

students' social interactions in Russia and their intermingling with the local culture in shaping their consumption behaviours, which is instructive for the development of effective marketing strategies.

Т. М. Сергеева

ассистент

БГЭУ (Минск)

РАЗВИТИЕ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Индустрия туризма претерпевает фундаментальные изменения, связанные с технологиями. За последнее десятилетие развитие технологий существенно преобразовало процесс изучения и бронирования туристических услуг. Цифровые технологии становятся также главным направлением стратегии развития культуры и туризма городов будущего. Цифровые технологии в городском пространстве способствуют моментальной интеграции туриста в городскую среду и позволяют ему самостоятельно планировать путешествие, общаться с местными жителями через наушник с синхронным переводом, получать персональные рекомендации по посещению музеев и мест для отдыха и развлечений с учетом его предпочтений.

Глобальная цифровизация кардинальным образом влияет на индустрию туризма в целом и на туристическую деятельность, в частности, изменяет принципы ее организации, информационное сопровождение туризма и самого путешественника. В условиях цифровизации развитие туризма характеризуется усилением конкуренции между всеми участниками туристического рынка.

К новейшим цифровым технологиям, которые выступают в качестве основы цифровизации туристической деятельности, относятся технологии больших данных (Big Data), блокчейн, искусственный интеллект, интернет вещей (Internet of Things – IoT, Industrial Internet of Things – IIoT), мобильные устройства и многое другое.

Наиболее важными «цифровыми» решениями являются:

- создание туристического маркетингового плана и централизация усилий по продвижению туристического продукта;
- внедрение и развитие мультязычных сервисов помощи туристам, включая информационные сервисы, сервисы навигации и самообслуживания, с целью повышения доступности, качества и привлекательности туристических услуг, роста эффективности использования туристических ресурсов;
- разработка и реализация электронной туристической карты гостя и аналогичного мобильного приложения;
- предоставление прозрачной электронной системы оценки качества предлагаемых туристических услуг;
- обеспечение возможности ознакомления с культурными и природными достопримечательностями, экспозициями музеев, туристскими маршрутами в онлайн-режиме с использованием технологий визуализации, виртуальных экскурсий, технологий дополненной реальности;
- создание и развитие сервисов дополненной реальности для навигации по городам и объектам показа (музеям, выставочным центрам, художественным галереям и др.) для повышения привлекательности туристических объектов и эффективности использования туристических ресурсов;
- развитие системы открытых данных в сфере туризма для повышения прозрачности работы организаций и системы управления отраслью, создание условий для развития новых видов туристических услуг;
- внедрение и развитие технологий больших данных и искусственного интеллекта для сбора и анализа этих данных, а также развитие системы продвижения туристических услуг, формирование наиболее актуальных для туриста предложений с учетом его пожеланий, погодных условий, дорожной ситуации и др.

Таким образом, цифровизация оказывает значительное влияние на конкурентные преимущества индустрии туризма. Она улучшает доступ к информации, повышает качество клиентского сервиса, создает персонализированный туристический опыт и меняет способы маркетинга и продвижения. В свете этих изменений туристические компании должны активно адаптироваться к новым технологиям и постоянно совершенствовать свои предложения, чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке.

К. Н. Сонич
кандидат социологических наук
БГЭУ (Минск)

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА: ТЕНДЕНЦИИ И БЕЛОРУССКИЙ ОПЫТ

В XXI в. цифровые технологии стали неотъемлемой частью жизни каждого человека. Благодаря применению таких технологий оптимизируются процессы оказания услуг во многих отраслях. Особую роль цифровые технологии играют в индустрии гостеприимства, которая включает в себя различные сферы деятельности людей: туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Цифровые технологии – это электронные инструменты, которые способны обрабатывать, хранить и генерировать данные. Внедрение цифровых технологий на предприятиях индустрии гостеприимства – сложный, но в то же время необходимый процесс, ведь в итоге он значительно экономит время и позволяет повысить конкурентоспособность. Одним из наиболее стремительно развивающихся направлений цифровизации в отеле является искусственный интеллект. По прогнозам исследовательской компании Allied Market Research, размер мирового рынка «умного» гостеприимства достигнет 133,7 млрд долларов к 2031 г. [1]

Умный отель – это отель, в котором реализованы инновационные технологии, такие как искусственный интеллект и интернет вещей (концепция сети передачи данных между физическими объектами, оснащенными встроенными средствами и технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой). Эти новейшие технологии используются для повышения качества администрирования, эффективности и контроля в управлении отелем, а также для предоставления гостям более качественного сервиса. К возможностям использования искусственного интеллекта в гостиничных предприятиях относятся: бесконтактное обслуживание клиентов (электронный ресепшн, системы бронирования номеров с помощью биометрических киосков самозаселения в номер); умный дом (управление бытовой техникой, освещением, температурой в номере при помощи smart-экранов или интеллектуальных систем распознавания голоса). Системы умного дома нередко становятся не только отличительной чертой отеля, но и его конкурентным преимуществом, являются важным критерием при принятии решения о бронировании.

Цифровизация гостиничного бизнеса в Республике Беларусь также постепенно набирает обороты. Среди белорусских компаний – разработчиков программного обеспечения для отелей можно выделить СОДО «Белсофт системъ», ОАО «Агат-Системъ», ОДО «Белпромтехнологии».

Также на белорусском рынке широко используется система Intellect Style «Отель» – программа для автоматизации гостиничных комплексов, отелей, мини-отелей, санаториев, ресторанов, кафе, баров, баз отдыха, магазинов и отдельных торговых точек. Она является полным комплексом взаимосвязанных задач, который позволяет автоматизировать практически всю основную и хозяйственную деятельность предприятия и управлять как небольшими отелями, ресторанами, так и крупными гостиничными комплексами и санаториями. В Беларуси Intellect Style «Отель» работает в гостиницах и гостиничных комплексах: «Турист», «Юбилейный», IBV Hotel, Sport Time, East Time, «IT Time» и др.

Еще одна работающая на белорусском рынке платформа – TravelLine – единая система для гостиничного предприятия. Она помогает отелям, санаториям и другим средствам