

УДК 338.48

## **ЦИФРОВИЗАЦИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИНДУСТРИИ**

Сабанова А.П.

Студент 2-го курса группы ТД-201

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБИП)

Email: alya.sabanova.02@mail.ru

Научный руководитель: к.э.н., доцент Григорьева Н.С.

Аннотация: В статье представлены примеры цифровых технологий, которые в современное время используются для развития туристской деятельности. Технологические способности оказывающие влияние на формирование и продвижение туристских услуг, а также конкурентоспособности на всех уровнях управления туризмом. Ключевые слова: цифровые технологии, управление, предприятия туриндурии, потребности, рынок, бизнес.

## **DIGITALIZATION IN SERVICE ACTIVITIES AT TRAVEL INDUSTRY ENTERPRISES**

Sabanova A.P.

Supervisor: Grigoryeva N.S.

Abstract: The article presents examples of digital technologies that are currently used for the development of tourism activities. Technological abilities that influence the formation and promotion of tourist services, as well as competitiveness at all levels of tourism management. Keywords: digital technologies, management, travel industry enterprises, needs, market, business.

Сервисная деятельность в туризме характеризуется профессиональной подготовкой специалистов, удовлетворением потребностей в туристских услугах, как с туристскими целями (проживание в гостиницах, организация питания, передвижение к месту отдыха), так и с индивидуальными запросами туриста [1].

С развитием цифровизации во многих сферах деятельности происходит трансформация процессов бизнеса [2], что в свою очередь несёт изменения в системе управления туристской отрасли. Такие изменения приводят к

необходимости рассмотрения организации управления в туризме с научной стороны изучения [3]. В связи с этим происходит обоснование стратегии и дальнейших тактик развития туристской отрасли с использованием цифровых технологий [4].

Использование развивающихся цифровых технологий в туризме можно рассматривать с таких уровней, как: Мега-, Макро-, Мезо-, и Микро. Мегауровень распространяется на международном уровне туризма, испытывая на себе новых технологии, к которым относятся Big Data, "Интернет вещей", искусственный интеллект и др.

Мезоуровень относится к системам дестинаций [5]. Основными вопросами на данном уровне является: изучение влияния цифровых технологий на развитие региональных систем туризма, значение туристической индустрии на экономику, а также разработка туристских проектов и программ в данном регионе [6].

Цифровизация всё сильнее охватывает разнообразные сегменты туристской отрасли. Компания PricewaterhouseCoopers провела исследование на уровень готовности некоторых больших городов мира к внедрению таких технологий, получив анализ и результаты их инфраструктурной оснащённости [7]. В списках крупных городов, которые в перспективе готовности к внедрению инновационных технологий первыми идут Сингапур (62% готовности), Лондон (59%), Шанхай (55%), Москва и Нью-Йорк (по 53%) [8]. Уровень цифровизации культуры и туризма оценивался по наличию мультифункциональных киосков и умных остановок на улицах, мобильных приложений используемые для туристов, применению инновационных технологий в аэропортах и музеях [9]. Первые места заняли Барселона, Сингапур, Шанхай, Москва.

Микроуровень характеризуется самостоятельными предприятиями в туризме [10]. Актуальными темами выступают: изучение новых методов организации на предприятиях туристической индустрии с применением цифровых технологий, внесение изменений в возможные риски данной деятельности с

использованием цифровых технологий, и происходящих процессов в индустрии туризма [11]. С помощью развития цифровой экономики появляются новые типы предприятия туристической индустрии, в том числе виртуальных компаний, распространяющиеся сетевые структуры и другое. пространственно распределенных сетевых структур и др. Необходимо не только разрабатывать организации нового типа, но и предусмотреть создание организационных экосистем и сетей. Основную роль в развитии предприятий цифрового уровня в туризме занимает адаптация, к столь новым технологиям, потому компании возможно будут конкурировать, чтобы иметь есть команд, занимающиеся и имеющие определённые навыки и возможности в работе с такими стратегиями. Уникальное значение имеют новых технологии, которые связаны с переменами запросов потребителей и отношением к ним, с прекрасным инновационным обеспечением, в котором будет размещены необходимые для туристов данные. Опрос путешественников в России, использующие цифровые способы, проведенный Travelport показал, информационные технологии являются наиболее важными для потребителей в туризме, как при принятии выбора о самом путешествии, так и на протяжении самого отдыха. Перед тем, как выбрать место для отдыха – 80% российских туристов отдают предпочтение просмотру видео и фото, являющимися для них отзывами от других путешественников, для 86% приоритетным является наличие выхода в сеть Интернет и мобильная связь, 73% считают, что с появлением электронных билетов и посадочных талонов путешествие стало намного легче, 69% стремятся получить максимум информации о десятинами в которой они будут находиться, 75% туристов оставляю электронные отзывы о совершённом путешествии; если говорить в среднем, то можно выявить, что Туристы в путешествиях используют 17 разнообразных приложений связанные с туризмом.

Актуальными темами выступают исследование воздействия цифровых коммуникационных технологий на создание и реализацию туристского

продукта, уровень меняющийся конкуренции в процессе управления в туризме, а также повышение производительности труда с повышением знаний и умений, при использовании новых технологий, что значительно влияет на изменения в экономической деятельности туристской отрасли на многих этапах деятельности.

Отдельное значение имеют цифровые технологии, которые существенным образом влияют на процессы происходящие в бизнесе туристской отрасли. Такими новинками в цифровизации предприятий туризма являются технологии блокчейн, которые имеют данные в виде базы не подключённой к общему серверу. Возможно, с развитием таких технологий, в перспективе станет распространение онлайн тревел-агентства, поисковые системы, что приведет к изменению процессов управления в сфере туризма.

В настоящее время, с развитием цифрового сопровождения, которое влияет не только на процессы происходящие в туристской сфере, но и на отдельные сегменты рынка. В таких условиях происходит стремительно быстрое изменение стратегии управления в туризме, взаимодействия между субъектами предприятий индустрии туризма, потребителями туристских услуг и их производителями. Можно сказать, что информация выступает необходимым ресурсом, формирующим предпочтения путешественников и выявляющим заинтересованность, туристского продукта, так и места отдыха.

С началом применения цифровых устройств в туристском бизнесе увеличивается значимость информационного сопровождения на предприятиях туристской индустрии. В условиях глобализации туристской отрасли повышается роль информации и её обмена между участниками туристской сферы. В основную очередь, это относится к информационным процессам: турагент-туроператор-принимающий туроператор. Для того, чтобы повысить уровень конкурентоспособности, необходимо иметь определённые преимущества, стремиться создать общее инфо пространство: поставщик-продавец туристского продукта. Квалификация и актуальность туристских

предприятий их организация и готовность к переходу и использованию цифровых технологий напрямую влияет на качество предоставляемых туристских услуг, так как несовпадения или неполная точность предоставленной пользователю информации, к примеру, о дополнительных услугах, условия размещения и много другое, может отрицательным способом отразиться на впечатлениях об отдыхе и туристском агенстве или специальном сайте тур фирмы, где был приобретён отдых. Кроме того, в настоящем момент качество туристского продукта интересно, не только качеством предоставляемых услуг, а также уровнем коммуникационного оснащения.

В современных условиях конкретно цифровое сопровождение бизнес-процессов принимается, как стратегический ресурс продвижения деловой значимости и активности, таким образом повышая уровень конкуренции на всех уровнях управления (в макро-, мезо- и микро- уровнях). С развитием цифровизации развиваются многие сферы бизнеса. Туристская отрасль использует ряд информационно-коммуникационно технологических средств для того, чтобы удовлетворять и упрощать те функции, которые необходимы для планирования, организации отдыха. Использование цифровых технологий увеличивает безопасность и качество туристских услуг, так как, управление и контроль за авиаперевозками контролируется с помощью электронных систем, помогающих следить за маршрутами и расписанием, производить анализ по уже осуществляющимся маршрутам полетов. В гостиницах и отелях использование цифровых технологий стремительно развивается и реализуется в резервировании номеров, использование электронных ключей и другие технологические оснащения, которое значительным образом упростили работу персонала. Сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития цифровых технологий. Они производят обмен информации между пользователями систем, с помощью чего происходит распределение имеющихся ресурсов информации, получение

справочных данных, документов и других необходимых данных, которые хранятся на базах специальных фондов.

### Библиографический список

1. Григорьева Н.С. Влияние качества образовательных услуг на экономическое развитие региона // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2017. – № 1-1. – С. 10-14.
2. Колычева Ж.Я. Проблемы и перспективы развития малого и среднего бизнеса // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2017. – № 1-1. – С. 46-51.
3. Григорьева Н.С. Возможности и перспективы развития сельского туризма в Ростовской области // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2020. – № 1 (116). – С. 24-28.
4. Григорьева Н.С. Повышение конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса Ростовской области // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2020. – № 1. – С. 115-120.
5. Колычева Ж.Я., Григорьева Н.С. Взаимодействие государственных и предпринимательских структур в сфере ЖКХ муниципальных образований // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2018. – № 2 (93). – С. 37-41.
6. Григорьева Н.С., Колычева Ж.Я. Стратегические направления инновационного развития регионов // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2017. – № 6 (85). – С. 22-25.
7. Григорьева Н.С. Необходимость и возможности устойчивого развития регионов // ТРУДЫ МЕЖДУНАРОДНОЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ "ТРАНСПОРТ-2015" / ФГБОУ ВПО «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ». – 2015. – С. 72-73.
8. Григорьева Н.С. Качество образования и корпоративная культура вуза // Труды Ростовского государственного университета путей сообщения. – 2015. – № 1. – С. 42-45.
9. Григорьева Н.С. Стратегическое управление как метод преодоления кризисных явлений высшего профессионального образования // Terra Economicus. – 2013. – Т. 11. – № 1-2. – С. 129-132.
10. Григорьева Н.С. Приоритетные направления повышения социально-экономической эффективности государственного регулирования малого бизнеса // Проблемы и перспективы развития предпринимательства в России: Сборник докладов международной научно-практической конференции. – 2011. – С. 101-107.
11. Колычева Ж.Я., Григорьева Н.С. Мультипликативный эффект от предпринимательских воздействий в инфраструктурную сферу региона (на примере Ростовской области) // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2016. – № 2 (69). – С. 28-32.