

УДК 338.4: 640.41

Н. Д. Стахно¹
О. Е. Почупайло
А. Д. Аметова

Влияние рынка E-Travel на развитие сферы гостеприимства

ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», Симферополь

¹ e-mail: snd.snd70@mail.ru

Аннотация. Сформированный в России рынок e-travel претерпел масштабную трансформацию, которую обусловили динамика потребления услуг сферы гостеприимства, переориентация спроса из-за геополитических угроз на внутренний туризм, уход из-за санкций крупных зарубежных онлайн-сервисов, повышение цифровых компетенций и доверия населения к отечественным онлайн-сервисам. Развитие рынка e-travel способствует повышению уровня удовлетворенности потребителей, упрощает операционные процессы в средствах размещения: бронирования, регистрации заезда, управления запросами гостей и обслуживания номеров.

Ключевые слова: цифровизация, рынок e-travel, онлайн-сервисы, цифровые платформы, туризм, гостеприимство.

Введение

Интенсификация усилий в сфере гостеприимства основывается на инновационных подходах в управлении, формировании нового качества сервиса и инфраструктуры, в том числе за счет применения цифровых инструментов. Развитие рынка e-travel в России определяется активным ростом цифровых компетенций граждан. Туристы самостоятельно ищут информацию о средстве размещения, и осуществляют бронирование напрямую на сайте отеля или пользуются услугами сервисов онлайн-бронирования. Факторы, определяющие выбор онлайн-модели: повышение доверия аудитории, полная информация о предоставляемых услугах и возможность сравнения ценовой политики организаций предоставляющих аналогичные услуги, скорость поиска [1].

Материалы и методы

Изучению развития рынка e-travel посвящены труды Бобылева С.Н., Вишневской Е. В. Соловьева С. В., Палт М. В., Плугарь Е. В., Хованко И. Ю. На основе статистических данных, контент-анализа информации из доступных источников произведен анализ влияния рынка e-travel на развитие сферы гостеприимства.

Результаты и обсуждение

Затраты на формирование цифровой экономики в Российской Федерации в 2023 году составили 5,5 трлн. руб. (на 6% выше показателя 2022 года). В 2023 году вложения на развитие процесса цифровизации туристической индустрии составило свыше 600 млн рублей, в том числе на эксплуатацию и развитие единой системы «Электронная путёвка» 250 млн. рублей в рамках государственной

программы «Развитие туризма». Для совершенствования федеральных реестров туроператоров, туристических агентов и реестра объектов туристской индустрии направлено 121,5 млн. рублей. Для реализации ведомственных программ цифровой трансформации - 53,6 млн. рублей. При этом, внутренние затраты организаций сферы гостеприимства и общественного питания на создание, распространение и использование цифровых технологий составили 7,3 млрд. руб. Сегодня Россия занимает шестое место среди стран-лидеров по доступности Интернета, имеет около 130 млн. интернет-пользователей. Сегодня 86,4% российских домохозяйств имеют доступ к широкополосному Интернету. К 2030 году, планируется увеличить это значение до 97%. Согласно данным исследований национального агентства финансовых исследований, ежегодно увеличивается рост цифровых компетенций граждан России (рисунок 1) [2].

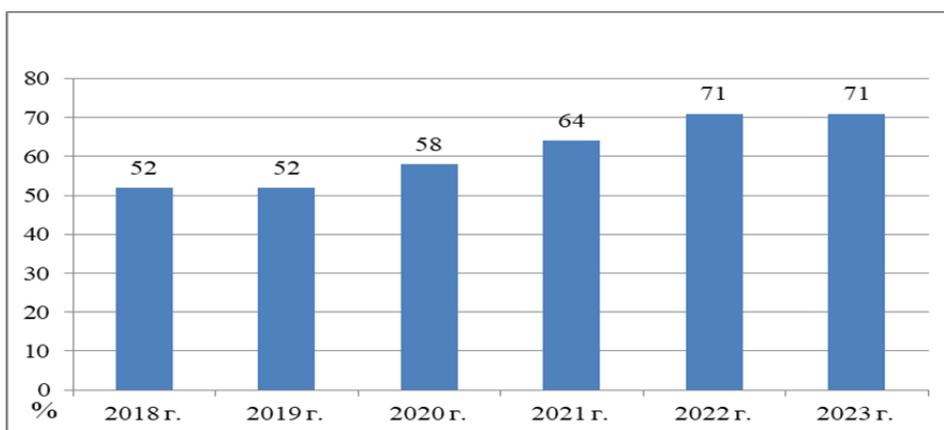


Рис. 1. Значение индекса цифровой грамотности граждан России 2018-2023 гг., %

Составлено авторами

Уровень информационной, коммуникативной грамотности, цифровой безопасности, в том числе навыки решения проблемных ситуаций, создание цифрового контента - определяют интенсивность деятельности рынка e-travel. Показатели компонентов индекса цифровой грамотности 2023 года имеют тенденцию к увеличению, по сравнению с показателями 2020 года (рисунок 2) [2].

В соответствии с единым планом по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года, приоритетным направлением является развитие внутреннего туризма с 75 до 140 миллионов человек в год. В России ежегодно увеличивается количество средств размещения, так в 2023 году, по данным Федеральной службы государственной статистики, число классифицированных объектов составило 31,5 тыс. единиц (показатель увеличился на 6,6%, по сравнению с 2022 годом), в том числе в Республике Крым классифицировано 1083 объекта размещения.

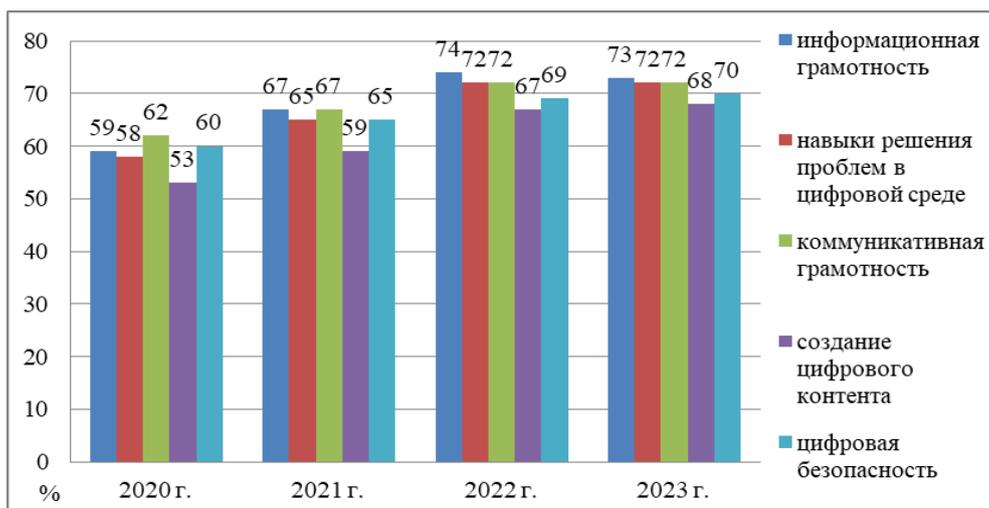


Рис.2. Компоненты индекса цифровой грамотности 2020-2023 гг., %
Составлено авторами

В 2023 году 92,5% отелей и предприятий общественного питания использовали Интернет. Рынок e-travel - рынок услуг, связанный с путешествиями. По оценкам сервиса «Яндекс.Путешествия», объём рынка e-travel в России в 2023 году составил более 785 млрд рублей. По прогнозам, к 2027 году объём рынка e-travel может вырасти до 68% всего рынка, достигнуть 693 млрд. рублей. Использование цифровых технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в 2022 году составило по показателям технологии сбора, обработки и анализа больших данных – 31,9% от общего числа организаций. По показателям облачных сервисов – 29,9%, использование центров обработки данных – 17,4%, цифровых платформ – 12,3%, геоинформационных систем – 6,9%, интернет-вещей – 12,7%, RFID-технологий – 11,3%, технологий искусственного интеллекта – 3,9%, промышленных роботов / автоматизированных линий – 4,2%, аддитивных технологий – 0,7%, показатель «цифровой двойник» - 0,8% [3].

Развитие рынка e-travel расширяет возможности туристов. Инструментарий рынка, в отличие от офлайн-общения, дает возможность удаленного выбора, осуществление бронирования, проведение безналичной оплаты с помощью веб-сайтов или мобильных приложений соответствующих сервисов. По данным компании Vnovo, ведущего российского разработчика IT-решений для гостиничного бизнеса, в III квартале 2023 года доля онлайн-продаж услуг в сфере гостеприимства составила 47%.

Цифровые технологии находятся в состоянии постоянного развития и совершенствования, предлагают новый инструментарий для потребителей услуг организаций сферы гостеприимства, способствуют достижению основной цели – предоставить максимальное количество положительных впечатлений, упростить жизненные программы [4, 5].

По данным аналитиков «Мобильные ТелеСистемы», более трети общего объема рынка туризма в России приходится на цифровые сервисы. В 2023 года в России сервис онлайн-бронирования «Яндекс Путешествия» в летний период стал крупнейшим среди агрегаторов аренды отелей.

Для оптимизации организации путешествий в Республику Крым предлагаются возможности цифровых платформ различной направленности.

Таблица 1.

Цифровые платформы

| Цифровые платформы | Адрес | Назначение | Возможности платформы |
|--------------------|---|---|---|
| Travel Line | https://www.travelline.ru/ | Единая платформа для онлайн-продаж и управления. Создана для автоматизации работы санаториев, отелей, хостелов, апартаментов, квартир, загородных домов. | Позволяет управлять продажами, получать прямые брони; запустить и настроить программу лояльности и мотивировать гостей на возвращение к вам; настроить интеграцию с CRM; работать с динамическими ценами; анализировать цены конкурентов; работать с отзывами; продавать с проживанием дополнительные услуги. |
| Travel Crimea | travelcrimea.com | Официальный туристический портал Республики Крым, входит в сеть турпорталов Российской Федерации | Ресурс для жителей пяти континентов из 173 стран мира, Англоязычную версию турпортала читают в 86 странах. Размещены новости, полезные советы, статьи об интересных местах и маршрутах, интервью с известными людьми, лонгриды, фотоленты, видео и инфографики. |
| Week-Week | https://week-week.ru/ | Сервис бронирования путешествий Крыма | Базы данных позволяют информировать о предприятиях общественного питания, отелях, программах лояльности, следить за динамикой цен. Предоставляется возможность сравнить варианты и выбрать лучший. Представлены фото, отзывы и краткие описания, составленные для отелей и мероприятий. |
| Яндекс Путешествия | https://travel.yandex.ru/ | Сервис для поиска и покупки авиа и железнодорожных билетов, билетов на автобусы и поиска гостиниц | Информация о более миллиона номеров в отелях, санаториях и апартаментах России и мира и вариантов оплаты, проверенная информация, скидки и кешбэк, реальные отзывы и круглосуточная поддержка. Сотни тысяч отзывов, фото и видео от реальных постояльцев. В сервисе Командировки можно забронировать отели, билеты и воспользоваться дополнительными сервисами: такси, каршеринг, доставка еды, получить закрывающие документы. |
| WB Travel | https://vmeste.wildberries.com | Сервис для покупки авиабилетов по России и за | Предлагает более 4500 вариантов средств размещения в Республике Крым, скидки для бронирования авиабилетов, афишу мероприятий, |

| | | | |
|-------------------|---|---|--|
| | ru/ | границей | возможность приобрести необходимые предметы для комфортного отдыха. |
| Твил.ру | https://tvil.ru/ | Сервис бронирования отелей, квартир, домов и баз отдыха | Доступно более 500 000 вариантов жилья по всей России, также предложения в Абхазии, Беларуси и Грузии. Включает информацию об 11 тысяч вариантов средств размещения в Крыму. Сервис для самостоятельных путешественников, кто предпочитает самостоятельно выбирать маршруты и места отдыха, а не рассчитывать на посредников и турфирмы. |
| Ostrovok.ru | https://ostrovok.ru | Сервис бронирования отелей и гостиниц | Более 2600000 вариантов размещения по всему миру: отели, хостелы, апартаменты, виллы; кемпинги, в том числе 4,9 тысяч по Республике Крым. Путешественникам предлагают данные о категории гостиниц, действует служба поддержки, блог о путешествиях. Предоставляется информация о популярных направлениях (каталог стран). |
| Naturalist.travel | https://naturalist.travel/ | Сервис бронирования глэмпингов и эко-отелей | Обеспечивает бронирование мест для отдыха на природе. В каталоге представлены глэмпинги, базы отдыха и эко-отели. Предусмотрены готовые подборки по видам впечатлений, система фильтров, учитывающая специфику природного туризма. |

Составлено авторами

Онлайн-сервисы способствуют тому, что потребители туристских услуг без участия агентств самостоятельно могут формировать программы путешествия, размещения, питания, всех видов досуга. Стратегии развития сайтов включают персонализированный подход в коммуникации с потребителями услуг. Учитывается гармоничное сочетание функциональности, продуманной навигации, качественного контента и дизайна [6].

Чтобы предлагать конкурентные сервисы и справляться с высоким спросом, нужны технологические решения, которые учитывают особенности рынка гостеприимства. На фоне роста внутриотраслевой конкуренции, совершенствуются цифровые продукты. Сегодня активно формируется рынок TravelTech-проектов. По данным экспертов Travel Startups сообщества travel-предпринимателей, которое объединяет более 300 компаний индустрии TravelTech, ежегодно в России запускается более 30 TravelTech-стартапов.

Таблица 2.

Travel-стартапы 2023 года

| Travel-стартапы | Характеристика |
|--------------------------|---|
| ФанТам | Агрегатор событий и развлечений с поиском по геолокации |
| 2ROOMZ | Веб-сервис для продажи услуг и коммуникации с гостями отеля, бесконтактного предложения еды, напитков, трансфера |
| Аватар (Sensemaking Lab) | Виртуальный сотрудник, который проявляет эмоции, управляемый искусственным интеллектом или удалённым оператором. Работает в крупном ритейле, аэропортах, вокзалах и гостиницах, выполняя роль |

| | |
|-----------------|--|
| | консьержа, консультанта, кассира. |
| GetHotel | Сервис бронирования отелей, где гость сам назначает цену за проживание |
| Hebi Travel | Мультифункциональный сервис, который помогает современным путешественникам организовать свой отдых в природной местности, деревнях и малоизвестных туристических направлениях. |
| Hotel Antifraud | Hotel Antifraud - система удаленного контроля сотрудников для отелей, хостелов и апарт-отелей. Система автоматически присылает уведомление, если гостя заселят минуя кассу. |
| Travel.stat | Сервис по управлению качеством услуг и лояльностью гостей в индустрии гостеприимства. Позволяет вести целенаправленную работу по повышению рейтинга отеля на ведущих площадках бронирования. С помощью алгоритмов искусственного интеллекта, собираются данные с сервисов по бронированию, анализируются отзывы отеля-пользователя и отелей-конкурентов, определяются точки роста в сервисной стратегии, что способствует росту финансовых показателей. |
| VMIGrent | Платформа и мобильное приложение для посуточной аренды объектов жилья. При помощи умных замков, личного кабинета и мобильного приложения VMIGrent арендодатель удалённо контролирует заселение и выезд гостей, уборку объекта. |

Составлено авторами

Выводы

Рынок e-travel развивается, путем внедрения инновационных технологий, формирования на их базе цифровых сервисов, платформ, цифровых экосистем. Персонализируются туристические услуги, продвигаются принципы ответственного туризма, развиваются новые бизнес-модели, совершенствуются цифровые компетенции населения, которые позволяют ориентироваться, обрабатывать информацию в онлайн-среде, пользоваться цифровыми инструментами и программным обеспечением, критически оценивать и анализировать цифровую информацию. Улучшается взаимодействие с пользователями. Адекватное балансирование между автоматизацией и человеческой экспертизой определяет положительный результат деятельности организаций сферы гостеприимства на рынка e-travel [7].

Литература

1. Вишневская Е. В. Влияние цифровых технологий на развитие туристского рынка // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-tsifrovyyh-tehnologiy-na-razvitie-turistskogo-rynka> (дата обращения: 23.12.2024).
2. Анализ рынка гостиничных услуг России в 2023 году АЦ «Центр экономики рынков», Москва, 2024 г.» <https://research->

- center.ru/hotels/Анализ%20рынка%20гостиничных%20услуг%20в%20России%20в%202023%20г..pdf(дата обращения: 23.12.2024).
3. Цифровая экономика: 2024: краткий статистический сборник / В.Л. Абашкин, Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишневский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: ИСИЭЗ ВШЭ, 2024. 124 с. URL: file:///C:/Users/admin/Downloads/2024%20Цифровая%20экономика.%20Краткий%20статистический%20сборник%202024,%20ВШЭ.pdf (дата обращения: 23.12.2024).
 4. Бобылев С. Н., Соловьева С. В., Палт М. В., Хованко И.Ю. Индикаторы цифровой экономики в целях устойчивого развития для России // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/indikatory-tsifrovoy-ekonomiki-v-tselyah-ustoychivogo-razvitiya-dlya-rossii> (дата обращения: 23.12.2024).
 5. Калинин А. А., Карпова А. А. Инновационные технологии управления и регулирования сферы туризма и гостеприимства // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. №2-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-tehnologii-upravleniya-i-regulirovaniya-sfery-turizma-i-gostepriimstva-2> (дата обращения: 23.12.2024).
 6. Плугарь Е. А., Стахно Н. Д. Формирование нового качества обслуживания потребителей сферы гостеприимства в условиях цифровизации // Геополитика и экогеодинамика регионов. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-novogo-kachestva-obsluzhivaniya-potrebiteley-sferygostepriimstva-v-usloviyah-tsifrovizatsii> (дата обращения: 23.12.2024).
 7. Чуракова А. А. Влияние цифровизации на развитие гостиничного бизнеса // Журнал прикладных исследований. 2021. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-tsifrovizatsii-na-razvitie-gostinichnogo-biznesa> (дата обращения: 23.12.2024).

N. D. Stakhno¹,
O. E. Pochupaylo,
A. D. Ametova

The impact of the e-travel market on the development of the hospitality industry

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol

¹ e-mail: snd.snd70@mail.ru

Abstract. *The e-travel market formed in Russia has undergone a large-scale transformation, which has been driven by the dynamics of consumption of hospitality services, the reorientation of demand due to geopolitical threats to domestic tourism, the withdrawal of large foreign online services due to sanctions, and the increase in digital competencies and public confidence in domestic online services. The development of the e-travel market contributes to an increase in consumer satisfaction, simplifies operational processes in accommodation facilities: booking, check-in, guest request management and room service.*

Keywords: *digitalization, e-travel market, online services, digital platforms, tourism, hospitality.*