

**Колодник Т.Д.**

Белорусский государственный университет физической культуры  
Республика Беларусь, Минск

**Kolodnik T.D.**

Belarusian State University of Physical Education  
Republic of Belarus, Minsk

## **РОЛЬ КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ В РАЗВИТИИ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА**

**Аннотация.** В материале рассмотрены приложения современных коммуникационных технологий и программных систем в индустрии туризма.

**Ключевые слова:** информационно-коммуникационные технологии; программное обеспечение; индустрия туризма и гостеприимства.

## **THE ROLE OF COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND SOFTWARE SYSTEMS IN THE DEVELOPMENT OF THE TOURISM BUSINESS**

**Abstract.** The material discusses the application of modern communication technologies and software systems in the tourism industry.

**Keywords:** information and communication technologies; software; tourism and hospitality industry.

Индустрия туризма – крупная отрасль в мировой экономике, представляющая мощный стимул развития регионов и государств. Использование в индустрии туризма коммуникационных технологий и программных систем заслуживает особого внимания.

Проблемы приложения указанных технологий и систем в разных сегментах гостеприимства и путешествий рассматриваются учеными-экономистами и специалистами отрасли туризма. В трудах исследователей внимание уделяется влиянию коммуникационных технологий и программных систем на развитие туристического бизнеса, и анализируются преимущества их приложений, а также возможности для активного использования.

В современном мире туризм, являясь составной частью сферы услуг регионов и государств, может переживать подъем и падения. Невзирая на значительную капиталоемкость, отрасль туризма генерирует занятость и рабочие места в разных регионах, что имеет социально-экономическое значение.

Технический и научный прогресс проникает в разные сегменты индустрии туризма и гостеприимства, и проявляется как актуальные формы резервирования, бронирования, деятельности предприятий обслуживания и экскурсионного сопровождения.

Основными курсами приложения современных коммуникационных технологий и программных систем в индустрии туризма являются разработки систем

профессионального назначения, мультимедийные путеводители, мобильные экскурсионные гиды и сервисы. Например, для отслеживания движения багажа на основе GPS-навигации.

Поскольку туристический бизнес во многом является мобильной отраслью, коммуникационные технологии и программные системы призваны обеспечивать возможность представителям отрасли оставаться на связи, оперативно реагировать на вопросы, вносить коррективы в предложенные продукты, согласовывать произвольные ситуации и т. п.

Итак, указанные технологии и системы для развития современной туристической отрасли видятся важными факторами. Вместе с тем, инструменты указанных технологий и систем для инновационного развития анализируемой отрасли Республики Беларусь все еще не приобрели подобающую значимость. Полагаем, что инструменты современных коммуникационных технологий и программных систем востребованы для развития социокультурных стартапов и могут сыграть значимую роль в развитии сервисов, которые предоставляются туристам и экскурсантам. Например, на основе мобильных приложений могут быть оптимизированы услуги, повышено качество обслуживания потенциальных туристов и экскурсантов.

Представить успешный бизнес, предпочитающий для решения задач маркетинга консервативные стили и методы управления, затруднительно. Эпоха цифровизации предложила предельную творческую самореализацию для маркетологов на основании управления цифровыми рыночными бизнес-процессами с целью снижения издержек и увеличения добавленной стоимости [1]. Более того, компании сферы туризма могут и должны уделять внимание мобильной таргетированной рекламе. Также ведущим участникам отечественного туристического рынка стоит задуматься не только об эффективном управлении цифровыми рыночными бизнес-процессами, но и вступлении в фазу активных разработок уникальных мобильных сервисов и программ, способных оказать влияние не только на способы поиска путешествий, бронирования, но и развитие альтернативного туризма.

Современный смартфон или планшет, наряду с пакетом полезных приложений, могут экономить время и ресурсы потенциальных туристов и позволяют ориентироваться во время путешествий, с тем, чтобы находить нужные места и/или достопримечательности. Кроме этого, мобильные приложения способны обеспечить сервис не только для потенциальных туристов, но и для менеджеров компаний. Например, для расширения предложения услуг региональных туристических рынков. Кроме того, мобильные приложения играют важную роль в развитии электронной коммерции, заслуживающей внимание для продвижения компаний и их услуг с приложением бизнес-процессов цифрового маркетинга.

Многие компании туристической сферы предлагают SMS-оповещения о деталях и статусах предлагаемых услуг. В частности, в отношении изменений расписаний, деталей резервирования, бронирования, передвижения и т. п.

В настоящее время потенциальные туристы должны иметь возможность оплачивать необходимые услуги со смартфонов или использовать для указанных целей другие цифровые девайсы, разные типы валют, оперативно получая подтверждения оплаты, например, электронные чеки, треки для отслеживания состояния услуг и регистраций.

В доказательство значимости сотрудничества туристического бизнеса с IT-разработчиками при создании мобильных систем и использовании электронных методов и технологий в цифровой коммерции, выборе туристических услуг, усилении сервиса и развития социокультурных стартапов стоит привести следующие неоспоримые факты: рост продаж смартфонов, планшетов, потребляемый мобильный трафик, мобильность потенциальных туристов и экскурсантов и многое другое.

1. Колодник, Т. Инжиниринг цифрового маркетинга / Т. Колодник // Наука и инновации. – 2021. – № 10. – С. 61–65.

### **Кособуцкая В.В.**

Белорусский государственный экономический университет  
Республика Беларусь, Минск

### **Kosobutskaya V.**

Belarus State Economic University  
The Republic of Belarus, Minsk

## **АНАЛИЗ ЭКСПОРТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**Аннотация.** В статье анализируется актуальность развития медицинского туризма в Республике Беларусь, раскрываются его экспортные перспективы. Приводится оценка факторов потребительского выбора на рынке медицинского туризма.

**Ключевые слова:** медицинский туризм; медицинские услуги; экспорт; иностранные пациенты; Республика Беларусь.

## **ANALYSIS OF THE EXPORT OF MEDICAL SERVICES OF THE REPUBLIC OF BELARUS**

**Abstract.** The article analyzes the relevance of the development of medical tourism in the Republic of Belarus, reveals its export prospects. An assessment of the factors of consumer choice in the medical tourism market is given.

**Keywords:** medical tourism; medical services; export; foreign patients; Republic of Belarus.