

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Н. Е. Шелупенко,

*кандидат культурологии, декан факультета культурологии
и социально-культурной деятельности учреждения образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»*

В. Г. Шмирейчик,

*студент 3-го курса учреждения образования «Белорусский
государственный университет культуры и искусств»*

Аннотация. Рассматривается использование инновационных технологий в индустрии туризма современной Беларуси. Раскрываются сущность и основные подходы к классификации инновационных технологий, определяются актуальные направления их применения в сфере туризма. Анализируется освоение инновационных технологий в деятельности организаций индустрии туризма Беларуси, выявляются перспективы интеграции инноваций в сферу туризма, отмечается их значение в повышении качества туристических услуг и развитии туризма в Республике Беларусь.

Ключевые слова: инновационные технологии, индустрия туризма, туристические услуги, менеджмент туризма, коммуникации.

INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A TOOL FOR THE TOURIST INDUSTRY DEVELOPMENT IN THE REPUBLIC OF BELARUS

N. Shelupenko,

*PhD in Culturology, Dean of the Faculty of Cultural Studies
and Social and Cultural Activities of the Educational Institution
«Belarusian State University of Culture and Arts»*

V. Shmireichik,
Student of the 3rd Course of the Educational Institution
«Belarusian State University of Culture and Arts»

Abstract. The article examines the usage of innovative technologies in the tourism industry of modern Belarus. It reveals the essence and main approaches to the classification of innovative technologies and determines the current areas of the usage of innovative technologies in the tourism sector. The article analyzes the development of innovative technologies in the activities of organizations in the tourism industry of Belarus, identifies prospects for integrating innovations into the tourism sector, and notes their importance in improving the quality of tourism services and developing tourism in the Republic of Belarus.

Keywords: innovative technologies, tourism industry, tourist services, tourism management, communications.

В условиях глобальных экономических изменений и усиливающейся международной конкуренции внедрение передовых технологий и цифровизация туристической сферы становятся ключевыми факторами повышения инвестиционной привлекательности, качества туристических услуг и формирования конкурентоспособного туристического продукта.

Интеграция инновационных технологий в сферу туризма является одним из приоритетных направлений белорусского государства. В Национальной стратегии развития туризма Республике Беларусь на период до 2035 года отмечается значение цифровизации сферы туризма в повышении качества предоставления туристических услуг, развитии устойчивого туризма, реализации потенциала Беларуси как привлекательного туристического направления на международной арене.

Российские исследователи М. В. Волошинова, Л. В. Хорева, А. В. Шпраер определяют инновационные технологии в сфере туризма и услуг как «эффективные способы использования инноваций с целью обеспечения конкурентных преимуществ сервисным компаниям» [2, с. 19].

В широком смысле инновационные технологии представляют собой комплекс методов и средств, которые внедряются для создания новых продуктов, повышения эффективности или решения существующих проблем в той или иной сфере. В узком смысле инновационные технологии – это качественно новые продукты, процессы, услуги, способы ведения бизнеса, которые

приводят к повышению результативности и эффективности. Инновационные технологии включают результаты научных исследований и разработок, адаптацию или модификацию уже существующих технологий в новых контекстах.

Инновационные технологии в сфере сервиса и туризма традиционно классифицируют по объекту воздействия. В настоящее время выделяют следующие виды инновационных технологий:

- продуктовые (направлены на внедрение новых продуктов и услуг);

- организационные (направлены на создание новых способов работы туристической компании);

- информационные (направлены на внедрение информационных технологий в систему коммуникации внутри организации и систему коммуникации организации с потребителями туристических услуг);

- социальные (направлены на внедрение новых способов взаимодействия между субъектами сферы туризма и социальной средой) [Там же, с. 24].

Ряд исследователей (И. А. Ангелина, Д. И. Бурлов, А. Г. Китаева, Н. В. Погорелов, В. А. Шамахов др.) выделяют 3 основных направления использования инновационных технологий в сфере туризма: мультимедиа, автоматизация программных продуктов, использование виртуальных технологий [1, с. 47; 3, с. 206–208].

Мы предлагаем классифицировать инновационные технологии в туризме на основе их функционального назначения, выделяя 2 основных направления их использования:

- инновационные технологии менеджмента организации, которые направлены на повышение эффективности работы сотрудников (содействуют формированию клиентской базы, оптимизируют процессы разработки туристических продуктов и услуг, повышают эффективность маркетинговой деятельности);

- инновационные технологии взаимодействия организации и потребителей туристических услуг, ориентированные на установление эффективной коммуникации.

К первому направлению относятся следующие инновационные технологии: искусственный интеллект (ИИ); информационные системы, способные обрабатывать большие объемы данных; облачные вычисления; блокчейн (для осуществления транзакций); Интернет вещей (IoT) и др.

Второе направление включает ИИ, блокчейн, Интернет вещей (IoT), чат-боты, биометрию, дополненную и виртуальную

реальность (VR- и AR-технологии), Clean Tech (экологически чистый, энергоэффективный туризм), технологии связи (Wi-fi, 5g, e-sim) и др.

Среди наиболее значимых технологий для субъектов туристической деятельности можно выделить ИИ и системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Искусственный интеллект широко применяется в сфере туристического сервиса. Он используется для анализа больших объемов данных о предпочтениях и поведении клиентов, что позволяет создавать персонализированные предложения и повышать качество обслуживания. Например, чат-боты, основанные на ИИ, способны круглосуточно предоставлять информацию о туристических услугах, а также обрабатывать запросы, что значительно повышает уровень клиентского сервиса. Одной из крупных компаний, занимающихся разработкой чат-ботов для туристических компаний в Беларуси, является Adena.by.

Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) играют ключевую роль в оптимизации бизнес-процессов туристических компаний. Они позволяют эффективно управлять коммуникацией с клиентами, хранить и анализировать информацию о продажах, а также отслеживать маркетинговые кампании. На основе данных CRM-системы организации разрабатывают стратегии лояльности, что способствует расширению клиентской базы. Большинство туристических предприятий в стране оснащено многофункциональными CRM-системами (Битрикс24, AmoCRM, Megaplan, U-ONTravel).

К перспективным технологиям менеджмента туристических организаций в Республике Беларусь относятся блокчейн-технологии, которые обеспечивают прозрачность и безопасность транзакций. Использование смарт-контрактов позволяет автоматизировать процессы бронирования и оплаты, минимизируя риски мошенничества и ошибки.

Еще одной перспективной инновационной технологией менеджмента туризма является Интернет вещей (IoT), который предоставляет новые возможности для оптимизации управления туристическим бизнесом. IoT – устройства, подключенные к сети, способные собирать данные о предпочтениях туристов, состоянии объектов инфраструктуры и уровне обслуживания. Использование данной технологии повышает эффективность процессов обслуживания и мониторинга объектов в реальном времени, что

позволяет организациям адаптироваться к потребностям туристов, индивидуализировать услуги и оптимизировать ресурсы.

В последние годы значительное развитие получили технологии, направленные на эффективные интеракции между потребителями и организациями, предоставляющими туристические услуги. В Республике Беларусь активно внедряется ряд передовых решений, которые способствуют установлению более эффективной и персонализированной коммуникации между потребителями и продавцами турпродукта. Таким инструментом являются чат-боты, которые используют алгоритмы ИИ для автоматизации взаимодействия с клиентами. Чат-боты обеспечивают круглосуточную поддержку, отвечая на вопросы пользователей, предоставляя информацию о туристических услугах и осуществляя бронирование. Примером является белорусский чат-бот TravelFest, который помогает планировать путешествия по Беларуси на автомобиле. Помимо этого, Travel Fest дает возможность пройти уникальные квесты по выбранному маршруту.

Виртуальная реальность (VR) открывает новые горизонты для туристической индустрии. С помощью VR-технологий пользователи знакомятся с достопримечательностями и более осознанно выбирают турпродукты. В Республике Беларусь данные инновационные технологии активно интегрируются в туристическую сферу.

На рынке туристических услуг представлены виртуальные музеи, востребованы виртуальные туры и экскурсии по объектам историко-культурного наследия: в Мемориальном комплексе «Брестская крепость-герой» для VR-прогулки доступно несколько экспозиций, Государственный мемориальный комплекс «Хатынь» также открыт для VR-экскурсий. Разработку виртуальных туров осуществляет Национальное агентство по туризму Республики Беларусь: в 2023 г. разработаны VR-тур по Новогрудку и ретроспективный VR-тур, посвященный еврейскому наследию Витебской области. Центральный ботанический сад Национальной академии наук Беларуси предлагает панорамную экскурсию по своей территории, Мирский замок проводит VR-экскурсию в формате 3D. VR-технологии также активно внедряются в экотуризм: в 2022 г. 3 белорусских заказчика – «Налибокский», «Озёры» и «Освейский» разработали виртуальные туры на трех языках, что позволило посетителям ознакомиться с территорией онлайн через соответствующие платформы. Подобные виртуальные формы представления историко-культурного и природного

наследия способствуют популяризации туризма, вызывают интерес к реальным поездкам по стране.

Инновационные технологии активно применяются при создании интернет-порталов, содержащих информацию об организациях индустрии туризма. Компания «Автоматизированные технологии туризма» разработала ряд интернет-порталов, которые содержат обширную информацию о санаториях, базах отдыха, туристических комплексах, гостиницах и кемпингах по всей Беларуси (Sanatorii.by, BelTur.by, BelHotel.by). Также компанией созданы интернет-порталы, предоставляющие пользователям доступ к экскурсионным маршрутам (Ekskursii.by), услугам трансфера (BelTransfer.by) и разнообразным онлайн-сервисам (Belarus-online.by). Порталы предлагают актуальные данные о местах проживания и отдыха, возможность онлайн-бронирования, что значительно упрощает процесс планирования поездок. Интеграция таких сервисов способствует повышению привлекательности туристической инфраструктуры, делает путешествия более комфортными и доступными для широкой аудитории.

Важным шагом в контексте внедрения инноваций в индустрию туризма стало создание маршрутизатора, разработанного Национальным агентством по туризму. Данный инструмент способен автоматически составлять автомаршрут, учитывая предпочтения каждого туриста, что позволяет персонализировать путешествия. Кроме того, маршрутизатор предлагает выбрать необходимую инфраструктуру, включая варианты проживания, питания и досуга, что делает поездку более комфортной. Учитывая интересы туриста, система формирует оптимальный маршрут с учетом его предпочтений и пожеланий. В дополнение, маршрутизатор включает интерактивную карту, на которой представлены все достопримечательности вдоль пути следования, что позволяет путешественникам легко ориентироваться и планировать остановки, делая путешествие более насыщенным и увлекательным.

Таким образом, технологические трансформации, расширение цифровых интеракций определили актуальность использования инновационных технологий в сфере туризма. Интеграция инноваций в индустрию туризма является важным шагом к повышению конкурентоспособности и улучшению качества предоставляемых услуг, что имеет стратегическое значение для развития индустрии туризма в Республике Беларусь.

1. *Ангелина, И. А.* Инновационные технологии в туризме : учеб. пособие / И. А. Ангелина, А. Г. Китаева // Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – Донецк : ДонНУЭТ имени М. Туган-Барановского, 2024. – 86 с.

2. *Волошинова, М. В.* Инновационные технологии в сфере сервиса и туризма / М. В. Волошинова, Л. В. Хорева, А. В. Шраер. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. – 75 с.

3. *Шамахов, В. А.* Инновационные направления развития цифровых технологий в индустрии туризма / В. А. Шамахов, Н. В. Погорелов, Д. И. Бурлов // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2023. – Т. 5, № 12. – С. 205–212.