(cc) BY


***Акопян Юрий Каренович***

студент

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

# ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМ И СЕРВИС

***Аннотация****: в статье рассматриваются современные технологии в сферах туризма и сервиса. В туризме и сервисе за последние десятилетия произошли важные изменения, связанные с развитием научно-технической революции. Это разнообразные технологии с искусственным интеллектом. Результатами использования инновационных технологий в сфере туризма и сервиса являются быстрая обработка информации и прирост объема оказанных услуг.*

***Ключевые слова****: туризм, сервис, гостеприимство, инновации, информационные технологии, научно-технический прогресс, искусственный интеллект, автоматизация процессов работы, модернизация.*

Современные технологии не обошли стороной сервис и туризм. С помощью искусственного интеллекта, безусловно, появляются новые способы и направления обслуживания населения.

Внедрение информационных технологий имеет ряд преимуществ:

1. Развитие туристического комплекса страны.
2. Повышение качества оказываемых услуг в сфере туризма.
3. Привлечение к отдыху иностранных граждан в России.

Инновации благоприятно влияют на эту сферу и выполняют следующие функции:

1. Развивая туризм технологиями, повышается популярность и спрос на отдых в России;
2. Упрощается доступ к информациям о разнообразных путёвках;
3. Продвигаются проекты в области туризма;
4. Улучшаются условия и скорость работы персонала.


Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Сегодня в сфере сервиса и туризма используются следующие инновационных технологии:

1. Мультимедийные технологии – это различные каталоги, рекламные книжки, в которых изложены все данные о странах. В них даётся подробная информация о жизни в какой-либо стране, маршрутах, месте ночлега, обычаях и традициях нации и т. д. Такие технологии дают возможность принять участие в виртуальных экскурсиях. В этом случае человек получит наглядную информацию о стране и легко примет решение, хочет отдохнуть там или нет.

Преимуществ у этой группы инноваций множество: эффективное оказание туристических услуг; легкое принятие решений о локации отдыха; привлечение все больших клиентов.

Рис. 1. Виртуальные экскурсии с помощью спутника

2. Электронные покупки. Данная технология позволяет человеку совершить покупку путёвки, не выходя из дома. Создание виртуального туристического бюро позволяет расширить географию сбыта и привлечь дополнительную клиентуру.

Эта группа технологий имеет свои преимущества: удобство клиента в совершении платежа, возможность сравнивания цен и условий с другими агентствами, снижение финансовых издержек, сокращение времени как клиента, так и персонала, увеличение клиентуры для туристического агентства.


Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

3. Система бронирования путёвок. Такая инновационная технология позволяет быстро выбрать необходимое место пребывания (отель, гостиница и т. д.), указав тип номера, количество отдыхающих и время отдыха.

Система бронирования имеет свои преимущества: уменьшение затрат, увеличение продуктивности (привлечение новых клиентов).

4. Система Sabre. Система, информирующая клиентов о ценах и условиях авиакомпаний, расписание перелетов с указанием мест на борту самолёта. Через эту систему также можно забронировать билеты и оформить иные документы.

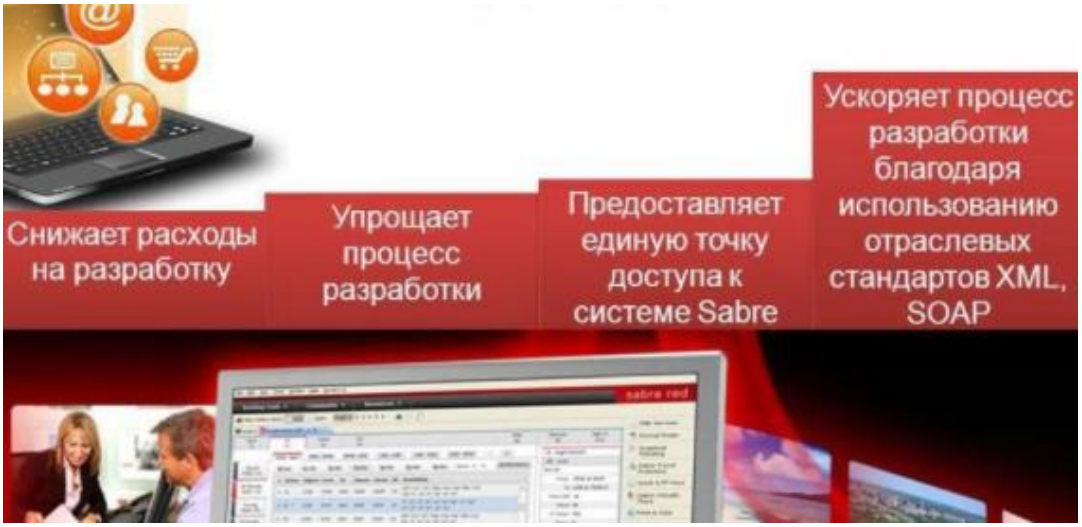


Рис. 2. Основные преимущества системы Sabre

5. Самый обычный терминал, позволяющий расплатиться за путёвку пластиковой карточкой. Замена наличного платежа на безналичный произошла сравнительно недавно, но уже охватила абсолютно все сферы жизни человека. И туристические агентства не исключение. Так, появление банковских карт и возможность оплатить через терминал за покупку путевки имеет следующие преимущества: увеличивает количество клиентуры – держателей пластиковых карт; снижает расходы на инкассацию; снижает риски потерь и ошибочных операций с денежными средствами; оптимизирует учет услуг.

6. Санированные путешествия. В связи с распространенным вирусом Covid-19 по всему миру багаж необходимо дезинфицировать. Для этого созда-


Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ны технологи, которые при прохождении багажа через них, с помощью ультрафиолетовых лучей и особого спрея обеззараживают багаж и ручную кладь. После чего на груз наклеивают бирку, подтверждающую, что чемодан прошел санацию.

7. Киоски здоровья. Новые технологии, позволяющие в аэропорту проверять здоровье и состояние человека в целях предотвращения заражения других клиентов. В южнокорейском аэропорту Инчхон уже действуют киоски здоровья. В них роботы измеряют температуру людей. Развитие робототехники позволяет уменьшить контакт между людьми на протяжении проверки здоровья человека.

Смогут ли путешественники доверять новым технологиям?

Доверие к новым технологиям обычно начинается с довольно низкого уровня и медленно растет, пока не проникнет в консервативное большинство, а эти технологии не станут неотъемлемой частью обычной жизни. Всеми известная фирма автомобилей «Tesla» начиналась как хобби состоятельных автолюбителей, а сегодня, например, в Великобритании она имеет большой спрос. В отношении технологий, связанных с COVID-19, больше всего споров и недовольства было насчет плохой работы трекинг-приложений и утечек информации из сервисов мониторинга. Учитывая, что речь об использовании персональных данных клиентов, большого доверия к этим аппаратам и сервисам и быть не могло.

Таким образом, без информационных технологий невозможно представить деятельность современной туристской отрасли, она стала одним из динамично развивающихся сфер услуг. Инновации используются во всех основных бизнес-процессах внутри туристической компании, начиная от поиска и привлечения клиентов в качестве коммуникационного и маркетингового инструмента и заканчивая формированием туристского продукта.

***Список литературы***


Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

1. Дербенов Ч.Ю. Информационные системы и информационно-коммуникационные технологии в бизнесе: учебное пособие / Ч.Ю. Дербенов. – Ростов н/Д: Медиаграф, 2016. – 152 с.

2. Раклов В.П. Картография и ГИС: учебное пособие / В.П. Раклов. – 2 изд. – М.: Академический проект, 2014. – 224 с.

3. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – 4 изд., стер. – М.: Кнорус, 2016. – 102 с.

4. Казакова Г.Я. Перспективы развития нетрадиционного туризма в Республике Калмыкия / Г.Я. Казакова, Г.Ю. Мудаева // Экономика и управление отраслями, комплексами на основе инновационного подхода: материалы Международной научно-практической конференции / отв. ред: Б.К. Салаев; Министерство образования и науки Российской Федерации; Калмыцкий государственный университет. – 2014. – С. 415–417.



Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)