

предпринимательства главным в реализации этой идеи становится поиск баланса между государственным и рыночным регулированием.

Список использованных источников

1. Петрович, М. В. Государственное регулирование экономических систем / М. В. Петрович // Государственное управление: от философских оснований до созидания сильного и процветающего государства : моногр. / под ред. проф. С. Н. Князева. – Минск, 2007 – С. 262–321.

Л. С. Черепица

ассистент

Н. Л. Матусевич

ассистент

Н. Л. Соколова

ассистент

БГЭУ (Минск)

ЧАТ-БОТ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Одним из важных направлений применения искусственного интеллекта в индустрии туризма являются голосовые и текстовые системы общения (чат-боты). Чат-бот – это программа с искусственным интеллектом, имитирующая диалог с человеком и настроенная на ответ пользователю в текущий момент времени через сайты, мессенджеры или мобильное приложение.

Чат-боты по своему функциональному назначению являются идеальным инструментом в индустрии туризма и гостеприимства для повышения уровня обслуживания и получения обратной связи о предоставляемых услугах. Большинство туристических компаний, отелей внедряют в свои услуги голосовых помощников, применяя программы на основе построенных моделей нейронной сети для сбора информации или для рассылки рекламных продуктов.

Искусственный интеллект позволяет туристическому бизнесу не только повысить скорость принятия решений, обслуживания, анализировать предпочтения клиентов и повышать качество предоставляемых услуг, но также способствует увеличению спроса на услуги отелей, гостиниц при применении мобильных приложений [1].

Авторами в соответствии с учебной программой для студентов специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление» (профилизация «Экономика и управление туристическим бизнесом») разработаны задания и алгоритм их выполнения, которые знакомят с технологией создания чат-бота и применения в индустрии туризма и гостеприимства. Создание чат-бота предполагает последовательное выполнение заданий по:

- регистрации чат-бота в Telegram;
- разработке сценария чат-бота;
- созданию сценария тура по предложенному направлению;
- реализации предложенного сценария по просмотру и заказу экскурсий;
- проверке результатов.

Аналогично создаются чат-боты и для индустрии гостеприимства, которые позволяют повысить эффективность работы с пользователями и предложить новые возможности. К ключевым возможностям чат-ботов можно отнести следующие:

- создание заказа в минимальные сроки, которые предоставляют данные через интерфейс беседы;
- доступность для туристов, которая может быть реализована на любом канале, например Facebook, Telegram, WhatsApp, и позволяет обмениваться сообщениями в любое время;
- анализ данных в режиме реального времени, что позволяет работать более эффективно во всех маркетинговых компаниях;

- повышение качества обслуживания клиентов, предоставление доступа 24/7;
- доступ к лучшему опыту, который предоставляет возможность взаимодействия с потенциальными клиентами со всего мира.

Практическое применение ботов разнообразно, они не только предоставляют возможность отвечать на часто задаваемые вопросы, но также могут помочь пользователю выполнять полные транзакции, от первого поиска до окончательного приобретения.

Список использованных источников

1. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туристической индустрии : [учеб. пособие для студентов учреждений высш. образования] / Н. И. Кабушкин, О. В. Ежель. – Минск : РИВШ, 2022. – 418 с. : ил.

Н. В. Шутилина

*кандидат экономических наук
БГЭУ (Минск)*

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТРАНСФОРМАЦИИ МОДЕЛИ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА БЕЛАРУСИ

Расширение возможностей отечественной туристической индустрии и обеспечение положительной динамики ее роста невозможно без инноваций. В Национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года подчеркивается, что приоритетным направлением является внедрение в туристическую деятельность передовых информационных технологий и инновационных маркетинговых инструментов.

Бизнес-процессы в туризме все больше переходят в цифровое пространство – информационно-коммуникационную среду, обеспечивающую более эффективное взаимодействие с потребителями услуг и продвижение туристических дестинаций. При этом все большую значимость в процессе взаимодействия компаний с внешней средой приобретают интегрированные цифровые платформы, обеспечивающие: формирование единого информационного пространства всех участников рынка; алгоритмизацию действий пользователей цифровой платформы; получение взаимной выгоды участников платформы за счет реализации принципа эффективной взаимозависимости win-win; минимизацию транзакционных расходов.

По нашему мнению, в настоящее время складываются объективные предпосылки для формирования национальной цифровой экосистемы туризма и гостеприимства: достигнутый на данный момент высокий уровень цифровизации основных бизнес-процессов; смена поколений и появление «цифровых путешественников», предпочитающих использовать цифровые сервисы и цифровые коммуникации (при этом в будущем доля таких туристов будет только увеличиваться).

Что касается прикладных примеров развития подобных экосистем, то в оказании различных услуг хорошо зарекомендовали себя сервисы Yandex (такси, доставка еды, погода и иные); качественные сдвиги происходят и в развитии отечественной платформы оказания и бронирования туристических услуг VETLIVA.

К инновационно значимым результатам развития туристической индустрии Беларуси в 2023 г. можно отнести:

- усовершенствование нормативно-правовой базы (с 1 января 2023 г. вступил в силу новый Закон «О туризме», регламентирующий на законодательном уровне оказание туристических услуг);
- разработку новых форм экскурсионного обслуживания (анимационные программы, квесты, мастер-классы и др.) и маршрутов (в рамках деловой программы XXV Международной весенней выставки-ярмарки туристских услуг «Отдых-2023» от каждой области было презентовано более 10 новых туристических маршрутов и проектов);
- создание новых туристических объектов (парк-отель «Яркі», туристический комплекс «Званное», мемориальный военно-исторический комплекс «Партизанская криничка», Музей