

УДК: 338.48

*Шестакова М.А.*

*студент*

*Научный руководитель: Сыркова И.С., к.э.н.*

*Сочинский государственный университет*

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТRENДЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ**

*Аннотация:* Актуальность исследования заключается в анализе применения современных цифровых трендов в индустрии туризма и гостеприимства, т.к. с каждым годом технологии становятся все более доступными и значительно улучшают опыт путешествий как для туристов, так и для туристских компаний. Целью исследования является анализ современных трендов применения цифровых технологий в туризме. В качестве метода исследования используется сравнительный анализ.

*Ключевые слова:* Туризм, цифровые технологии, цифровизация, цифровые экосистемы, современные тренды.

**Shestakova M.A.**

**student**

## **MODERN TRENDS IN THE APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN TOURISM**

**Summary:** The relevance of the research lies in the analysis of the application of modern digital trends in the tourism and hospitality industry, because every year technologies become more accessible and significantly improve the travel experience for both tourists and travel companies. The purpose of the study is to analyze current trends in the use of digital technologies in tourism. Comparative analysis is used as a research method.

**Keywords:** Tourism, digital technologies, digitalization, digital ecosystems, modern trends.

Цифровые технологии в сфере туризма - это совокупность инновационных решений и инструментов, направленных на улучшение опыта путешествий, повышение эффективности бизнес-процессов туристских компаний, а также обогащение информационного и развлекательного контента для туристов [1]. Технологические решения в той или иной форме могут быть внедрены практически на каждом этапе поездки и влиять на общее качество обслуживания клиентов [2].

В современном мире почти у каждого есть смартфон или другое мобильное устройство, предоставляющее доступ к огромному выбору онлайн-сервисов для планирования и совершения поездок. Интернет и мобильные технологии прочно вошли в повседневную жизнь туристов: бронирование и покупка билетов, заказ трансфера, общение с представителями туристских компаний и отелей теперь происходит в режиме онлайн [3]. На сегодняшний день возможности цифровой сферы для индустрии гораздо обширнее. Экономика впечатлений может использовать технологии блокчейн, искусственный интеллект (далее ИИ), большие данные, системы биометрической аутентификации и т.д. [4].

Рассмотрим и проанализируем современные тренды применения цифровых технологий в туризме [5]. В первую очередь необходимо упомянуть механизмы динамического ценообразования с использованием ИИ в туристском бизнесе. Технологии ИИ позволяют компаниям соответствовать запросам рынка, изменяя цены на туры и услуги в реальном времени в зависимости от спроса, предложения, сезонности, конкуренции, погодных условий и т.д. Ниже представлены механизмы динамического ценообразования с использованием ИИ в туризме:

1. Анализ данных. ИИ может проводить анализ больших объемов данных, учитывая архивные данные о покупках, предпочтениях клиентов, статистику запросов и др. параметры для определения оптимальной цены.

2. Прогнозирование спроса. Алгоритмы ИИ могут прогнозировать спрос на туры и услуги, что позволяет компаниям адаптировать цены и предложения эффективно и оперативно.

3. Динамическая ценовая стратегия. Благодаря ИИ компании могут автоматически регулировать цены на туры в реальном времени, учитывая текущую ситуацию на рынке туристских услуг.

4. Персонализация цен. ИИ помогает создавать персонализированные предложения и цены для конкретных клиентов на основе их предпочтений и истории покупок.

5. Управление конкурентоспособностью. При помощи ИИ компании могут анализировать цены конкурентов и быстро реагировать на любые изменения рынка.

Следующим трендом применения цифровых технологий в туризме является «интернет вещей» (IoT). Эта концепция относится к сети физических устройств - «вещей», которые оснащены различными датчиками для подключения и обмена данными с другими системами внутри сети Интернет. Многие отели начинают использовать датчики с поддержкой «интернета вещей», а также устройства голосового управления для настройки таких функций, как кондиционирование воздуха, управление медиаконтентом, электроприборами и т.д. Используя планшет в номере, гости могут управлять температурой, музыкой, освещением, тем самым персонализируя свои впечатления от отдыха на совершенно новом уровне. В качестве примера применения технологии «Интернет вещей» в России можно привести Яндекс Станцию «Алиса для отелей». В её функционал входит информирование гостей о правилах проживания и использования услуг в отеле. В номере гости могут слушать музыку и подкасты, смотреть фильмы и сериалы. Яндекс Станция «Алиса для отелей» также может порекомендовать ресторан или музей, поставить

будильник на нужное время и многое другое. Гости могут самостоятельно активировать станцию - в номере присутствует подробная инструкция по применению. Аккаунт отвяжется автоматически после выселения, и личные данные не сохраняются, гарантируя безопасность и конфиденциальность личной информации.

Также трендом является интеграция ИИ в бизнес процессы компаний и применение чат-ботов с ИИ. Эксперты прогнозируют, что через несколько лет все свои запросы пользователи будут адресовать личным цифровым ассистентам. Siri, Алиса и другие диджитал-помощники уже на сегодняшний день хорошо имитируют человеческую речь и оптимизирует процессы планирования и реализации путешествий, а в ближайшем будущем станут основной точкой входа в экосистему для клиента. Инструменты ИИ, включая чат-ботов, таких как «YandexGPT» и виртуальных помощников, могут использоваться для обеспечения полного сопровождения клиентов, что помогает компаниям быть с клиентом на связи в любое время. ИИ также позволяет адаптировать стандартные предложения проживания и отдыха под конкретные потребности туристов, предоставляя более персонализированные рекомендации и улучшая клиентский сервис.

В заключение рассмотрим экосистемный подход в туристском бизнесе, как современный тренд развития цифровых технологий в индустрии туризма и гостеприимства. Сегодня под цифровой экосистемой, как правило, понимают комплекс информационных систем, технологий, IT-продуктов и сервисов, взаимодействующих между собой и образующих единую сеть. Это, например, объединение сервисов «Сбера», «МТС», «Тинькофф» или «Яндекса». Регистрируя один аккаунт, пользователь получает доступ к целому комплексу услуг - от денежных переводов до организации путешествия, а его данные свободно передаются между

подсистемами компании. Экосистемный подход в туристском бизнесе представляет собой стратегию, основанную на взаимосвязи и взаимодействии различных участников индустрии туризма, таких как туроператоры, гостиницы, авиакомпании, транспортные компании, агентства и другие. Целью экосистемного подхода является создание устойчивой и эффективной системы, которая позволяет всем участникам получать выгоду от совместного сотрудничества и интеграции своих услуг.

Таким образом, современные тренды развития цифровых технологий в индустрии туризма и гостеприимства включают в себя множество инноваций, направленных на улучшение опыта путешественников и увеличение эффективности бизнес-процессов туристских компаний. Использование «интернета вещей», ИИ, экосистемного подхода, механизмов динамического ценообразования помогают компаниям оптимизировать свои бизнес-процессы и эффективнее конкурировать на рынке туристских продуктов и услуг.

### **Список литературы**

1. Арзамаскин А.Н. Цифровые экосистемы в современном обществе РФ: понятие, характеристика, правовой аспект регулирования // Правовое государство: теория и практика. 2022. № 2. – с. 9.
2. Бекбергенева Д.Е. Процесс трансформации цифровой платформы организации в цифровую экосистему // Вектор экономики. 2020. № 7. – с. 7.
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Концепция цифровой экосистемы индустрии туризма и гостеприимства // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2020. – № 4. – с. 27-36.
4. Сердюков С.Д. Анализ практики применения технологии Big Data в индустрии туризма: направления, барьеры, перспективы // Естественно-гуманитарные исследования. – 2022. – № 42. – с. 246-257.

5. 11 Travel Technology Trends Emerging in the Tourism Industry in 2024 [Электронный ресурс]. URL: <https://stratoflow.com/travel-technology-trends/> (дата обращения: 15.06.2024)