



<https://doi.org/10.5281/zenodo.20514138>

## ВИРТУАЛЬНАЯ И ДОПОЛНЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ (VR/AR) ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГАХ

Мейлиев Абдугани, ассистент, СамИЭС

Жуманазаров Бекзод студент ТМ-к-225, СамИЭС

**Аннотация:** В статье рассматриваются возможности применения технологий виртуальной и дополненной реальности в экскурсионных услугах. Описаны основные направления цифровизации туристического опыта, преимущества VR/AR-экскурсий для доступности и персонализации услуг. Предложены меры по интеграции инновационных технологий в туристическую индустрию и совершенствованию экскурсионных программ.

**Annotatsiya:** Maqolada virtual va kengaytirilgan haqiqat texnologiyalarini ekskursiya xizmatlarida qo'llash imkoniyatlari ko'rib chiqilgan. Turistik tajribani raqamlashtirishning asosiy yo'nalishlari, VR/AR ekskursiyalari uchun qulaylik va shaxsiylashtirish afzalliklari bayon etilgan. Innovatsion texnologiyalarni turistik sanoatga integratsiyalash va ekskursiya dasturlarini takomillashtirish chora-tadbirlari taklif etilgan.

**Ключевые слова:** виртуальная реальность, дополненная реальность, экскурсионные услуги, туризм, цифровизация, инновации, доступность.

**Kalit so'zlar:** virtual haqiqat, kengaytirilgan haqiqat, ekskursiya xizmatlari, turizm, raqamlashtirish, innovatsiyalar, qulaylik.

Современная туристическая индустрия сталкивается с множеством вызовов, включая цифровую трансформацию, рост конкуренции среди экскурсионных операторов и необходимость адаптации услуг к требованиям современного потребителя. В связи с этим стратегическое управление качеством и эффективностью экскурсионных услуг становится ключевым фактором развития туристических предприятий. Успешное развитие экскурсионных услуг сегодня неразрывно связано с такими понятиями, как «инновация», «инновационный туристический процесс».

Термин «инновация» происходит от латинского понятия «innovation» — нововведение. В социологическом словаре инновация определяется как «процесс целесообразного создания, распространения и реализации общественно полезной инициативы,

направленной на качественные изменения в различных сферах жизнедеятельности общества, рациональное использование материальных, экономических и социальных ресурсов». Как показывает практика, существуют объективные и субъективные факторы, побуждающие туристические предприятия к инновационной деятельности.

К объективным факторам относятся современная туристическая политика государства, прикладные исследования в сфере туризма, опыт инновационной деятельности туристических предприятий.

К субъективным факторам можно отнести социально-региональные потребности, развитие методологической грамотности и научного потенциала экскурсоводов, творческие возможности специалистов туристической отрасли, рост технического потенциала экскурсионных бюро, изменение управленческих характеристик. В системе экскурсионных услуг инновационный процесс представляет собой комплексную деятельность, которая связана с применением инновационных форм и приемов проведения экскурсий, использованием эффективных механизмов управления, созданием новых туристических продуктов и оказанием услуг. В качестве туристических инноваций часто рассматриваются такие параметры, как научно-практическое знание новизны, применение новых технологий проведения экскурсий, проект эффективного инновационного экскурсионного комплекса. Накопление предпосылок для качественных преобразований в экскурсионной деятельности способствует не только трансформации ее внешних параметров, но и приводит к активному поиску, а также внедрению новых качеств системы экскурсионных услуг.

Одним из важнейших направлений повышения качества экскурсионных услуг является внедрение технологий виртуальной и дополненной реальности. VR-экскурсии, AR-навигация и использование интерактивных цифровых гидов позволяют улучшить доступность и персонализацию туристических услуг. Важными шагами в этом направлении являются:

- Развитие виртуальных экскурсионных платформ и интерактивных туров;
- Внедрение адаптивных технологий дополненной реальности;
- Использование больших данных и аналитики для оценки удовлетворенности туристов.

Изучение преобразований в экскурсионных услугах призвано к жизни кризисом основ традиционного туризма, как углубляющимся противоречием между новыми потребностями и запросами современного общества, и настойчиво сохраняющимися сложившимися формами и методами организации экскурсий, а также построения системы туристической практики субъектов обслуживания. В целом же, результаты процессов преобразований в системе экскурсионных услуг задаются с учетом туристической политики, корректно формулируемых управленческих решений и готовности экскурсионного персонала к участию в трансформировании, связанным с развитием общества. Инновационный подход в туризме является процессом и результатом экскурсионной и социально-воспитательной деятельности, стимулирующей

и проектирующей новый тип туристической деятельности как отдельной личности, так и общества в целом. Одной из мер, способствующих повышению качества функционирования экскурсионной системы, является стандартизация экскурсионного процесса. Стандартизация экскурсионного процесса придает туристической деятельности четкую целевую направленность и повышает ответственность за результаты труда всех участников экскурсионного процесса.

Современные экскурсионные программы должны быть гибкими и адаптивными, учитывая тенденции рынка туристических услуг и запросы посетителей. Основные направления совершенствования программ:

- Включение в экскурсионный процесс проектного обучения и реальных кейсов;
- Развитие программ профессионального развития и переквалификации экскурсоводов;
- Создание междисциплинарных экскурсионных программ.

Таким образом, повышение качества и эффективности экскурсионных услуг требует комплексного подхода, включающего цифровизацию, инновационные туристические программы и активное взаимодействие с технологическими партнерами. Реализация стратегических направлений, описанных в статье, позволит экскурсионным бюро адаптироваться к вызовам современного мира и обеспечивать предоставление высококачественных туристических услуг.

#### **Использованная литература:**

1. Altbach P.G., Reisberg L., Rumbley L.E. Trends in Global Higher Education: Tracking an Academic Revolution. UNESCO, 2019.
2. Marginson S. The global transformation of higher education. Cambridge University Press, 2021.
3. OECD. Education at a Glance 2023: OECD Indicators. OECD Publishing, 2023.