

- 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

белорусской маляванки, мемориальный комплекс «Жертвам Холокоста» в урочище Стасино и др.);

– внедрение и активное распространение информационных технологий (развитие сайта [belarus.travel](http://belarus.travel) – ведущего туристического интернет-портала Беларуси, платформы для проведения туристических онлайн-выставок [expo.belarus.travel](http://expo.belarus.travel), внедрение мобильных приложений по регионам Беларуси – [Grodno guide](http://Grodno.guide), [Gomel Travel](http://Gomel.Travel)).

Таким образом, устойчивое развитие туристической отрасли связано со все более широким применением инновационных технологий и организационно-управленческих решений, обеспечивающих рост качества предоставляемых услуг и способствующих увеличению туристических потоков.