

## РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИИ СОВРЕМЕННОГО ТУРИЗМА

*Дусматова М.А*

*Преподаватель кафедры информационных технологий Самаркандского института экономики и сервиса.*

*Давронова Умида*

*Студент Самаркандского Института экономики и сервиса*

### *Аннотация*

В статье исследуется влияние цифровых технологий на развитие современного туризма. Рассматриваются основные направления цифровой трансформации отрасли: онлайн-платформы, искусственный интеллект, большие данные, мобильные технологии, виртуальная и дополненная реальность. Делается вывод о том, что цифровизация способствует повышению конкурентоспособности туристских предприятий и формированию новых моделей туристского поведения.

**Ключевые слова:** цифровизация, туризм, информационные технологии, искусственный интеллект, big data, онлайн-платформы, VR/AR.

### **Введение**

Туризм является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. В условиях глобализации ключевым фактором его развития становится цифровизация. Информационно-коммуникационные технологии существенно изменили процессы производства, продвижения и потребления туристских услуг.

Актуальность исследования обусловлена быстрым развитием цифровых сервисов, которые формируют новые модели взаимодействия между туристами и поставщиками услуг.

Цель исследования — определить роль цифровых технологий в развитии современного туризма и выявить перспективы их дальнейшего внедрения.

### **Задачи исследования:**

1. Рассмотреть основные направления цифровизации туризма.
  2. Проанализировать влияние инновационных технологий на туристскую деятельность.
  3. Выявить преимущества и проблемы цифровой трансформации отрасли
1. Цифровизация туристской отрасли

Цифровизация представляет собой внедрение информационных технологий во все этапы туристской деятельности. Она охватывает:

- поиск информации о путешествиях;
- бронирование и покупку услуг;
- сопровождение туриста во время поездки;
- обмен опытом после путешествия.

Основными факторами цифровой трансформации туризма являются:

- рост числа интернет-пользователей;
- развитие электронной коммерции;
- глобализация туристских рынков;
- повышение требований к персонализации услуг.

Цифровые технологии позволяют туристским компаниям снижать издержки и повышать эффективность работы.

## 2. Онлайн-платформы и цифровые сервисы

Онлайн-платформы бронирования стали важнейшим элементом современного туристского рынка. Они обеспечивают:

- мгновенный доступ к информации;
- возможность сравнения цен;
- прозрачность рынка;
- упрощение процесса бронирования.

Развитие электронных сервисов способствует снижению роли традиционных посредников и формированию прямых отношений между туристами и поставщиками услуг.

## 3. Искусственный интеллект и Big Data в туризме

Современные туристские компании активно используют технологии искусственного интеллекта и анализа больших данных. Их применение позволяет:

- анализировать поведение туристов;
- прогнозировать спрос;
- формировать персонализированные предложения;
- оптимизировать маркетинговые стратегии.

Чат-боты и виртуальные ассистенты обеспечивают круглосуточную поддержку клиентов и повышают уровень сервиса.

#### 4. Мобильные технологии в туристской деятельности

Мобильные устройства стали главным инструментом туриста. Мобильные приложения позволяют:

- бронировать билеты и гостиницы;
- использовать электронные документы;
- ориентироваться в незнакомых городах;
- осуществлять бесконтактные платежи.

Таким образом, смартфон превращается в универсальный инструмент управления путешествием.

#### 5. Виртуальная и дополненная реальность

Технологии виртуальной и дополненной реальности активно используются в продвижении туристских направлений.

Виртуальная реальность позволяет:

- проводить виртуальные экскурсии;
- демонстрировать туристские объекты;
- повышать привлекательность направлений.

Дополненная реальность применяется в музеях, на экскурсиях и в городских навигационных системах.

#### 6. Социальные сети и цифровой маркетинг

Социальные сети стали важным инструментом продвижения туристских услуг. Пользовательский контент оказывает значительное влияние на выбор путешествий.

Современный турист ориентируется на:

- отзывы;
- блоги;
- фото и видеоконтент.

Цифровой маркетинг позволяет туристским компаниям эффективно взаимодействовать с целевой аудиторией.

#### 7. Преимущества и проблемы цифровизации туризма

Преимущества:

- повышение доступности путешествий;
- снижение затрат;
- персонализация услуг;
- улучшение качества обслуживания.

Проблемы:

- кибербезопасность;
- защита персональных данных;
- цифровое неравенство;
- зависимость от технологий.

#### Заключение

Цифровые технологии стали ключевым фактором развития современного туризма. Они изменили структуру отрасли, повысили качество обслуживания и сформировали новые модели поведения туристов.

Перспективы развития туризма связаны с дальнейшим внедрением инновационных технологий, развитием цифровой инфраструктуры и повышением цифровой грамотности специалистов.

#### Список литературы (по ГОСТ)

1. Баранов А.С. Информационные технологии в туризме. — М.: КНОРУС, 2021.
2. Морозов М.А. Экономика туризма. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020.
3. Buhalis D., Law R. Progress in Information Technology and Tourism Management // Tourism Management. — 2018.
4. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. Smart tourism: foundations and developments // Electronic Markets. — 2019.
5. UNWTO. Digital Transformation in Tourism. — Madrid, 2020.
6. Xiang Z., Fesenmaier D. Information Technology and Tourism. — Springer, 2017.