

Секция «Секция "Индустрия туризма и гостеприимства в современных условиях:
состояние, проблемы, перспективы»>

Цифровое благополучие и влияние технологий на психику турагента

Гайнце Арина Эдуардовна

E-mail: agayntse@mail.ru

Актуальность обусловлена такими ключевыми факторами как, постоянная работа в цифровой среде, с необходимостью обработки больших объемов информации и мгновенного реагирования на запросы клиентов, что может приводить к информационной перегрузке и профессиональному выгоранию. Также, зависимость от технологий и социальных сетей может негативно сказываться на качестве сна, физической активности и социальных взаимодействиях, увеличивая риск развития тревожных расстройств и депрессии.

Объект исследования – цифровые технологии в сфере туристической индустрии.

Предмет исследования – меры совершенствования цифрового благополучия в деятельности турагента.

Цель данной работы — исследовать влияние цифровых технологий на психологическое состояние турагентов.

Поставленная цель достигается решением следующих задач:

- провести анализ влияния информационных технологий на психику турагента;
- разработать рекомендации по оптимизации использования технологий в работе турагента.

Методы исследования: анализ, сравнение, методы обработки.

В эпоху всепроникающей цифровизации, когда технологии стали неотъемлемой частью нашей жизни, особенно остро встает вопрос о цифровом благополучии. Турагенты, как специалисты, занимающиеся планированием и организацией путешествий, оказываются на передовой этой цифровой трансформации.

Постоянный поток информации, необходимость быть онлайн 24/7, конкуренция в цифровой среде, давление социальных сетей и алгоритмов – все это оказывает значительное воздействие на психическое состояние турагента. Стресс, выгорание, тревожность, зависимость от гаджетов – лишь некоторые из рисков, с которыми сталкиваются специалисты туристической индустрии в условиях цифровой трансформации.

Для выявления влияния информационных технологий на психику и здоровье турагента проведено исследование с помощью анкетирования.

Вопросник состоит из тринадцати вопросов, каждый из которых имеет несколько вариантов ответов. Основное внимание в анкете уделяется тому, как часто турагенты используют технологии в своей работе, а также насколько это сказывается на их психологическом состоянии.

В анкетировании приняли участие 10 человек – турагенты из разных турфирм, среди которых женщин (60%) и мужчин (40%), средний возраст респондентов составил 35 лет.

При анализе ответов на вопрос о частоте использования информационных технологий, связанных с работой, 75% респондентов указали, что проводят более 8 часов в день за компьютером. Около 60% турагента добавили, что работа с клиентами и организация путешествий подразумевает постоянное взаимодействие с различными платформами, включая системы бронирования, мессенджеры, почтовые клиенты и социальные сети.

Отдельное внимание уделено факторам, способствующим стрессу на рабочем месте. 80% опрошенных признали, что постоянное нахождение онлайн и необходимость срочного ответа на запросы клиентов вызывает у них чувство тревоги. Особо стоит отметить, что

45% респондентов заявили о наличии лишнего давления, вызванного ожиданиями клиентов и необходимостью быстро реагировать на изменения в работе, что отражает рост нагрузки на психику турагента.

Около 70% респондентов сообщили, что испытывают трудности с засыпанием, что связано с постоянным доступом к информации и утомлением от экранов. Многие турагенты отметили, что недостаток сна отрицательно влияет на их работоспособность и общее состояние здоровья. Исследование показало, что 55% опрошенных просыпаются несколько раз за ночь в условиях стресса, что подтверждает связь между интенсивной работой с технологиями и ухудшением качества сна.

Проблемы со здоровьем среди турагентов также стали темой обсуждения. Около 65% респондентов сообщили о наличии различных недомоганий, связанных с длительным сидячим образом жизни: это нередко проявляется в виде болей в спине, шеи, а также головных болей. В некоторые дни этот дискомфорт становится настолько выраженным, что влияет на их рабочую эффективность. В ответах отмечалось, что целый ряд сотрудников даже искал способы улучшить свою физическую активность, стараясь делать перерывы между работой и физически активировать себя.

Психологические аспекты, касающиеся нагрузки от работы с технологиями, также нашли отражение в ответах. 40% респондентов сказали, что чувствуют эмоциональное выгорание и даже рассматривают возможность смены профессии из-за постоянной нагрузки. Многие турагенты отмечали, что если не уделять внимание своему психическому здоровью, это может привести к серьезным последствиям как в профессиональной, так и в личной жизни.

Отвечая на вопрос о том, есть ли у них стратегии для управления стрессом и поддержания психического равновесия, 50% респондентов отметили, что практикуют физические упражнения и уделяют время хобби. Однако большинство опрошенных считает, что не хватает времени на занятия, которые помогают им восстановить внутреннее состояние. Около 30% выразили заинтересованность в том, чтобы использовать технологии не только для работы, но и для самосовершенствования, изучения техник релаксации и медитации.

Анализ результатов продемонстрировал, что воздействие технологий на здоровье турагентов имеет многогранный характер. Негативные аспекты, такие как стрессы и проблемы со сном, сосуществуют с возможностями, которые предоставляют информационные технологии для повышения продуктивности и эффективности работы. Важным аспектом остается грамотное распределение времени и внедрение принципов сбалансированной жизни, которые могли бы улучшить ситуацию.

На основании полученных результатов исследования разработаны следующие рекомендации:

Первым шагом на пути к повышению цифрового благополучия является обучение сотрудников турагентств. Понимание современных технологий и их возможностей помогает агентам не только лучше обслуживать клиентов, но и обеспечивать их безопасность в цифровом пространстве.

Вторым важным аспектом является внедрение клиент-ориентированных технологий. Это могут быть чат-боты, системы автоматизации и искусственный интеллект, которые помогут обрабатывать запросы клиентов быстрее и эффективнее.

Также, активное использование обратной связи от клиентов. Системы опросов, отзывы и рейтинги позволяют турагентам выявлять слабые места в своих услугах и оперативно реагировать на потребности клиентов.

Обеспечение доступности услуг для всех категорий клиентов, включая людей с ограниченными возможностями. Разработка эксклюзивных технологий, таких как адаптивные веб-дизайны и специальные приложения, позволит сделать путешествия доступными для

всех, независимо от физических или технических ограничений.

Наконец, нельзя забывать о важности этичности в цифровой среде. Турагенты должны быть внимательны к тому, как они обрабатывают данные клиентов и какие технологии используют.

Совершенствование методов повышения цифрового благополучия в деятельности турагента — это не просто модная тенденция, а необходимый шаг для успешного развития бизнеса в условиях цифровизации. Обучение сотрудников, внедрение клиент-ориентированных технологий, активное использование обратной связи, обеспечение доступности и соблюдение этических норм — все это создает благоприятную среду как для турагентов, так и для их клиентов.

Разработанные рекомендации будут способствовать повышению уровня цифрового благополучия турагентов, укреплению позиций турфирмы на рынке, а также созданию более качественного и безопасного туристического опыта для всех.

Цифровое благополучие турагента — это сложный и многогранный вопрос, требующий внимания как со стороны самих специалистов, так и со стороны работодателей. Умение балансировать между использованием технологий и заботой о своем психическом здоровье — ключевой фактор, который поможет турагентам не только справляться с профессиональными вызовами, но и находить радость в своей работе. Важность создания здоровой рабочей среды и внедрения практик, способствующих благополучию, становится все более актуальной в эпоху цифровизации. В конечном итоге, здоровье турагента — это не только личная ответственность, но и залог успешного функционирования всей туристической индустрии.

Источники и литература

- 1) Алексеев, И. (2021). Психология цифровой зависимости. Москва: Издательство "Наука".
- 2) Баранова, Е. (2020). Влияние технологий на эмоциональное состояние работников. Журнал психологии труда, 12(3), 45-60.
- 3) Бронин, Е. В. (2021). Цифровое благополучие: вызовы и возможности. Журнал цифровой экономики, 3(1), 45-58.
- 4) Григорьев, С. (2022). Цифровое благополучие: Как технологии влияют на психику. Санкт-Петербург: Издательство "Бизнес-Пресса".
- 5) Иванова, Т. (2019). Психическое здоровье в эпоху цифровизации. Журнал медицинской психологии, 15(1), 12-25.
- 6) Иващенко, А. Н. (2020). Влияние технологий на психическое здоровье: анализ современных исследований. Психология и технологии, 2(4), 23-37.
- 7) Кузнецова, М. А. (2019). Психологические аспекты работы турагента в условиях цифровизации. Вестник психологии, 5(2), 112-120.
- 8) Смирнов, Д. (2023). Технологии и стресс: Как справляться с нагрузками в цифровом мире. Москва: Издательство "Психология XXI века".
- 9) Сваничев, П. В. (2022). Цифровое благополучие и его влияние на профессиональную деятельность. Современные исследования в психологии, 7(3), 88-99.
- 10) Федоров, Н. (2021). Роль турагента в условиях цифровизации. Туризм и технологии, 8(2), 30-40.
- 11) Фомин, Т. С. (2023). Технологии и психика: как цифровые инструменты меняют восприятие турагентов. Журнал туристического бизнеса, 1(1), 34-50.

Иллюстрации

Приложение А

Уважаемый respondent!

Анкета направлена на изучение влияния современных технологий и цифрового окружения на психоэмоциональное состояние и благополучие туроготов. Ваши ответы помогут нам получить ценную информацию. Все данные будут использованы анонимно и исключительно в исследовательских целях.

Общая информация

1. Ваш возраст:

- ☐ 18-24 года
- ☐ 25-34 года
- ☐ 35-44 года
- ☐ 45-54 года
- ☐ 55 лет и старше

2. Пол:

- ☐ Мужчина
- ☐ Женщина

3. Стаж работы в сфере туризма:

- ☐ Менее 1 года
- ☐ 1-3 года
- ☐ 4-6 лет
- ☐ 7 лет и более

Использование технологий

4. Какое количество времени в день вы проводите за компьютером и/или смартфоном, работая?

- ☐ Менее 2 часов
- ☐ 2-4 часа
- ☐ 4-8 часов
- ☐ Более 8 часов

5. Какие технологии вы используете в своей работе? (можно выбрать несколько вариантов)

- ☐ Компьютер/ноутбук
- ☐ Смартфон
- ☐ Планшет
- ☐ Программное обеспечение для бронирования
- ☐ Социальные сети
- ☐ Другие (пожалуйста, укажите) _____

Влияние технологий на психическое состояние

6. Как вы оцениваете уровень стресса от использования технологий в работе?

- ☐ Очень высокий
- ☐ Высокий
- ☐ Средний
- ☐ Низкий
- ☐ Очень низкий

7. Чувствуете ли вы необходимость отключаться от технологий после рабочего дня?

- ☐ Да, всегда
- ☐ Да, иногда
- ☐ Редко
- ☐ Нет, не чувствую

8. Как часто вы испытываете симптомы усталости или выгорания, связанные с работой с технологиями?

- ☐ Очень часто
- ☐ Часто
- ☐ Иногда
- ☐ Редко
- ☐ Никогда

Цифровое благополучие

9. Какое значение для вас имеет баланс между работой и личной жизнью в контексте цифрового взаимодействия?

- ☐ Очень важно
- ☐ Важно
- ☐ Не важно

10. Что вы делаете для поддержания цифрового благополучия? (можно выбрать несколько вариантов)

- ☐ Отключение уведомлений
- ☐ Регулярные перерывы от экранов
- ☐ Упражнения и физическая активность
- ☐ Медитация или релаксация
- ☐ Другие практики (пожалуйста, укажите) _____

Общие выводы

11. Как вы оцениваете влияние технологий на вашу профессиональную эффективность?

- ☐ Существенно улучшилось
- ☐ Улучшилось
- ☐ Не изменилось
- ☐ Ухудшилось
- ☐ Существенно ухудшилось

12. Какое ваше общее ощущение по поводу работы с технологиями (позитивное, негативное, нейтральное)?

- ☐ Позитивное
- ☐ Негативное
- ☐ Нейтральное

Дополнительные комментарии

13. Пожалуйста, поделитесь любыми другими мыслями или комментариями по поводу цифрового благополучия и влияния технологий на вашу работу:

Спасибо за участие в нашем опросе! Ваши ответы важны для нас.

Рис. : Приложение А (анкетирование)