

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

В данной статье рассматриваются сервисы, основанные на информационных технологиях, которые успешно применяются зарубежными и отечественными туристическими организациями. Рассмотренные направления информационных технологий способны вывести деятельность туристических организаций на достаточно качественный уровень создаваемых услуг или продуктов.

*информационные технологии; мобильные приложения; туризм; инновационные технологии*

*Е. А. Tkacheva, A. V. Klochkov*

## **USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF TOURISM**

This article discusses services based on information technology, which are successfully used by foreign and domestic travel organizations. The considered areas of information technology are able to bring the activities of travel organizations to a sufficiently high-quality level of created services or products.

*information technology; mobile applications; tourism; innovative technologies*

Развитие телекоммуникационных сетей и информационных технологий кардинально меняет деятельность туристических компаний: многие процессы становятся автоматизированы и управляются удаленно, огромное количество данных хранится в цифровом виде, время обработки запросов и выполнение операций сведены к минимуму. Однако вопрос инновационного развития для каждой компании остается актуальным и на сегодняшний день, ведь интенсивная конкуренция в этой сфере вынуждает участников туристического рынка исследовать, разрабатывать и внедрять инновации в свою работу.

Инновации в туристической индустрии в большей части направлены на разработку нового туристического продукта, новых подходов к маркетинговой деятельности, а также на применение новейших методов управления с использованием информационных технологий. Инновации в этой области также могут быть направлены на изменение уже существующего продукта, улучшение различных услуг (гостиничных, транспортных) и освоение новых рынков. Информационные технологии играют значимую роль в данной деятельности, поскольку способны кардинально изменить информационную, методическую и технологическую составляющие процессов управления и реализовывать их на качественно новом, более эффективном уровне [1].

Информационные технологии являются самым доступным и универсальным инструментом. Некоторые направления развития информационных технологий:

1. Мобильные приложения. Они уже широко используются гостиничными, музейными и ресторанными комплексами, а также транспортными компаниями. Мобильное приложение является одним из самых эффективных инструментов инновационного развития организаций. Они позволяют обеспечить новые каналы продаж и получать обратную связь от клиентов, а также создавать соответствующую услугу или продукт. Мобильные приложения становятся необходимой частью информационной инфраструктуры организаций туристической индустрии.

Мобильные приложения авиакомпаний чаще всего служат для покупки билетов, но опыт компании “Aviaseil” показывает, что их инновационный потенциал гораздо выше. Возможно, такой подход позволит компании заработать дополнительные баллы для своего бренда в глазах пользователей. В данном сервисе имеется возможность не только приобрести авиабилеты, но и отслеживать скидки на них, получать сообщения о специальных предложениях. Так же есть возможность забронировать гостиницу, основываясь на подробных отзывах и оценках других пользователей приложения.

Мобильные приложения используют так же и предприятия торговли, общественного питания, в основном для сбыта своей продукции. Так, для того чтобы привлечь к себе клиентов, продуктовые магазины и сетевые рестораны делают дополнительные скидки на оформленные через мобильное приложение заказы.

Еще одна тенденция, которая тесно связана с мобильными технологиями — это внедрение QR-кодов. Такой код имеет высокую скорость распознавания. Его распознавание осуществляется с помощью специального приложения, которое устанавливается на мобильном устройстве. Считав данный QR-код, клиент имеет возможность посетить сайт ресторана, просмотреть его меню, забронировать стол или осуществить заказ на дом, а также оставить свой отзыв о ресторане.

2. Географические информационные системы. Эта система автоматизирована, имеет огромное количество тематических и графических баз данных, связана с функциями расчета и моделирования для управления ими и преобразования их в пространственную картографическую информацию для принятия решений на ее основе.

Туристические гиды так же активно переходят на мобильные приложения. Более того, в данном случае приложение становится более функциональным и, следовательно, более удобным для пользователя, чем его печатные аналоги (например, приложение «Яндекс.Карты»). Данный продукт позволяет:

- пользоваться картой местности в офлайн режиме (что является важным для туристов из других стран);
- определять собственное местоположение;
- получать доступ к более подробному описанию и местоположению торговых центров, магазинов, больниц, ресторанов и т.п.

Рассматривая музейную сферу, можно сказать, что в ней так же все большее распространение получают мобильные приложения. Крупные музеи (например, Национальный художественный музей Республики Беларусь, Национальный исторический музей Республики Беларусь, Эрмитаж) разрабатывают аудиогиды для своих экспозиций, что качественно меняет рабочий процесс музея. Оплачиваемые посетителями аудиозкскурсии для мобильного приложения позволяют музею получать дополнительный доход, а также оптимизировать свои затраты на обслуживание традиционных технических средств (зарядка, ремонт и т. д.).

3. Интернет-бронирования. В результате совершенствования системы бронирования через интернет приобретаются принципиально новые возможности, делающие работу более удобной.

Интернет-бронирование доступно путешественникам уже довольно продолжительное время, и данной услугой пользуется большое количество компаний. В нынешних условиях повышенного спроса на самостоятельные бронирования цена не всегда становится определяющим фактором при выборе системы, так как решающее значение на выбор оказывают условия бронирования, имеющиеся программы лояльности либо отзывы других путешественников. Пользователю приходится изучать и сравнивать большое количество предложе-

ний, прежде чем сделать свой окончательный выбор. В связи с этим процесс выбора становится затратным по времени и очень трудоемким. Именно данным обстоятельством можно объяснить появление технологических инноваций в туризме — сервисов, которые осуществляют метапоиск. Данные сервисы позволяют достаточно быстро найти наиболее выгодное предложение на рынке гостиничных услуг для заданного объекта размещения. Яркими примерами такого сервиса являются сайты, такие как: [www.booking.com](http://www.booking.com) <https://www.hotels.ru>, <https://hotellook.ru>, [www.trivago.ru](http://www.trivago.ru) — они не только ищут наиболее выгодную цену, но и отображают их оценки, поставленные посетителями на различных информационных ресурсах.

В передовых исследовательских работах значительное внимание уделяется теоретическим вопросам, которые связаны с инновациями и инновационными процессами в туризме. Рассмотренные направления ИТ-инноваций имеют практическое значение и не исчерпывают всех возможностей применения информационных технологий в гостиничной и туристической сферах. Широкий диапазон использования информационных технологий для создания всевозможных типов инноваций, от процесса до продукта, делает их привлекательными для инвестиций. Более того, можно предположить, что внедрение готовых ИТ-решений, доказавших собственную эффективность, станет наилучшим вариантом для компаний туристической отрасли, которые только собираются воспользоваться преимуществами инновационной деятельности.

#### *Список использованных источников*

1. Новиков В. С. Инновации в туризме : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — 3-е изд., испр и допол. — М. : Академия, 2010. — 208 с.