

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ОСНОВА ДЛЯ ИННОВАЦИЙ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

Введение. Особенности развития туристической отрасли, как и многих других отраслей экономики, определяются на современном этапе глобализации мощным развитием и повышением доступности информационных технологий. Новые технологии предоставляют возможность всем участникам процесса — и туристам, и туроператорам, и провайдерам конечных туристических услуг, и страховым организациям — значительно снизить свои издержки, повысить скорость и качество оказываемых услуг и потребляемых продуктов. Более того, они приводят к радикальным, подрывающим рынок инновациям, меняющим структуру рынка, роли экономических субъектов и их отношения друг с другом.

Эмпирические данные и анализ. *Снижение издержек* происходит, в частности, при *накоплении больших массивов данных* в единых и *интегрированных базах данных*, позволяющих туристическим операторам быстро анализировать разрозненные предложения и формировать комбинированные пакеты предложений быстро и с минимальными затратами времени. *Повышение качества услуг* возможно благодаря *индивидуализации пакетов* под конкретные запросы клиентов. Современные цифровые платформы, как Booking.com, позволяют учесть при подборе жилья и туристам, и операторам большое число параметров — от площади жилья до наличия электрочайника.

При этом *сотрудничество (партнерство)* как экономическая форма отношений позволяет между различными платформами обеспечивать не только дополнительные продажи, но и значительное *повышение добавленной стоимости продуктов* друг друга для клиентов. Так, интеграция с картами Google позволяет туристам увидеть реальные ландшафты, окружающие туристический объект, дорожную и торговую инфраструктуру; зачастую эта дополнительная информация служит решающим фактором при принятии решения касательно туристического объекта, вне его ценовых характеристик.

Цифровые платформы и приложения, доступные в облачной среде, позволяют все большему числу туристов самостоятельно формировать пакеты своих туристических продуктов, порой с меньшими издержками и большей индивидуализацией. Возможности планирования мультимодальных маршрутов, использования GPS-навигации, приобретения и оплаты онлайн билетов, хранения их в приложениях и предъявления в поездке только QR-кодов с экрана смартфона позволяют туристам спланировать и осуществить свою поездку максимально удобно, *устраняют необходимость в посредниках*, но также и от-

крывают новые ниши для поставщиков услуг, связанных с анализом данных.

Практикой апробируются *новые каналы взаимодействия с клиентами*, позволяющие доносить информацию быстро и с минимальными издержками. Доведение клиента до заключения контракта происходит удаленно: достигнутые в мессенджерах договоренности считаются де-факто зафиксированными.

Сведения о клиентах накапливаются в специализированных базах данных и системах *управления отношениями с клиентами* (CRM-системах), позволяющих поэтапно фиксировать и отслеживать контакты и договоренности любого типа с клиентами и клиентские предпочтения. Обогащение баз данных о клиентах информацией из их профилей в социальных сетях, анализ детальных данных из CRM-систем позволяет операторам формировать пакеты предложений для новых сегментов клиентов, которые ранее получали сервис, значительно отстающий от их функций полезности (*подрывные инновации* [1]).

Заключение. Цифровые технологии предоставляют огромные возможности для инноваций, но также создают и вызовы. Актуальными становятся вопросы не только о тарифах на Интернет в роуминге, но и о защите персональных данных, защите прав потребителей, кибербезопасности, единых схемах сертификации поставщиков облачных услуг. Это требует глубокой интеграции экономистов и юристов в регулирование цифровых рынков.

Источники

1. *Christensen, C.M.* The innovator's solution: creating and sustaining successful growth / C.M. Christensen. — Harvard : Harvard Business Press, 2003. — 288 p.

Н. Пурчиков
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А.И. Ерчак, канд. экон. наук, доцент

РАЗВИТИЕ ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА В ТУРКМЕНИСТАНЕ

Страна Великого шелкового пути и великой пустыни Каракумы, Туркменистан сегодня — одно из популярных туристических направлений Центральной Азии. Туристов привлекают сюда руины блистательных городов прошлого чуть ли не всех известных истории могущественных династий Азии и Персии, бескрайние степи и вечные «черные пески», основательно подзабытый в постсоветское время, но такой манящий быт: тубетейки и плов, ахалтекинские скакуны и колоритные народные свадьбы, кызыл, зеленый чай, знаменитые ковры умопомрачительной красоты, легчайшие шелка и медовые дыни. Чего