

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИСТИЧЕСКУЮ СФЕРУ

С.А. Аслаханова,

*преподаватель кафедры управления региональной экономикой
ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»*

Б.Х. Рахимова,

*младший научный сотрудник
лаборатории экономических исследований КНИИ РАН*

Аннотация. Данная статья посвящена вопросу цифровизации сферы туризма. Применение цифровых технологий вызвало глубинные изменения в общественной жизни людей. Цифровые технологии играют ведущую роль в социально-экономическом развитии страны. Так, Южная Корея, Норвегия, Исландия, Швейцария и Япония лидируют в Международном индексе цифровой экономики и общества Еврокомиссии, который сравнивает успехи государств – членов ЕС с показателями 17 стран, не входящих в ЕС, в цифровом сегменте. К основным направлениям развития цифровых технологий относят: интернет вещей, дополненную и виртуальную реальность, робототехнику, искусственный интеллект и т.д., затрагивающие различные отрасли народного хозяйства. Одной из таких отраслей является – туризм. Использование цифровых технологий в туристической отрасли упрощает задачи обслуживания туристического потока. Что в свою очередь благоприятно сказывается на экономическом и социальном благополучии страны.

Ключевые слова: цифровые технологии, туризм, инновации, искусственный интеллект, автоматизация, цифровизация.

EFFICIENCY OF INTRODUCING DIGITAL TECHNOLOGIES INTO TOURISM

S.A. Aslakhanova,

*teacher of the department of regional economy management
the Chechen State University*

B.Kh. Rakhimova,

junior researcher economic research laboratories KNII RAS

Abstract. This article is devoted to the digitalization of the tourism industry. The use of digital technology has caused profound changes in the public life of people. Digital technologies play a leading role in the socio-economic development of the country. So, South Korea, Norway, Iceland, Switzerland and Japan are leaders in the International Index of Digital Economy and Society of the European Commission, which compares the successes of EU member states with the performance of 17 countries outside the EU in the digital segment. The main areas of development of digital technologies include: the Internet of things, augmented and virtual reality, robotics, artificial intelligence, etc., affecting various sectors of the economy. One of such industries is tourism. The use of digital technologies in the tourism industry simplifies the tasks of servicing the tourist flow. Which, in turn, favorably affects the economic and social well-being of the country.

Keywords: digital technologies, tourism, innovation, artificial intelligence, automation, digitalization.

Для цитирования: Аслаханова С.А., Рахимова Б.Х. Эффективность внедрения цифровых технологий в туристическую сферу // Вестник Чеченского государственного университета. №3 (39). 2020. С. 72–79

В 2018 г. количество международных туристов составило 1,4 млрд. людей, что говорит об увеличении численности туристических прибытий на 6%. Лидерами по количеству туристических прибытий стали Ближний Восток (+10%), Африка (+6%), Азиатско-Тихоокеанский регион (+6%) и Европа (+6%), чьи показатели выше среднемировых. В отличие от них, количество туристических прибытий в Северной и Южной Америке составило всего +3% [9].

Лидерами по уровню государственных расходов в сфере туризма в 2018 г. являются

США, Германия, Япония. Россия занимает 14 место (рис. 1).

Первое место по уровню доходов от туризма в 2018 г. занимали США, уже седьмой год подряд. На долю европейских стран приходится 51,3% от всех доходов туризма.

Самые высокие доходы от туризма приходятся на Испанию, Италию, Францию, Индию, Великобританию, Японию, Германию и Китай [5].

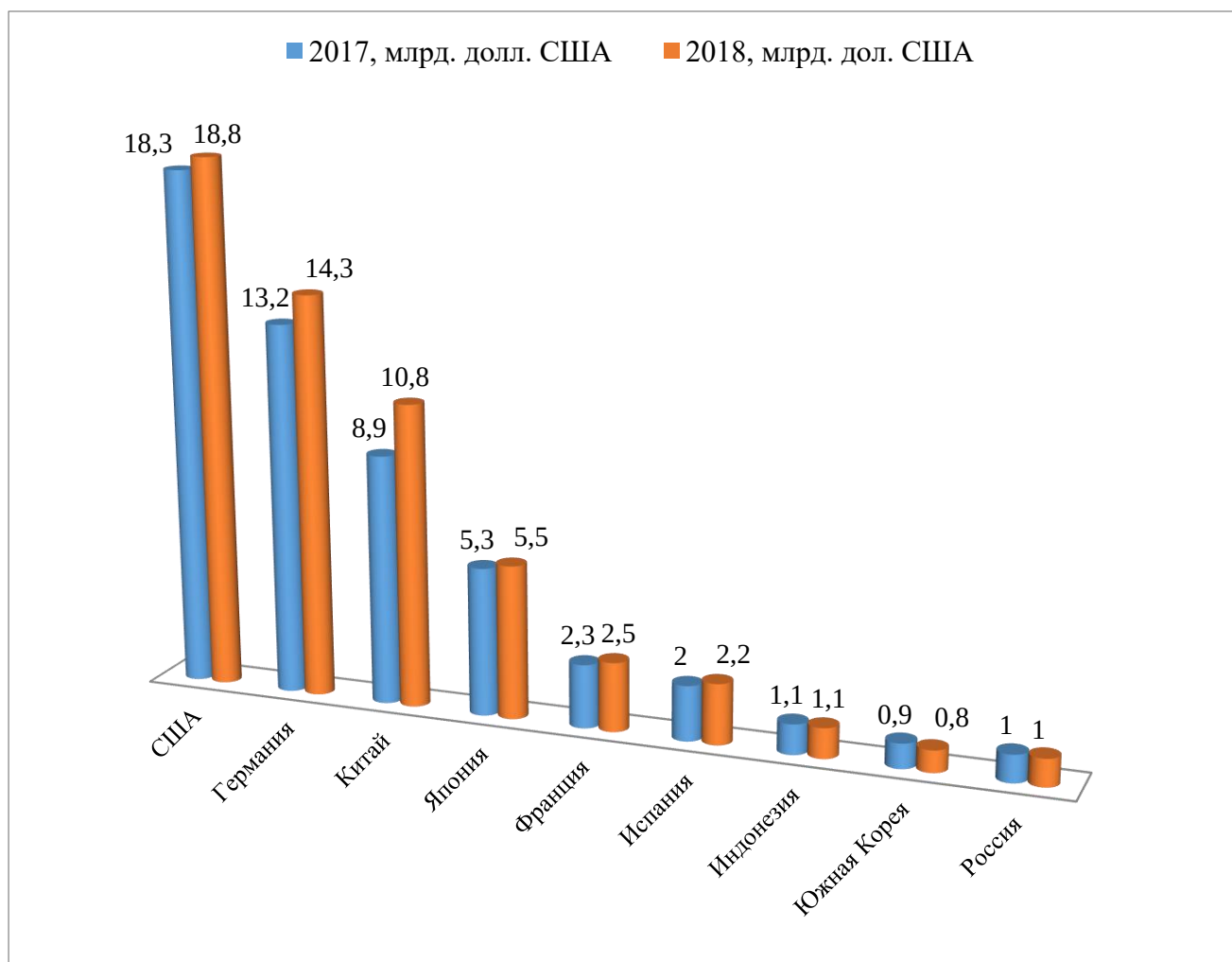


Рис. 1. Государственные расходы в сфере туризма в 2017-2018 гг. [1].

Россияне в 2019 г. чаще всего посещали Украину, Казахстан, Китай, Германию, Армению и т.д. (рис.2).

Основными преимуществами внедрения цифровых технологий являются:

- автоматизация деятельности туристских фирм и бизнес – процессов туристической компании;
- создание программ для эффективного управления базами данных и информационных сервисов для бронирования билетов;
- использование мультимедийных технологий: туристические онлайн – сервисы, виртуальные экскурсии, электронные каталоги.

Сегодня появились чат – боты, которые позволяют заказать билеты, бронировать гостиницы и т.д. Среди них выделяют Booking.com, RailwayBot, Kayak, MetaMetaBot, UIAhelper, ZacheKin, Bussy, TripTalking, DublwayBot, cargolink.ru [10], что говорит о приоритетном значении цифровых технологий в развитии туристической отрасли.

Результатами распространения цифровых технологий станет возможность автоматического формирования пакета турпотоков с возможностью бронирования билетов на различные мероприятия и в учреждения, а также удаленного оформления соответствующих документов.

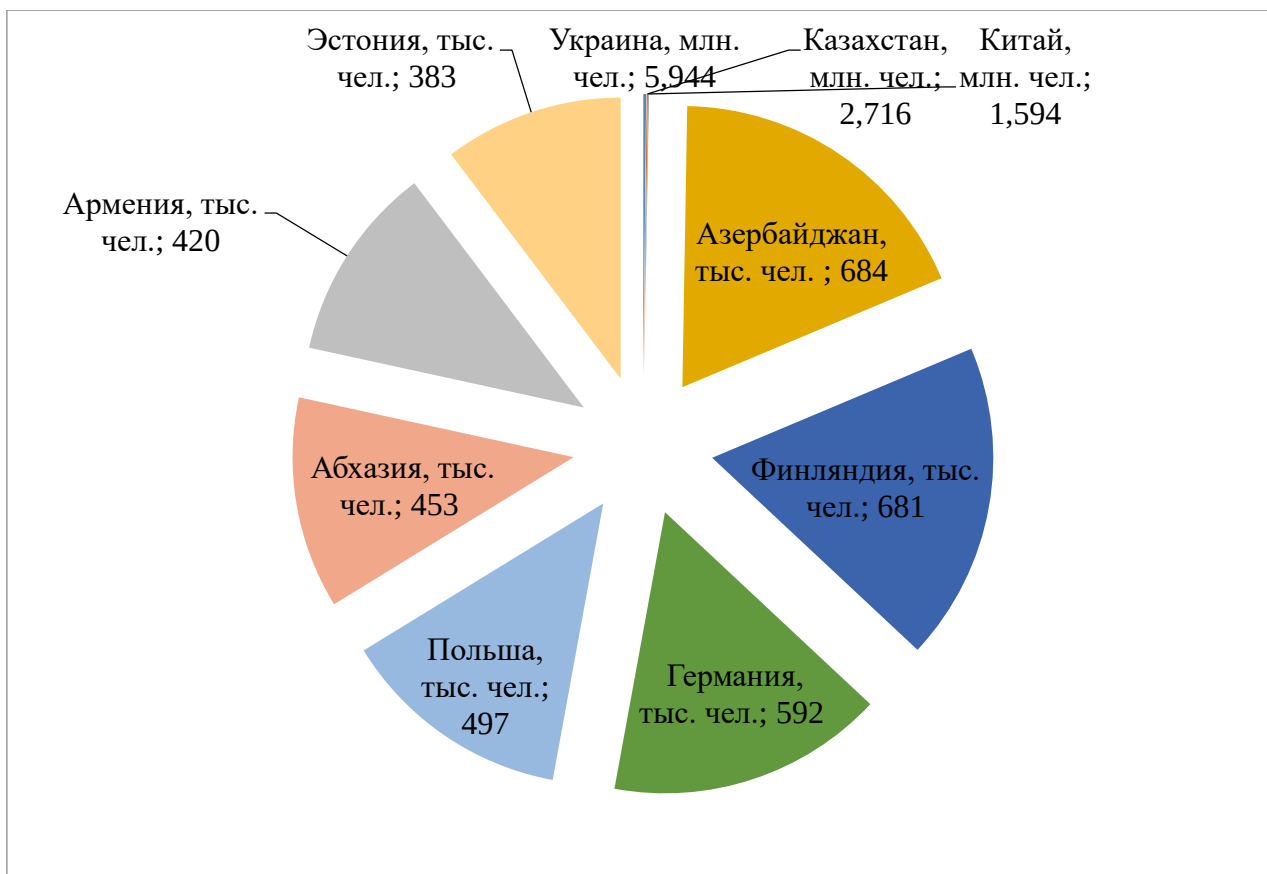


Рис. 2. Самые посещаемые страны россиянами в 2019 году [7].

В современном мире уже большинство стран внедряют цифровые технологии для увеличения туристического потока. Так, в аэропортах Южной Кореи работают роботы, которые помогают туристам определиться с местом регистрации и посадки, могут общаться на четырех языках, помочь найти магазин или ресторан [2].

В 2018 г. были выделены 8 IT– проектов в сфере туризма [3]:

- В сфере гостиничного бизнеса лучшим IT– проектом стал проект «Доверенный корпоративный виртуальный ассистент», который помогает не только забронировать билеты, но и обеспечивает аренду автомобиля и даже сообщает о погоде.

- В номинации Лучшее IT– решение в музейном деле и социально-культурных проектах победил проект «Next Space Virtual Museums», который позволяет путешествовать виртуально по музею.

- В сфере разработки социальных сервисов победил проект QRepublic, который представляет браслет содержащий информацию о медицинских показателях туриста.

- Для турагентского бизнеса лучшим решением стал 7seconds, который позволяет туристам взять кредиты и оценивает риски.

- Забронировать рыболовный тур можно с помощью проекта Fish Travel.

Численность пользователей интернет – ресурсов с каждым годом увеличивается. Если в 2016 г. численность пользователей интернета составило 3,42 млрд. людей, то в 2019 г. – 4,5 млрд. людей [9].

Цифровые технологии повышают качество туристических услуг и дают возможность клиенту самому сформировать пакет туристических услуг. Использование цифровых технологий позволяет клиенту получить туристические услуги удаленно, вплоть до оплаты турпакета, что экономит время и освобождает от необходимости посещения различных учреждений.

В последние годы особым спросом пользуются облачные технологии, которые упрощают процедуру бронирования билетов и выбора турпакета. С другой стороны, распространение турпакета приводит к ликвидации таких специалистов как туристические

агенты, в которых начинает отпадать необходимость, что может стать причиной безработицы и смены профориентации.

Распространение цифровых технологий позволяет эффективнее анализировать рынок туристического потока, выявить среднестатистический портрет туриста и места, пользующиеся спросом.

Другими словами, без привлечения дополнительных инвестиций туристические компании могут оперативно реагировать на изменения внешней среды. Доверием пользуются туристические компании, которые активно используют социальные сети для продвижения, что позволяет общаться с ними напрямую, удаленно, без необходимости посещения офиса.

Цифровые технологии необходимый атрибут продвижения для многих стран. Например, Trip Advisor посещают каждый месяц 415 млн. человек и позволяет туристам планировать путешествия. Исландия для продвижения использует маркетинговую кампанию Inspired by Iceland, по итогам данной деятельности сделан вывод, что более 90% посетивших эту страну, были готовы этим делиться. В дальнейшем Исландия провела еще несколько маркетинговых кампаний, что позволило увеличить туристический поток [4].

Для облегчения процедуры оплаты билетов во многих авиакомпаниях используют Apple Pay [6].

В крупнейшем международном аэропорту Лондона, Хитроу, авиакомпания Virgin используют технологию iBeacon, для сопровождения пассажиров по аэропорту. В Amadeus решили увеличить прибыль и привлечь клиентов, предлагая туры и различные виды активного отдыха. В Шанхае находится международная компания по управлению гостиничными сетями Marriott International, которая позволяет через приложение забронировать номер, при этом клиенту не нужен ключ от номера. Эту функцию выполняет телефон. Holiday Inn Connect позволяет клиентам общаться с персоналом отеля через встроенную в приложение функцию обмена сообщениями. Американский сайт путешествий TripAdvisor предлагает туристам функцию «Хроника поездки», с помощью которой туристам предоставляется возможность отмечать места посещения, а также вести фотогалерею. Британская лоу – кост-компания EasyJet mobile заботится о своих клиентах, высылая им напоминания, указания и инструкцию начиная от момента запуска рейса и заканчивая доставкой в место назначения. Национальная компания французских железных дорог SNCF в режиме реального времени оповещает своих клиентов об изменениях маршрута и предлагая пути объезда [6].

Сегодня разрабатываются и внедряются комплексные туристические проекты, которые позволяют самому выбрать туры. Так, например, программный комплекс «Мастер – Тур», при котором турист может подобрать разные услуги, которые становятся частью одного тура. Его разработчиком является компания «Мегатек». Благодаря программному комплексу «Мега – Тур» облегчается работа туроператоров. Этот комплекс позволяет туроператорам оформлять документы туристов и проконтролировать сам тур.

Программный комплекс «Мега – Тур» позволяет делать рассылки и оповещать о турах через электронную почту и оповещать о времени и датах.

В отличие от него программный комплекс «Само – Тур» включает в себя информацию о различных услугах, таких как, гостиницы, транспортное перемещение и т.д. В режиме реального времени «Само – Тур» оказывает туристические услуги – от бронирования билетов до подготовки документов туриста.

Правительством Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. утверждена «Стратегия развития туризма в России до 2035 года», где уделено особое внимание горнолыжному туризму, автотуризму, лечебно-оздоровительному и культурно-познавательному туризму и т.д.

Правительством были выделены следующие цифровые решения в сфере развития туристической отрасли [8]:

- создание туристского маркетингового комплекса и централизацию усилий по продвижению туристского продукта Российской Федерации;
- развитие мультязычных сервисов для повышения эффективности туристических

услуг;

- внедрение электронной туристской карты гостя;
- внедрение мобильного приложения в регионах для эффективного оказания туристских услуг;
- создание рейтинга для оценки туристических услуг в туристических местах;
- разработка и внедрение виртуального ознакомления с достопримечательностями;
- создание сервисов для навигации по туристическим объектам;
- создание благоприятных условий для развития новых видов туристических услуг;
- развитие системы искусственного интеллекта для анализа данных и продвижения туристических услуг;
- разработка сервисов для онлайн – бронирования билетов;
- создание сервисов для привлечения самозанятых граждан в туристическую отрасль.

Чат–боты, многоканальный сервис доставки – приоритетные направления развития цифровых технологий в туристической отрасли в современном мире.

В современных условиях, когда цифровизация занимает ведущее место в экономике, развитие искусственного интеллекта происходит во взаимосвязи с человеческими чувствами. Взаимосвязь искусственного интеллекта и человеческой сущности имеет большое значение в повышении эффективности сервисов. Взаимодействие искусственного интеллекта и человека происходит как в режиме реального времени, так и в оффлайн – каналах. Цифровые технологии позволяют эффективнее выстраивать маркетинговую стратегию с учетом потребностей туристов для оптимизации туристических маршрутов. Поэтому роль цифровых технологий в повышении эффективности туристической отрасли увеличивается и способствует увеличению туристического потока, повышению инвестиционной привлекательности туристических регионов.

Роль цифровых технологий не ограничивается только привлечением туристического потока. Привлечение туристического потока – это первый шаг в повышении эффективности туристических услуг. Компании преследуют своей целью не только привлечение туристического потока, но и сохранение туристов, чтобы в будущем они имели желание снова обращаться за туристическими услугами к этой же компании. Второй, не менее важной задачей компаний, является сохранение доверия и налаживание коммуникаций в целях предоставления актуальной информации для последующих путешествий.

Одним из достоинств алгоритмов является возможность сканировать огромные объемы информации и извлекать необходимую информацию. В отличие от алгоритмов, искусственный интеллект обладает таким преимуществом как применение алгоритмов для прогнозирования и анализа для идентификации шаблонов в этих наборах данных. В свою очередь такая особенность искусственного интеллекта позволит туристическим компаниям формировать микро целевые компании, которые прогнозируют окупаемость инвестиций.

Google Assistant, Amazon Alexa и Siri от Apple представляют собой виртуальные помощники с голосовым, графическим и текстовым вводом. В ближайшем будущем ожидается, что именно виртуальные помощники станут главными инструментами планирования путешествий. Ожидается, что информация о путешествиях будет указана в календаре, а уже виртуальные помощники путем анализа Ваших предпочтений смогут сканировать информацию из календаря и забронировать билеты на самолеты и в отели. Прогнозируется, что виртуальные помощники займут приоритетное место в оказании туристических услуг и станут посредниками между туристическими компаниями и туристами.

В современном мире наличие цифровых технологий играет важную роль в повышении конкурентоспособности туристической деятельности. Туризм в эпоху цифровых технологий проявляется в различных формах: онлайн–оформление тура, мобильные приложения, чат – боты и т.д. Те компании, которые не успели использовать цифровые технологии, будут вытеснены теми, кто отвечает запросам потребителей.

По словам менеджера по маркетингу Visit Britain Екатерины Меренчук в последние годы увеличился спрос на электронные сервисы для бронирования билетов и оплаты

туристических услуг. В современном мире мобильные устройства заняли прочное место в общественной жизни людей. В таких условиях для повышения конкурентоспособности брендам необходимо осваивать интернет, развивать социальные сети и онлайн – услуги. Сегодня, когда число пользователей растет, Интернет становится новой площадкой для рекламы и привлечения клиентов.

В 2014 г. туроператор «Инна Тур» вывел на рынок первую российскую платформу динамического пакетирования туруслуг Bookinna. В случае, если в самолете остаются пустые места, авиакомпания имеет право продавать билеты на эти места по цене ниже опубликованной. Эта услуга входит в динамическое пакетирование. Таким образом, авиакомпании с одной стороны – повышают прибыль и полностью реализуют услугу, с другой стороны – проявить коммерческую гибкость в быстро меняющихся условиях внешней среды. В настоящее время большинство заметных игроков туристического рынка активно внедряют технологию динамического пакетирования, обеспечивающую безрисковую модель бизнеса.

Внедрение цифровых технологий внесло существенные изменения в реализации гостиничного бизнеса. Сегодня более 80% бронирования мест в гостиницах происходит с использованием электронных сервисов, в то время как несколько лет назад заполнение мест в гостиницах обеспечивалось оптовиками. Предлагая онлайн – услуги по бронированию мест в гостиницах отели повышают продажи билетов и обеспечивают рост прямых продаж.

Метапоисковики становятся глобальными дистрибьюторами туристического рынка, занимая лидирующие позиции при расчетах между поставщиками и клиентами, а со временем превращаясь в маркетплейсы.

Банки, информационные каналы и корпорации модифицируются в дистрибутивные каналы. Развитию туристического рынка уделяют внимание и крупные банки, которые имея базу клиентов, начинают создавать цифровые платформы для оказания туристических услуг. Крупные интернет – ресурсы, стремятся использовать интересы целевой аудитории для получения прибыли путем размещения тревел – сервисов на своих порталах.

Два основных потребительских тренда последнего времени – **персонализация отдыха и уход туриста в интернет**. В последние 7 лет наблюдается тенденция, направленная на увеличение числа клиентов, приобретающих билеты онлайн. Согласно нашим наблюдениям, таких пассажиров насчитывается более 70%. Снижается численность пассажиров в возрасте до 30 лет, которые перестают обращаться в турагентства. Как признаются сами туроператоры, до 30% туров реализуются путем прямых продаж на сайте. Классические турагентства начинают терять свои позиции и становятся менее конкурентоспособными. Цифровым достижениям отвечают онлайн – тревел – агенты, которые увеличили продажи за последние два года почти в 20 раз.

Основными маркетплейсами туристических услуг будут Google, «Яндекс», экосистема Сбербанка, ВТБ, «Тинькофф». Технологические туристические стартапы сосредоточат усилия на реализации специализированных сервисных задач. Самые успешные проекты будут поглощаться гигантами.

Среди классических турагентств выживут те, кто за многие годы сумел создать лояльную базу клиентов, для которых живое общение с экспертом – профессионалом остается значимой составляющей в организации путешествия. За традиционными участниками розничного рынка сохранятся нишевые сегменты и организация сложных индивидуальных программ путешествия. Чтобы контакт не ограничивался бесплатной консультацией, менеджеры турагентств должны быть вооружены конкурентоспособными предложениями, что подразумевает использование глобальных ресурсных цифровых платформ. Самыми востребованными в перспективе останутся технологические компании, обеспечивающие бронирование туристических услуг и соответствующие взаиморасчеты. Глобальные дистрибутивные системы, такие как Amadeus, Saybre, «Сирена», будут диверсифицироваться, выходя за периметр авиа бизнеса, выстраивая b2b-маркеты туристических услуг для агентов, корпоративных клиентов и новых непрофильных дистрибутивных партнеров, располагающих собственной клиентской базой.

Развитие цифровых технологий радикально меняет туристический рынок, состав участников и их взаимоотношения. Усиливается конфликт интересов между поставщиками и дистрибьюторами туристических услуг в борьбе за клиента. Авиакомпании отменяют агентские комиссии, развивают программы лояльности для пассажиров, повышающие привлекательность прямого бронирования. У некоторых перевозчиков объем прямых продаж сегодня уже превышает 50% .

Использование цифровых технологий в современном мире является приоритетным направлением развития туристических продуктов, представляющим собой инновационный процесс.

Список литературы:

1. Государственные расходы в сфере туризма [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://knoema.ru> (дата обращения 16.01.2020г.)
2. В аэропорту Сеула потерявшимися пассажирам помогают роботы [Электронный ресурс]:-//- Режим доступа: <https://34travel.me/post/v-aehroportu-seula-poteryavshimsya-passazhiram-pomogayut-roboty> (дата обращения 16.01.2020г.)
3. Названы 8 лучших IT-решений в туризме в 2018 году [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/44391.html> (дата обращения 16.01.2020г.)
4. Как цифровые технологии влияют на развитие туризма [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://the-steppe.com/gorod/kak-cifrovye-tehnologii-vliyayut-na-razvitie-turizma> (дата обращения 16.01.2020г.)
5. Топ-10 стран с самыми высокими доходами от туризма в 2018 году [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: https://travel.rambler.ru/news/41610794/?utm_content=travel_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink (дата обращения 16.01.2020г.)
6. Основа туризма - цифровые технологии [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <http://www.iksmedia.ru/news/5403825-Osnova-turizma-cifrovye-texnologii.html> (дата обращения 16.01.2020г.)
7. Представляем краткий обзор актуальных данных туристической индустрии. [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://www.mitt.ru/Stati/statistika2019> (дата обращения 16.01.2020г.)
8. Правительство дало указание на развитие цифровых технологий в сфере туризма [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://iecp.ru/news/item/424859-Pravitelstvo-dalo-ukazanie-na-razvitie-cifrovyykh-tekhnologij-v-sfere-turizma> (дата обращения 16.01.2020г.)
9. Статистика: современный интернет в цифрах [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: https://www.iguides.ru/main/other/internet_statistika_sotsialnye_seti/ (дата обращения 16.01.2020г.)
10. 11 полезных чат – ботов для путешественников [Электронный ресурс]: -//- Режим доступа: <https://34travel.me/post/11-chat-bots> (дата обращения 16.01.2020г.)

Spisok literatury:

1. Gosudarstvennye raskhody v sfere turizma [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://knoema.ru> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
2. V aeroportu Seula poteryavshimsya passazhiram pomagayut roboty [Elektronnyy resurs]:-//- Rezhim dostupa: <https://34travel.me/post/v-aehroportu-seula-poteryavshimsya-passazhiram-pomogayut-roboty> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
3. Nazvany 8 luchshikh IT-resheniy v turizme v 2018 godu [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/44391.html> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
4. Kak tsifrovye tekhnologii vliyayut na razvitie turizma [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://the-steppe.com/gorod/kak-cifrovye-tehnologii-vliyayut-na-razvitie-turizma> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
5. Top-10 stran s samymi vysokimi dokhodami ot turizma v 2018 godu [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: https://travel.rambler.ru/news/41610794/?utm_content=travel_media&utm_medium=read_more&utm_source=copylink (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
6. Osnova turizma - tsifrovye tekhnologii [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <http://www.iksmedia.ru/news/5403825-Osnova-turizma-cifrovye-texnologii.html> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)

7. Predstavlyaem kratkiy obzor aktual'nykh dannykh turisticheskoy industrii. [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://www.mitt.ru/Stati/statistika2019> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
8. Pravitel'stvo dalo ukazanie na razvitie tsifrovyykh tekhnologiy v sfere turizma [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://iecp.ru/news/item/424859-Pravitelstvo-dalo-ukazanie-na-razvitie-cifrovyykh-tekhnologiy-v-sfere-turizma> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
9. Statistika: sovremennyy internet v tsifrah [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: https://www.iguides.ru/main/other/internet_statistika_sotsialnye_seti/ (data obrashcheniya 16.01.2020g.)
10. 11 poleznykh chat – botov dlya puteshestvennikov [Elektronnyy resurs]: -//- Rezhim dostupa: <https://34travel.me/post/11-chat-bots> (data obrashcheniya 16.01.2020g.)