

УДК 338.48

¹И.Ш. Дзахмишева, ²А.А. Алоева, ³З.М. Балкарова

¹ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет им. В.М. Кокова», Нальчик, email: irina_dz@list.ru

²ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова» Институт «Менеджмент, туризм и индустрия гостеприимства», Нальчик, email: anyatash@mail.ru

³ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова» Институт «Менеджмент, туризм и индустрия гостеприимства», Нальчик, email: balkzalina@qmail.com

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

Ключевые слова: туризм, средства размещения, развитие, информационные технологии, искусственный интеллект.

В научной статье определена сущность понятия и роль туризма в социально-экономическом развитии Кабардино-Балкарской Республики. Проведен анализ числа туристских фирм, числа турпакетов, реализованных населению, стоимости, реализованных населению туристских пакетов, численности коллективных средств размещения, числа мест в коллективных средствах размещения, числа лиц, размещенных в коллективных средствах размещения, числа детских лагерей, численности отдохнувших в оздоровившихся детей. Проведена оценка эффективности использования информационных технологий туроператоров КБР. Установлено, что турфирмы КБР не достаточно эффективно используют современные информационные технологии и средства маркетинговых коммуникаций в туристской деятельности, что является причиной низкого уровня продаж турпакетов населению, особенно в санаторно-курортных организациях, организациях отдыха и детских оздоровительных лагерях. Обоснована объективная необходимость применения современных информационных технологий, средств маркетинговых коммуникаций, технологии SaaS, искусственного интеллекта, интеллектуальной системы прогнозирования в туристской деятельности.

¹I.Sh. Dzakhmishева, ²A.A. Aloeva, ³Z.M. Balkarova

¹ Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Kabardino-Balkarian State Agrarian University named after. V.M. Kokova”, Nalchik, email: irina_dz@list.ru

²Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Kabardino-Balkarian State University named after. HM. Berbekova” Institute of Management, Tourism and Hospitality Industry”, Nalchik, email: anyatash@mail.ru

³Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Kabardino-Balkarian State University named after. HM. Berbekova” Institute of Management, Tourism and Hospitality Industry”, Nalchik, email: balkzalina@qmail.com

MODERN TRENDS IN TOURISM DEVELOPMENT IN THE KABARDINO-BALKAR REPUBLIC

Keywords: tourism, accommodation, development, information technology, artificial intelligence.

The scientific article defines the essence of the concept, the essence and role of tourism in the socio-economic development of the Kabardino-Balkarian Republic. The article analyzes the number of travel agencies, the number of tour packages sold to the population, the cost of tour packages sold to the population, the number of collective accommodation facilities, the number of places in collective accommodation facilities, the number of people accommodated in collective accommodation facilities, the number of children’s camps and the number of children who rested and recovered. The article assesses the effectiveness of using information technologies by tour operators in the Kabardino-Balkarian Republic. It has been established that travel agencies in the Kabardino-Balkarian Republic do not use modern information technologies and marketing communications tools in tourism effectively enough, which is the reason for the low level of sales of tour packages to the population, especially in health resort organizations, recreation organizations and children’s health camps. The objective need for the use of modern information technologies, marketing communications tools, SaaS technology, artificial intelligence, and an intelligent forecasting system in tourism is substantiated.

Туризм – это не только профессиональная деятельность, связанная со многими другими сторонами жизни человека, но и путь к истории и сохранению культурных ценностей человеческого общества. Туризм представляет собой своего рода хронологические события, поскольку культурные памятники и объекты искусства раскрывают те или иные исторические события с иной стороны и могут быть очень интересны в определенных странах, государствах и сообществах. Многие произведения искусства и культуры сохранились благодаря туризму. Туризм способствует созданию, развитию и распространению истории некоторых государств, исторических, культурных и художественных памятников. Многие произведения искусства и культуры смогли выжить благодаря туризму. Именно благодаря туризму, исторические факты, события и всевозможная информация, передаются людям во время визитов в другие страны, города, познавательных туров, посещений музеев и т. д.

Также важно отметить способность туризма влиять на повышение эрудиции человека и способность поддерживать высокие нравственные и художественные человеческие достоинства. Все это обусловлено многообразием туризма во всех его проявлениях, выраженным в литературе, искусстве и истории. Во время путешествий турист не только меняет свое местоположение для достижения определенных целей, в нем развиваются такие качества как: религиозная толерантность, настойчивость, чувство прекрасного, любовь к жизни, а также чувство красоты и познание окружающего мира.

Цель исследования

Цель научного исследования – исследование современного социально-экономического развития и разработка предложений повышения эффективности функционирования предприятий туризма в Кабардино-Балкарской Республике.

Объект исследования – отрасль туризма.

Материалы и методы

Материалами для исследования послужили статистические данные сборников (Регионы России. Социально-экономические показатели. 2023: Стат. сб. /

Росстат. М., 2023. 1126 с; Статистический ежегодник Кабардино-Балкарская Республика. 2023: стат.сб./ОП Северо-Кавказстата К12 по КБР – Нальчик, 2023 – 198 с) о социально-экономическом положении Кабардино-Балкарской республики раздела «Культура, отдых и туризм», а также информационные ресурсы официального сайта Министерства курортов и туризма Кабардино-Балкарской Республики.

Методы исследования – статистический, экономико-математический, монографический, абстрактно-логический, диалектический и другие.

Результаты и обсуждение

Некоторые учёные [1,2] рассматривают туризм как посещение, путешествие, осмотр достопримечательностей, прогулку с целью развлечения и отдыха с различными познавательными и коммерческими целями. Другие авторы [3,4] воспринимают туризм как туристический бизнес или предпринимательскую деятельность. Иные авторы [5-8] считают, что наиболее полно раскрыта сущность и содержание термина в Федеральном законе от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в котором «туризм понимается как временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Развитие туризма как отдельной отрасли является одной из приоритетных задач экономического развития КБР [9,10]. Согласно Стратегии развития туризма на территории КБР до 2035 года, одним из основных направлений развития туристско-рекреационного комплекса в этом регионе является развитие курортной зоны «Нальчик».

Кабардино-Балкария обладает уникальными природными и культурно-историческими ресурсами [11]. Благоприятные климатические условия, живописные пейзажи, горы, леса, реки, озера,

водопады, многочисленные источники минеральной воды и грязей, редкие виды животных, птиц и растений, богатое культурное наследие (народные ремесла, литература, танцы, песни, художественное искусство, народные традиции и обычаи) и многое другое являются своего рода фундаментом для развития туризма в регионе.

В Кабардино-Балкарии расположено пять заповедников: Кавказский государственный природный биосферный заповедник, Тебердинский государственный природный биосферный заповедник, Северо-Осетинский государственный природный заповедник, Кабардино-Балкарский государственный высокогорный заповедник, Государственный природный заповедник «Эрзи» и два национальных парка, с сотней ледниковых озёр, горными реками, альпийскими лугами [12-14].

Наиболее впечатляющими горными вершинами и ущельями являются: горы Эльбрус, Азау, ущелья: Чайнашки, Турашашки Суук – Ауз – Кая, Речитебе, Баксанское, Чегемское, Малкинское, Тызыльское и др. [14].

Среди озер наиболее популярны голубые озера, озеро Гийбашкель, озеро Тамбукан [15-16].

Например, озеро Тамбукан известно 18 минеральными источниками и целебным комплексом грязей, позволяющими проводить более 30-ти процедур.

Множество водопадов: Чегемские, девичья коса, Чий Суу башы, Абай – Су

Более сотни месторождений минеральной воды, различного химического состава [13,15]: углекислые (Малка, Хасаут, Тызыл), радоновые (Хазнидона и Псыгансу), сероводородные (Тхобзашхобс), кремниевые (источники Долинска, пригорода Нальчика), Хлоридно-натриевые (Белая Речка), воды боржомного типа (Чегем) и другие.

Наиболее известны источники минеральной воды расположены в Долинске, Аушигере, **Джылы-Су**, Янтарном, Кишпеке.

Район Долинск города Нальчика, застроен домами отдыха и санаториями, под которыми на глубине более 1000 метров имеются месторождения более десятка целебных минеральных источников, и далее поступает на завод безалкогольных напитков, и в питьевую галерею

санатория «Нальчик», где каждый может напиться целебной воды.

Горячий источник «Аушигер» азотно-углекислого типа расположен в 20 мин. езды от Нальчика в поселке Аушегер. Целебная вода бьет из скважины на глубине почти 4 км и на поверхности образует небольшое озеро. Температура источника около 50 градусов по Цельсию. Создана отличная туристская инфраструктура со всеми удобствами [13,15].

Источник минеральной воды «Янтарное» хлоридного натриевого состава с повышенным содержанием кремниевой кислоты и йодо-бромного типа [13,15].

Горный источник Джылы-Су углекислого типа расположен в окружении нетронутой природы в верховье реки Малка [13,15].

Спортивно-оздоровительный комплекс «Гедуко» построен на месте термального минерального источника **Кишпек недалеко от Нальчика, по дороге из Прохладного к на Эльбрус** через поселок Кишпек [12-15].

Таким образом, Кабардино-Балкария обладает уникальными природно-климатическими и культурно историческими ресурсами, необходимыми для развития туризма.

В Кабардино-Балкарии в 2023 г. насчитывается всего 22 туристские фирмы, в том числе, 4 туроператора и 14 турагентств (табл. 1) [17,18].

По сравнению с 2019 г общее число туристских фирм не изменилось, но в разрезе по их видам количество туроператоров увеличилось в 2 раза, а число турагентств сократилось на 17,7%.

Увеличение количества туроператоров вдвое повлияло на положительную динамику числа турпакетов, реализованных населению. Так, в 2023 г. населению продано 5200 турпакетов, что в 4,7 раз больше к 2019 г. Следует отметить, что из общего числа продаж в 2023 г, количество реализованных турпакетов по территории РФ составило 4747 единиц против 472 единиц в 2019 г, следовательно, увеличилось в 10 раз (табл. 2). Однако проведена недостаточная работа туристских фирм в направлении увеличения продаж турпакетов зарубежным странам. Об этом свидетельствует снижение продаж турпакетов зарубежным странам на 1,4 % (с 628ед до 453 ед) к 2019 г (табл. 2).

Таблица 1

Динамика числа туристских фирм, всего штук

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Число туристских фирм, шт.*	22	12	18	19	22	
Туроператоров	2	1	3	3	4	↑+2
Турагентств	17	6	11	12	14	↓-3
Иные фирмы	3	5	4	4	4	↑+1

Таблица 2

Динамика числа турпакетов, реализованных населению, всего единиц

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Число турпакетов, реализованных населению, ед	1100	700	2400	4100	5200	↑4,7 раз
По территории РФ	472	597	2241	3782	4747	↑10 раз
По зарубежным странам	628	103	159	318	453	↓1,4%

В 2023 г наблюдается увеличение стоимости реализованных населению туристских пакетов на 165,1 млн рублей или в три раза к 2019 г. Стоимость реализованных населению туристских пакетов по территории РФ составила 190,6 млн. рублей и улучшил данный показатель в 14,5 раз к 2019 г. (табл. 3). Стоимость реализованных населению туристских пакетов по зарубежным странам в 2020 г резко снизилась почти в 10 раз (табл. 3) из-за пандемии COVID, далее наблюдался подъем данного показателя и лишь в 2023 г. вернулся к значениям до пандемийного периода.

Одним из важнейших показателей социально-экономического развития внутреннего туризма является численность коллективных средств размещения.

ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования определяет термин «коллективные средства размещения как средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. Также устанавливает термин «специализированные средства размещения под которым понимаются объекты туристской индустрии, представляющие собой средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем

работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие».

В 2023 г. число коллективных средств размещения увеличилось в 1,53 раз к 2019 г. При этом изменения в количестве санаторно-курортных организаций и организаций отдыха не произошли. Наблюдается рост численности гостиниц в 1,67 раз, других организаций (хостелов, общежитий гостевых домов и др.) – более чем 2 раза к 2019 г. (табл. 4). Кроме того, важно отметить, что все средства размещения расположены в черте города, а санаторно-курортные организации – парковой курортной зоне.

В 2023 г. общее количество мест в коллективных средствах размещения увеличилось в 1,3 раз к 2019 г. и достигло 18478 ед. (рис.1). Увеличение общего числа коллективных средств размещения в 2023 г на 78 единиц к 2019 г (табл. 4) положительно сказалось на количестве мест в коллективных средствах размещения в 2023 г.

В 2023 г. численность лиц, размещенных в коллективных средствах размещения, составила 247,5 тыс. человек, что в 1,53 раза превысил аналогичный показатель 2019 года, что говорит о том, что предложение превышает спрос (табл. 5). В целом в разрезе по географии прибывших в республику и размещенных граждан, наблюдается положительная динамика.

Таблица 3

Динамика стоимости реализованных населению туристских пакетов, млн. рублей

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Стоимость реализованных населению туристских пакетов, млн. руб.	78,7	61,8	112,9	191,9	243,8	↑3 раза
По территории РФ	13,1	56,2	88,9	152	190,6	↑14,5 раз
По зарубежным странам	53,3	5,6	22,95	39,9	53,2	↑+0,1

Таблица 4

Анализ численности коллективных средств размещения

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Число коллективных средств размещения, всего единиц, в том числе	146	150	167	188	224	↑1,53 раз
– в санаторно-курортных организациях	18	18	18	19	19	↑+1
-в организациях отдыха	26	27	27	28	29	↑+3
-в гостиницах	89	105	122	115	149	↑1,67 раз
-в других организациях	13			26	27	↑2,1 раз

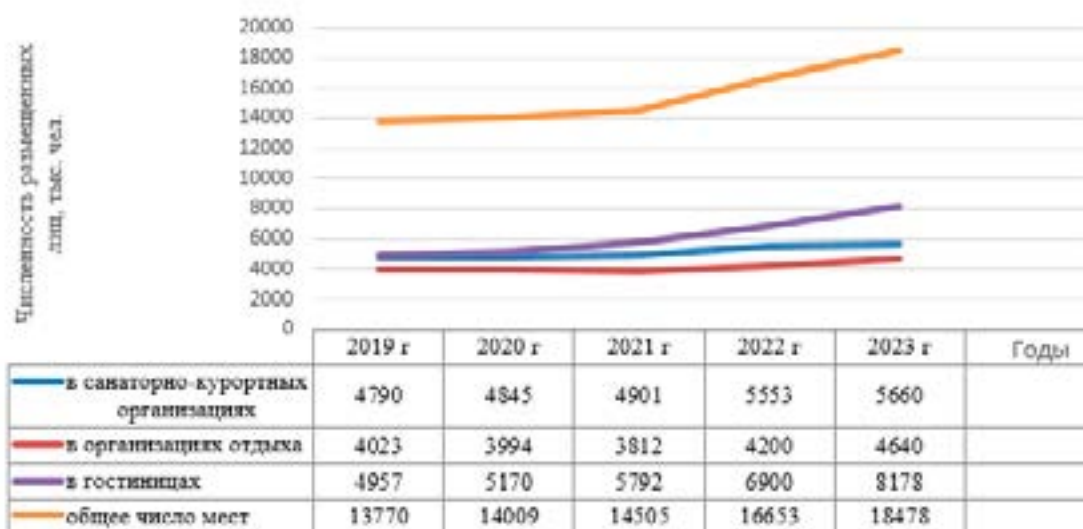


Рис. 1. Численность мест в коллективных средствах размещения, всего единиц

Важное место в социально-экономическом развитии региона занимают детские оздоровительные лагеря. В 2023 г. в КБР насчитывалось всего 45 детских оздоровительных лагерей, в которых отдохнуло около 10 тыс. детей. В целом наблюдается снижение числа детских лагерей и численности, отдохнувших в оздоровившихся детей к 2019 г. (табл. 6). Для повышения эффективности функцио-

нирования предприятий сферы туризма и обеспечения их конкурентных преимуществ важно использовать современные инновационные и информационно-коммуникационные технологии [18,19].

Известно, что информационно-коммуникационные технологии позволяют ознакомить клиентов с широким спектром туристской продукции и обслуживать клиентов в короткие сроки.

Таблица 5

Численность лиц, размещенных в коллективных средствах размещения

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Численность отдыхающих, размещенных в коллективных средствах размещения, – всего тыс. человек	162,2	93	168	205	247,5	↑1,53 раз
в том числе						
-в санаторно-курортных организациях	46,9	22	35,1	47,7	49,5	↓-0,4
-в организациях отдыха	22	7,9	14,9	14,5	20,1	↓-1,9
-в гостиницах	93,3	63,1	118	142,8	177,9	↑1,8 раз
Из них						
Граждан РФ	80,7	57,2	106,5	130,9	162,8	
Детей	5,0	4,6	8,2	7,5	8,6	
Стран СНГ	1,8	0,7	1,6	2,1	2,3	
Стран вне СНГ	5,8	0,6	1,7	2,3	4,2	

Таблица 6

Динамика числа детских оздоровительных лагерей и детей, отдохнувших в них за лето

Наименование показателя	Годы					Динамика, ↑↓ 2023/2019
	2019	2020	2021	2022	2023	
Число детских оздоровительных лагерей – всего единиц	55	55	48	40	45	↓1,2 раз
Численность детей, отдохнувших в оздоровительных лагерях за лето, всего тыс. человек	11,1	0,3	3,4	2,7	10	↓1,1 раз

Таблица 7

Критерии оценки эффективности использования информационных технологий туроператоров КБР

Наименование показателя	Характеристика
Наличие собственного Web-сайта	Имеется
Дизайн сайта	Оригинальный, узнаваемый имеется логотип, шрифт оригинальный и цветовое решение выдержано в едином стиле
Скорость загрузки сайта	Высокая, трафик позволяет быстро загружаться
Удобство навигации и ее функциональных возможностей	Функции навигации не удобны, возможности виртуальных путешествий отсутствуют
Регулярность обновления информации на сайте	Не обновляется
Электронная презентация фирмы и ее туристского продукта (использование фото- и видеоряда)	Имеется
Наличие коммуникативной связи	Имеются мобильные телефонные линии, факс подключение к сети интернет, компьютеры на каждого сотрудника
Реклама на Web-сайте	Да
Маркетинговая деятельность	Нет

продолжение табл. 7

окончание табл. 7	
Участие в туристских выставках, и ярмарках	Нет
Системы бронирования и резервирования	Да
Автоматизация расчета тура	Нет
Наличие каталога туристского продукта	Да
Информация о странах, регионе, прогнозе погоды, расписание движения общественного транспорта	Нет
Информация о тарифах	Да
Скоростной интернет для взаиморасчетов	Скоростной интернет используется
Использование компьютерных программ	Да

От качества и полноты информационно-коммуникативных ресурсов зависит продвижение турпродукции и уровень их продаж.

Использование информационных технологий является неотъемлемой частью развития современной туристической отрасли, поскольку турфирмы могут предоставлять туристам широкий спектр информации, начиная от адреса фирмы, визовых правил до различных предложений туроператоров, прайс-листов и иной информации [20].

Для оценки эффективности использования информационных технологий туроператоров КБР были выбраны в качестве критериев оценки показатели, представленные в таблице 7.

Выводы

Турфирмы КБР не достаточно эффективно используют современные информационные технологии и средства маркетинговых коммуникаций в туристской деятельности, что является причиной низкого уровня продаж турпакетов населению, особенно в санаторно-курортных организациях, организациях отдыха и детских оздоровительных лагерях.

Повышение уровня комфортности, доступности, удобство месторасположения средств размещения будут способствовать развитию внутреннего туризма в России привлечению к путешествиям иностранных граждан.

Для оптимизации информационных ресурсов предлагается применять технологии SaaS, которые представляют собой программный комплекс, позволяющий облегчить, автоматизировать и ускорить рабочие процессы (регистрацию, бронирование, отслеживание расписания, отчетность и т. д.) [21].

Кроме того, неотъемлемой составляющей информационно-коммуникативных технологий в сфере туризма является искусственный интеллект [22], позволяющий обеспечить высокий уровень взаимодействия между персоналом и клиентом, получать информацию из интернета и давать распоряжения.

Интересным решением повышения конкурентоспособности турфирмы является применение интеллектуальной системы прогнозирования, позволяющей прогнозировать вкусы клиентов, возможные риски и многое другое [23].

Библиографический список

1. Селиванова С.И. Образовательный туризм // Вестник университета. 2014. № 11. С. 169-174.
2. Малетин С.С. Туризм специальных интересов: концептуальные подходы исследования // Вестник НГУЭУ. 2014. № 4. С. 218-225.
3. Каганский В.Л. Путешествие и туризм // География и туризм. 2014. С. 3-13.
4. Газмагамаев М.М. Доступный туризм – «туризм для всех» // Вестник Чеченского государственного университета. 2017. № 4. С. 71-75.

5. Шпилько С.П. К вопросу об определении понятия «социальный туризм» // Социально-оздоровительный туризм как основа реализации социальной политики государства в целях устойчивого социально-экономического развития города Москвы. 2014. С. 21-25.
6. Горгоц О.В. Проблемы формирования понятия «туризм» // Вестник Югорского государственного университета. 2016. № 4 (43). С. 18-22.
7. Арбатская Е.В. Туризм как экономический феномен нашего века // Современные аспекты экономики. 2015. № 3. С. 78-81.
8. Баданина С.В. Основная суть понятий «Туризм для всех», «Инватуризм», «Инклюзивный туризм» и «Доступный туризм» // Via scientiarum – Дорога знаний. 2015. Т. 1. С. 39-43.
9. Ускова Т., Орлова В., Дубиничева Л. Социально-экономический ресурс туризма. 2022.
10. Туменова С.А. Система стратегического управления развитием рекреационного комплекса Кабардино-Балкарской республики // Известия Кабардино-Балкарского научного центра РАН. 2008. № 6. С. 107-115.
11. Нагоева Э.М. Роль туризма в экономике КБР, проблемы и перспективы его развития // Вестник современных исследований. 2017. № 11-1. С. 417-421.
12. Портал Правительства Кабардино-Балкарии. [Электронный ресурс]. URL: <https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/> (дата обращения 15.12.2024).
13. Санаторно-курортный комплекс КБР. [Электронный ресурс]. URL: https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/sanatorno_kurortnyy_kompleks_respubliki/sanatorii (дата обращения 15.12.2024).
14. Горно-рекреационный комплекс «Приэльбрусье». [Электронный ресурс]. URL: https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/turistko_rekreacionnyy_kompleks_respubliki/gorno_rekreacionnye_kompleksy.php (дата обращения 15.12.2024).
15. Оздоровительно-лечебный комплекс КБР. [Электронный ресурс]. URL: https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/sanatorno_kurortnyy_kompleks_respubliki/ozdorovitelno_lechebnye_kompleksy_respubliki.php (дата обращения 15.12.2024).
16. Экскурсионно-туристический комплекс КБР. [Электронный ресурс]. URL: https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/turistko_rekreacionnyy_kompleks_respubliki/ekskursionno_turisticheskie_kompleksy.php (дата обращения 15.12.2024).
17. Предприятия и организации курортно-рекреационного и туристического комплекса. [Электронный ресурс]. URL: https://pravitelstvo.kbr.ru/oigv/minturizm/o_ministerstve/predpriyatiya_i_organizatsii_turistsko_rekreacionnogo_i_sanatorno_kurortnogo_kompleksa.php (дата обращения 15.12.2024).
18. Дзахмишева И.Ш., Тамахина А.Я. Обеспечение конкурентоспособности предприятий туристско-рекреационной сферы: монография. Нальчик.: Принт Центр, 2020. 160 с.
19. Жерукова А.Б. и др. Драйверы цифровой трансформации индустрии туризма и гостеприимства // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2023. № 1. С. 182-189.
20. Муртич Д.Х., Бокарева Е.В. Экономический подход к технологиям умного туризма (туризм 4.0) // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2023. Т. 17. № 1. С. 73-80.
21. Всеволодова А.В., Карташева О.В. Применение облачных сервисов на занятиях по дисциплине «Информационные технологии в туристской индустрии» // Современные информационные технологии и ИТ-образование. 2016. С. 108-113.
22. Яковлева Е.А. и др. Роль технологий искусственного интеллекта в цифровой трансформации экономики // Вопросы инновационной экономики. 2023. Т. 13. № 2. С. 707-726.
23. Ким Р.Р., Усманова А.Ф. Использование интеллектуальных систем управления логистикой для повышения эффективности туристических услуг // Multidisciplinary Journal of Science and Technology. 2024. Т. 4. № 5. С. 53-61.