

<https://doi.org/10.18522/1997-2377-2023-133-6-121-123>
УДК 339

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ЦИФРОВЫЕ ПРОЦЕССЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА¹

Я.С. Тестина

*кандидат экономических наук
Санкт-Петербургский государственный университет
г. Санкт-Петербург, Россия*

С.Ф. Дзагоев

*кандидат экономических наук
Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова
г. Владикавказ, Россия*

Цифровизация всех видов деятельности является одной из ярко выраженных тенденций современного общества. Проанализированы основные направления цифровизации различных процессов, происходящих в туристской индустрии. Проведена оценка текущего состояния и перспектив развития диджитал трендов.

Ключевые слова: цифровизация, цифровизация туризма, электронная виза, электронная путевка, блокчейн, облачные технологии.

Digitalization of all types of activities is one of the pronounced trends in the modern of society. The article analyzes the main directions of digitalization of various processes taking place in the tourism industry. An assessment of the current state and prospects for the development of digital trends was carried out.

Key words: digitalization, digitalization of tourism, electronic visa, electronic voucher, blockchain, cloud technologies.

В «Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» в качестве инструментов повышения конкурентоспособности российского турпродукта выделяется «Внедрение цифровых технологий в сфере туризма». Предполагается, что это приведет к снижению издержек, повышению информированности участников рынка с помощью цифровых сервисов и платформ.

К наиболее перспективным проектам цифровизации индустрии туризма относятся следующие.

1. Электронная виза – однократный электронный аналог визы, позволяющий гражданам отдельных стран въезжать на территорию России через утвержденный перечень пунктов пропуска на срок до 16 суток с гостевым или деловым визитом, в качестве туриста. Визы начали выдавать 1 августа 2023 г. [8]. Наиболее популярны они у граждан Китая, Эстонии, Индии, Германии, Турции.

2. Электронная путевка – государственная информационная система «Единая информационная система электронных путёвок» необходима для отслеживания в режиме реального времени мониторинг деятельности туроператорских компаний, мониторинга туристского рынка [3]. Все туроператорские компании будут обязаны вносить информацию по реализованным турам в данную систему, в противном случае необходимо будет уплатить штраф. Внедрение данной системы постоянно откладывается в связи с необходимостью ее настройки, совершенствованием системы хранения данных пользователей и прохождением периода адаптации для представителей бизнеса: в настоящий момент по внутреннему и въездному туризму отсрочка до 1 сентября 2024 г., а по выездному туризму до 15 ноября 2024 г. [6].

3. Применение технологии распределенных реестров (блокчейн) в туризме обусловлено необходимостью сокращения количества посредников при создании и реализации туристского продукта [7], а также сохранностью данных, пользовательской информации и безопасностью транзакций. Именно поэтому технологии блокчейн сейчас достаточно популярны, несмотря на проблемы, периодически возникающие в сфере криптовалют [5]. Перспективными направлениями в индустрии туризма может стать внедрение технологий распределенного реестра в деятельность Глобальных систем бронирования, посреднической деятельности, отслеживанию багажа [2] и другие. Однако многие проекты в данной сфере потерпели крах из-за низкого уровня информированности и финансовой грамотности в обществе, с одной стороны, и недостаточной финансовой компетентности самих участников рынка – с другой. Необходимо повышать цифровую грамотность населения, а также формировать цифровые компетенции у работников индустрии туризма.

¹ Статья подготовлена в рамках инициативного проекта: INI_2023: Технологии маркетингового управления продвижением курортных территорий Северо-Кавказского туристического кластера (1/01/23 → 31/12/25)

4. Цифровые платежи в рамках данного исследования – это безналичные платежи с помощью цифровых систем. В настоящее время в Российской Федерации действует национальная платежная система «MIR», созданная для поддержания национальной финансово безопасности [4]. Не используются сервисы бесконтактной оплаты Apple Pay and Samsung Pay, однако, на устройствах с операционной системой Android есть возможность расплатиться с помощью сервиса «МИР Pay».

Предполагается увеличение количества операций с применением безналичных цифровых платежей в связи с появлением различных устройств, которые дублируют банковские карты: платежные стикеры, кольца, брелоки, а также с появлением платежных систем у цифровых экосистем, которые пользуются популярностью: МТС Pay, Пэй от Яндекс. Криптовалюта на территории Российской Федерации не разрешена в качестве платежного средства.

Важным представляется дальнейшее развитие систем бесконтактных платежей, для этого необходимо увеличивать количество POS-терминалов, вариантов оплаты с помощью QR-кодов, внедрение систем оплаты через цифровые экосистемы.

5. Использование искусственного интеллекта (AI), который с помощью технологий машинного обучения сможет в перспективе создавать типовой продукт для массового туризма. Многие компании индустрии туризма и гостеприимства используют AI для создания чат-ботов и голосовых помощников. В настоящее время AI еще не может решить сложные проблем или составить ответ на индивидуальный запрос высокого качества наравне с человеком. Тем не менее, применение AI способно оптимизировать затраты на линейный персонал в гостинице, сделать базовую версию тура. Туризм – это прежде всего впечатление, а использование AI может способствовать созданию WOW-эффекта.

6. Облачные технологии и цифровизация офисных работ получила существенный толчок во время пандемии Covid-19. Многие компании работали в дистанционном режиме достаточно большой период времени, что привело к необходимости закупки облачного программного обеспечения. Специалисты турфирм используют облачные GIS-технологии, CRM-системы, системы документооборота и бухгалтерского учета, ERP-системы, системы коммуникаций с заказчиками и внутри компании, конструкторы сайтов и многое другое. Наиболее популярные продукты: Microsoft Office 365, Google Maps, Bitrix24, Microsoft Dynamics CRM, 1С: Облако, Cloud Master-tour, Vnovo и многие другие.

Преимущества облачных сервисов очевидны – сокращение затрат на покупку программного обеспечения, увеличение производительности за счет возможности работы в офисе и дома, повышение коммуникации, энергосбережение и пр. Однако существуют и минусы. К примеру, компания Microsoft прекратила продажи в России, что повлекло за собой невозможность использования их сервиса и необходимость перехода на альтернативное программное обеспечение. Кроме того, облачные сервисы не надежны и могут быть подвергнуты хакерской атаке, результате которой возможно утечка пользовательской информации.

В государственном администрировании в России существует портал Kontur.Gosoblako, который представляет собой единую систему учета и управления, разработанную в России на базе свободного программного обеспечения. Для индустрии туризма и гостеприимства созданы Kontur.Travel – онлайн-сервис для организации командировок, Kontur.Hotel – Облачный сервис для отелей, хостелов, гостиниц, гостевых домов, санаториев и апартаментов. С ним можно управлять номерным фондом, получать брони с сайта отеля и площадок бронирования и др.

Одним из элементов облачных технологий в туризме является деятельность Online Travel Agency (OTA). В 2022 г. деятельность в России прекратил ряд международных сервисов в сегменте OTA: Booking, Airbnb, RoomGuru, Skyscanner, что послужило толчком для развития российских платформ: Yandex.Travel, Ostrovok, Sutochno.ru, OneTwoTrip, bronevik.com. В настоящее время в России наибольшее количество бронирований происходит через Ostrovok.ru.

7. Беспилотные технологии также находят свое применение в туризм. В настоящее время они еще находятся в зародышевом состоянии, однако в будущем планируется многократное увеличение устройств, используемых в индустрии.

Беспилотные летательные аппараты используются для картографирования местности, прокладывания маршрута, поиска потерявшихся туристов, доставки лекарств, создания видео и фото, охраны заповедников и заказников, серфинга. В перспективе будут созданы пассажирские и грузовые дроны, которые будут доставлять туристов в сложно доступные районы [9].

Дроны (роботы) используются для доставки постояльцам отелей еды в номер или полотенца на пляж. Беспилотные такси и автомобили активно разрабатывается цифровыми гигантами: Waymo (Google), Tesla, а также автомобильными производителями. В России беспилотные такси тестируются уже ездят по улицам городов с 2017 г., когда Яндекс запустил такой вид транспорта в Иннополисе. Помимо этого, Яндекс обучают ездить такси в других городах [1].

Беспилотные технологии необходимо тесно увязать с Интернетом вещей (IoT), который позволит на основании механизмов краудсорсинга, объединять устройства в связку для масштабирования эффекта, примером является световое шоу дронов, которое может заменить фейерверки.

8. Технология Big Data участвует во всех описанных выше процессах, позволяя их оптимизировать. Это хранение, мониторинг и обработку больших массивов информации. При цифровизации туристской дестинации к Big Data относят: данные о количестве, частоте и продолжительности туристских визитов, о количестве средств, затрачиваемых туристом при посещении дестинации, их уровне дохода, триггерах путешествия, туристских предпочтениях.

Направления развития цифровизации в туризме, представленные выше, постоянно дополняются новыми трендами и тенденциями (sharing economy, ESG, VR, AR, XR reality и другими). Постоянно в связи с геополитическими, экономическими, технологическими и социальными процессами постоянно происходит смена лидеров воздействия на отрасль. При этом ситуация абсолютно неравномерна в различных странах мира, что связано как с разницей в развитии индустрии туризма, величиной турпотока, так и технологическим развитием.

Литература

1. Беспилотное такси в Иннополисе: цифры и факты – Блог Яндекса. – URL: <https://yandex.ru/blog/company/bespilotnoe-taksi-v-innopolise-tsifry-i-fakty>
2. Blockchain logistic platform for airline industry. – URL: <https://proxiair.com/>
3. ГИС ЕИС Электронная путёвка. – URL: <https://ev.tourism.gov.ru/>
4. Gorshkov V. Cashless Payment in Emerging Markets: The Case of Russia // Asia and the Global Economy. 2022. № 2. – URL: <https://doi.org/10.1016/j.aglobe.2022.100033>
5. Лузгин А. Эксперты спрогнозировали ситуацию на крипторынке и новые тенденции 2023 года: РБК.Крипто. – URL: <https://www.rbc.ru/crypto/news/63aeced69a7947054e86a1a9>
6. Минэк сообщил о переносе введения «Электронной путевки» для туроператоров // Ведомости. – URL: <https://www.vedomosti.ru/business/news/2023/08/31/992916-minek-soobshchil-o-perenose>
7. Panina E., Simbuletova R., Kakhuzheva Z. Analysis of the applicability of blockchain technology in tourism. SHS Web of Conferences. 141. 01007. (2022). – URL: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214101007>
8. Россия выдала иностранцам 31 000 единых электронных виз. – URL: <https://www.vedomosti.ru/society/news/2023/08/31/992885-rossiya-oformila-inostrantsam-31>
9. Федотовских А.В. Направления практического использования БПЛА для развития туризма в Арктической зоне РФ // Россия: тенденции и перспективы развития. 2020. № 15 (1). С. 769–773.

<https://doi.org/10.18522/1997-2377-2023-133-6-123-126>

УДК 33

РОЛЬ ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА В ХОДЕ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ АДАПТАЦИИ СТУДЕНТОВ

Г.Н. Шаповал

кандидат философских наук

Ростовский государственный медицинский университет

г. Ростов-на-Дону, Россия

О.Ю. Жуковец

кандидат философских наук

Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова

г. Новороссийск, Россия

Рассматривается познавательно-развивающий туризм и его роль в процессе социокультурной адаптации студентов. Особое внимание уделяется вопросу поддержки и создания условий для развития туристских продуктов, изложенных в национальном проекте «Туризм и индустрия гостеприимства». Авторы приходят к выводу о том, что познавательный туризм в немалой степени способствует эффективному воспроизведению общекультурных и профессиональных компетенций в процессе передачи культурных и социальных норм.

Ключевые слова: туризм, социализация, социокультурные образцы, экскурсия, духовные скрепы, адаптация.