

References

1. Vishnevskaya E. V. Vliyanie cifrovyyh tekhnologiy na razvitie turistskogo rynka // Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-tsifrovyyh-tehnologiy-na-razvitie-turistskogo-rynka> (in Russian).
2. Analiz rynka gostinichnyh uslug Rossii v 2023 godu AC «Centr ekonomiki rynkov», Moskva, 2024 g.» <https://research-center.ru/hotels/Analiz%20rynka%20gostinichnyh%20uslug%20v%20Rossii%20v%202023%20g..pdf> (in Russian).
3. Cifrovaya ekonomika: 2024: kratkij statisticheskij sbornik / V.L. Abashkin, G.I. Abdrahmanova, K.O. Vishnevskij, L.M. Gohberg i dr.; Nac. issled. un-t «Vysshaya shkola ekonomiki». M.: ISIEZ VSHE, 2024. 124 s. URL: <file:///C:/Users/admin/Downloads/2024%20Cifrovaya%20ekonomika.%20Kratkij%20statisticheskij%20sbornik%202024,%20VSHE.pdf> (in Russian).
4. Bobylev S. N., Solov'eva S. V., Palt M. V., Hovanko I.YU. Indikatory cifrovoj ekonomiki v celyah ustojchivogo razvitiya dlya Rossii // Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6. Ekonomika. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/indikatory-tsifrovoy-ekonomiki-v-tselyah-ustoychivogo-razvitiya-dlya-rossii> (in Russian).
5. Kalinin A. A., Karpova A. A. Innovacionnye tekhnologii upravleniya i regulirovaniya sfery turizma i gostepriimstva // Vestnik associacii vuzov turizma i servisa. 2020. №2-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-tehnologii-upravleniya-i-regulirovaniya-sfery-turizma-i-gostepriimstva-2> (in Russian).
6. Plugar' E. A., Stahno N. D. Formirovanie novogo kachestva obsluzhivaniya potrebitelej sfery gostepriimstva v usloviyah cifrovizacii // Geopolitika i ekogeodinamika regionov. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-novogo-kachestva-obsluzhivaniya-potrebiteley-sferygostepriimstva-v-usloviyah-tsifrovizatsii> (in Russian).
7. CHurakova A. A. Vliyanie cifrovizacii na razvitie gostinichnogo biznesa // ZHurnal prikladnyh issledovanij. 2021. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-tsifrovizatsii-na-razvitie-gostinichnogo-biznesa> (in Russian).

Поступила в редакцию 24.12.2024 г.

УДК 331.56

О. С. Резникова¹
И. М. Шаповалова²

Цифровой сервис в сфере туризма и индустрии гостеприимства

¹ ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им.
В.И. Вернадского», г. Симферополь
e-mail: os@crimea.com

² ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им.
В.И. Вернадского», г. Симферополь
e-mail: shapovalovaim@gmail.com

Аннотация. В статье выявлено использование наиболее оптимальных технологий внедрения цифровых сервисов в сферах туризма и гостеприимства. Крайне важно, эффективно внедрять IT-технологии на предприятиях группы сервиса, а именно, сферы туризма и индустрии гостеприимства в эпоху цифрового развития общества. Ведь предоставления качественных услуг в этих сферах улучшает качество и уровень жизни населения, влияя на улучшение производственных показателей их деятельности и многое другое.

В данной статье обозначены преимущества использования цифровых технологий в повышении цифровой активности потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства и эффективность работы предприятий группы сервиса. Описаны факторы, влияющие на принятие решения туристов при проведении времени досуга и отдыха населения с учетом цифровых технологий. Исследованы скорости передачи данных в гостиницах и на предприятиях общественного питания, в сравнении с данными по все РФ. Сделаны соответствующие выводы о внедрении цифровых сервисов на предприятиях группы сервиса, что подтверждается эффективностью функционирования предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: большие данные, интернет вещей, индустрия гостеприимства, сервис, туризм, цифровые технологии.

Введение

Социально-цифровая среда быстро изменяется благодаря внедрению цифровым технологиям в современном мире. Это влияние осуществляется везде: в производстве и предоставлении услуг, не исключение, и сфера туризма, и индустрия гостеприимства.

Приоритеты социально-экономического развития в рамках этих отраслей реализует национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», который был продлен президентами РФ до 2030 года. Планируется увеличить долю туризма в ВВП до 5%, рост экспорта туруслуг и числу туристических поездок до 140 миллионов в год, в рамках поставленных задач.

В связи с внедрением IT-технологий в сфере сервиса, повысились запросы потребителей услуг к он-лайн поддержке туристов во время путешествий.

Ранние эмпирические исследования источников по исследованию цифровизации предприятий группы сервиса, таких как сфера гостеприимства и туризма в большинстве случаев основывались на технологиях и сервисах,

используемых в IT-сфере. А также теоретические и практические исследования представлены в работах К.К.Левченко [1], М.С. Оборин [2], Т.Г. Соболевская [3], С.К. Тарчоков., А.В. Платов, Д.Э.Удалов, Е.Н. Подсевалова [5], П. П. Чуваткин [7], П. М. Маккриндл, Е. Вольфингер [8], М. Дж. Мурильо [9], М. Пилкингтон [10], Г.Стедлер [11], М. Зарночки [12,13] и др. Что позволяет глубже понять специфику цифровизации сервиса предприятий гостеприимства и туризма, а также выявить приоритеты в развитии процессов в экономике, в том числе, на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

Материалы и методы

Инструментально-методическую основу исследования обеспечили такие общенаучные методы: анализ, синтез, обобщение, абстрагирование, формализация и конкретизация, сервисов и цифровых технологий и другие. Также используются методы аналогии, методы классификации, позволяющие структурировать и систематизировать информацию об объекте исследования для четкого понимания и усвоения.

Результаты и обсуждение

В современном мире 2/3 туристы планируют поездки с помощью онлайн-сервисов и приложений.

В рамках реализации национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» на развитие территорий выделены средства из государственного бюджета РФ, поэтому за привлечение туристов конкурируют бренды, города и даже регионы. Цифровизация туристической отрасли в регионах уже отслеживается в рамках субиндекса «Туризм и сервис», который характеризуется четырьмя показателями, как показано на рисунке 1.



Рис. 1. Показатели субиндекса «Туризм и сервис»
Составлено авторами

Отрасль туризма имеет много эффективных инструментов для увеличения потока денежных средств инвесторов и государства, в виде подпрограмм в рамках реализации нацпроекта в регион. Это будет способствовать росту доходов

населения этих регионов, улучшению инфраструктуры городов и регионов, в том числе туристическую (безопасные дороги, места парковки, логистические цепочки, места отдыха и другие). На региональном уровне сейчас уделяют большое внимание развитию не только территорий, но и туристических и культурных объектов.

Так увеличивая количества точек доступа интернета на территориях, увеличивают и скорости передачи данных и по всем видам экономической деятельности, не исключение и гостиницы и места общественного питания (таблицы 1).

Таблица 1

Использование фиксированного широкополосного доступа к интернету в организациях по максимальной скорости передачи данных и видам экономической деятельности (в процентах от общего числа организаций)

	256 Кбит/с – 1.9 Мбит/с		2.0–100.0 Мбит/с		Выше 100 Мбит/с	
годы	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Всего	35,4	31,2	26,2	25,8	12,3	15,3
Гостиницы и общественное питание	34,2	34,1	16,1	15,8	17,5	16,6
в процентах от общего числа организаций, %	96,6	109,3	61,4	61,2	142,3	108,5

Составлено авторами

Использование фиксированного широкополосного доступа к интернету в организациях по максимальной скорости передачи данных на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания за 2021-2022 гг. показал, что в разрезе скорости 256 Кбит/с – 1.9 Мбит/с практически все показатели на уровне среднего значения по России. В диапазоне скорости передачи данных 2.0–100.0 Мбит/с в 2021-2022гг. значительно ниже в пределах 61,4 % и 61,2 % соответственно.

Анализируя использование цифровых технологий в гостиницах и на предприятиях общественного питания по видам, можно констатировать, что недостаточно используются в гостиницах и на предприятиях общественного питания, такие виды цифровых технологий, как: геоинформационные системы используются на 6,9%, технологии искусственного интеллекта используются на 3,9%, наименьший процент использования по сравнению с российским уровнем соответственно 13 % и 6,6 % как показано на рисунке 2.

По таким видам, как: центры обработки данных и технологии сбора, обработки и анализа больших данных в гостиницах и на предприятиях общественного питания значения выше средних показателей по России на 4,9% и 5,4 % соответственно, по RFID-технологиям превышение составляет 17,7%, максимальный процент превышения в гостиницах и на предприятиях общественного питания с уровнем по всей России составляет 61,5 % – по промышленным роботам / автоматизированным линиям.

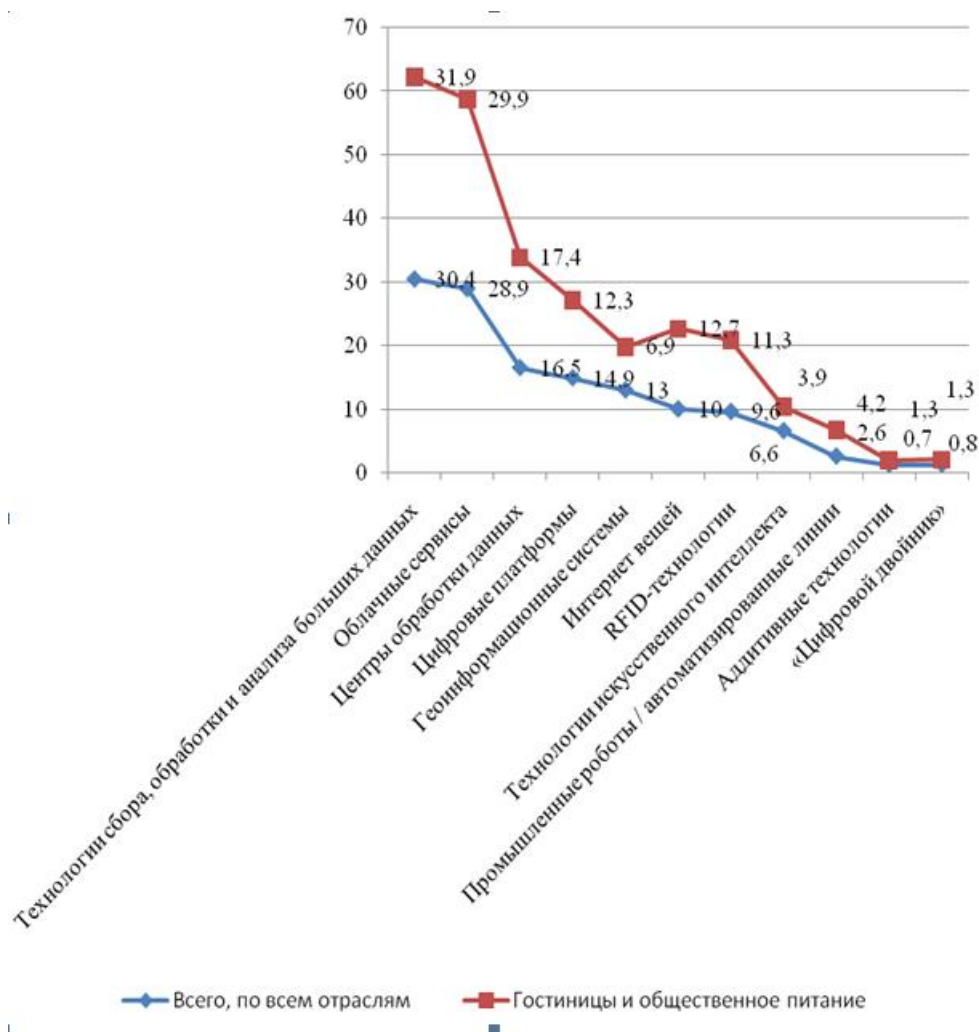


Рис. 2. Использование цифровых технологий в гостиницах и предприятиях общественного питания по максимальной скорости передачи данных
Составлено авторами

При использовании цифровых технологий в гостиницах и предприятиях общественного питания имеют значения факторы, влияющие на принятие решения туристов при проведении времени на сферу досуга и отдыха (рис.3).



Рис. 3. Факторы, влияющие на принятие решения туристами при проведении времени на сферу досуга и отдыха
Составлено авторами

Развитие цифровых сервисов требует идентификация пользователя, информация об его индивидуальных предпочтениях. В решениях для принятия решений прежние решающие факторы заменяются виртуальным персональным помощником, который способен создавать оптимальное персонализированное предложение на основе доступных систем больших данных (рис. 4).

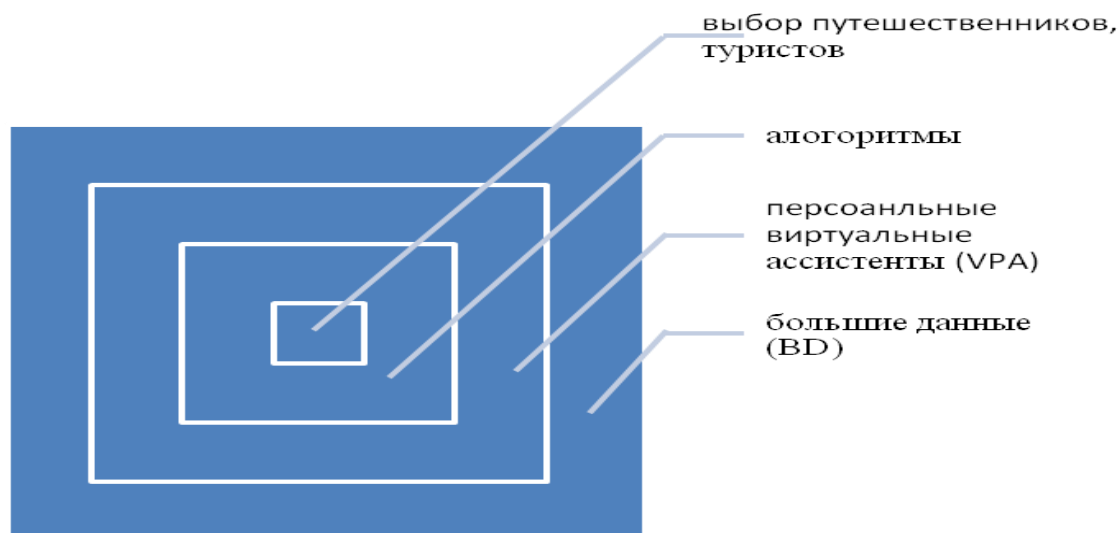


Рис. 4. Взаимосвязь цифровых технологий с выбором туристов
Составлено авторами

Взаимосвязь цифровых технологий с выбором туристов показывает симбиоз взаимодействия туристов и цифровых сервисов.

Цифровые технологии и технологии искусственного интеллекта влияют на нашу жизнь и на наш отдых. Благодаря им, появилась возможность принимать информацию из большого количества источников, хранить ее и обрабатывать; выполнять с их помощью шаблонные, рутинные задачи и функции в различных сферах, включая сферу сервиса. В последние годы искусственный интеллект также оказывает влияние на нашу жизнь, и на отдых, тем самым туристы пользуются доступностью цифровых благ и услуг, безопасностью и качеством интернет-соединения, развитостью и доступностью электронного сервиса государственных услуг и т.д.

Выводы

Научно-обоснованный подход к применению IT-технологий для предприятий группы сервиса туристического и гостиничного бизнеса в этом контексте может дать жизненно важную информацию потребителям, государству, чтобы использовать возможности и эффективно решать проблемы в этих сферах. Хотя предлагаемая модель предлагает надежную основу, для поддержания ее актуальности в условиях трансформационных процессов необходимы постоянные уточнения и проверка об использовании реальных данных.

С 2022 года с началом проведения СВО в РФ, из-за санкций западных стран у внутреннего туризма РФ практически отсутствует конкуренция. Необходимо максимально использовать российским регионам эти возможности, развивая туристические сервисы, для расширения турпотока туристов-путешественников.

Литература

1. Левченко К. К. Структурно-функциональная модель цифровой платформы в туризме // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. № 3-1. С. 285-293.
2. Оборин М. С. Цифровая трансформация туристического пространства: новые возможности // Современные проблемы сервиса и туризма. 2022. № 1. С. 157-164.
3. Соболевская Т. Г. Цифровизация – двигатель трансформации индустрии туризма в эпоху цифровых технологий // Маркетинг и логистика. 2021. № 3(35). С. 59-67.
4. Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года, (с изменениями на 7 февраля 2022 года). Cntd.ru. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://docs.cntd.ru/document/561260503?marker=6580IP> (дата обращения: 10.01.2025).
5. Тарчоков С. К., Платов А. В., Удалов Д. Э., Подсёвалова Е. Н. Факторы принятия технологии NFC в туристской и гостиничной индустрии // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2022. № 4. С. 88-103.
6. 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.; также [Электронный ресурс]. Режим доступа:

- URL: <https://www.hse.ru/mirror/pubs/share/892396113.pdf> (дата обращения: 11.01.2025).
7. Чуваткин П. П., Левченко К. К. Роль цифровых технологий в повышении инновационной активности туристских организаций // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. № 2. С. 42-51.
 8. McCrindle M. Wolfinger E. The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations, University of New South Wales Press, Sidney. 2009. pp. 1-22.
 9. Murillo M. J. From the Internet of Things to the Internet of People. IEEE Internet Computing, 2015.19 (2): 40-47.
 10. Pilkington M. Blockchain technology: principles and applications. Research Handbook on Digital Transformation. Edward Elgar Publishing, Northampton, MA.2016. pp. 225-253.
 11. Stadler G. Big data – tömeges adatkezelés gyorsan. HTE Medianet 2015, Kecskemét. LLX. pp. 44-48.
 12. Zsarnoczky M. The Digital Future of the Tourism & Hospitality Industry // Published by the Boston University School of Hospitality Administration. 2018. p.1-9.
 13. Zsarnoczky M. How does Artificial Intelligence affect the Tourism Industry? // Vadyba Journal of Management. 2017. 31 (2): 85-90.

O. S. Reznikova¹
I. M. Shapovalova²

Digital service in the field of tourism and the hospitality industry

¹ V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol
e-mail: os@crimea.com

² V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol
e-mail: shapovalovaim@gmail.com

Abstract. *The article reveals the use of the most optimal technologies for the introduction of digital services in the fields of tourism and hospitality. It is extremely important to effectively implement IT technologies at the enterprises of the service group, namely, the tourism and hospitality industries in the era of digital development of society. After all, the provision of high-quality services in these areas improves the quality and standard of living of the population, affecting the improvement of production indicators of their activities and much more. This article outlines the advantages of using digital technologies in increasing the digital activity of consumers of tourism and hospitality services and the efficiency of the service group's enterprises. The factors influencing the decision-making of tourists when spending leisure and leisure time of the population, taking into account digital technologies, are described. The data transfer rates in hotels and catering establishments are investigated, in comparison with the data for all of the Russian Federation. Relevant conclusions have been drawn about the introduction of digital services at the enterprises of the service group, which is confirmed by the effectiveness of the functioning of tourism and hospitality enterprises.*

Key words: *big data, Internet of things, hospitality industry, service, tourism, digital technologies.*

References

1. Levchenko K. K. Strukturno-funkcional'naya model' cifrovoj platformy v turizme // *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra*. 2023. № 3-1. С. 285-293. (in Russian)
2. Oborin M. S. Cifrovaya transformaciya turisticheskogo prostranstva: novye vozmozhnosti // *Sovremennye problemy servisa i turizma*. 2022. № 1. S. 157-164. (in Russian)
3. Sobolevskaya T.G. Cifrovizaciya – dvigatel' transformacii industrii turizma v epohu cifrovyyh tekhnologij // *Marketing i logistika*. 2021. № 3(35). S. 59-67. (in Russian)
4. Strategii razvitiya turizma v Rossijskoj Federacii na period do 2035 goda, (s izmeneniyami na 7 fevralya 2022 goda). URL: <https://docs.cntd.ru/document/561260503?marker=6580IP> (data obrashcheniya: 10.01.2025). (in Russian)
5. Tarchokov S. K., Platov A. V., Udalov D. E., Podsevalova E. N. Faktory prinyatiya tekhnologii NFC v turistskoj i gostinichnoj industrii // *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa*. 2022. № 4. S. 88-103. (in Russian)
6. Cifrovaya ekonomika: 2024: kratkij statisticheskij sbornik / V.L. Abashkin, G.I. Abdrahmanova, K.O. Vishnevskij, L.M. Gohberg i dr.; Nac. issled. un-t «Vysshaya shkola ekonomiki». – M.: ISIEZ VShE, 2024. 124 s.; takzhe URL: <https://www.hse.ru/mirror/pubs/share/892396113.pdf> (data obrashcheniya: 11.01.2025).
7. Chuvatkin P. P., Levchenko K. K. Rol' cifrovyyh tekhnologij v povyshenii innovacionnoj aktivnosti turistskih organizacij // *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa*. 2023. № 2.. 42-51. (in Russian)
8. McCrindle M.– Wolfinger E. The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations, University of New South Wales Press, Sidney. 2009. pp. 1-22. (in English)
9. Murillo M. J. From the Internet of Things to the Internet of People. *IEEE Internet Computing*, 2015.19 (2): 40-47. (in English)
10. Pilkington M. Blockchain technology: principles and applications. *Research Handbook on Digital Transformation*. Edward Elgar Publishing, Northampton, MA.2016. pp. 225-253. (in English)
11. Stadler G. Big data – tömeges adatelemzés gyorsan. *HTE Medianet* 2015, Kecskemét. LLX. pp. 44-48. (in English)
12. Zsarnoczky M. The Digital Future of the Tourism & Hospitality Industry // Published by the Boston University School of Hospitality Administration. 2018. p.1-9. (in English)
13. Zsarnoczky M. How does Artificial Intelligence affect the Tourism Industry? // *Vadyba Journal of Management*. 2017. 31 (2): 85-90. (in English)

Поступила в редакцию 30.01.2025 г.