

## АЯЛАЛ ЖУУЛЧЛАЛЫН БОЛОВСОН ХҮЧНИЙГ ДИЖИТАЛ ИРЭЭДҮЙД БЭЛТГЭХ АСУУДАЛД

*Ц. Жавзандулам  
Магистр*

*Этүгэн их сургууль  
Инженерчлэл-эдийн засаг, менежментийн сургууль*

*javzandulamtseveendorj@gmail.com*

*А.Б. Конобеева  
Кандидат сельскохозяйственных наук, доцент кафедры менеджмента*

*Московский международный университет*

*a.rjabowa@yandex.ru*

**Хураангуй:** Аялал жуулчлалын экосистемд дижиталчлалыг нэвтрүүлэх нь COVID-19-ийн дараах эрин үед бизнесийн тогтвортой байдлыг бий болгоход тусална. Үүнд маркетинг, бүтээгдэхүүн, зорин очих газрыг хөгжүүлэхэд дижиталчлалын буй болгосон боломжуудыг ашиглахаас гадна чадварлаг боловсон хүчнийг хадгалах, хөгжүүлэх, ур чадварт хөрөнгө оруулах зэрэгт анхаарлаа хандуулж байна.

Салбарын дижитал шилжилтийг дэмжих зорилгоор энэхүү өгүүлэлд i) аялал жуулчлалын салбарын ажлын байран дахь дижитал ур чадвар, ii) шинэ болон шинээр гарч ирж буй дижитал ур чадварын хэрэгцээг тодорхойлох, iii) аялал жуулчлалын боловсрол, сургалтын хөтөлбөр, санаачлагуудын талаар өгүүлнэ.

**Түлхүүр үгс:** дижитал, захиалгын систем, ОТА, ур чадвар, сургалтын хөтөлбөр

### УДИРТГАЛ

Аялал жуулчлалын салбар дахь дижитал шилжилтийн хөгжлийн эрин үед глобал интернэтийн сүлжээнд холбогдсон кибер орон зайд эх өгөгдөл (big data), ухаалаг төхөөрөмжүүдийн (компьютер, мэдрэгч, сервер, сансрын хиймэл дагуул, GPS) холболтоор үнэ цэнэтэй цоо шинэ өртөг буй болгох үйл явц гэж ойлгож болно. Энэ нь аялал жуулчлалын бизнесийн хөгжлийн цоо шинэ загвар юм. Тиймээс дижитал буюу цахим аялал жуулчлал гэж нь *нэгдүгээрт*, 5G суурилсан дижитал дэд бүтэц (supporting infrastructure) программ хангамж буюу аппликэйшн, платформ, *хоёрдугаарт*, техник хангамж (technical infrastructure) буюу гар утас, компьютер, таблет, мэдрэгч, сервер, сансрын хиймэл дагуул, GPS, смарт TV, *гуравдугаарт*, хүний цахим орчинд ажиллах чадвар (digital skills), *дөрөвдүгээрт*, цахим хязгааргүй орон зай дахь (cloud environment) кибер

аюулгүй байдал (cybersecurity), тавдугаар, хөдөлмөр хялбарчлах (robotics) зэрэг болно. [1]

Дижиталчлал гэдэг нь технологи, өгөгдөлд суурилсан нийгэм, эдийн засгийн тогтолцоо, амьдралыг өөрчлөх үйл явц юм. Дижиталчлал нь инновацийг нэмэгдүүлэх, эдийн засаг, байгаль орчны үр ашгийг бий болгох, бүтээмжийг нэмэгдүүлэх, тэр дундаа аялал жуулчлалын салбарт [2] ихээхэн хамааралтай.

Аялал жуулчлалын салбарын хөдөлмөр их шаарддаг, газарзүйн хувьд тархай бутархай шинж чанар нь олон улсын эдийн засагт ажлын байрыг нэмэгдүүлэх давуу тал байсаар ирсэн бөгөөд үүний зэрэгцээ хүмүүн капиталыг олж авах, хадгалах, хөгжүүлэхэд байнгын сорилтуудыг бий болгож байна [3]. Одоо ажлын байрны өсөлтөд хоёр томоохон сорилттой тулгарч байна. Эхнийх нь аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны хүрээнд ур чадварын эрэлт хэрэгцээг өөрчлөх, дижитал технологийг хөгжүүлэх боломж, хоёр дахь нь COVID-19 тахлын урьдчилан таамаглаагүй үр дагавар юм [4].

Сүүлийн 10 жилийн хугацаанд аялал жуулчлал нь интернетээр дэлхий даяар зарагдсан бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний хамгийн том ангилал байв. Жуулчид онлайн платформыг ашиглан хайлт хийх, харьцуулах, сонголт хийх, бизнесүүд хэрэглэгчийн хүсэл сонирхлыг ажиглаж, байнгын харилцаа холбоо, үнэнч байдлыг бий болгохыг эрэлхийлэх замаар [5] ашиглаж байгаа тул интернет болон гар утасны хандалт нь хэрэглэгчийн харилцааг өөрчилсөн. Дижиталчлал нь янз бүрийн хэлбэрээр эдгээр өөрчлөлтөд бизнесийн хариу арга хэмжээг авах, COVID-19-ийн дараа бизнесийн уян хатан байдлыг бий болгоход хөдөлгөгч хүч болж байна. Өмнө нь бизнес эрхлэгчид болон үйлчлүүлэгчдийн хоорондын харилцаа холбоо сул байсан бол эдүгээ дижиталчлалаар дамжуулан үйлдвэрлэл, хэрэглээнд гарсан хувьсгалын улмаас эдгээр тасалдал, ялгаа бүдгэрч байна [6].

### **1. Аялал жуулчлалын салбарын ажлын байран дахь дижитал ур чадвар**

Аялал жуулчлалын салбарын ажлын байр, ур чадварт хамгийн ихээр нөлөөлөх боломжтой дижитал технологиуд нь дижитал платформ, виртуал бодит байдал (VR), хиймэл оюун ухаан (AI), их өгөгдөл, автоматжуулалт, үйлчилгээний роботууд болон бусад шинээр гарч ирж буй дэвшилтэт технологиуд юм.

Аялал жуулчлалын байгууллага нь хэрэглэгчдийн аялал жуулчлалын төрөл бүрийн хэрэгцээг хангах үүднээс онлайн агентлагууд (OTA), мета хайлтын систем, захиалгын платформ дээр суурилсан аялал жуулчлалын экосистемийг бий болгосноор Airbnb, Uber зэрэг онлайн платформууд

шинэ зах зээл, дижитал төвтэй бизнесийн загварууд, ажилчид болон гэрийн эздэд зориулсан шинэ ажлын байр бий болгож байна [7].

Аялал жуулчлалыг дижиталчилснаар бий болох "шинэ" ажлын ихэнх нь тодорхой программ хангамж болон вэбэд суурилсан зах зээлд чиглэсэн мэдээлэл харилцаа холбооны технологийн хэрэглээний ур чадварыг ихээр шаардах болсон. Инновацийн мэргэжилтнүүдэд зориулсан ажлын байр нь дижиталчлалын давуу талыг ашиглах, бизнест дижитал систем, хэрэгслийг илүү сайн нэгтгэх, шинэчлэхэд дөхөм болж байна. Оросын холбооны улсын хувьд:

- Сансрын брэнд менежер – зочдыг татах, харилцаа холбоо тогтоох, өрсөлдөх давуу талыг бий болгохын тулд бүтээгдэхүүн эсвэл очих газрын тусгай контентоор виртуал ертөнцийг зохион бүтээх
- Ухаалаг аялалын системийн дизайнер - тасалбар захиалах, навигаци хийх, зочид буудлын захиалгын автоматжуулсан системийг бий болгож, хайлтын алгоритмыг ашиглах.
- Аялал жуулчлалын хөтөч/дизайнер - хэрэглэгчид өөрсдийн сонирхол, амт, төлөвлөгөө, болж буй үйл явдлуудад тулгуурлан тодорхой аяллын маршрутаар замаа олоход нь туслах программ хангамж, программуудыг хөгжүүлдэг.
- Нутаг дэвсгэрийн 'архитектор' – аялал жуулчлалын салбарт одоо дэлгэрч байгаа чиг хандлагатай очих газрын агуулгыг хослуулсан "мэдээллийн ландшафт"-ыг бүтээдэг брэнд менежерийн хамтрагч

Аялал жуулчлалын жижиг бизнес эрхлэгчид дижитал салбарт дараах сорилтуудтай тулгардаг.

- Үндсэн дижитал хэрэглүүр, платформ болон системүүд нь хангалтгүй бөгөөд өөр өөр сувгуудаар (жишээ нь вэб сайт, захиалгын систем болон олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл) зочдод чиглүүлэх чадваргүй байдаг.
- Тоон систем, хэрэгсэлд хөрөнгө оруулах санхүүгийн эх үүсвэр, дижиталжуулах хөрөнгө оруулалтыг чиглүүлэх, оновчтой болгоход шаардлагатай мэргэшсэн боловсон хүчин, ур чадвар дутмаг.
- Дижитал чадвар дутмаг (жишээ нь дижитал платформыг дахин хөгжүүлэх).

Аялал жуулчлалын жижиг бизнес болон томоохон бизнесүүдийн дижитал өөрчлөлтөөс ашиг хүртэх талаарх ойлголт, хүсэл эрмэлзэл, чадавхийн хооронд мэдэгдэхүйц ялгаа илт харагдаж байна. Вэбэд нэвтрэх, холболт хийх боломж багассан ч мэдээллийн аналитик, сувгийн менежмент, өмчийн удирдлагын систем (PMS) эсвэл виртуал болон өргөтгөсөн бодит байдал зэрэг илүү дэвшилтэт технологиудын хувьд нэмэгдсэн байна.

## 2. Дижитал ур чадварын хэрэгцээг тодорхойлох

Аялал жуулчлалын аж ахуйн нэгжүүдийн одоогийн болон өөрчлөгдөж буй дижитал ур чадварын шаардлагын талаарх зарим мэдээллийг Next Tourism Generation (NTG) холбооноос болон 2019 онд хийсэн томоохон хэмжээний судалгаанаас харах боломжтой. Технологи нь аялал жуулчлалд цаашид нөлөөлөх хэдий ч ерөнхий ур чадварын хэрэгцээ өргөн хүрээтэй хэвээр байх болно.

*Хүснэгт3. Аялал жуулчлалын туршлагад шаардлагатай дижитал ур чадвар*

Дижитал ур чадвар	Аялал жуулчлалын тусгай дижитал ур чадвар
1.Өгөгдлийн шинжлэх ухаан ба аялал жуулчлалын мэдээллийн дүн шинжилгээ	1.Дижитал аялал жуулчлалын маркетингийн борлуулалтын мэргэжилтнүүд
2.Хиймэл оюун ухаан, машин сургалтын мэргэжилтнүүд	2.Шинэ технологи, аялал жуулчлалын инновацийн мэргэжилтнүүд
3.Төсөл ба үйл явцын менежерүүд	3.Аялал жуулчлалын бизнес хөгжүүлэх менежерүүд
4.Програм хангамж, програм хөгжүүлэгчид, шинжээчид	4.Аялал жуулчлалын мэдээллийн технологийн үйлчилгээ
5.Том өгөгдлийн шинжээчид болон мэргэжилтнүүд	
6.Дижитал шилжилтийн мэргэжилтнүүд	

Эх сурвалж: ЭЗХАХБ-ын дижитал ирээдүйд аялал жуулчлалын боловсон хүчнийг бэлтгэх судалгаа (2020)

Улс орнууд ажилчдын дунд "дижитал хэлээр чөлөөтэй ярих" хэрэгцээ эрчимжиж байгааг Европын Холбооны 20 ажлын байр тутмын 17 нь наад зах нь үндсэн түвшний дижитал ур чадвар шаарддаг болохыг тогтоосон нь "Европын ур чадвар, ажлын байрны судалгаа"-гаар илүү өргөн хүрээтэй нотолгоотой нийцэж байна [8]. Дижитал ур чадвар эсвэл мэдээлэл, харилцаа холбооны технологийн ерөнхий ур чадвар гэж юу болохыг хүснэгт 2-т нэгтгэн харууллаа.

*Хүснэгт4.Аялал жуулчлалын мэргэжлийн дижитал хэлээр харилцах хэрэгцээ*

Дижитал ур чадвар	Мэдээлэл, харилцаа холбооны технологийн ерөнхий ур чадвар
1.Ms.Office програмын хэрэглэгчийн ерөнхий ур чадвар	Бизнесийн үйл явц болон харилцагчийн харилцаанд ерөнхий (MS Word, Excel, MsPowerpoint гэх мэт), холбогдох программ хангамж, суулгагдсан програмуудыг ашиглах
2.Харилцаа холбоо	Интернэт болон дотоод сүлжээний харилцаа холбооны систем, цахим шуудангийн захидал харилцаа, онлайн уулзалт зэрэг бусад онлайн харилцаа холбоог ашиглах
3.Дижитал худалдан авалт	Борлуулалтын цахим цэг (EPS) болон бусад дижитал худалдан авалтын системийг боловсруулах, удирдах
4.Өгөгдлийн бичиг үсгийн мэдлэг	CRM гэх мэт сервер эсвэл үүлэнд суурилсан мэдээллийн санг ашиглан оруулах, хайх, үндсэн дүн шинжилгээ хийх, тогтмол тайлан гаргах, танилцуулах
5.Их өгөгдөл ба аналитик	Платформ болон машинаас үүсэлтэй хэрэглэгчийн өгөгдөл, ашиглалтын өгөгдлийг үүсгэх, дахин кодлох, ойлгох (жишээ нь Booking.com, Expedia болон Facebook Twitter, Trip Advisor болон бусад медиа зэрэг платформууд)
6.Агуулга үүсгэх	Дижитал систем болон хэрэглэгчдэд зориулсан контентыг боловсруулах, нэгтгэх, дахин боловсруулах, контенттой холбоотой зохиогчийн эрх, лицензийг удирдах
7.Өгөгдөл ба системийн аюулгүй байдал	Өгөгдлийн нууцлал, мэдээллийн аюулгүй байдал, кибер аюулгүй байдлын протокол, дүрэм журмыг дагаж мөрдөх

8. Аялал, захиалгын менежментийн программ хангамж	Дэлхийн түгээлтийн систем, програм хангамж (жишээ нь Amadeus, Sabre, Travelport/Galileo, Worldspan), бусад онлайн захиалга/захиалгын систем, аялал жуулчлалын агентлагийн удирдлагын тусгай программ хангамж ашиглах.
---	---

Эх сурвалж: ЭЗХАХБ-ын дижитал ирээдүйд аялал жуулчлалын боловсон хүчнийг бэлтгэх судалгаа (2020)

"Аялал жуулчлалын ирээдүйн туршлага нь авъяас, технологийн хослол байх ёстой" бөгөөд авъяас нь өөрчлөгдөж буй өөрчлөлт хэмээн үздэг. "Өсч буй чадварууд"-ыг дараах байдлаар харуулсан. Үүнд:

- Идэвхтэй суралцах, суралцах стратеги
- Аналитик сэтгэлгээ, инноваци
- Бүтээлч байдал, өвөрмөц байдал, санаачлагатай байх.
- Технологийн дизайн, програмчлал
- Бүтээлч сэтгэлгээ, дүн шинжилгээ хийх
- Асуудлыг цогцоор нь шийдвэрлэх
- Манлайлал ба нийгмийн нөлөө
- Сэтгэл хөдлөлийн оюун ухаан

Эдгээр төрлийн ур чадвар нь зөвхөн аялал жуулчлалын салбарт төдийгүй бусад салбаруудад эрэлт хэрэгцээтэй байх болно, гэхдээ аялал жуулчлалын бизнес эрхлэгчид өөрт хэрэгтэй ур чадварын тодорхой хослолыг сонгож хөгжүүлэх болно.

Ур чадварын хомсдол гэдэг нь одоогийн ажиллаж байгаа ажиллах хүчний ур чадварын дутагдлыг илэрхийлдэг бөгөөд бизнесүүд ирээдүйн сорилтуудыг даван туулахад бэлэн байх нь чухал юм. Ажил олгогчид гадаад хэлний чадвар, хүмүүстэй харилцах чадвар, мэдээлэл харилцаа холбооны ийн үндсэн ур чадвар гэх мэт илүү зөөлөн ур чадварын хувьд зөрүү их байгааг олж харсан [8]. Автоматжуулалт ажил эрхлэлтэд үзүүлэх нөлөөллийг шийдвэрлэхэд менежерүүдэд тулгарч буй сорилтууд, дижитал эдийн засагт ажиллах хүчний ур чадварыг дээшлүүлэх хэрэгцээг дурджээ. [10].

### **3. Аялал жуулчлалын сургалтын хөтөлбөр, санаачлага**

Дижитал өөрчлөлт аялал жуулчлалын боловсролд хэрхэн нэвтэрч байгааг олж тогтоохын тулд хамгийн сүүлийн үеийн, хянан шалгасан нээлттэй эх сурвалжийн судалгааны Google Scholar, Elsevier, ScienceDirect, Springer Link, Emerald, Taylor & Francis гэсэн зургаан үндсэн цахим мэдээллийн санг ашиглан судаллаа.

XXI зууны бичиг үсгийг аялал жуулчлалын чиглэлээр суралцаж буй оюутнууд эзэмших ёстой. Дээд боловсролын талаас нь авч үзвэл сургалтын хөтөлбөр боловсруулах нь зах зээлийн хөгжил, технологи (IT), үйл ажиллагааны технологи (OT), интернетийн зүйлс (IoT), их өгөгдлийн шинжилгээ зэргийг дагаж уян хатан байх ёстой. Ухаалаг технологи нь аялал жуулчлалын зарим мэргэжлийн мөн чанарыг өөрчилж, заримыг нь үгүй болгоно. Энэ тохиолдолд дээд боловсролын байгууллагууд, ялангуяа

аялал жуулчлалын салбарын хувьд аялал жуулчлалын сургалтын хөтөлбөрөө дижитал өөрчлөлтийг дагаж өөрчлөгдөх нь зүйтэй юм. Энэ нь **туршлага, оролцоотой суралцах, суралцагч төвт сургалтын үйл ажиллагааг** өргөжүүлэхэд түлхэц болсон [10].

Дижитал шилжилт нь нийгэм, эдийн засгийн хөгжилд шинэ боломжуудыг бий болгож байгаа бөгөөд энэ нь ялангуяа аялал жуулчлал, боловсролын салбарт ажиглагдаж байна. Аялал жуулчлалын салбарт инновацийн үйл ажиллагаа ихэвчлэн дижитал хэлбэрээр явагдсаныг дурдах нь зүйтэй бөгөөд ирээдүйд үргэлжлэх төлөвтэй байна [11]. Өөрөөр хэлбэл, технологийн дэвшил, хувь хүний үйлчилгээ, харилцагчийн менежмент нь үйлчилгээний инновацийн гол чиг хандлага хэвээр байх болно. Хэдийгээр инноваци нь олон хүнд хамаатай байж болох ч аялал жуулчлалын боловсролыг тогтвортой байлгахад зайлшгүй шаардлагатай эрс өөрчлөлтүүдийг хийх ёстой.

Аж үйлдвэрийн 4.0 хувьсгал нь технологийн баримжаатай хэрэглэгчдэд тохирсон аялал жуулчлалын системийн дизайнд томоохон өөрчлөлтүүдийг авчирч байна. Гэсэн хэдий ч аялал жуулчлалын чиглэлээр суралцаж буй оюутнуудыг аж үйлдвэрийн 4.0 тогтолцоотой холбоотой техник, асуудал, арга барилын талаар хараахан сураагүй байна. Тиймээс аялал жуулчлалын чиглэлээр суралцаж буй оюутнуудад зориулсан сургалтын хөтөлбөрт хөгжүүлэх үзэл баримтлал, арга зүй, технологийн болон практик ур чадварыг тодорхойлох шаардлагатай. Аялал жуулчлалын салбар нь I4.0 технологийн тулгуурыг ашигласнаар ихээхэн ашиг тус хүртэх боломжтой. Дижитал хэлбэрээр үйл ажиллагаа явуулах, үйлчилгээ үзүүлэх чадвартай төгсөгчийг бий болгоход сорилт болж байна. Технологийн дэвшил нь ашиг тусаа өгөхийн зэрэгцээ сул талуудын агуулдаг. Тиймээс аж үйлдвэрийн хувьсгалыг ухаалгаар шийдэх нь зүйтэй. Аж үйлдвэрийн 4.0 хувьсгалыг зөвхөн мэдээллийн технологи, харилцаа холбооны зорилгын нэг тал гэж үзэхээс гадна түүнтэй хэрхэн нүүр тулах талаар анхаарах ёстой. Аялал жуулчлалын салбар нь үнэн хэрэгтээ мэдээлэл, харилцаа холбооны технологийг бизнесээ явуулахад удаан хугацаанд ашиглаж ирсэн. Жишээлбэл, онгоцны тийз захиалах систем, галт тэрэг, программд суурилсан тээвэр, зочид буудлын захиалга зэргийг дурьдаж болно.

Аялал жуулчлалын сургалтын хөтөлбөрийг боловсруулахдаа аялал жуулчлалыг тогтвортой хөгжүүлэх үзэл баримтлалд тулгуурласан байх ёстой. Олон соёлт үзлийг зөвхөн олон талт байдлыг удирдахад чиглэсэн ур чадвар олгох сургалт гэж ойлгохоос гадна оюутан, ажилчдыг соёл хоорондын ажлын орчинд нэгтгэхэд сургах үйл явц гэж ойлгох хэрэгтэй. Аялал жуулчлал нь үйлчлүүлэгчид болон зах зээлийн эрэлт хэрэгцээнд байнга дасан зохицож байдаг үйлчилгээнд чиглэсэн салбар

учраас маркетинг, төлөвлөлт, сурталчилгааны үйл ажиллагааны хувьд дижитал хэрэгслүүдэд илүү нарийн мэргэжлийн ур чадвар хэрэгтэй. Энэ нь аялал жуулчлалын агентлаг, зочид буудал зэрэг аялал жуулчлалын салбарын бүх аж ахуйн нэгж, бизнест хамаарах ёстой. Үнэн хэрэгтээ дижитал технологи, ялангуяа аялал жуулчлалын салбарт чухал бөгөөд салбарын инновацийн хөдөлгөгч хүч гэж үздэг.

Дижитал технологи нь жуулчдад туршлагаа хуваалцах боломжийг олгодог. Аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний өндөр технологийн салбарын энэхүү өсөн нэмэгдэж буй хэрэгцээ нь аялал жуулчлалын үйл явцыг бүхэлд нь шинэчилсэн [12]. Түүнчлэн дижитал технологи нь аялал жуулчлалын илүү үр ашигтай, эдийн засаг, нийгэм, соёлын янз бүрийн шинж чанар, хөрөнгийг шаарддаг төвөгтэй, нэгдмэл туршлага гэж дүгнэдэг [13]. Дэлхий дахинд аялал жуулчлалын хөгжлийг тодорхойлогч чухал хүчин зүйл бол өндөр үр ашигтай мэдээллийн технологи, түүнийг салбартаа ашиглах явдал юм.

Аялал жуулчлал болон бусад салбарт дижитал хэрэгсэл, программ хангамжийг ашиглахтай холбоотой хичээлүүд нь оюутнуудад салбарын практик болон бодит ажлын нөхцөлийн талаар шаардлагатай мэдлэгийг олгодог. Эдгээр дижитал хэрэгслүүдийн үндсийг сурснаар оюутнууд өдөр тутмын үйл ажиллагааны зарим ажлыг хэрхэн шийдвэрлэх талаар суралцах боломжтой. Тиймээс их дээд сургуулиуд, ялангуяа эрдэмтэн судлаачид дижитал хэрэгслийг сургалтын хөтөлбөрт ашиглах шаардлагатай.

Аялал жуулчлалын салбар интернет, дижитал технологиос ихээхэн хамааралтай байдаг [14]. Аялал жуулчлал нь өдөр тутмын үйл ажиллагаанд шаардлагатай мэдээлэл боловсруулах, цуглуулах чухал салбар юм. Нэмж дурдахад дижиталжсан дэлхийн сүүлийн үеийн сайжруулалт нь аялал жуулчлалын салбарыг эрс өөрчилж [15], боломжит жуулчидтай харилцах арга барил, аялал жуулчлалын бүтээгдэхүүн худалдан авах арга хэлбэрийг боловсронгуй болгосон.

Аялал жуулчлалын салбарын ирээдүйн ажил олгогчид орчин үеийн технологийн мэдлэг, юун түүвэнд шинэ санаагаар баяжуулсан сайн бэлтгэгдсэн, чадварлаг ажилчдыг байнга хайж байдаг. Шинэ технологийг ашиглах нь аялал жуулчлал, зочлох үйлчилгээний салбарын өдөр тутмын бизнесийн үйл ажиллагаанд өөрчлөлт хийхэд хүргэсэн. Үүний үр дүнд аялал жуулчлалын бизнес эрхлэгчид үйлчлүүлэгчдийнхээ хэрэгцээнд илүү мэдрэмжтэй хандах болсон. Тэдэнд уян хатан, салбарын өөрчлөгдөж буй шаардлага, хүлээлтэд дасан зохицоход бэлэн ажилтнууд хэрэгтэй [16] .

Туршлагатай суралцах нь уламжлалт нүүр тулсан болон зайн сургалтын аргууд дээр нэмэгдэж, холимог сургалтын арга болж хувирсан [17]. Дээд боловсролын цахимжуулалтын талаарх судалгаанаас үзэхэд

дээд боловсролыг дижитал болгоход МООС-ийн гүйцэтгэх үүрэг улам бүр чухал болж байгаа нь тогтоогдсон [18]. Их, дээд сургуулиудын зарим хөтөлбөрүүд төгсөлтийн гүйцэтгэлийн нэг хэсэг болгон эдгээр кредитийг тооцох МООС модулиудын гүйцэтгэлийг хүлээн зөвшөөрдөг. Дижитал шинэчлэлүүд нь 2010-2030 онд аялал жуулчлалын салбарыг үндсээр нь өөрчлөх гол хөшүүрэг болох юм. Жишээлбэл, дижитал инноваци нь 2007 онд Вена хотод болсон TEFI-ийн дээд хэмжээний уулзалтын үеэр дурьдсанчлан бизнес эрхлэх ур чадварыг аялал жуулчлалын боловсролд нэгтгэх чухал асуудал байж болох юм [19].

Дижитал сургалтын системүүд нь оюутнуудад эрдэм шинжилгээний агуулгыг хүргэхээс гадна тэд хэрхэн суралцаж, ямар даалгавар тэдэнд сонирхолтой байгаа, ямар асуудлыг шийдвэрлэхэд бэрхшээлтэй, уйтгартай байгааг ажиглах боломжийг олгодог. Тиймээс системүүд нь сургалтын туршлагыг оюутнуудын сурах хэв маягт тохируулан маш нарийн бөгөөд нарийвчлалтай болгож чаддаг байна.

Боловсрол, сургалтын байгууллага нь аялал жуулчлалын салбарт ирээдүйд ур чадвар олгохоос гадна одоо байгаа ажиллах хүчний ур чадварыг хөгжүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Боловсрол, сургалтын хангамжийн гол шинж чанар нь аялал жуулчлалын салбарын маркетинг, захиалга болон бусад платформ, автоматжуулсан системд ашигладаг зүйлд хариу үйлдэл үзүүлэх явдал юм. Жишээлбэл, Финландад аялал жуулчлалын компаниуд дээд боловсролын модулиуд нь хамгийн сүүлийн үеийн технологи, гол платформ, дижитал экосистемд нэвтрэх боломжийг санал болгодог.

*Хүснэгт 5. Аялал жуулчлалын дижитал сургалтын санаачлагууд (Финлянд)*

Санаачилгууд	Агуулга
Дижиталжуулах ABC-ийн цахим сургалтын хөтөлбөрийн санаачилга	<ul style="list-style-type: none"> <li>Цахим сургалтын хөтөлбөрийг Visit Finland компани бүтээсэн бөгөөд аялал жуулчлалыг дижитал болгох 10 "А-ВС" үндсэн модулийг багтаасан болно.</li> <li>Модулиуд нь дараахь зүйлийг агуулдаг: дижитал контент үүсгэх; онлайн борлуулалт; олон нийтийн мэдээллийн суваг, контент; дижитал маркетинг</li> </ul>
Финландын ур чадварын академи	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бизнесийн дижитал ур чадварын сургалтын модулиуд</li> <li>Компаниуд академийн багшийн сүлжээгээр дамжуулан дижитал ур чадварын сургалтын модулийг дотооддоо захиалах боломжтой</li> </ul>
Дижитал аялал жуулчлалын Норден	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нордикийн Сайд нарын Зөвлөлөөс санхүүжүүлдэг (Исланд, Финланд, Гренланд, Фарерын арлууд)</li> <li>Нордикийн дижитал нийгэмлэг ба "дижитал хэрэгсэл"-ийг хөгжүүлэх</li> </ul>

Эх сурвалж: ЭЗХАХБ-ын дижитал ирээдүйд аялал жуулчлалын боловсон хүчнийг бэлтгэх судалгаа (2020)

Цахим хэлбэрт шилжих шилжилтийг дэмжих төрийн бодлого болон бусад арга хэмжээний цар хүрээ их байна. Аялал жуулчлалын бизнес эрхлэгчдэд COVID-19-ийн үзүүлж буй сөрөг нөлөө нь салбарын уян хатан байдал, сэргэлтийг дэмжих, цар тахлын дараах жуулчдын хэрэгцээ, хүлээлттэй уялдуулахад дижиталчлал чухал үүрэг үзүүлсэн.

Олон улсын туршлагаас харахад Унгарын "Дижитал аялал жуулчлалын стратеги"; Финляндын аялал жуулчлалын стратеги "Дижитал туршилтын үйл ажиллагааны төлөвлөгөө" аж ахуйн нэгжүүдэд зориулсан чадамжийг шинэчлэх, аялал жуулчлалын чиглэлээр агентлагууд болон зорин очих газрууд, ОХУ-д "ОХУ-ын дижитал эдийн засаг" хөтөлбөрийн хүрээнд аялал жуулчлалын сургалтын багцуудыг шинэчилсэн байна. Эдгээр хөтөлбөрүүдийн нийтлэг сэдэв нь илүү дижитал нөөц, сургалтыг онцлон тэмдэглэхийн тулд "холимог сургалт" (mix skill)-ыг тэнцвэржүүлэх явдал юм.

Шинэ эсвэл өөрчилсөн дижитал систем, хэрэгслээр ажиллаж байгаа хүмүүсийн хувьд дижитал ур чадварын түвшин ихээхэн ялгаатай байх магадлалтай. Дижитал ур чадварын нийтлэг хэрэгцээг онцолбол:

- Үндсэн үйлдлийн систем (Windows Office (Word, Excel, Power Point) зэрэг програм хангамжийн багцуудыг ашиглах
- Вэб сайтын хөгжүүлэлт, тайлбар
- Онлайн захиалга, дижитал төлбөр зэрэг цахим худалдаа
- Дижитал маркетинг, үүнд сошиал медиа нэгтгэх, онлайн маркетинг, хайлтын системийг оновчтой болгох ур чадварууд
- Хэрэглэгчийн ойлголт, оролцоо, харилцааг бий болгохын тулд онлайн тойм, өгөгдөл үүсгэх, хянах
- Үйл ажиллагааны болон байгаль орчны мэдээллийн аналитик, бизнесийн оюун ухаан, ойлголт, тоон мэдээллийн ур чадвар
- Тоон төхөөрөмж болон Wi-Fi холболтыг тохируулах, оновчтой болгохын тулд засвар үйлчилгээ, сайжруулсан ур чадвар.

Эдгээр хэрэгцээг хангахын тул боловсролын байгууллагын сургалтын хөтөлбөрт тусгах, салбарын компаниудтай хамтран ажиллах замаар дижитал ур чадварыг хөгжүүлэх боломжтой.

## **ДҮГНЭЛТ**

Аялал жуулчлалын салбарын ажлын байран дахь дижитал ур чадварын талаар олон улсын судалгааны тайлангууд, хамгийн сүүлийн үеийн, хянан шалгасан нээлттэй эх сурвалжийн судалгааны Google Scholar, Elsevier, ScienceDirect, Springer Link, Emerald, Taylor & Francis гэсэн цахим мэдээллийн сан зэргийг ашиглан судаллаа.

Аялал жуулчлалын төдийгүй дижитал бичиг үсэг эзэмшихэд улс орнууд анхаарлаа хандуулж тодорхой санаачлага гарган ажиллаж байгаагийн тод жишээ бол хойд хөрш ОХУ, боловсролоор тэргүүлэгч Финлянд улс юм.

Манай улсын хувьд аялал жуулчлалын салбарын дижитал ур чадварын хэрэгцээг тодорхойлж үзэхэд 1) борлуулалтын цахим цэг (EPS)

болон бусад дижитал худалдан авалтын системийг боловсруулах, удирдах, 2) CRM гэх мэт сервер эсвэл үүлэн технологид суурилсан мэдээллийн санг ашиглан оруулах, хайх, үндсэн дүн шинжилгээ хийх, тогтмол тайлан гаргах, танилцуулах, 3) Booking.com, Expedia болон Facebook Twitter, Trip Advisor болон бусад медиа зэрэг платформууд, 4) олон улсын түгээлтийн систем, програм хангамж бусад онлайн захиалгын систем, аялал жуулчлалын агентлагийн удирдлагын тусгай программ хангамж ашиглах тал дээр илүү анхаарах шаардлагатай байна. Учир нь энэ тал дээр их дээд сургуулийн аялал жуулчлалын сургалтын хөтөлбөрт 3 кредит бүхий 1 хичээл практик орчин бүрдүүлж чадаагүй явдал юм. Зочид буудлын технологи хөгжүүлэгч NORECA soft компани үнэ төлбөргүй сургалт зохион байгуулах замаар дижитал ур чадвар олгоход оролцож байгаа нь сайшаалтай ч салбарын хэмжээнд багахан хувийг эзэлж байна.

Европын улс орнуудад дижитал аялал жуулчлалын маркетингийн борлуулалтын мэргэжилтнүүд, шинэ технологи, аялал жуулчлалын инновацийн мэргэжилтнүүд, аялал жуулчлалын бизнес хөгжүүлэх менежерүүд, аялал жуулчлалын мэдээллийн технологийн үйлчилгээ үзүүлж байгаагаас харахад дижиталчлал нь аялал жуулчлалын мэргэжлийн сургалтын олон хөтөлбөрүүд бий болоход нөлөөлж байна.

Дүгнэж хэлэхэд нэг талаасаа аялал жуулчлалын салбарын мэргэжил илүү өргөжиж байгаа бөгөөд нөгөө талаасаа технолгийн салбарын мэргэжилтнүүд аялал жуулчлалын хөгжлийг тодорхойлох цаг үе ирсэн байна. Иймд аялал жуулчлалын мэргэжлийн шинэ индекс бий болгох бодит шаардлага үүсэж байна.

### **НОМ ЗҮЙ**

- [1]. M. Morellato, "Digital competence in tourism education: Cooperative-Experiential learning," *Journal of teaching in travel & tourism* vol.14, no.2, pp. 184-209, 2014
- [2]. OECD, "The Next Production Revolution: Implications for Governments and Business," <https://dx.doi.org/10.1787/9789264271036-en>, 2017a
- [3]. Boella, M.J and Goss Turner S., *Human Resource Management in the hospitality industry 9th Edition*, Abingdon, UK: Routledge, 2019
- [4]. Jamal, T and Budke, C., "Tourism in a world with pandemics: Local-global responsibility and action," *Journal of Tourism Futures*. Vol.6 (2), pp. <http://doi.org/10.1108/JTF-02-20200014>, 2020
- [5]. Dijkmans C., et al (2020) "Adapting to an emerging social media landscape: The rise of informationalization in accompanied commercialization in tourism," *Information Communication Technologies in Tourism*, Springer International Publishing, pp. 3-14
- [6]. OECD, *Preparing for the Changing Nature of Work in the Digital Age*, Paris: OECD publishing, 2019a
- [7]. Balula, A et al (2019) "Digital transformation in tourism education," *Tourism in Southern and Eastern Europe*, Vol.5, pp. 61-72
- [8]. *Next Tourism Generation, Desk Research Summary on the Future of Digital, Green and Social Skills in Tourism*, NTG Alliance

- [https://nexttourismgeneration.eu/wocontent/uploads/2019/03/NTG\\_Desk\\_Research\\_Summary\\_January\\_2019.pdf](https://nexttourismgeneration.eu/wocontent/uploads/2019/03/NTG_Desk_Research_Summary_January_2019.pdf), 2019
- [9]. OECD, *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*, Paris. <http://www.oecd.org/going-digital/going-digital-shaping-policies-improving-lives-9789264312012en.ttm>: OECD, 2019b
- [10]. World Economic Forum, *Digital Transformation Initiative: Aviation, Travel and Tourism*, <http://reports.weforum.org/digital-transformation/wpcontent/blogs.dir/94/mp/files/files/wef-dti-aviation-travel-and-tourism-white-paper.pdf>, Geneva, 2017
- [11]. Thiele, A.K, Mai, J.A and Post, S, "The student centered classroom of the 21st century," *Journal of Physical Therapy Education* vol.28, no.1., pp. pp.80-93, 2014
- [12]. Sandkuhl, K and Lehmann, H, "Digital transformation in higher education-The Role of enterprise architectures and portals," *Digital enterprise computing*, pp. 49-60, 2017
- [13]. Dexeus, C, *The Deeping Effectives of the Digital Revolution*, 2019
- [14]. Davidson, C.N., and Goldberg, D.T, "The future of thinking: Learning Institutions in a Digital ages," Massachusetts, USA: MIT press, p. 288, 2009
- [15]. F. Almaraz-Menendez, A. Maz-Machado and C. Lopez-Esteban, "University strategy and digital transformation in higher education institutions: A documentary analysis," *International Journal of advanced research* vol 4, no, pp. pp.2284-2296, 2016
- [16]. Lukovics, M., and Zuti, B, "New functions of universities in the XXI century : "Fourth generation" universities," *Transition Studies Review*. vol.22no.2., pp. 33-48, 2015
- [17]. S. Renfors, "Skills needed in international tourism business development: Study of higher tourism education in Finland," 2017
- [18]. Collins, A., and Halverson, R, "Rethinking Education in the Age of technology: The digital revolution and the schools," New York: Teachers college press, p. 192, 2009
- [19]. L. Seres, V. Pavlicevic and P. Tumbas, "Digital transformation of higher education: Competing on Analytics.," in *12th international technology education and development conference*, Spain, 2018
- [20]. P. Sheldon, D. Fesenmaier and J. Tribe, "The tourism education future initiative (TEFI): Activating change in tourism education," *Journal of teaching in travel and tourism*, pp. 2-23, 2011