 4 (part

1). - S. 10-18.

8. Nakayama M., Wang Y. The cultural impact on social commerce: A sentiment analysis on Elm ethnic restaurant reviews //Information & Management. – 2019. – Vol. 56. – No. 2. – pp. 271-279.

9. Restaurant Technology Landscape Report 2024 // restaurant.org URL: <https://restaurant.org/research-and-media/research/research-reports/2024-technology-landscape-report/> (дата обращения: 27. 03. 2024).

К.Д.АБДИБАЕВА

Халықаралық туризм және меймандостық университетінің магистр- оқытушысы.

e-mail: kamila.abdibayeva@iuth.edu.kz

С.А.НАХИПБЕКОВА

Phd, Халықаралық туризм және меймандостық университеті e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz

А.С.КОЖАХМЕТ

Халықаралық туризм және меймандостық университетінің магистр- оқытушысы.

e-mail:a.kozhakhmet@iuth.edu.kz

Б.А.КҰДАЙБЕРГЕН

Халықаралық туризм және меймандостық университетінің магистр- оқытушысы.

e-mail:bayansulu.kudaybergen@iuth.edu.kz

13.05.24 ж. баспаға түсті.

20.05.24 ж. түзетулерімен түсті.

25.06.24 ж. басып шығаруға қабылданды.

K.D. ABDIBAEVA^{1*}, S.A. NAKHIPBEKOVA¹, A.S. KOZHAKHMET¹, B.A. KUDAIBERGEN¹

¹University of international tourism and hospitality

(Kazakhstan, Turkestan), E-mail: kamila.abdibayeva@iuth.edu.kz

ANALYSIS OF THE POSSIBILITY OF USING INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE RESTAURANT BUSINESS (IT) IN TURKESTAN

Abstract. *Modern information technologies are the main driver of economic growth and a condition for the modernization of various sectors of the economy. Many States are making significant efforts to develop information infrastructure and make digital services more accessible to the public. The formation of the digital economy involves not only the development of IT infrastructure, but, above all, the expansion of the real use of digital technologies in everyday life and business.*

The only sustainable thing we expect by 2030 is the speed of change and hyper-competitiveness we face in the restaurant and catering industry.

This article is devoted to the study of the main methods of using information technology in the restaurant business with an emphasis on the specifics of the activities of restaurant enterprises based on the use of achievements in the field of information technology. The latest innovative technologies that can be used in the restaurant business are provided. The introduction of information technology in the work of restaurants allows you to coordinate the quality and speed of service. The research is relevant because the use of information technology can significantly improve management, improve the quality of service and maximize profits. The scientific novelty of the research lies in the substantiation of the features of the use of modern information technologies to ensure their effective functioning in the management of restaurant business enterprises.

To carry out the study, general science methods were used, including analysis, questionnaires and synthesis of generalized data. This article is a large-scale study aimed at the use

of information technologies in the restaurant business with an emphasis on their specific nature and impact on various aspects of activity. The study shows the importance of digital technologies for the restaurant business in Turkestan, gives practical guidelines for their successful implementation and use.

Keywords: *restaurant business, information technology (IT), digital technologies, mobile application, Qr code*

**К. Д. АБДИБАЕВА¹*, С. А. НАХИПБЕКОВА¹, А. С. КОЖАХМЕТ¹,
Б. А. КУДАЙБЕРГЕН¹**

¹Международный университет туризма и гостеприимства
(Казахстан, Туркестан), E-mail: kamila.abdibayeva@iuth.edu.kz

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ (IT) Г. ТУРКЕСТАН

Аннотация. *Современные информационные технологии являются главным драйвером экономического роста и условием модернизации различных отраслей экономики. Многие государства прилагают значительные усилия для развития информационной инфраструктуры и повышения доступности цифровых услуг для населения. Становление цифровой экономики предполагает не только развитие IT инфраструктуры, но, прежде всего, расширение реального использования цифровых технологий в повседневной жизни и бизнесе.*

Единственная устойчивая вещь, которую мы ожидаем к 2030 году, - это скорость изменений и гиперконкурентность, с которой мы сталкиваемся в индустрии ресторанов и общественного питания.

Данная статья посвящена изучению основных методов применения информационных технологий в ресторанном бизнесе с акцентом на специфику деятельности ресторанных предприятий, основанных на использовании достижений в области информационных технологий. Предусмотрены новейшие инновационные технологии, которые можно использовать в ресторанном бизнесе. Внедрение информационных технологий в работу ресторанов позволяет координировать качество и скорость обслуживания. Исследование является актуальным, поскольку применение информационных технологий позволяет значительно улучшить управление, повысить качество обслуживания и максимизировать прибыль. Научная новизна исследования заключается в обосновании особенностей применения современных информационных технологий для обеспечения их эффективного функционирования в управлении предприятиями ресторанного бизнеса.

Для выполнения исследования использовались общие научные методы, включая анализ, опросы и синтез обобщенных данных. Эта статья представляет собой обширное исследование, в котором основное внимание уделяется использованию информационных технологий в ресторанном бизнесе с упором на их реальный характер и влияние на различные аспекты деятельности. Исследование подчеркивает важность цифровых технологий для ресторанного бизнеса в Туркестане, предоставляя практические рекомендации по их успешному внедрению и использованию.

Ключевые слова: *ресторанный бизнес, информационные технологии (IT), цифровые технологии, мобильное приложение, Qr-код*