

УДК 338.487

DOI 10.24412/1998-5533-2024-3-50-54

Цифровые технологические решения как фактор устойчивого развития рынка туристских услуг

**Оборин М.С.**

Доктор экономических наук, профессор Пермского института (филиал) Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, Пермского государственного научно-исследовательского университета, Пермского государственного аграрно-технологического университета им. ак. Д.Н. Прянишникова, Сочинского государственного университета

Ильин Р.В.

Аспирант кафедры менеджмента, маркетинга и коммерции Пермского государственного научно-исследовательского университета

В современных условиях использование цифровых технологических решений в экономике РФ становится ключевым фактором в устойчивом развитии рынка туристских услуг, что в свою очередь оказывает положительное влияние на качество услуг, обслуживание и удовлетворенность потребителей. Целью исследования является рассмотрение особенностей влияния цифровых технологических решений на рынок туристских услуг, а также выявление ключевых цифровых инструментов и технологий. В рамках исследования определена степень влияния цифровых технологических решений на рынок туристских услуг, проанализированы основные статистические показатели рынка туристских услуг, а также предложена структура информационной системы рынка туристских услуг, автоматизирующая бизнес-процессы. Значимость исследования определена возможностью использования современных цифровых технологий в увеличении эффективности работы туристских компаний и улучшением качества обслуживания туристов, что будет способствовать росту туристического потока.

Ключевые слова: цифровых технологические решения, рынок туристских услуг, цифровая трансформация, структура цифровой экономической системы, устойчивое развитие

Для цитирования: Оборин М.С., Ильин Р.В. Цифровые технологические решения как фактор устойчивого развития рынка туристских услуг // Вестник экономики, права и социологии. 2024. № 3. С. 50–54. DOI: 10.24412/1998-5533-2024-3-50-54.

На сегодняшний день цифровизация экономики стала неотъемлемой частью современной экономической реальности, и ключевым фактором в развитии РФ, что прослеживается в улучшении качества услуг и жизни граждан, повышении безопасности

во всех сферах человеческой деятельности. На современном этапе цифровизации ключевым элементом является цифровая трансформация региональных субъектов хозяйствования, что в свою очередь отражается в развитии региональной конкуренто-

способности, позволяющей повысить темпы социально-экономического роста [1].

Первым этапом цифровизации в РФ можно считать создание электронного правительства и развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры. На сегодняшний день в РФ реализуются проекты и программы основной целью которых, является как развитие цифровой экономики страны, так и предоставление доступности в получении цифровых услуг гражданами.

На рисунке 1 представлены национальные программы и проекты развития цифровизации в РФ.

При всех стремительных темпах развития цифровизации в РФ, существует такое явление как «цифровой разрыв», или же «цифровое неравенство», которое проявляется в отсутствии возможностей в полной мере использовать все преимущества цифровых технологических решений. Ограниченность доступа к технологиям может проявляться между различными странами, регионами или же группами населения, а постоянно растущая скорость производства и использование информации в современном обществе приводит к усилению неравенства. При всем этом, существует стратегия сокращения цифрового неравенства, которая направлена на преодоление этого разрыва и включает в себя следующие меры:

- повышение информационной грамотности населения;
- обеспечение доступности к цифровым технологическим решениям для слаборазвитых регионов;
- развитие инфраструктуры интернета.

Кроме того, актуальными проблемами стратегии преодоления цифрового неравенства остаются: недостаток финансирования программ развития цифровой инфраструктуры в отдаленных регионах, низкий уровень обучения и повышения квалификации кадров информационной грамотности, а также сложности перехода на отечественные программные продукты.

Среди самых уязвимых отраслей в экономике, в плане цифрового неравенства является сфера услуг, т.к. не все предприятия и/или сотрудники имеют одинаковый доступ к интернету и современным технологиям, что может сказываться на доступе к информации. Одной из значимых отраслей сферы услуг является туризм, где использование цифровых технологических решений является ключевым фактором развития отрасли за счет удобства в предоставлении услуг туристам, в том числе таких возможностей, как самостоятельно планировать своё путешествие, получение информации о культурных достопримечательностях и персональных рекомендациях.

Применение цифровых технологических решений в туристической деятельности значительно повышает эффективность работы хозяйствующих субъектов, при этом происходит перестройка структуры и функционирования бизнес-процессов, что в свою очередь ведет к существенной экономии затрачиваемых ресурсов, а также позволяет обеспечить процесс прямого взаимодействия между потребителем и поставщиком туристских услуг, исключая посредника [2; 3].

Использование цифровых технологических решений в сфере туристической деятельности должно включать в себя несколько основных моментов [4–5]:

- информационную открытость для конечного потребителя туристских услуг;
- повсеместное внедрение цифрового формата предоставления услуг туристической деятельности;
- адаптивность цифровых решений для интеграции с различными государственными информационными системами по обеспечению туристической деятельности;
- удобство и функциональную возможность

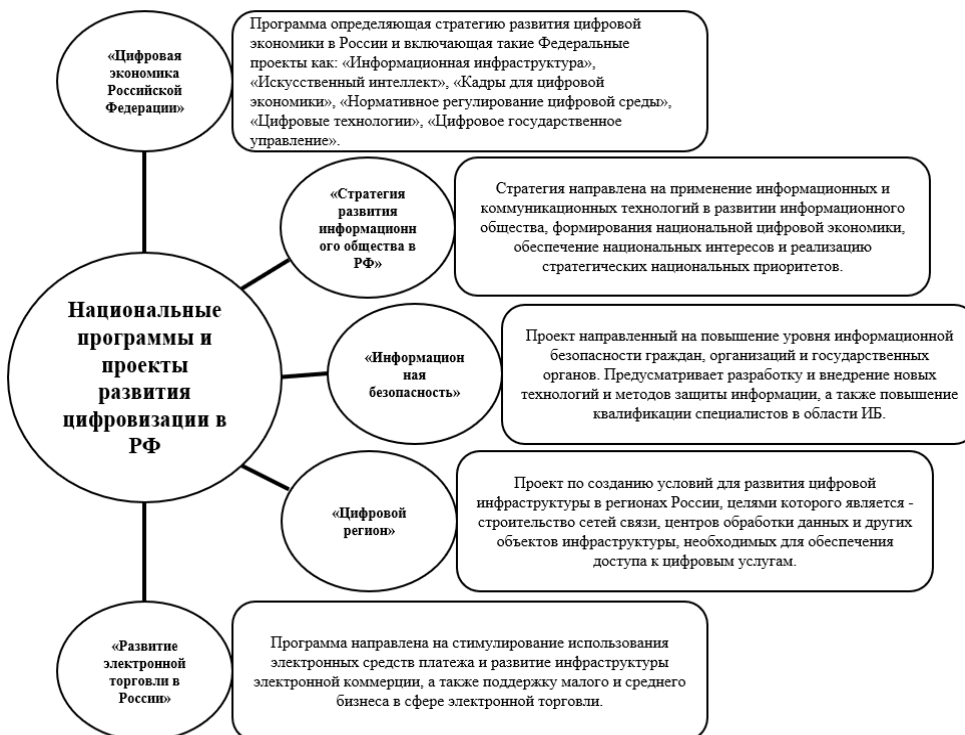


Рис. 1. Национальные программы и проекты развития цифровизации в РФ (составлено авторами по данным [6; 7])

взаимодействия представителей предпринимательского сектора и конечного потребителя.

В целях исследования цифровизации рынка туристских услуг, были проанализированы такие статистические показатели, как валовая добавленная стоимость, количество реализованных турпакетов, объем внутреннего туристического потока в РФ и объем онлайн-продаж туристских услуг (представлены на рисунках 2, 3, 4 и 5).

За анализируемый период объем валовой добавленной стоимости вырос на 110 %, что отражает повышение экономической активности в сфере туризма, выступая одной из самых значительных отраслей в сфере услуг. С 2021 г. наблюдается рост объема валовой добавленной стоимости на 34,5 %, что может быть связано с отменой ковидных ограничений, а также с увеличением доли используемых цифровых технологических решений.

На рисунке 5 представлены статистические показатели по объему онлайн-продаж туристских услуг в РФ за последние 10 лет.

Представленные показатели на рисунке 3, отражают положительную тенденцию за анализируемый период по объему приобретенных туристских услуг через онлайн-сервисы, так за 10 лет темп прироста данного показателя вырос на 396,43 %, что свидетельствует о заинтересованности потребителей в использовании цифровых средств при приобретении услуг и продуктов туристической направленности.

Из представленных данных на рисунке 4, видно, что общее количество реализованных турпакетов в РФ увеличилось на 5,3 %. Начиная с 2021 г., это значение увеличилось на 18,8 %, что свидетельствует о повышении спроса на туристические услуги в постковидный период и началом СВО, в условиях закрытости иностранных границ, а также за счет использования различных цифровых платформ по выбору услуг, предоставлении выгодных предложений на путевки и программ лояльности.

Представленный на рисунке 5 объем внутреннего туристического потока в РФ с 2021 по 2023 гг. показывает рост на 5,9 %. С 2019 г. объем внутреннего туристического потока увеличился на 26,6 %, что свидетельствует о возросшей популярности отечественных туристических направлений, а также заинтересованности и популярности у туристов средств онлайн-бронирования, и подтверждается тем, что наконец 2023 г. доля онлайн-бронирований составила 63 % от общего объема приобретаемых услуг, из которых более 50 % онлайн-бронирования приходилось

на два популярных сервиса в России – *Ostrovok.ru* – 29 % и Яндекс Путешествия – 23 % [9].

На рисунке 6 представлена степень влияния цифровых технологических решений на рынок туристских услуг.

Современные цифровые технологические решения в туристической деятельности представлены: онлайн-бронированием и электронным приобрете-

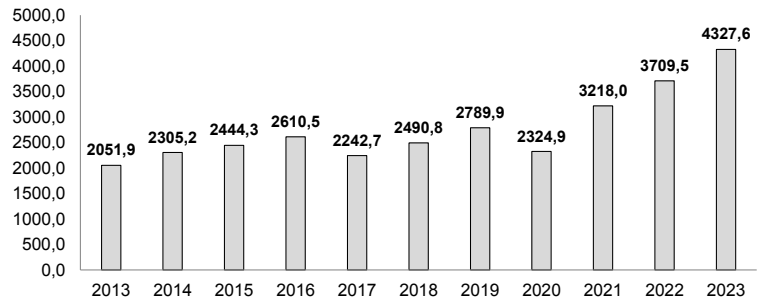


Рис. 2. Валовая добавленная стоимость индустрии туризма РФ, млрд руб.
(составлено авторами по данным [7])

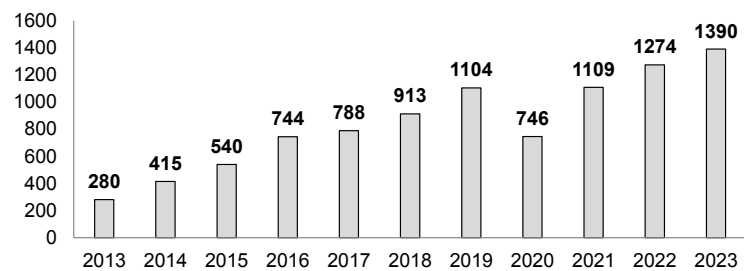


Рис. 3. Объем онлайн-продаж туристских услуг в РФ, млрд руб.
(составлено авторами по данным [8])

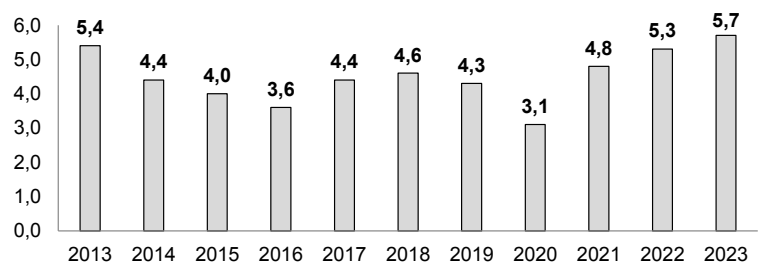


Рис. 4. Количество реализованных турпакетов в РФ, млн ед.
(составлено авторами по данным [7])

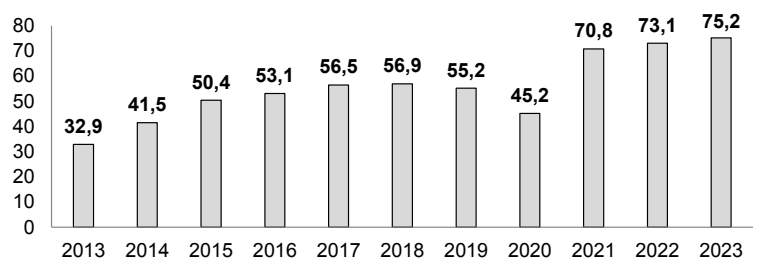


Рис. 5. Объем внутреннего туристического потока в РФ, млн чел.
(составлено авторами по данным [7])

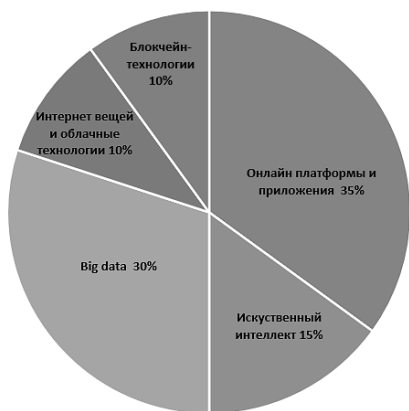


Рис. 6. Степень влияния цифровых технологических решений на рынок туристских услуг (составлено авторами по данным [8; 10; 11])

нием услуг, использованием мобильных приложений и таких технологий как: *Big Data*, *IoT*, *AI* и т.д., а также развитием экосистем и различных персонализированных сервисов для туристов.

Цифровизация туристической сферы деятельности должна основываться на ключевом свойстве, адаптивности из-за быстрой изменчивости потребительского поведения и спроса. Туристы склонны отдавать предпочтение тем компаниям, которые обеспечивают информационное сопровождение, касаемое всей необходимой для них информации [12].

Несмотря на негативное влияние пандемии *COVID-19* и развитие внутреннего туризма в период проведения СВО, в сфере туризма имеется необходимость в государственной поддержке и активном развитии туристического потенциала регионов РФ, посредством внедрения современных цифровых технологических решений, создании новых туристических маршрутов, инфраструктурных объектов и культурных программ, что в свою очередь, будет способствовать увеличению туристического потока [13].

При всех достоинствах внедрения и использования цифровых технологических решений в туристической сфере деятельности, необходимо учитывать и возможные проблемы, такие как:

- информационная безопасность (при использовании различного рода технологии могут возникнуть риски, связанные с утечкой данных, мошенничеством, и уязвимостью сетей);
- правовая сложность в регулировании и использовании программного обеспечения;
- цифровое неравенство в использовании технологий на отдаленных территориях и слаборазвитых регионах.

В туристической деятельности цифровые технологические решения позволяют оптимизировать производство и оказание услуг, повысить их качество, снизить издержки и выстроить систему обратной связи с потребителями, а также расширить новые сегменты для предоставления турист-

ских продуктов. Стоит также отметить, что развитие туристической отрасли должно основываться на процессе перехода к гибридным бизнес-моделям и созданию структуры информационной системы рынка туристских услуг.

Информационная система рынка туристских услуг является комплексным понятием, включающее в себя совокупность информационной инфраструктуры предприятий и организаций, основанную на современных цифровых технологиях, позволяющих получить туристские услуги нового качества.

На рисунке 7 представлена структура информационной системы рынка туристских услуг.

Структура информационной системы рынка туристских услуг должна включать управление информационными потоками по сбору, хранению, анализу и использованию больших массивов данных, которые в свою очередь могут быть применены для повышения эффективности принимаемых решений. Данная система позволит проводить не только стандартизированные операции и предоставлять место для хранения данных, но также даст возможность разрабатывать и интегрировать различные сервисы и приложения, которые в свою очередь будут выполнять функции по продвижению туристического продукта.

Подводя итог, стоит отметить, что цифровые технологические решения повышают эффективность деятельности туристических предприятий, улучшают качество обслуживания и открывают новые перспективы по развитию гибридных бизнес-моделей, а также выступают ключевым элементом в устойчивом развитии туристической индустрии.

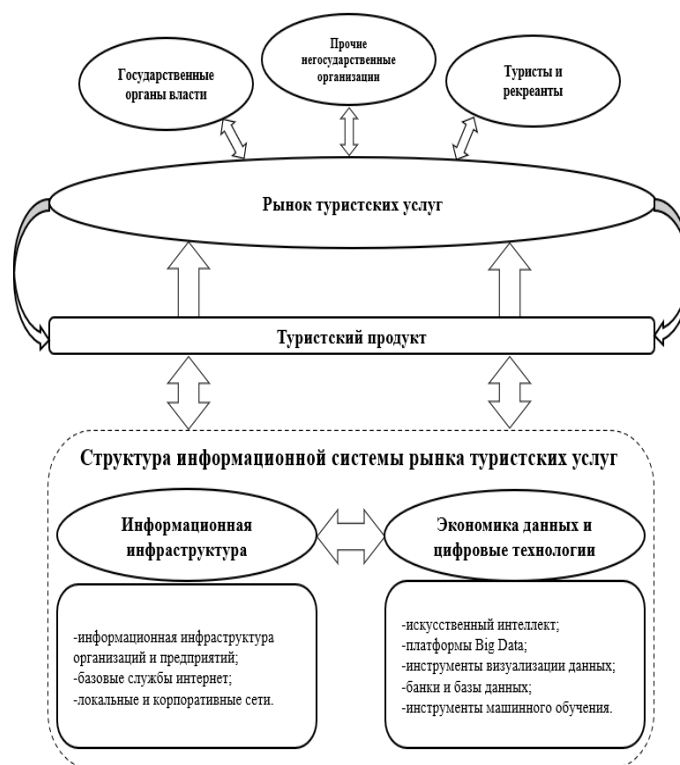


Рис. 7. Структура информационной системы рынка туристских услуг

Литература:

1. Колобова А.Е. Цифровая трансформация социально-экономической системы туризма на основе методологии синхронизации // Инновационная деятельность. 2023. № 3(66). С. 17–24.
2. Лебедева Ю.А. Цифровизация туристической отрасли как фактор социально-экономического развития России // Муниципальная академия. 2022. № 2. С. 61–67.
3. Оборин М.С. Направления развития цифровой среды туризма // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т. 17. № 1(103). С. 24–32.
4. Игнатъев А.А. Инновации в туризме как эффективный метод повышения уровня конкурентоспособности туристского продукта // Горизонты экономики. 2017. № 4(37). С. 28–35.
5. Семенова Е.А., Новоселова Н.Н., Хубулова В.В. Цифровая платформа как основа развития социально-экономической системы (на примере туристической отрасли Северо-Кавказского региона) // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2022. Т. 8. № 1. С. 49–61.
6. Arteeva V., Sokol I., Asanova E., Ushakov D. The Impact of Digitalization and Infrastructure Development on Domestic Tourism in Russia // International Journal of Technology. 2022. Vol. 13(7). P. 1495–1504.
7. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 18.06.2024).
8. Цифровизация индустрии туризма – статистика и факты. URL: <https://translated.turbopages.org/proxy.u/en-ru.ru.a627006b-667ee9fa-f89e52b0-4722d776562/https/www.statista.com/topics/7589/digitalization-of-the-travel-industry/> (дата обращения: 20.06.2024).
9. Сервис информационно-аналитического агентства «TelecomDaily» URL: <https://telecomdaily.ru/news/2023/12/27/iaa-telecomdaily-rossiyskie-onlayn-servisy-pozvolyayut-sekonomit-do-20-50-pri-bronirovanii-otelya> (дата обращения: 20.06.2024).
10. Вишневская Е.В. Влияние цифровых технологий на развитие туристского рынка // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. Т. 5. № 4. С. 12–24.
11. Никулин Д.Ю., Краснов С.В. Анализ эффективности интернет-продаж туристических продуктов // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. 2019. Т. 2. № 1. С. 141–149.
12. Петренко Н.Е., Шумков В.В., Маневич Я.В. Современная сфера туристских услуг: цифровизация как драйвер глобальной трансформации // Финансовый менеджмент. 2023. № 1-2. С. 152–161.
13. Магомедова Н.Ш. Экономическая и цифровая активность и их роль в развитии туризма в России // Экономика и предпринимательство. 2022. № 4(141). С. 216–219.

Digital Technological Solutions as a Factor of Sustainable Development of the Tourism Services Market

Oborin M.S., Ilyin R.V.
Perm State Research University

In modern conditions, the use of digital technological solutions, along with the ongoing digital transformation in the Russian economy, is becoming a key factor in the sustainable development of the tourism services market, which in turn will improve the quality of services provided, the quality of service and customer satisfaction. The purpose of the study is to examine the specifics of the impact of digital technologies on the tourism services market, as well as to identify key digital tools and technologies. As part of the study, the degree of influence of digital technologies on the tourist services market was determined, the main statistical indicators of the tourist services market were analyzed, and the structure of the digital economic system of the tourist services market automating business processes was proposed. The significance of the study is determined by the possibility of increasing the efficiency of travel companies and improving the quality of tourist services, which will contribute to the growth of tourist flow through the use of modern digital technologies.

Key words: digital technologies, tourism services market, digital transformation, structure of the digital economic system, sustainable development