

ко, Д. Г. Решетников, А. И. Тарасенок [и др.] ; под общ. ред. Е. Г. Киренко, Д. Г. Решетникова. — Мн. : Ковчег, 2018. — 400 с.

2. *Толкач, О. В.* К вопросу о компетенциях персонала предприятий индустрии туризма и гостеприимства в условиях нестабильности туристических потоков / О. В. Толкач // Перспективы развития туризма в современных условиях: мировые тенденции и региональные контексты : материалы II Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 28 сент. 2022 г. / Нац. агентство по туризму ; редкол.: И. Н. Воронович (пред.) [и др.]. — Мн. : Колорград, 2022. — С. 410–416.

**К. А. Бровко**

*БГЭУ (Минск)*

*Научный руководитель — Л. С. Черепица*

## **ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Индустрия туризма развивается очень быстро, и сегодня на нее оказывает большое влияние цифровизация. Одной из ключевых технологий, которые активно внедряются в туристическую сферу, становится искусственный интеллект (ИИ). Он помогает компаниям делать обслуживание быстро, качественно и удобно для путешественников. Сейчас туристы хотят получать персонализированные рекомендации, быстрые ответы на вопросы и высокий уровень комфорта, поэтому ИИ становится важной основой формирования нового формата путешествий — «умного туризма». Существует много вариантов использования ИИ. К основным возможностям ИИ в индустрии туризма следует отнести:

1) автоматизацию клиентского сервиса. Сегодня практически каждая крупная туристическая компания использует чат-ботов и голосовых ассистентов. Они помогают туристам в любой момент суток узнать о маршрутах, забронировать отель или получить консультацию;

2) персонализацию предложений. Нейросеть анализирует большое количество данных о клиенте — историю его поездок, отзывы, поведение на сайтах. Благодаря этому сервисы предлагают маршруты и варианты отдыха, которые максимально совпадают с интересами человека. Тем самым повышается удовлетворенность туристов и их лояльность [1];

3) прогнозирование спроса и цены. Для гостиниц и авиакомпаний очень важно правильно рассчитать загрузку. Алгоритмы ИИ учитывают сезонность, события и множество других факторов и помогают компаниям выставлять наиболее подходящую цену. Это позволяет одновременно и удерживать клиента, и получать прибыль [2];

4) улучшение клиентского опыта. В современных отелях появляются «умные номера», где можно голосом управлять светом и кли-

матом. В музеях и туристических центрах — виртуальные гиды и AR-/VR-экскурсии. Это повышает интерес туристов и делает их путешествия более насыщенными [3];

5) безопасность. В аэропортах и гостиницах работают системы распознавания лиц, которые упрощают идентификацию и делают процесс регистрации быстрым. ИИ также выявляет подозрительные транзакции, фальшивые бронирования и попытки мошенничества, защищая туристов [2].

Искусственный интеллект помогает компаниям работать эффективно, улучшать обслуживание и делать путешествия удобными и безопасными. Вместе с тем важно понимать, что ИИ не должен полностью заменять человека — персональный контакт, внимание и забота о гостях остаются ключевой частью туризма [1]. Таким образом, будущее индустрии гостеприимства — гармоничное сочетание информационных технологий и человеческого участия, где искусственный интеллект станет помощником и инструментом для создания более качественного туристического опыта.

#### Источники

1. Искусственный интеллект в туризме // СберБанк. — URL: <https://developers.sber.ru/help/gigachat-api/ai-in-tourism> (дата обращения: 15.11.2025).

2. Трофимова, Н. В. Использование искусственного интеллекта в туризме: мировой и отечественный опыт / Н. В. Трофимова // Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития : материалы XIII Международ. науч.-практ. конф., Небуг, 20–24 апр. 2025 г. / Кубан. гос. ун-т. — Краснодар, 2025. — С. 196–200.

3. Искусственный интеллект в туризме: проблемы и возможности // Costa del Sol and Malaga Blog. — URL: <https://blog.visitacostadelsol.com/ru/искусственный-интеллект-в-туризме> (дата обращения: 15.11.2025).

**К. А. Бровка**  
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **П. А. Литвинов**

## КАСТОМИЗАЦИЯ КАК МИРОВОЙ ТРЕНД РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА

Мировые тренды в развитии современного туризма играют ключевую роль в формировании национальных стратегий, направленных на устойчивое развитие и конкурентоспособность туристической индустрии. Социальная трансформация последних десятилетий кардинальным образом изменила ценностные установки и предпочтения современных туристов. В связи с этим одной из основных тенденций