

## ТРАДИЦИИ И ИННОВАЦИИ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

DOI: 10.25586/RNU.V9276.18.05.P.135

УДК 338.27

М.А. Морозов, Н.С. Морозова

### НОВАЯ ПАРАДИГМА РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

*Развитие цифровой экономики кардинально меняет парадигму развития многих видов экономической деятельности, в том числе туризма. В статье проведен анализ современного информационного состояния развития туристской индустрии, рассмотрено содержательное изменение бизнес-процессов в туризме при внедрении новых информационно-коммуникационных технологий, показано, что в условиях цифровой экономики информация становится ключевым и определяющим фактором развития туристской деятельности. Показано, что в туризме основным элементом при формировании туристских услуг выступает информация, что созвучно современной парадигме цифровой экономики. Представлена статистика развития сектора информационно-коммуникационных технологий, который обеспечивает возможности функционирования цифровой экономики. Дана характеристика информационного пространства индустрии туризма, новейших цифровых технологий, которые начинают применяться в индустрии туризма.*

**Ключевые слова:** туризм, цифровая экономика, информационная инфраструктура туризма, блокчейн, мобильные приложения в туризме.

M.A. Morozov, N.S. Morozova

### NEW PARADIGM OF TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY DEVELOPMENT IN THE DIGITAL ECONOMY CONDITIONS

*The development of the digital economy radically changes the paradigm of many types of economic activity development, including tourism. The article analyzes the modern information state of the tourist industry development, and considers the substantial change in business processes in tourism in the introduction of new information and communication technologies, as well as shows that in the digital economy information becomes a key and determining factor in the development of tourism activities. It is shown that in tourism the main element in the formation of tourist services is information that is consonant with the modern paradigm of the digital economy. The statistics of development of information and communication technologies sector, which provides the opportunities for the functioning of the digital economy, is presented. The characteristics of the information space of the tourism industry and the newest digital technologies that are being applied in the tourism industry are given.*

**Keywords:** tourism, digital economy, informational infrastructure of tourism, blockchain, mobile applications in tourism.

Уровень развития туризма и сервиса является одним из параметров, характеризующих социально-экономическое развитие стран и степень благосостояния населения [1]. Туризм активно развивается в тех странах, где достаточно высок уровень доходов населения и сформирована потребность в поддержании и восстановлении здоровья нации. По данным Всемирной организации по туризму (UNWTO), рост международного туризма в 2017 году составил 7% по сравнению с предыдущим 2016 годом [10]. Туризм стал важнейшей сферой экономической деятельности как для мировой экономики в целом, так и для национальных экономик многих стран. Кроме этого, туристская деятельность и индустрия гостеприимства являются информационно насыщенной сферой, где сбор, передача и обработка цифровой информации имеют огромное значение при принятии решений на всех уровнях управления туризмом. В связи с этим формирование новой парадигмы цифровой экономики непосредственно касается сферы туризма, которая уже активно использует новые информационно-коммуникационные технологии цифровой экономики. Информационное сопровождение туристского бизнеса представляет собой совокупность информационной базы данных о туристской деятельности и специализированных информационных технологиях, предназначенных для ее обработки, которые обеспечивают эффективное функционирование туристской системы [3; 4].

Цифровая экономика представляет собой уникальный тип хозяйствования, при котором важнейшим ресурсом в сфере производства, распределения, обмена и потребления являются цифровая информация и соответствующие методы управления данными [8]. Для цифровой экономики характерно преобладающее значение цифровой информации над всеми другими элементами производства, т.е. данные в цифровой форме становятся ключевым и определяющим факторами производства.

Информационное обеспечение туризма выступает в качестве важнейшего

фактора его развития, что приобретает особую значимость в последние годы в условиях развития и становления цифровой экономики.

В туризме также основным элементом производства туристских услуг выступает информация, которую получает турист о туристских ресурсах и той туристской дестинации, куда он планирует свое путешествие, а конечным результатом туристской деятельности является то впечатление, которое получает турист в процессе своего путешествия. Недаром в зарубежной научной литературе термин «экономика впечатлений» является уже устоявшимся и широко используемым. Таким образом, сущностное понимание туристской деятельности как процесса получения и обработки новой информации полностью укладывается в парадигму цифровой экономики.

Цифровая экономика базируется на цифровизации и интеграции всех бизнес-процессов, происходящих в экономических системах на всех уровнях, при этом особое значение придается информационной составляющей, обеспечивающей доступ к информации о деятельности экономических систем в режиме реального времени в интегральной глобальной сети. В условиях цифровой экономики формируются новые требования к информационно-коммуникационной среде, информационным системам и сервисам. Формирование единого информационного пространства осуществляется с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, ориентированных на социальную и экономическую сферы. Ключевым отличием цифровой экономики является то, что информация рассматривается как важнейший актив, ценность которого всё время возрастает. В туризме вопросы формирования единого информационного пространства обсуждаются уже давно, и органами управления туризмом сделано достаточно много в этом направлении. Сфера туризма в полной мере ориентирована на активное внедрение цифровых технологий, многие бизнес-процессы уже перестроены в со-

ответствии с новой парадигмой развития цифровой экономики, включая системы бронирования туров, технологии электронной коммерции и др.

Уровень внедрения цифровой экономики во многом определяется развитостью информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и степенью их проникновения в социально-экономическую жизнь общества. В настоящее время Интернетом пользуется 81% населения нашей страны, 92% организаций финансового сектора, 93% предприятий торговли, 80% транспортных предприятий, 95% органов государственного управления. Чаще всего интернет-технологии используются при проведении финансовых операций (61%), для взаимодействия с органами власти (75%), при коммуникации с поставщиками (67%) и потребителями (54%) [5]. Практически все предприятия

туристской индустрии в той или иной степени используют информационно-коммуникационные технологии, т.к. все основные бизнес-процессы базируются на обработке информации, включая разнообразные системы бронирования в туризме, информационно-поисковые системы, информационно-коммуникационные связи с партнерами, конечными пользователями и пр. Большая часть современных технологий продвижения в туризме основана на применении интернет-технологий.

В таблице 1 представлена динамика развития сектора информационно-коммуникационных технологий Российской Федерации в 2010–2016 годах [5].

Динамика изменения валовой добавленной стоимости сектора информационно-коммуникационных технологий представлена на рис. 1.

Таблица 1

**Основные показатели развития информационно-коммуникационных технологий в России [5]**

Показатели	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Валовая добавленная стоимость сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ):							
– в действующих ценах (млрд руб.)	1354	1534	1780	1845	2149	2262	2258*
– в процентах к ВВП	3,4	3,0	3,1	3,0	3,1	3,0	2,9*

\* за 2016 год представлены предварительные данные.

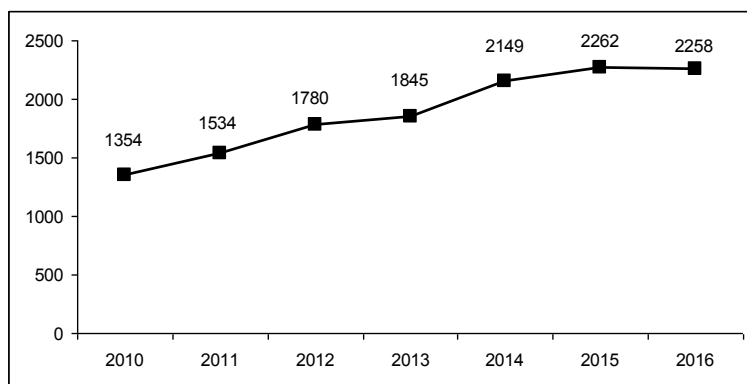


Рис. 1. Валовая добавленная стоимость сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) (млрд руб.)

Данные, представленные в табл. 1 и на рис. 1, свидетельствуют о том, что наблюдается тенденция роста, однако за шесть лет валовая добавленная стоимость сектора информационно-коммуникационных технологий выросла только в 1,67 раза, что явно недостаточно для развития цифровой экономики. Этот вывод коррелируется с данными доклада «Глобальные информационные технологии» за 2016 год, в котором все страны ранжированы по индексу степени использования цифровых технологий для повышения конкурентоспособности и благосостояния. В нем по готовности к цифровой экономике Россия занимает 41-е место [7]. Первые места по степени готовности к внедрению цифровой экономики занимают Сингапур, Финляндия, Швеция, Норвегия, Соединенные Штаты Америки, Нидерланды, Швейцария, Великобритания, Люксембург, Япония. По экономическим и инновационным результатам использования цифровых технологий Россия занимает 38-е место, а по индексу развития информационно-коммуникационных технологий – 43 место в международном рейтинге развития цифровой экономики [6].

В программе развития цифровой экономики России на период до 2024 года определены пять базовых направлений [7]:

- 1) нормативное регулирование;
- 2) кадры и образование;
- 3) формирование исследовательских компетенций и технических заделов;
- 4) информационная инфраструктура;
- 5) информационная безопасность.

Для сферы туризма особое значение имеет информационная инфраструктура, которая обеспечивает формирование, функционирование и развитие единого информационного пространства и средств информационного взаимодействия на мега-, макро-, мезо- и микроуровнях туризма. Информационная инфраструктура мегауровня туризма формируется международными туристскими организациями, такими, как Всемирная туристская организация (UNWTO), Всемирный совет по туризму и путеше-

ствиям (WTTC) и др. На макроуровне информационная инфраструктура обеспечивается национальными туристскими администрациями (НТА) и национальными туристскими организациями (НТО). Информационная инфраструктура мезоуровня соответствует туристским дестинациям (регионам) и формируется соответствующими региональными структурами управления туризмом. Микроуровень туризма – это отдельные предприятия туристской индустрии, их информационное сопровождение обеспечивается ими самостоятельно.

Информационное пространство индустрии туризма формирует информационное взаимодействие всех участников рынка, включая туроператорские и турагентские компании, средства размещения, транспортные компании, самих туристов и т.д. Основными компонентами информационного пространства являются информационные ресурсы, средства информационного взаимодействия и информационная инфраструктура.

Развитие информационной среды становится ключевым фактором современной экономики, а уровень развития информационно-коммуникационных технологий непосредственно влияет на все аспекты организации туристского бизнеса. Появляются принципиально новые типы организаций, в том числе виртуальные туркомпании, пространственно распределенные сетевые туроператорские структуры и др.

К новейшим цифровым технологиям, которые выступают в качестве платформы для цифровой экономики, относятся:

- технологии больших данных (Big Data);
- облачные сервисы;
- Интернет вещей (Internet of Things – IoT), в том числе промышленный Интернет вещей (IIoT – Industrial Internet of Things);
- нейросети (искусственный интеллект);
- умные технологии;
- технологии определения местонахождения;
- 3D печать;

- мобильные устройства;
- интеллектуальные датчики и многое другое.

Основным ресурсом цифровой экономики является информация, что влечет за собой изменение инфраструктуры туризма. Основные инфраструктурные элементы цифровой экономики – это информационная инфраструктура, информационная безопасность.

Цифровая экономика базируется на цифровой инфраструктуре, которая представляет собой комплекс технологий и инфраструктурных элементов, обеспечивающих вычислительные, телекоммуникационные, сетевые потребности и работающих на цифровой основе.

К цифровой инфраструктуре можно отнести коммуникационные сети, оптоволоконные средства передачи данных, технологии 5G и др. Одним из элементов цифровой инфраструктуры является доступ к широкополосному Интернету. В России с 2010 по 2016 год число домашних хозяйств, имеющих доступ к Интернету, выросло с 48,4% до 74,8%.

В докладе о перспективах развития цифровой экономики ОЭСР 2017 (“OECD Digital Economy Outlook 2017”) отмечается, что цифровые преобразования занимают ведущее место в политической жизни в силу своего стимулирующего потенциала для экономики [9]. Несмотря на продолжающийся прогресс в осуществлении национальных цифровых стратегий, все страны должны приложить серьезные усилия для координации и интеграции действий при переходе к цифровой экономике.

Цифровая экономика активно внедряется в различные отрасли, в частности технология искусственного интеллекта (нейронные сети) обеспечивает решение задач распознавания и прогнозирования, которые стали основой для инновационных практико-ориентированных технологий. Технологии машинного зрения, или так называемая лицевая биометрия, применяются для идентификации личности в системах безопасности на транспорте, при проведении мероприятий и т.п. В гостиничном и ресторанном бизне-

се на основе таких технологий создается таргетированная реклама, ориентированная на конкретного гостя.

Интернет вещей объединяет множество технологий, которые через специальные датчики обеспечивают подключение к Интернету любых приборов (вещей), что позволяет реализовывать удаленный мониторинг, контроль и управление процессами в реальном времени. Технологии «умный дом» активно используются в гостиничном бизнесе.

Цифровая экономика во многом ориентирована на обработку больших данных и технологии блокчейн. Блокчейн (цепочка блоков транзакций) представляет собой децентрализованную распределенную базу данных, главная особенность которой состоит в том, что она не требует централизованного управления и обеспечивает высокий уровень безопасности обработки данных. Технология блокчейн реализует самоуправляемую базу данных, в которой надежность проводимых операций поддерживается самими пользователями на основе специального математического алгоритма, который невозможно фальсифицировать. Так как для технологии блокчейна характерна высокая степень защиты данных и отсутствие контроля со стороны единственного источника, он может применяться практически в любой сфере деятельности, где требуются хранение и обработка больших объемов информации.

На развитие информационной инфраструктуры в рамках реализации программы «Цифровая экономика» будет выделено 433 миллиарда рублей. Необходимо решение следующих задач [6]:

- обеспечение на территории России повсеместного доступа в Интернет;
- строительство центров обработки данных с учетом перспективы увеличения объемов обрабатываемой информации;
- формирование цифровых платформ для обработки данных.

В развитии информационной инфраструктуры для цифровой экономики принимают участие ПАО «Ростелеком»,

ПАО «Вымпелком», ПАО «МегаФон» и другие крупнейшие операторы связи Российской Федерации.

В соответствии с дорожной картой реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации» предусмотрено формирование соответствующей инфраструктуры:

– создание гибридной системы связи, которая за счет спутниковых и наземных сетей связи обеспечит надежную связь по всей России;

– создание и развитие сетей 5G/IMT-2020;

– создание и развитие инфраструктуры хранения и обработки данных;

– создание инфраструктуры сбора, хранения и обработки пространственных данных, включая сведения о движущихся объектах;

– внедрение цифровых инфраструктурных платформ в ключевых отраслях экономики;

– создание единой геодезической инфраструктуры для задания, уточнения и распространения государственных и местных систем координат;

– создание Единой электронной картографической основы (ЕЭКО) и государственной информационной системы ведения ЕЭКО;

– создание системы сертификации центров обработки данных (ЦОД), обеспечивающей устойчивость, безопасность и экономическую эффективность их функционирования.

Развитие цифровой экономики кардинально меняет инфраструктурное обеспечение многих видов экономической деятельности, в том числе и туризма, усилив значимость информационной составляющей. В связи с тем что цифровая экономика базируется на идеологии обработки больших массивов информа-

ции, то, следовательно, особую важность приобретет высокотехнологичная система для безопасного, надежного, долгосрочного хранения больших объемов информации, а также подсистема обеспечения их безопасности. Активно будут развиваться мобильные технологии и приложения, предназначенные для путешественников, которые обеспечивают выполнение широкого функционала, в том числе – покупку авиабилетов, бронирование отелей, навигацию на местности, предоставление справочной информации о туристских достопримечательностях, рейтингах средств размещения, ресторанов и т.п. [2].

Претерпит изменения институциональная инфраструктура, связанная с обеспечением туристской деятельности. Цифровая экономика даст возможность создавать новые формы предприятий туристской индустрии, пространственно распределенных сетевых компаний.

Существенные изменения претерпит кадровая инфраструктура, что связано с формированием и развитием новых информационно-коммуникационных компетенций у работников туристской индустрии, которые станут абсолютно необходимыми для выполнения функциональных обязанностей.

В условиях цифровой экономики общественная жизнь и туристская деятельность всё более технологизируются, создается единое информационное пространство в сфере мирового туризма, формируются новые принципы информационного обеспечения и управления туризмом. Информационное сопровождение туристского бизнеса и его цифровизация являются стратегическим ресурсом, обеспечивающим повышение конкурентоспособности туризма.

## Литература

1. Зворыкина Т.И. Особенности и современные тенденции развития сферы услуг // Вестник Академии. – 2012. – № 4. – С. 71–74.

2. Морозов М.А., Морозова Н.С. Влияние мобильных приложений на развитие туристской индустрии // Вестник НАТ (Национальной академии туризма). – 2015. – № 4 (36). – С. 17–20.

3. *Морозова Н.С., Морозов М.М.* Информационное сопровождение туристского бизнеса // Туризм и региональное развитие : сборник научных статей. – Смоленск : Универсум, 2016. – Выпуск 9. – С. 60–64.

4. *Морозов М.А., Морозова Н.С.* Информационные технологии в туристской индустрии. – М. : КНОРУС, 2017. – 276 с.

5. Индикаторы в цифровой экономике: 2017. Статистический сборник [Электронный ресурс]. – //www.hse.ru/data/2017/08/03/1173504122/ICE2017.pdf

6. Представлен проект плана развития инфраструктуры для реализации программы «Цифровая экономика» [Электронный ресурс]. – <http://d-russia.ru/predstavlen-proekt-plana-razvitiya-infrastruktury-dlya-realizatsii-programmy-tsifrovaya-ekonomika.html>

7. Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы “Цифровая экономика Российской Федерации”» [Электронный ресурс]. – [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_221756/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221756/)

8. *Семячков К.А.* Цифровая экономика и ее роль в управлении современными социально-экономическими отношениями // Современные технологии управления. – 2017. – № 8 (80) [Электронный ресурс]. – <http://sovman.ru/article/8001/>

9. OECD Digital Economy Outlook 2017 [Электронный ресурс]. – <http://www.oecd.org/sti/oecd-digital-economy-outlook-2017-9789264276284-en.htm>

10. UNWTO World Tourism Barometer [Электронный ресурс]. – <http://media.unwto.org/press-release/2017-12-14/southern-and-mediterranean-europe-north-africa-and-middle-east-drive-touris>

## References

1. *Zvorykina, T.I.* Osobennosti i sovremennye tendentsii razvitiya sfery uslug // Vestnik Akademii. – 2012. – № 4. – С. 71–74.

2. *Morozov, M.A., Morozova, N.S.* Vliyaniye mobil'nykh prilozheniy na razvitiye turistskoy industrii // Vestnik NAT (Natsional'noy akademii turizma). – 2015. – № 4 (36). – С. 17–20.

3. *Morozova, N.S., Morozov, M.M.* Informatsionnoe soprovozhdeniye turistskogo biznesa // Turizm i regional'noe razvitiye : sbornik nauchnykh statey. – Smolensk : Universum, 2016. – Vypusk 9. – С. 60–64.

4. *Morozov, M.A., Morozova, N.S.* Informatsionnye tekhnologii v turistskoy industrii. – М. : КНОРУС, 2017. – 276 с.

5. Indikatory v tsifrovoy ekonomike: 2017. Statisticheskiy sbornik [Elektronnyy resurs]. – //www.hse.ru/data/2017/08/03/1173504122/ICE2017.pdf

6. Predstavlen proekt plana razvitiya infrastruktury dlya realizatsii programmy “Tsifrovaya ekonomika” [Elektronnyy resurs]. – <http://d-russia.ru/predstavlen-proekt-plana-razvitiya-infrastruktury-dlya-realizatsii-programmy-tsifrovaya-ekonomika.html>

7. Rasporyazheniye Pravitel'stva RF ot 28.07.2017 № 1632-r “Ob utverzhenii programmy “Tsifrovaya ekonomika Rossiyskoy Federatsii”” [Elektronnyy resurs]. – [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_221756/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221756/)

8. *Semyachkov, K.A.* Tsifrovaya ekonomika i ee rol' v upravlenii sovremennymi sotsial'no-ekonomicheskimi otnosheniyami // Sovremennye tekhnologii upravleniya. – 2017. – № 8 (80) [Elektronnyy resurs]. – <http://sovman.ru/article/8001/>

9. OECD Digital Economy Outlook 2017 [Elektronnyy resurs]. – <http://www.oecd.org/sti/oecd-digital-economy-outlook-2017-9789264276284-en.htm>

10. UNWTO World Tourism Barometer [Elektronnyy resurs]. – <http://media.unwto.org/press-release/2017-12-14/southern-and-mediterranean-europe-north-africa-and-middle-east-drive-touris>