

КОНФЛИКТЫ С ТУРИСТАМИ, ПУТИ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ

С ростом числа путешественников возрастает и количество конфликтов, возникающих на пересечении различных культур и образов жизни. Исследование причин, профилактика и разрешение этих конфликтов являются важными аспектами для сохранения гармонии и устойчивого развития туристической индустрии.

1. Несоответствие ожиданий и реальности. Турист может быть недоволен услугами или условиями, которые предоставляются, если они не соответствуют тому, что было обещано или что ожидается. Например, если отель на фотографиях выглядит лучше, чем в реальности, это может вызвать разочарование у туриста. Чтобы предупредить конфликт, организаторы путешествия должны предоставить точную информацию об услугах и условиях заранее. Если предоставленные услуги не соответствуют заявленным, для разрешения конфликта стоит предложить компенсацию или альтернативные варианты.

2. Конфликты во время экскурсий. Туристы могут иметь различные предпочтения относительно маршрутов, расписаний или продолжительности, что может привести к разногласиям. Во избежание данных ситуаций необходимо проинформировать туристов и предложить альтернативные варианты, используя гибкий подход к планированию и предоставляя возможности для изменения маршрутов или расписаний с учетом пожеланий.

3. Коммуникативные и языковые барьеры. Туристы могут испытывать трудности в общении с персоналом из-за языковых различий, что может привести к недопониманию или недовольству. С целью устранения конфликтов следует использовать службы переводчиков или мультимедийные инструменты. Использование туристических маркировок и условных знаков может значительно облегчить коммуникацию. Создание универсальных символов и знаков, которые легко узнаются и понятны для туристов всех культур и языков. Например, знаки для питания, медицинских услуг, безопасности и т.д. Это поможет туристам ориентироваться в местности и понимать, что представляют собой различные объекты и места.

4. Качество услуг. Туристы могут столкнуться с ненадлежащим качеством обслуживания в отеле или ресторане. Для разрешения подобных конфликтов клиентам предоставляется возможность для жалоб и решения проблем, включая предоставление скидок или компенсаций. Обеспечить качество услуг можно через контроль их оказания и обучение персонала.

5. Неожиданные дополнительные расходы. Туристы сталкиваются с дополнительными платежами, которые не были упомянуты при покупке путевки

(например, скрытые сборы, чаевые). Для предотвращения таких ситуаций все дополнительные расходы указываются при продаже тура. Во время конфликта организаторам путешествия нужно объяснить причины дополнительных расходов, предложить их снижение или компенсацию.

Таким образом, предупреждение и эффективное управление конфликтами с туристами играют важную роль в поддержании устойчивых и гармоничных отношений в индустрии туризма. Через образование, профессионализм, уважение к клиенту создаются комфортные и безопасные условия для всех участников туристического процесса. Совершенствование практик управления туристическим потоком, укрепление межкультурного диалога и поддержка инициатив, направленных на сохранение окружающей среды, будут способствовать разрешению конфликтов и созданию благоприятной атмосферы для всех.

Источники

1. Руденко, А. М. Психология конфликта в туризме [Электронный ресурс] / А. М. Руденко, М. А. Довгалёва // Все о туризме. — Режим доступа: https://tourlib.net/books_tourism/rudenko51.htm. — Дата доступа: 06.03.2024.

2. Техника преодоления конфликтов с туристами [Электронный ресурс] // Студенческая библиотека онлайн. — Режим доступа: https://studbooks.net/658604/turizm/tehnika_preodoleniya_konfliktoy_turistami. — Дата доступа: 06.03.2024.

Д. И. Михолап, Я. М. Рябченко

*Научный руководитель — кандидат технических наук, доцент А. А. Гордич
БГЭУ (Минск)*

ПРИМЕНЕНИЕ НЕЙРОСЕТЕЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

В последние годы нейросети нашли широкое применение в различных отраслях, включая туризм. Технологии искусственного интеллекта (ИИ) и нейронных сетей (НС) способствуют повышению качества обслуживания, улучшению пользовательского опыта и оптимизации бизнес-процессов в туризме. Выделяют следующие шесть сфер применения нейросетей в индустрии туризма.

1. Персонализация и рекомендация услуг и маршрутов для клиентов. НС анализируют большие массивы данных, включая историю поиска, предпочтения и поведение пользователей, чтобы предлагать персонализированные туристические маршруты и услуги. Рекомендательные системы и сервисы помогают туристам находить наиболее подходящие отели, рестораны и достопримечательности. В 2019 г. компания TripAdvisor внедрила НС для анализа отзывов пользователей. Система автоматически обрабатывает тысячи отзывов, выделяя ключевые темы и тенденции, что помогает отелям и ресторанам улучшать качество обслуживания.