

УДК 338.48

*Бабаева Джамия Везирхановна*

*ст. преподаватель*

*Дагестанский государственный технический университет*

*Российская Федерация, Республика Дагестан,*

*Шахпеленгова Заира Везирхановна*

*магистр Экономики*

*Дагестанский государственный университет*

*Российская Федерация, Республика Дагестан,*

*г.Махачкала*

## **ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА РАЗВИТИЕ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

*Аннотация.* Данная статья посвящена влиянию цифровизации на развитие внутреннего туризма с учетом особенностей региона. Обозначены проблемы и предложены методы решения «цифрового неравенства» в республике, которые приведут к увеличению туристического потока, улучшению инфраструктуры, сферы обслуживания, сделав регион инвестиционно привлекательным.

**Ключевые слова:** цифровизация, туристический поток, цифровое неравенство, информационные технологии, внутренний туризм.

*Babaeva Jamila Vazirkhanovna*

*Senior lecturer*

*Dagestan State Technical University*

*Russian Federation, Republic of Dagestan,*

*Shakhpelengova Zaira Vezirkhanovna*

*Master of Economics*

*Dagestan State University*

*Russian Federation, Republic of Dagestan,*

*the city of Makhachkala*

## **THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE DEVELOPMENT OF DOMESTIC TOURISM IN THE REPUBLIC OF DAGESTAN**

*Annotation.* This article is devoted to the impact of digitalization on the development of domestic tourism, taking into account the peculiarities of the region. The problems are identified and methods of solving the "digital inequality" in the

*republic are proposed, which will lead to an increase in tourist flow, improvement of infrastructure, service sector, making the region attractive for investment.*

**Key words:** *digitalization, tourist flow, digital inequality, information technology, domestic tourism.*

Республика Дагестан – край с богатейшей историей, которая изобилует большим количеством памятников культуры и архитектуры, а географическое расположение вдоль побережья Каспийского моря открывает широкие возможности для развития внутреннего туризма. В республике туристический поток по итогам 2023 года составил 1млн.750 тыс. человек, что превышает показатели 2022г. на 16,6%. Что дает республике развитие внутреннего туризма? Безусловно, поможет устранить отрыв в развитии регионов, как в экономической, так и в социальной сферах, в меньшей степени зависеть от дотаций государства, преумножая доходную часть бюджета, создание дополнительного числа рабочих мест, повышение общего уровня благосостояния населения. Здесь встает вопрос о разработке новых методов и подходов, включая цифровизацию, с целью привлечения туристов и повышения конкурентоспособности региона. Именно цифровые технологии помогут найти своего конечного потребителя, находящегося в тысячи километрах от маршрута своего путешествия.

Развитие и внедрение цифровых технологий позволяет повысить качество предоставляемых услуг в сфере здравоохранения, образования, экономики, в частности следует отметить туризм. Весь спектр туристических услуг будет как на ладони (экскурсии, питание, бронирование гостиниц и билетов, шопинг). Но есть ряд не решенных проблем, тормозящих цифровое развитие:

- отсутствие достоверной информации о предстоящих турах, предлагаемых туроператорами на официальном сайте Министерства по туризму республики Дагестан;

- слабая цифровая инфраструктура для посетителей в городах и сельской местности;

- нехватка квалифицированных кадров, компетентных в области цифровизации;

- нехватка средств на обеспечение высокоскоростного подключения к сети "Интернет" на всей территории Республики Дагестан вследствие наличия труднодоступных территорий с мелкодисперсной моделью расселения;

- низкий уровень компьютерной грамотности населения и, как следствие, недостаточный уровень использования цифровых сервисов;

- низкие темпы развития телекоммуникационной инфраструктуры малонаселенных территорий вследствие низкой плотности и платежеспособности населения и, как следствие, нерентабельность инфраструктурных проектов;

- недостаточный уровень развития сервисов для обеспечения удаленной работы.

Официальный сайт Министерства по туризму и народным художественным промыслам является не совсем удобным в пользовании туристами, в этой связи необходимо улучшить инфографику, привлечь квалифицированных специалистов по разработке сайта, используя новые цифровые технологии, обновлять текущую информацию о туристических возможностях республики [2]. Развитие и внедрение цифровых технологий в республике благоприятно сказывается на привлечении инвестиций, способствует улучшению слаборазвитой инфраструктуры.

Руководство республики делает шаги на пути внедрения цифровых технологий в массы, с целью повышения грамотности населения. В долгосрочной перспективе планируется цифровизация еще 17 отраслей. Сергей Меликов совместно с генеральным директором платежной системы «Мир» Владимиром Комлевым подписали соглашение о запуске нового проекта

«Карта туриста Республики Дагестан». Данный проект увеличит посещаемость объектов и предприятий туристической индустрии в республике. А пользователи будут получать кешбэк при посещении туристических объектов, регистрируя карту «Мир» на региональном портале визитдагестан.рф [3]. Так в 2022 году появилось мобильное туристическое приложение «Go to trip», которое позволяет гостям республики посетить культурно-исторические объекты, проложив нестандартные индивидуальные маршруты. Данное приложение является помощником в развитии внутреннего туризма. Учитывая возрастающий спрос на горный туризм, проведение высокоскоростного интернета в отдаленные горные районы и поселения стало первостепенной задачей. Планируется до 2030 года направить 2,5 млрд. рублей в рамках реализации проекта «Устранение цифрового неравенства». При этом дополнительно рассматриваются возможности федерального бюджета для обеспечения всех значимых туристических объектов услугами связи. Основная часть муниципалитетов, вошедших в проект 2023 года, расположены в высокогорной части Дагестана: Цунтинский, Шамильский, Чародинский, Тляратинский районы [1].

По мнению Т.Г. Соболевской [4,с.67], изменения, связанные с цифровизацией, можно свести к трем главным направлениям:

1. производители туристических услуг внедряют цифровые технологии с целью ускорения операций и расширения каналов продвижения услуг. Производители взаимодействуют не только с туристскими предприятиями, но и с потребителем, используя цифровые платформы и агрегаторы, тем самым увеличивая возможности получения дополнительной прибыли;

2. туристические предприятия осуществляют цифровизацию своей деятельности с целью увеличения доходов за счет минимизации издержек, а также расширения аудитории потребителей через мониторинг предпочтений;

3. туристы получают возможность доступа к более широкому объему информации, повышают свою туристскую грамотность, расширяют границы собственного выбора. У потребителей появляется большая свобода выбора при покупке определенного туристского продукта. Итак, туристическим компаниям в условиях цифровизации необходимо перейти от выполнения роли посредника к выполнению роли генератора новых туристских идей на основе использования новейших информационных технологий, адаптации предложений для клиентов и охвата всех этапов и каналов взаимодействия с потребителями. Кроме того, в условиях цифровой экономики формируются новые требования к информационно-коммуникационной среде и формированию единого информационного пространства. Чаще всего при планировании туристической поездки потребители полагаются на несколько источников информации, что обосновывает необходимость интеграции разрозненных коммуникационных каналов в единую систему с целью быстрого непрерывного обмена информацией с клиентом. Речь идет об едином информационном пространстве, в котором будет удобная и понятная навигация. Например, к технологиям, направленным на повышение доступности информации, относятся чат-боты и формирующий их искусственный интеллект. Чат-боты позволяют в круглосуточном режиме непрерывно сортировать информацию и оперативно реагировать на запросы потребителей без участия человека.

Большую роль начинает играть виртуальная и дополненная реальность. Виртуальная реальность позволяет создать эффект присутствия туриста в том месте, которое ему хотелось бы посетить, а дополненная реальность путем внедрения виртуальных элементов в окружающий мир помогает конструировать новый туристический опыт. Виртуальная и дополненная реальность также расширяет возможности бюджетных путешественников, которые предпочитают самостоятельно планировать маршрут, искать информацию о туристских дестинациях и объектах показа, бронировать билеты

и средства размещения. В сфере продвижения турпродукта и туристических услуг использование смартфонов и планшетов позволяет маркетологам объединять несколько каналов коммуникации и вести двусторонний обмен информацией с потенциальными и реальными клиентами. В этом случае стираются барьеры геолокации, времени суток, возраста, пола и материального благосостояния потребителей.

Туристический бизнес способен развиваться в условиях цифровой экономики, что позволит ему быть более гибким при любых изменениях в условиях нестабильной реальности, повышая уровень его конкурентоспособности в развивающемся мире цифровых технологий.

#### **Список использованной литературы:**

1. Национальный проект Правительства РФ от 27 сентября 2022г. «Туризм и индустрия гостеприимства». – URL: [https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/nacionalnyy\\_proekt\\_turizm\\_i\\_industriya\\_gostepriimstva/](https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/nacionalnyy_proekt_turizm_i_industriya_gostepriimstva/) (дата обращения: 22.02.2024).
2. URL: <https://mintourismrd.ru> (дата обращения 27.02.2024).
3. Государственная программа Республики Дагестан «Цифровой Дагестан» от 27 апреля 2023 года. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/406643186> (27.02.2024)
4. Соболевская, Т.Г. Цифровизация – двигатель трансформации индустрии туризма в эпоху цифровых технологий // Маркетинг и логистика. – 2021. – № 3 (35). – С. 59-67.