

*Изьюров Д.О.*

*студент*

*Фесенко О.П., к.э.н.*

*доцент кафедры «управления и технологий в туризме и рекреации»*

*Научный руководитель: Савельева Н.А., д.э.н, профессор*

*Сочинский государственный университет*

## **ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

*Аннотация: в настоящее время внедрение цифровых технологий в индустрию туризма идет активными темпами, что в свою очередь способствует развитию национального рынка онлайн-услуг. Предметом данной статьи является исследование направления развития цифровой среды в туризме. Ее цель - изучить роль цифровых технологий в повышении качества туристических услуг. Цифровые технологии являются важным фактором в стратегиях развития культуры и туризма в городах, где большинство систем и инфраструктур управляются на основе инновационных программных решений. В статье рассматривается понятие цифровой активности субъектов туристской индустрии в связи с уровнем активности внутренней и внешней цифровизации, степенью использования цифрового потенциала и цифровой устойчивостью. Внедрение новых технологий также отражается на формировании приятной городской среды и способствует усилению продвижения городских туристических услуг.*

*Ключевые слова: цифровые технологии, туризм, туристские услуги, онлайн бронирование, мобильные приложения, цифровизация, цифровая активность.*

*Izzyurov D.O.*

*Student*

*Fesenko O.P., Ph.D. in Economics*

*Associate Professor of the Department of Management and Technologies in  
Tourism and Recreation*

*Scientific supervisor: Savelyeva N.A., Doctor of Economics, Professor*

*Sochi State University*

## **DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF TOURISM**

*Abstract: currently, the introduction of digital technologies into the tourism industry is proceeding at an active pace, which in turn contributes to the development of the national online services market. The subject of this article is a study of the direction of development of the digital environment in tourism. Its purpose is to explore the role of digital technologies in improving the quality of travel services. Digital technologies are an important factor in strategies for the development of culture and tourism in cities, where most systems and infrastructures are managed on the basis of innovative software solutions. The article examines the concept of digital activity of tourism industry entities in connection with the level of activity of internal and external digitalization, the degree of use of digital potential and digital sustainability. The introduction of new technologies also affects the formation of a pleasant urban environment and contributes to the strengthening of the promotion of urban tourism services.*

*Ключевые слова: цифровые технологии, туризм, туристские услуги, онлайн бронирование, мобильные приложения, цифровизация, цифровая активность.*

*Keywords: digital technologies, tourism, travel services, online booking, mobile applications, digitalization, digital activity.*

Мировая индустрия туризма переживает период глобальных преобразований, напрямую связанных с развитием цифровых технологий. За последнее десятилетие цифровые технологии оказали значительное влияние на процессы анализа, оценки и бронирования туристических услуг. Цифровые технологии также стали важной движущей силой

стратегий развития культуры и туризма в городах, где системы и инфраструктура в значительной степени автоматизированы.

Цифровые технологии в городской среде способствуют интеграции туристов с городским пространством, позволяя туристам самостоятельно планировать свои поездки, общаться с местными жителями с помощью гарнитур с синхронным переводом и консультироваться с ними о туристических достопримечательностях страны, независимо от их местонахождения или уровня знания языков, на которых говорят в данной местности. предоставление им такой возможности.

Сегодня основными направлениями развития цифровой туристической среды являются:

1. каждый участник индустрии туризма старается удовлетворить потребности туристов, учитывая их индивидуальные запросы и стремления. Аналитические данные позволяют субъектам индустрии туризма получать полную информацию о туристах и, как следствие, наиболее эффективно использовать индивидуальные подходы и максимально удовлетворять потребности клиентов. Туристическим компаниям необходимо использовать современные процессы анализа данных, направленные на прогнозирование потребностей клиентов, понимание их сложности и получение аналитических выводов, имеющих практическую ценность для их решения.

2. постоянное развитие мультимедийного контента и технологий. Мультимедийный контент активно развивается в связи с тем, что индустрия туризма начинает использовать новые подходы к продвижению туристических услуг и технические стандарты. Благодаря разнообразию мультимедийного контента поставщики туристических услуг имеют в своем распоряжении все средства, чтобы предложить индивидуальные услуги для каждого клиента. Растет спрос на инновационные технологии в туризме, которые обогащают путешествия новыми красками и

впечатлениями, например, мобильный сервис "Тур Гид". Активное внедрение цифровых технологий в туристический сектор помогает туристам быстро адаптироваться к стандартным процедурам сектора. К таким процедурам относятся такие области, как онлайн-отслеживание багажа, приложения для составления плана путешествия, бронирование жилья и другие услуги [1].

3. формирование взаимосвязанной системы информационно-коммуникационных технологий. Формирование "умных городов" — это то направление, которое в долгосрочной перспективе будет определять мультикультурализм и рост потребительского спроса. Перспективы развития туризма напрямую зависят от поэтапной доставки товаров несколькими видами транспорта и анализируемых данных, что, несомненно, значительно повысит уровень сервиса при персонализированном подходе. Формирование и развитие взаимосвязанной системы информационно-коммуникационных технологий, представленной умными городами, позволит многократно повысить эффективность развития туристической отрасли, уделяя максимум внимания каждому туристу и обеспечивая качественное удовлетворение его потребностей. Правительство Российской Федерации утвердило стратегию развития туризма в России до 2035 года, в которой цифровые технологии являются первоочередным приоритетом:

- Переход всех государственных услуг, связанных с туристической отраслью, в электронный формат;
- Общение в электронном формате со всеми субъектами туристической деятельности;
- Объединение всей информации, касающейся туризма и смежных отраслей, на единой национальной информационной платформе исключает существование разнородной и противоречивой информации и обеспечивает тесное взаимодействие с бизнес-сообществом при

планировании туристской деятельности, за счет максимального использования цифровых технологий.

Важную роль в эффективном развитии индустрии туризма играет создание оптимальных условий для формирования туристической экосистемы. Эта экосистема объединяет всех участников туристической деятельности на электронных информационных платформах, позволяя им обмениваться положительным опытом и практикой взаимодействия с туристами благодаря данным с социальных платформ и передовой аналитике [3].

Благодаря технологическим инновациям стало возможным передавать за рубеж большое количество туристических услуг, предоставляемых в цифровой форме. Цифровые технологии также снижают коммуникационные и транзакционные издержки, поскольку поставщику туристических услуг нет необходимости находиться в непосредственной близости от клиента.

Внедрение и использование автоматизированных систем управления для предприятий гостеприимства стало важным в индустрии туризма в связи с растущей конкуренцией за приобретение и привлечение каждого клиента.

В настоящее время использование традиционных статистических методов стало неэффективным из-за наличия очень больших массивов данных, которые сложно структурировать и модифицировать. Поэтому для совершенствования данного сектора необходимо использовать большие данные из современных технологических цифровых решений, принимая во внимание удаленность поставщиков и клиентов [2].

Большое значение имеет цифровизация секторов экономической деятельности и модернизация отраслевой структуры экономики, что способствует расширению занятости.

Интегрированные виртуальные пространства способствуют развитию системы образования за счет использования сетевых сообществ, где взаимодействие происходит на основе общих интересов с помощью цифровых технологических решений, таких как двустороннее информационное взаимодействие.

Информационно-коммуникационные платформы позволяют разрабатывать различные блоки, сервисы и мобильные приложения, позволяющие реализовать функции, направленные на развитие системы продвижения национального туристического продукта. Наиболее приоритетными направлениями в национальной стратегии развития цифровых технологий в рамках туристической деятельности являются

- Создание инновационных технологий для продвижения внутреннего турпродукта через электронные платформы;
- внедрение и развитие языковых версий сайтов, обеспечивающих комфортное взаимодействие, информационные услуги, навигацию и самообслуживание со всеми видами туристов, что позволит повысить качественные характеристики, доступность и привлекательность услуг;
- разработка электронных туристических карт и мобильных приложений, соответствующих международным стандартам нашей страны. Туристы смогут самостоятельно прокладывать маршруты, пользоваться местной транспортной инфраструктурой, получать информацию о культурных событиях и мероприятиях в месте отдыха, получать скидки на различные экскурсии;
- Обеспечить надежность электронной системы мониторинга качества туристических услуг и классифицировать качество туристических услуг и туристических объектов в каждом регионе страны по уровню;
- Обеспечить с помощью цифровых платформ наилучшие условия в режиме реального времени для развития культурных программ для гостей в экскурсионных и рекреационных зонах, музеях и инфраструктуре

туристических маршрутов, используя технологии визуализации, виртуальности и т.д;

- Создание и развитие сервисов дополненной реальности (AR) для процессов управления культурными и историческими объектами в различных местах, представляющих собой музеи, выставки, галереи и т.д;

- развитие систем открытых данных в туристическом секторе. Это позволит обеспечить надежность и прозрачность системы управления и расширить туристические услуги;

- Развитие электронных ресурсов для формирования туристических маршрутов, покупки туров и размещения;

- разработка онлайн-платформы для привлечения людей, работающих в сфере туризма, в виде наемных гидов, инструкторов и экскурсоводов;
- разработка современных высокотехнологичных инструментов продвижения туристических продуктов и услуг, предназначенных для целенаправленной системы действий экскурсоводов; GPS фонограммы, используемые для ознакомления с музеями, выставками и другими культурно-историческими объектами с навигацией и QR-кодами.

Развитие цифровых технологий в туристической городской среде базируется на следующих основных направлениях

- Электронные сайты с алгоритмами обработки поведения пользователей в сетях на основе больших данных;

- Мобильные устройства для синхронного перевода;

- Сервисы в экономических моделях, основанных на коллективном использовании товаров и услуг;

- Интеллектуальные навигационные системы в городских условиях

- Бесплатный широкополосный доступ в Интернет в общественных местах

- Современное аудио телевидение; визуальные и виртуальные средства коммуникации; комбинированное использование различных направляющих приложений в музеях.

Процесс внедрения цифровых технологий в сферу туристской деятельности можно представить как ряд внешних и внутренних действий, процессов и этапов по воплощению потенциала цифровых технологий в конкретные результаты и эффекты. Внешняя форма внедрения цифровых решений представлена в виде онлайн-коммуникации между туристами и туристскими предприятиями, а внутренняя форма основана на отражении цифрового потенциала и использовании цифровых технологий в основных бизнес-процессах туристских предприятий.

Применяя представленные показатели, можно оценить уровень цифровой активности субъектов туристской деятельности, рассчитав последствия потенциальной способности влиять на прибыль компании путем изменения структуры затрат и объемов производства.

Поэтому цифровая среда туризма должна базироваться на принципах, наиболее полно отражающих цифровую деятельность, цифровой потенциал и цифровую устойчивость к внешним факторам воздействия, а именно

- Масштабная автоматизация всех секторов и сфер туристической индустрии;

- независимое управление всеми системами, участвующими в производстве и реализации туристских продуктов; и Основные этапы реализации туристических услуг должны обеспечиваться деятельностью функциональных подразделений, основанных на системах, работающих в режиме реального времени на электронных платформах и в едином формате, с учетом возможности обратной связи.

В таком формате цифровая активность туристического сектора рассматривается как простая характеристика эффектов, возникающих в



результате процесса цифровой трансформации, выражающаяся в уровне интенсивности внутренней и внешней цифровизации, степени использования цифрового потенциала и цифровой устойчивости.

Таким образом, развитие цифровой деятельности должно представлять собой готовность всех бизнес-процессов туристской деятельности к цифровой трансформации, возможность их стабильного внедрения в практическую часть туристской индустрии, а также реализацию этой концепции через цифровые компоненты, определяющие социально-экономическую эффективность всех сфер туристской деятельности Репрезентативность.

Таким образом, в последние десятилетия российская и мировая индустрия туризма формировалась под влиянием факторов цифрового технологического развития. Активное развитие цифровых технологий в туристской среде означает параллельное развитие субъектов туристской деятельности в рамках приобретения цифровых компетенций и навыков, адаптации к новым технологическим условиям, разработки новых способов коммуникации, взаимодействия и методов работы. Цифровые технологии кардинально изменили образ жизни, свободное время, досуг, мобильность и все виды туризма. Для развития туризма в Российской Федерации на региональном уровне необходимо разрабатывать туристские продукты в новой цифровой среде и определять возможности и перспективы туристских дестинаций.

#### **Использованные источники:**

1. Волков С.К. Туризм как сектор креативной экономики [Электронный ресурс]// Креативная экономика. – 2021. – Том 15. – № 5. (дата публикации: 2021).- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turizm-kak-sektor-kreativnoy-ekonomiki/viewer> (дата обращения: 19.05.2024);
2. Оборин М.С. Направления развития цифровой среды туризма [Электронный ресурс]// Сервис в России и за рубежом. 2023. №1

(103).- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-razvitiya-tsifrovoy-sredy-turizma> (дата обращения: 19.05.2024);

3. Ровинская Т. Роль новых цифровых технологий в период кризиса // Мировая экономика и международные отношения. 2021. Т.65. №6. С. 95-106.