



<https://doi.org/10.5281/zenodo.20514027>

РОЛЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТРАНСФОРМАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ.

Мейлиев Абдугани, ассистент, СамИЭС

Акмалжонов Бехруз студент ТМ-к-225, СамИЭС

Аннотация: В статье рассматривается роль цифровых технологий в трансформации туристических услуг в условиях современной экономики. Особое внимание уделяется онлайн-бронированию, мобильным приложениям, искусственному интеллекту, большим данным, виртуальной и дополненной реальности, а также цифровым платформам. Раскрывается значение цифровизации для повышения качества обслуживания туристов, развития персонализированных предложений и повышения конкурентоспособности туристических организаций. Предложены основные направления эффективного внедрения цифровых технологий в сферу туризма.

Annotatsiya: Maqolada zamonaviy iqtisodiyot sharoitida turistik xizmatlarning transformatsiyasida raqamli texnologiyalarning roli ko‘rib chiqiladi. Onlayn bron qilish, mobil ilovalar, sun‘iy intellekt, katta ma‘lumotlar, virtual va kengaytirilgan reallik hamda raqamli platformalarga alohida e‘tibor qaratiladi. Raqamlashtirishning turistlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, shaxsiylashtirilgan takliflarni rivojlantirish va turistik tashkilotlarning raqobatbardoshligini kuchaytirishdagi ahamiyati yoritiladi. Turizm sohasida raqamli texnologiyalarni samarali joriy etish yo‘nalishlari taklif etiladi.

Ключевые слова: цифровые технологии, туризм, цифровизация, туристические услуги, искусственный интеллект, большие данные, онлайн-бронирование, мобильные приложения, виртуальная реальность, персонализация.

Kalit so‘zlar: raqamli texnologiyalar, turizm, raqamlashtirish, turistik xizmatlar, sun‘iy intellekt, katta ma‘lumotlar, onlayn bron qilish, mobil ilovalar, virtual reallik, shaxsiylashtirish.

Современная туристическая отрасль переживает глубокие изменения, связанные с активным развитием цифровых технологий. Если раньше туристы чаще обращались в традиционные туристические агентства, то сегодня значительная часть процессов осуществляется через интернет: поиск направлений, сравнение цен, бронирование гостиниц, покупка билетов, оформление страхования и получение консультаций. В результате цифровизация стала одним из главных факторов трансформации туристических услуг.

Цифровые технологии изменили не только способы продажи туристических услуг, но и сам подход к обслуживанию клиентов. Современный турист ожидает быстрого доступа к информации, возможности выбора, удобной оплаты, персональных предложений и поддержки в режиме онлайн. Поэтому туристическим компаниям необходимо использовать цифровые инструменты для повышения качества сервиса и укрепления отношений с клиентами.

Одним из наиболее распространённых направлений цифровизации туризма является онлайн-бронирование. С помощью сайтов и мобильных приложений туристы могут самостоятельно выбрать маршрут, отель, транспорт, экскурсии и дополнительные услуги. Это экономит время клиента и снижает нагрузку на сотрудников туристических компаний. Кроме того, онлайн-сервисы позволяют быстро сравнивать цены, читать отзывы и принимать более осознанные решения.

Важную роль играют мобильные приложения. Они помогают туристам получать информацию о поездке, хранить электронные билеты, пользоваться картами, переводчиками, программами лояльности и сервисами поддержки. Для туристических компаний мобильные приложения становятся каналом постоянной связи с клиентом. Через приложение можно отправлять уведомления, специальные предложения, напоминания и рекомендации.

Особое значение в трансформации туристических услуг имеет искусственный интеллект. Он используется для автоматизации общения с клиентами, создания персональных рекомендаций, анализа спроса и прогнозирования поведения туристов. Чат-боты могут отвечать на вопросы туристов в любое время суток, помогать выбрать тур, сообщать о правилах поездки и предоставлять информацию о бронировании.

Большие данные также являются важным элементом цифровой трансформации. Туристические компании собирают и анализируют информацию о клиентах, их предпочтениях, истории покупок, сезонности

спроса и популярных направлениях. На основе этих данных можно разрабатывать более точные маркетинговые стратегии, улучшать качество услуг и формировать индивидуальные предложения.

Цифровые платформы изменили структуру туристического рынка. Онлайн-агрегаторы, сервисы бронирования, платформы отзывов и социальные сети позволяют туристам самостоятельно организовывать путешествия. С одной стороны, это создаёт новые возможности для клиентов, а с другой — усиливает конкуренцию среди туристических компаний. Поэтому организациям необходимо не только присутствовать в цифровой среде, но и активно развивать качество онлайн-сервиса.

Отдельное место занимают виртуальная и дополненная реальность. Эти технологии позволяют туристам заранее познакомиться с отелем, музеем, историческим объектом или туристическим направлением. Например, виртуальные туры помогают клиенту увидеть номер гостиниц или достопримечательность до поездки. Это повышает доверие к услуге и помогает принять решение о покупке.

Цифровизация также способствует развитию «умного туризма». Умный туризм предполагает использование цифровых технологий для управления туристическими потоками, улучшения городской инфраструктуры, повышения безопасности и создания удобной среды для путешественников. Такие решения особенно актуальны для крупных туристических центров, где важно правильно распределять потоки туристов и снижать нагрузку на популярные объекты.

Несмотря на преимущества, внедрение цифровых технологий в туризме имеет и определённые проблемы. К ним относятся высокая стоимость цифровых решений, недостаток квалифицированных специалистов, кибербезопасность, защита персональных данных и цифровое неравенство между крупными и малыми компаниями. Небольшие туристические организации не всегда имеют достаточно ресурсов для внедрения современных систем.

Для успешной цифровой трансформации туристическим компаниям необходимо комплексно подходить к внедрению технологий. Важно не просто создать сайт или страницу в социальных сетях, а выстроить единую цифровую стратегию. Такая стратегия должна включать анализ клиентов, автоматизацию процессов, развитие онлайн-продаж, обучение персонала и защиту данных. Основными направлениями эффективного использования цифровых технологий в туризме являются:

- развитие удобных онлайн-сервисов бронирования;

- внедрение мобильных приложений для туристов;
- использование искусственного интеллекта и чат-ботов;
- анализ больших данных для изучения спроса;
- применение виртуальной и дополненной реальности;
- развитие цифрового маркетинга и социальных сетей;
- повышение цифровой грамотности сотрудников;
- обеспечение безопасности персональных данных клиентов.

Таким образом, цифровые технологии играют ключевую роль в трансформации туристических услуг. Они делают услуги более доступными, быстрыми, удобными и персонализированными. Благодаря цифровизации туристические компании могут лучше понимать потребности клиентов, повышать качество обслуживания и укреплять свои позиции на рынке.

В заключение можно отметить, что будущее туризма напрямую связано с развитием цифровых технологий. Компании, которые активно используют инновационные инструменты, получают больше возможностей для привлечения клиентов и создания качественного туристического продукта. В условиях высокой конкуренции цифровая трансформация становится не дополнительным преимуществом, а необходимым условием успешного развития туристической сферы.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. UN Tourism. Digital Transformation in Tourism.
2. UN Tourism. Artificial Intelligence Adoption in Tourism, 2024.
3. OECD. Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future.
4. OECD. Tourism Trends and Policies 2024.
5. World Travel & Tourism Council. Technology and Innovation.
6. World Travel & Tourism Council. Technology Game Changers: Future Trends in Travel & Tourism, 2025.
7. Amadeus. New technology accelerates digital transformation in the travel industry, 2025.