

DOI: 10.33184/dokbsu-2020.6.4

## **Тенденции развития инноваций в индустрии туризма и гостеприимства**

З. Ф. Ибрагимова\*, З. А. Хамадеева

*Башкирский государственный университет*

*Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.*

*\*Email: zilyaf2013@yandex.ru*

Современные технологии диктуют направление развития отраслей промышленности, сельского хозяйства, сферы услуг. Технологии являются важной частью индустрии туризма и гостеприимства, помогая предприятиям в их повседневной деятельности, а также повышая качество обслуживания клиентов. По этой причине очень важно, чтобы отели, авиакомпании, рестораны и другие компании шли в ногу с последними технологическими тенденциями в индустрии туризма. Это особенно важно в эпоху, когда ожидания клиентов меняются.

**Ключевые слова:** технологии, инновации, эффективность.

Представим технические новинки и их влияние на развитие сферы услуг. Инновационный голосовой поиск и голосовое управление выходят на передовые позиции. Смартфоны, интеллектуальные динамики и помощники по искусственному интеллекту помогли повысить актуальность голосового поиска с точки зрения технологических тенденций в индустрии путешествий. В частности, все большее число путешествующих клиентов используют голосовой поиск для поиска и бронирования авиабилетов, гостиничных номеров и путешествий. Поэтому очень важно разработать свой сайт с учетом голосового поиска, для реализации возможности извлечения выгоды из этой тенденции. Кроме того, голосовое управление также играет все более важную роль в реальных путешествиях. В гостиничных номерах устройства с голосовым управлением могут использоваться для управления освещением и отоплением помещений или для получения туристической информации без необходимости разговаривать с сотрудником. Это, вероятно, продолжится и в других областях промышленности [3].

Уже много лет высокие темпы развития имеет робототехника. Робототехника захватывающая форма технологии путешествий, которая постоянно совершенствуется. Например, в отелях роботов используют в качестве консьержей, которые помогают встретить гостей, когда они прибывают, и предоставлять необходимую информацию. В некоторых отелях его использование расширили, включая в него уборку и обработку

багажа. В ресторанах роботы возможно использовать в приготовлении и подаче еды. В аэропортах возможно использование для обнаружения оружия, предметов, запрещенных к перевозу, для отслеживания предметов и так далее. Кроме того, турагентства используют роботов для предварительной проверки, что сокращает время ожидания клиентов. Как и во многих других технологических тенденциях в индустрии путешествий, использование роботов в ответ на COVID фактически возросло, особенно потому, что они потенциально могут уменьшить человеческие контакты [6].

Еще одной важной формой туристического оборудования является возможность приема бесконтактных платежей. Это позволит туристическим компаниям обрабатывать платежи гораздо быстрее, в том числе в ситуациях, когда клиенты не имеют доступа к наличным деньгам или кредитной или дебетовой карте, что повышает безопасность [1]. Это также может улучшить качество обслуживания клиентов, так как экономит время. Доступность бесконтактных платежей удобно, и после пандемии коронавируса она стала ключевой частью туристического маркетинга. Поскольку путешественники предпочитают бесконтактные платежи, и многие не хотят брать наличные. Использование таких платежей также может защитить персонал.

Виртуальная реальность достаточно новая технология в ряде различных секторов, и ее роль в индустрии туризма особенно важна. Это дает путешественникам возможность исследовать отдаленные места, не выходя из собственного дома, и может привести к бронированию [2]. Используя VR-туры, клиенты могут испытать все: от виртуальных туров по отелям и ресторанам до достопримечательностей, национальных парков и даже конкретных мероприятий. Интерактивность и погружение в игру также могут помочь получить конкурентное преимущество перед теми, кто еще не в полной мере используют эти технические тенденции.

Чат-боты на основе искусственного интеллекта могут стать одной из самых разумных инвестиций в технологии путешествий, потому что они могут предоставлять клиентам быстрые ответы на вопросы круглосуточно и семь дней в неделю, независимо от наличия персонала. Это важно для удовлетворения текущих ожиданий обслуживания клиентов. Как правило, эти чат-боты лучше всего отвечают на общие вопросы, на которые есть стандартные ответы. Однако развитие технологий искусственного интеллекта означает, что современные чат-боты постоянно совершенствуются, так как у них появляется все больше и больше взаимодействий [4].

Кибербезопасность является одним из основных направлений деятельности тех, кто занимается управлением путешествиями, поскольку компании этой отрасли все чаще подвергаются риску кибератак, а также становятся все более уязвимыми к другим видам утечек данных. Туристические компании являются основной мишенью, потому что они нанимают много людей и имеют доступ к большому количеству данных о кли-

ентах [5]. Это требует инвестиций в обучение кибербезопасности и различные аппаратные и программные решения для обеспечения безопасности вашего бизнеса. Также важно идти в ногу с последними нормативными требованиями и соблюдать законы о защите данных.

Технология распознавания особенно интересна в этом списке ключевых технологических тенденций из-за ее потенциала для устранения противоречий при покупке и обеспечения бесконтактного взаимодействия. Сама технология включает в себя распознавание отпечатков пальцев, распознавание лиц, сканирование сетчатки глаза и различные другие биометрические идентификаторы. Эта технология уже используется в некоторых отелях, чтобы разрешить доступ отпечатков пальцев в номера или разрешить полуконтактную регистрацию отъезда.

Помимо роботов, искусственный интеллект используется и другими способами. Пожалуй, самое очевидное применение в индустрии путешествий и туризма – это обслуживание клиентов, где чат-боты имеют возможность быстро реагировать на проблемы или запросы. Он также может постоянно учиться на опыте взаимодействия с клиентами. Кроме того, отели и другие туристические компании могут использовать искусственный интеллект для точной и непрерывной сортировки данных. Он сможет делать выводы о результатах бизнеса или тенденциях, связанных с удовлетворенностью клиентов, и даже разумно управлять запасами.

В современном управлении туризмом большие данные – это реальность, и почти все успешные компании используют свои собственные методы сбора данных. Одним из основных применений этих данных является улучшение персонализации, поскольку туристические компании используют собранную ими информацию для внесения конкретных корректировок в свои предложения. Например, владельцы отелей могут использовать большие данные для управления доходами, используя исторические показатели заполняемости и другие прошлые тенденции, чтобы лучше предвидеть уровень спроса.

## Литература

1. Абузярова З. Р., Хамадеева З. А. Оценка туристских ресурсов Башкирского Зауралья// В сборнике: Математические методы и модели в исследовании государственных и корпоративных финансов и финансовых рынков. Сборник материалов Всероссийской молодежной научно-практической конференции. 2015. С. 231–233.
2. Хамадеева З. А. Территориальный прогноз численности населения Республики Башкортостан// Вестник Башкирского университета. 2006. Т. 11. №2. С. 78–81.
3. Хамадеева З. А., Ахунов А. Р. Роль геоинформационных систем в развитии туристского рынка Республики Башкортостан// Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2013. №4 (6). С. 93–98

4. Котова Т. П., Хамадеева З. А., Хисамутдинова А. Ф. Велотуризм в Республике Башкортостан: история формирования, современное состояние, перспективы развития// Современные проблемы сервиса и туризма. 2017. Т. 11. №3. С. 105–119.
5. Матвеева Л. Д., Хамадеева З. А. Туризм в Республике Башкортостан (на примере северо-восточного региона): историко-географические аспекты// Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2016. №3 (32). С. 87–92.
6. Lebedev A. I., Khamadeeva Z. A., Matveeva L. D., Shaigardanova V. Yu., Salisheva E. G., Shcherbakov A. S. The prospects of innovative and nanotechnologies application in the industry of tourism and hospitality of Bashkortostan// International Journal of Advanced Biotechnology and Research. 2017. Т. 8. №4. С. 1075–1085.

Статья рекомендована к печати кафедрой туризма, георбанистики и экономической географии Башкирского Государственного университета (канд. геогр. наук, доцент. И. В. Закиров)

---

## Trends in the development of innovations in the tourism and hospitality industry

S. F. Ibragimova\*, Z. A. Khamadeeva

*Bashkir State University*

*32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.*

*\*Email: zilyaf2013@yandex.ru*

Modern technologies dictate the direction of development of industries, agriculture, and services. Technology is an important part of the tourism and hospitality industry, helping businesses in their daily operations, as well as improving the quality of customer service. For this reason, it is very important that hotels, airlines, restaurants and other companies keep up with the latest technological trends in the tourism industry. This is especially important in an era when customer expectations are changing.

**Keywords:** technology, innovation, efficiency.