



РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОВРЕМЕННОМ ДЕЛОВОМ ТУРИЗМЕ

*Научный руководитель. Старший преподаватель кафедры
туризм Усманова Азизахон Фазыловна*

Ташкентского международного университета Кимег.Ташкент Узбекистан

azizahonusmanova71@gmail.com

Автор статьи: Хамроева Сабина Абдувахид кизи

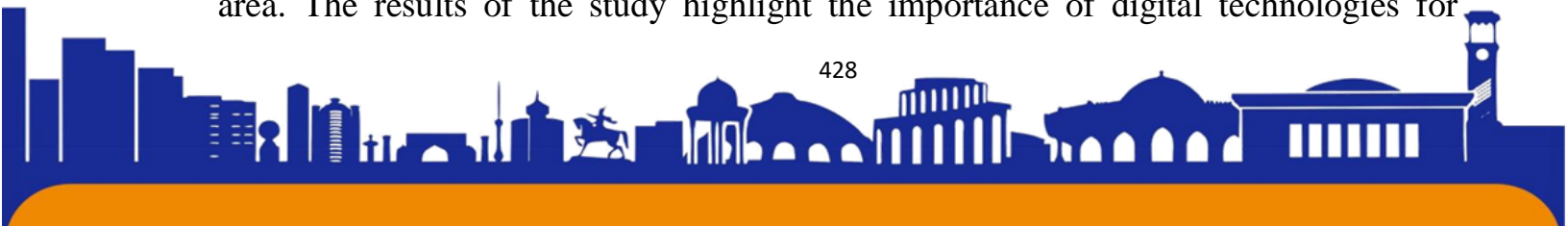
студентка -Ташкентского

международного университета Киме г.Ташкент Узбекистан

Аннотация. Данная статья рассматривает современную роль цифровых технологий в деловом туризме. Обсуждаются ключевые аспекты применения цифровых технологий в туристической индустрии, включая онлайн-бронирование и управление бронированиями, мобильные приложения, цифровой маркетинг, аналитику данных и автоматизацию с помощью искусственного интеллекта. Анализируются преимущества и вызовы, связанные с использованием цифровых технологий в деловом туризме, а также выдвигаются предположения о будущем развитии этой области. Результаты исследования подчеркивают важность цифровых технологий для современного туристического бизнеса и их влияние на улучшение обслуживания клиентов, эффективность и конкурентоспособность компаний в данной отрасли.

Ключевые слова: туризм, деловой туризм, технологии, цифровые технологии, бизнес, экономика, туристическая индустрия, блокчейн.

Abstract. This article examines the modern role of digital technologies in business tourism. Key aspects of the application of digital technologies in the travel industry are discussed, including online booking and booking management, mobile applications, digital marketing, data analytics and automation using artificial intelligence. The advantages and challenges associated with the use of digital technologies in business tourism are analyzed, and assumptions are made about the future development of this area. The results of the study highlight the importance of digital technologies for





ISSN (E): 2181-4570 ResearchBib Impact Factor: 6,4 / 2023 SJIF 2024 = 5.073/Volume-2, Issue-5

modern tourism business and their impact on improving customer service, efficiency and competitiveness of companies in this industry.

Keywords: tourism, business tourism, technology, digital technologies, business, economy, tourism industry, blockchain.

Введение

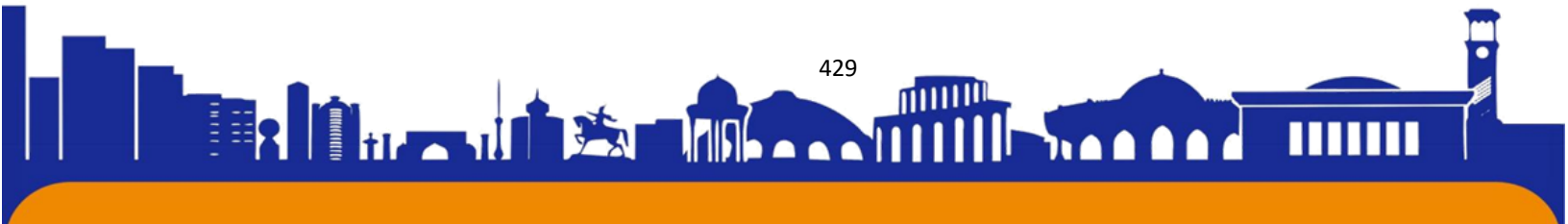
Деловой туризм — это вид туризма, который включает в себя путешествия с целью работы, ведения бизнеса или участия в профессиональных мероприятиях, таких как конференции, выставки и семинары. Это важная составляющая глобального туристического рынка, которая продолжает расти с развитием глобализации.

Цифровые технологии играют ключевую роль в современном мире, проникая во все аспекты нашей жизни, включая туризм. Они предлагают новые возможности для улучшения эффективности и удобства в деловом туризме, от онлайн-бронирования и электронных билетов до виртуальных встреч и облачных услуг [1].

Цель данного исследования - изучить роль и влияние цифровых технологий на современный деловой туризм. В рамках этого исследования мы поставили следующие *задачи*:

1. Изучить и анализировать существующие цифровые технологии, используемые в деловом туризме.
2. Оценить влияние этих технологий на эффективность и удовлетворенность клиентов в деловом туризме.
3. Прогнозировать будущее развитие и использование цифровых технологий в деловом туризме.

Таким образом, *деловой туризм* – это подвид туризма, когда путешественник посещает страны или регионы с деловыми или профессиональными целями, исключая получение доходов. Специфику этого вида туризма наиболее емко дает англоязычная аббревиатура «MICE» (рис 1), которая широко используется в бизнес-индустрии и обозначает четыре ведущих направления деятельности в этой сфере, а именно:



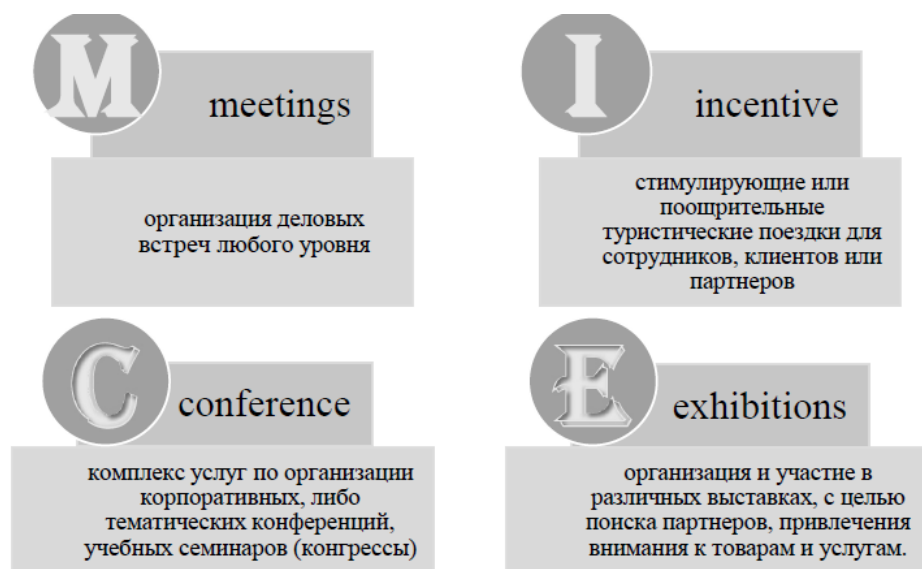
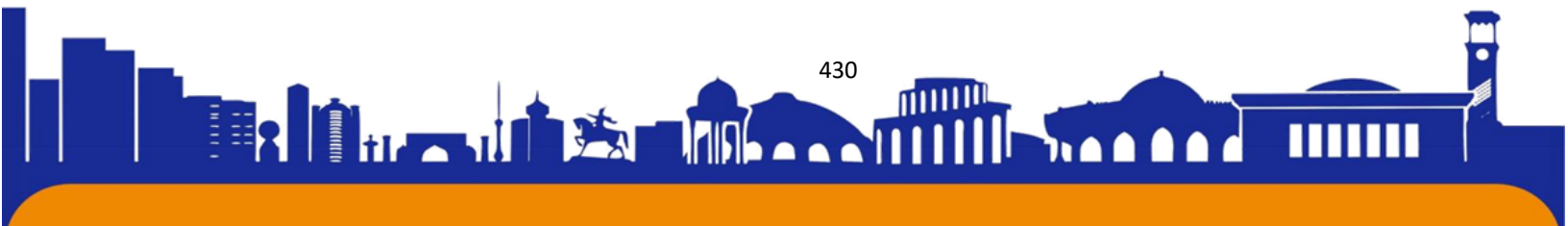


Рисунок 1. Англоязычная аббревиатура «MICE»

Считается, что MICE-индустрия наиболее перспективная отрасль мировой экономики. Это объясняется тем, что деловой туризм преследует цели, в полной мере отвечающие задачам современной бизнес-индустрии, в частности:

- основное и дополнительное образование и обучение сотрудников, партнёров, клиентов компании;
- формирование и расширение профессиональных, специальных, личностных коммуникаций;
- мотивация сотрудников к более эффективному выполнению своих функциональных обязанностей и креативному отношению к профессиональной деятельности;





– продвижение компании, корпоративного бренда, с целью повышения конкурентоспособности, популяризации норм, ценностей, потенциала и т.д.

ориентация исключительно на клиентов с высоким уровнем дохода;

внесезонность делового туризма, который ориентирован не столько на отдых, сколько на коммуникационные мероприятия и обмен опытом;

прогнозируемость и планомерность любых мероприятий, организованных в рамках MICE.

Рисунок 2. Специфика MICE

Благодаря специфике MICE, эта индустрия пользуется все большей популярностью и становится значимой на международном рынке услуг туризма и гостеприимства.

Движущей силой, благодаря которой MICE столь успешно развивается, на наш взгляд являются (рис 2) [2].

Цифровые технологии играют важную роль в современном деловом туризме. Они помогают улучшить эффективность бизнес-процессов, улучшить качество услуг и увеличить удовлетворенность клиентов.

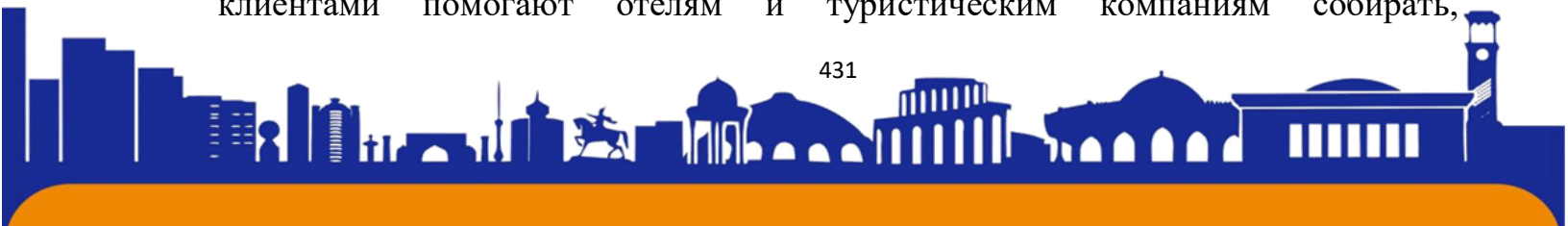
Описание различных цифровых технологий, используемых в деловом туризме

1. *Мобильные приложения*: они предоставляют возможность бронирования номеров, мобильного check-in и check-out, заказа услуг, таких как спа или ресторан, и даже использования смартфона в качестве ключа от номера.

2. *Искусственный интеллект и чатботы*: AI и чатботы обеспечивают круглосуточную поддержку, отвечая на вопросы гостей и предоставляя информацию об услугах.

3. *Виртуальная и дополненная реальность*: Предоставление виртуальных туров по отелю или туристическим локациям помогает гостям лучше планировать свои поездки и принимать обоснованные решения о бронировании.

4. *Интеграция CRM-систем*: Системы управления отношениями с клиентами помогают отелям и туристическим компаниям собирать,





ISSN (E): 2181-4570 ResearchBib Impact Factor: 6,4 / 2023 SJIF 2024 = 5.073/Volume-2, Issue-5

анализировать и использовать данные клиентов для создания персонализированных предложений и маркетинговых кампаний.

5. *Бесконтактные технологии*: в условиях возросшей потребности в безопасности и гигиене, технологии для бесконтактного взаимодействия, такие как бесконтактные платежи, бесключевой доступ в номера и QR-коды для доступа к меню и услугам, значительно повышают комфорт и безопасность пребывания гостей [3].

Наиболее популярными инструментами цифровых технологий при деловом туризме являются:

—*GetTransfer.com*: это международный сервис по бронированию трансферов, который успешно использует цифровые технологии для улучшения своих услуг.

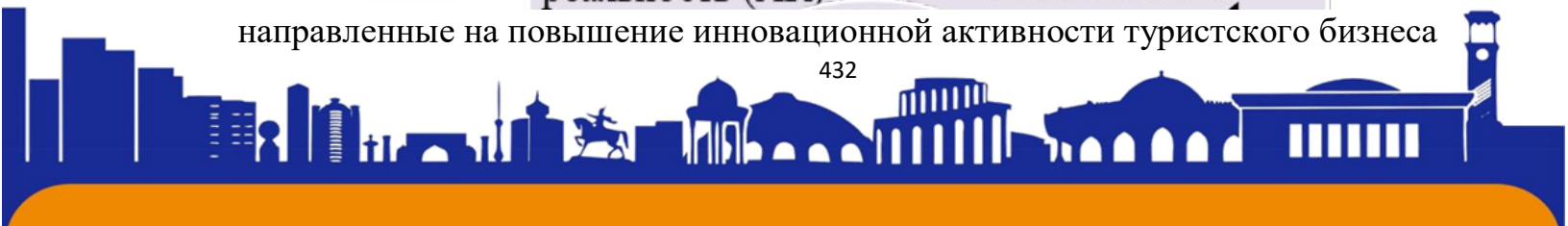
—*Booking, Airbnb, Aviasales*: Эти поисковые агрегаторы успешно конкурируют с традиционными туроператорами, предлагая удобные онлайн-сервисы для бронирования.

Цифровые технологии продолжают трансформировать индустрию туризма, предоставляя новые возможности для улучшения качества услуг и удовлетворенности клиентов. Они играют ключевую роль в современном деловом туризме и будут продолжать влиять на его развитие в будущем [4].

Рисунок 3. Модель, отражающая направления цифровизации,



направленные на повышение инновационной активности туристского бизнеса





Влияние цифровых технологий на деловой туризм

Цифровые технологии оказывают значительное влияние на деловой туризм, изменяя способы ведения бизнеса и улучшая общий опыт путешествия.

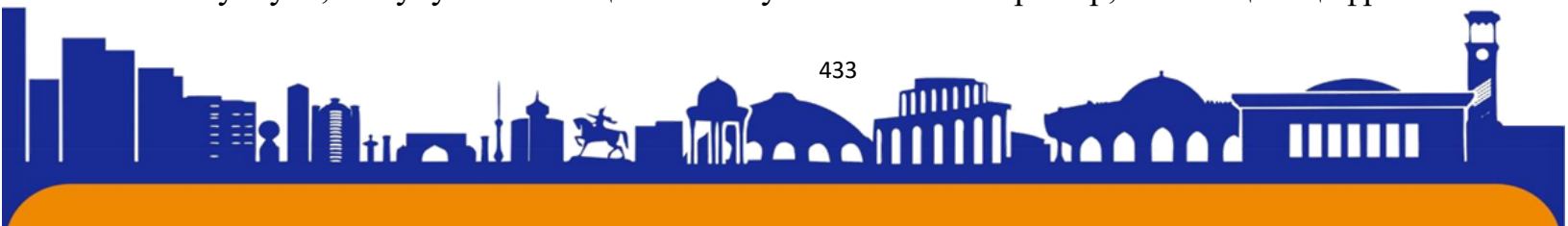
Цифровые технологии улучшают эффективность и продуктивность делового туризма различными способами. Они облегчают бронирование и управление путешествиями, предоставляют доступ к информации в реальном времени и улучшают коммуникацию. Например, мобильные приложения и онлайн-платформы позволяют бизнесменам легко бронировать и изменять свои планы путешествия. Кроме того, цифровые технологии, такие как облачные сервисы и инструменты для совместной работы, позволяют бизнесменам работать эффективно на расстоянии [5].

Рисунок 4. Цифровые технологии в сфере делового туризма

Цифровые технологии также улучшают удовлетворенность клиентов в



деловом туризме. Они предлагают более удобные и персонализированные услуги, что улучшает общий опыт путешествия. Например, с помощью цифровых





технологий компании могут предлагать персонализированные рекомендации и предложения, основанные на предпочтениях и поведении пользователей. Кроме того, цифровые технологии, такие как искусственный интеллект и машинное обучение, могут быть использованы для предсказания и удовлетворения потребностей клиентов, что ведет к улучшению удовлетворенности клиентов.

В целом, цифровые технологии играют важную роль в современном деловом туризме, улучшая эффективность, продуктивность и удовлетворенность клиентов. Однако важно продолжать исследования в этой области, чтобы лучше понять и оптимизировать использование этих технологий [6].

Будущее цифровых технологий в деловом туризме

Цифровые технологии продолжают развиваться, и их влияние на деловой туризм будет только усиливаться. Вот некоторые прогнозы на будущее:

Прогнозирование развития цифровых технологий в деловом туризме

1. *Искусственный интеллект и машинное обучение:* Эти технологии будут играть все более важную роль в предоставлении персонализированных услуг и предложений, а также в улучшении операционной эффективности.

2. *Блокчейн:* Блокчейн может обеспечить большую безопасность и прозрачность в бронировании и управлении путешествиями.

3. *Виртуальная и дополненная реальность:* Эти технологии могут предложить новые способы взаимодействия и сотрудничества в деловом туризме, например, виртуальные встречи и туры.

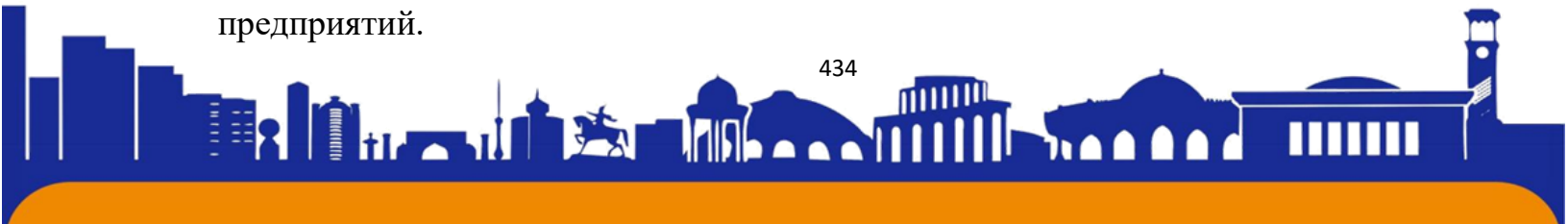
Обсуждение возможных проблем и вызовов

Несмотря на все преимущества, цифровые технологии также представляют собой ряд вызовов для делового туризма:

1. *Безопасность данных:* с увеличением использования цифровых технологий возрастает и риск нарушения безопасности данных. Организации должны уделить особое внимание защите данных своих клиентов.

2. *Неравенство в доступе:* доступ к цифровым технологиям может быть ограничен в некоторых регионах, что создает неравенство в доступе к услугам делового туризма.

3. *Сложность внедрения:* внедрение новых технологий может быть сложным и дорогостоящим процессом, особенно для малых и средних предприятий.





В заключение, цифровые технологии представляют собой мощный инструмент для развития делового туризма, но их использование должно быть тщательно регулируемым, чтобы минимизировать потенциальные риски и проблемы [7].

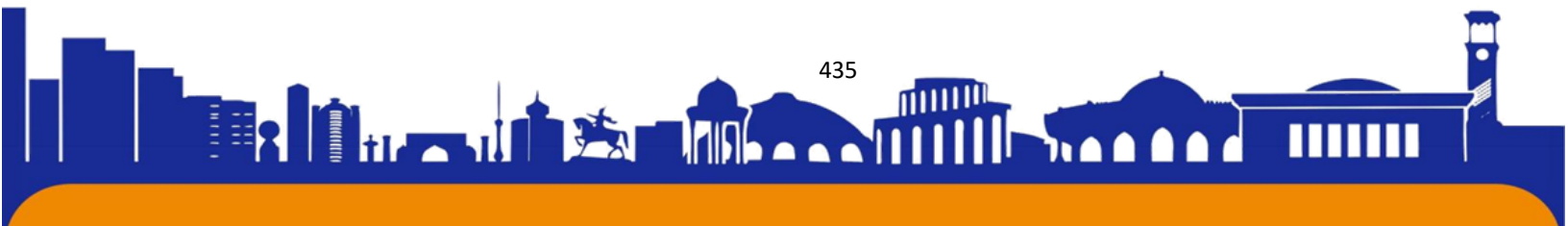
Заключение

Цифровые технологии играют определяющую роль в современной туристической индустрии, переворачивая традиционные модели бизнеса и преобразуя способы, которыми компании предоставляют услуги и взаимодействуют с клиентами. От онлайн-бронирования и управления бронированиями до мобильных приложений, цифрового маркетинга, аналитики данных и автоматизации с помощью искусственного интеллекта - цифровые технологии проникают во все аспекты туристического бизнеса, улучшая его эффективность, доступность и персонализацию.

Одним из ключевых *преимуществ* использования цифровых технологий в деловом туризме является возможность создания глубоко персонализированных и индивидуализированных предложений для каждого клиента, что способствует улучшению качества обслуживания и удовлетворению потребностей путешественников.

Однако, несмотря на все преимущества, существует ряд вызовов, связанных с интеграцией цифровых технологий в туристическую отрасль, таких как безопасность данных, конфиденциальность информации и необходимость постоянного обновления и модернизации систем.

Тем не менее, справедливо отметить, что цифровые технологии становятся неотъемлемой частью современного делового туризма и играют важную роль в формировании будущего направления развития этой индустрии. Вероятно, в ближайшем будущем мы увидим еще большее расширение и интеграцию новых технологий, что приведет к дальнейшему совершенствованию и улучшению туристического опыта для всех его участников.





Список источников

1. Клейман А. А. Тренды развития туристского рынка и формирования потребительских предпочтений / А. А. Клейман, О. А. Бабанчикова // Менеджмент предпринимательской деятельности. Материалы XVII международной научно-практической конференции преподавателей, докторантов, аспирантов и студентов, 2019. С. 399–405.
2. Симченко Н. А. Экосистемная модель медико-рекреационного развития республики крым / Симченко Н. А., Яновская А. А., Цёхла С. Ю. // Вестник Волгоградского государственного университета. Экономика. 2021. Т. 23. № 1. С. 77–86.
3. Маркова В. Д. Новые принципы управление бизнесом в цифровой экономике / Маркова В. Д. // В сборнике: ВЕКТОР РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПОДХОДОВ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ. Материалы III Всероссийской научно-практической конференции. Казань, 2021. С. 62–66.
4. Аверин Д. Готовность крупнейших городов к цифровому будущему. URL: <https://tjournal.ru/flood/60636-gotovnost-krupneyshih-gorodov-kcifrovomu-budushchemu> (дата обращения: 29.09.2019).
5. Аналитика Data Insight. eTravel: цифры и тренды. URL: <https://hotelier.pro/tourizm/item/2168-ettravel/> (дата обращения: 29.09.2019).
6. Cai, Wenjie (2019), Progress on Technology Use in Tourism, Journal of Hospitality and Tourism Technology. Available at: https://www.researchgate.net/publication/332672740_Progress_on_Technology_Use_in_Tourism (Accessed 28.09.2019).
7. Global Digital Travel Sales 2018. Available at: <https://www.emarketer.com/content/globaldigital-travel-sales-2018> (Accessed: 29.09.2019).

