

Секция «Развитие международного туризма в современном мире: проблемы и перспективы»

Инновационные тренды развития туризма в условиях цифровизации

Михайлин Александр Игоревич

Студент (бакалавр)

Ульяновский государственный университет, Ульяновск, Россия

E-mail: aleksandr130426@gmail.com

В настоящее время сфера туризма является перспективным направлением, которое играет важную роль для экономики страны. Полноценному развитию способствуют многие факторы, одним из которых являются инновационные технологии. Именно благодаря использованию новейших технологий индустрия туризма может выйти на новый уровень развития.

Важно понимать, что использование инновационных технологий — это достаточно трудоёмкий процесс, для которого требуется не мало усилий. Стоит отметить, что благодаря инновациям компания становится более конкурентоспособной на рынке услуг. Помимо того, что инновации способствуют повышению прибыли организации, они еще и существенно облегчают работу туристских операторов и агентов.

Можно выделить основные виды инновационной деятельности в туризме [3]:

1. Продуктовые инновации

Например, создание и внедрение уникальных экскурсий. Еще стоит упомянуть о тематических турах, которые в последнее время обрели огромную популярность. К их числу можно отнести путешествия по историческим местам, wellness- туризм или культурные обмены. Помимо инновационных видов продуктов и туров, стоит сказать о новых видах проживания. Например, появился глэмпинг или мини-отели.

2. Технологические инновации

Например, все чаще разрабатываются новые мобильные приложения. Помимо внедрения приложений, все чаще используют дополненную реальность (VR).

3. Маркетинговые инновации

Одним из самых популярных способов продвижения является использование социальных сетей. Помимо социальных сетей, таргетированная реклама набирает популярность. Она позволяет создать персонализированное предложение для разных сегментов целевой аудитории. Также некоторые туристические компании проводят различные виртуальные мероприятия. Например, онлайн-экскурсии, вебинары и т.д.

4. Процессные инновации

Например, все чаще мы можем видеть, как компании внедряют обучающие программы для персонала, что способствует улучшению клиентского сервиса. Также особое внимание уделяется системам, которые помогают мониторить рынок и своевременно реагировать на его изменения. К таким системам можно отнести Agile или Scrum.

5. Организационные инновации

К примеру, создаются кросс-функциональные команды, суть которых состоит в объединении различных специалистов для более комплексного подхода к разработке и реализации продуктов.

6. Социальные инновации

В сфере туризма очень популярно сотрудничество с местными предприятиями. Также систематически проводятся семинары для партнеров и сотрудников, которые повышают всеобщую осведомленность о туристической деятельности.

В последнее время в сфере туризма наблюдаются постоянные изменения. Это обуславливается не только цифровизацией, но и изменением предпочтений людей. Технологии нашего времени позволяют кардинально изменять природу туристических услуг.

Современные технологии изменили абсолютно все, даже планирование поездок сейчас выглядит иначе. Создается огромное количество приложений, онлайн-платформ для бронирования, которые делают данный процесс проще, удобнее и быстрее. Также онлайн-платформы и мобильные приложения позволяют найти самое выгодное предложение, путем быстрого сравнения цен всех доступных вариантов. Стоит упомянуть систему отзывов, которая значительно облегчает выбор нужного отеля. Определенно, все эти новшества значительно упрощают процесс и делают его полностью безопасным и прозрачным [1].

С каждым годом увеличивается объем данных, генерируемых пользователем. Это привело к тому, что технологии анализа огромного количества данных и искусственный интеллект становятся все более актуальными. Именно эти технологии помогают туристическим компаниям более глубоко понимать предпочтение клиентов и современные тренды. На основе полученных данных, компании предлагают более персонализированные предложения, что поднимает уровень обслуживания. Например, можно рассмотреть новые алгоритмы машинного обучения, которые способны анализировать все поездки пользователей и на основе сделанных выводов, предлагать им рекомендации. Чат-боты, например, Open AI, стали незаменимыми помощниками, которые способны доступно ответить на любой вопрос и предложить персонализированные рекомендации [2].

Еще одним важным аспектом является внедрение виртуальной реальности, которая меняет восприятие туристических предложений. При помощи данной технологии любой человек может посетить места, которые он планирует для поездки. Это позволяет клиентам облегчить выбор тура и создает внутри людей уверенность в правильности выбора.

Помимо виртуальной реальности существует огромное количество других инновационных технологий. Например, разработка мобильных приложений и онлайн-платформ. Данные утилиты помогают бронировать билеты на самолет или места в отеле максимально удобным. Также это позволяет пользователю самостоятельно формировать свой маршрут.

Также стоит упомянуть, что использование инновационных технологий позволяет устойчиво развиваться туризму. Например, можно рассмотреть системы мониторинга потока туристов помогают управлять нагрузкой на популярные маршруты, а технологии управления ресурсами в целом улучшают экосистему.

Ответственный туризм также начал развиваться с развитием цифровизации. Люди все чаще обращают внимание на сохранение безопасности природы и на экологию в целом. Данное стремление людей к более безопасному туризму, заставляет компании пересмотреть подходы к своей деятельности.

Цифровизация кардинально изменила внутреннюю структуру туризма. Новые технологии открывают новые возможности. Успех в этой сфере теперь зависит от умения компаний адаптироваться к новым вещам, которые основываются на изменении потребительских предпочтений. Ключевыми факторами формирования будущего индустрии туризма можно назвать внедрение современных технологий и индивидуализации сервиса.

Источники и литература

- 1) 1. Аксенов, В. А. Цифровизация экономики и развитие электронных услуг в сфере гостеприимства и туризма / В. А. Аксенов, И. В. Носаков, С. В. Аксенов // Гостиничное дело. - 2022. - Т. 18, № 6. - С. 418-427.
- 2) 2. Тамаева, А. М. Цифровой маркетинг в сфере туризма / А. М. Тамаева, М. М. Хирачигаджиева // Вопросы науки и образования. – 2022. – № 4(160). – С. 17-24.

- 3) З. Яковенко, В. Е. Сущность и типы инноваций в сфере туризма // Современные проблемы сервиса и туризма. - 2014. - №2(12). - С. 102-105.