

УДК 351

Батурина Анастасия Вячеславовна,
студент,
Школа государственного управления и предпринимательства,
Институт экономики и управления,
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина»
г. Екатеринбург, Российская Федерация

Дидковская Яна Викторовна,
доктор социологических наук, доцент,
кафедра социологии и технологий государственного и муниципального
управления,
Институт экономики и управления,
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина»
г. Екатеринбург, Российская Федерация

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РОССИЙСКОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

Аннотация:

В статье рассмотрены тенденции и нормативно-правовые аспекты внедрения цифровых технологий в туристской отрасли в Российской Федерации. Представлены результаты контент-анализа туристических порталов Самарской области и Республики Татарстан. Проанализирован зарубежный опыт цифровизации туризма.

Ключевые слова:

Туризм, цифровые технологии, цифровые технологии в туризме, туристические порталы.

В наше время цифровые технологии стали неотъемлемой частью жизни каждого человека. Благодаря применению таких технологий оптимизируются процессы оказания услуг как в государственном, так и частном секторе. Если говорить про сферу туризма, то в условиях нестабильной эпидемиологической ситуации, путешественники предпочитают самостоятельно планировать свой отдых, поэтому сервисы бронирования жилья, авто и т.д. становятся все более популярными.

Как отмечают эксперты BCG: «Помимо постепенной цифровизации массового сегмента, меняется и характер онлайн-потребления. Например, в сегменте туризма и путешествий продолжается переход от простого онлайн-бронирования билетов (в основном авиа) к полноценному выбору, сравнению и оплате туров. Конкуренцию туроператорам все больше составляют поисковые агрегаторы – Booking, Airbnb, Aviasales и пр., что вынуждает традиционных операторов активно развивать онлайн-бронирование и динамическое пакетирование» [1].

В октябре 2018 года в Российской Федерации в рамках Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» Правительством РФ был утвержден национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации» [2]. Внутри проекта отдельной программы, направленной на развитие цифровых технологий в туризме, нет, но

есть цели, задачи и мероприятия, которые способствуют цифровизации туристской отрасли. Рассмотрим, какие шаги уже предприняты в целом по России, инициативы регионов и зарубежный опыт.

К 2022 году в Российской Федерации по аналогии с реестром туроператоров должен быть создан реестр турагентов, соответствующий закон был подписан Президентом в марте текущего года [3]. На наш взгляд, введение такого реестра повысит уровень защищенности туристов от недобросовестных продавцов туристского продукта, так как в режиме онлайн турист сможет проверить, включен ли турагент в реестр, а также снизит их количество на рынке.

С 2020 года в нашей стране действует Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года, в которой внедрение цифровых технологий в сфере туризма – один из инструментов развития. В рамках данного направления предполагается перевести все государственные услуги, связанные с туристской деятельностью, отчетность в электронную форму; внедрение мультиязычных сервисов помощи туристам, создание туристского маркетплейса, а также обеспечение возможности посещения достопримечательностей в онлайн-режиме с помощью технологий визуализации, дополненной реальности, аудио- и видеогидов [4].

В ближайшее время в России также планируется запуск информационной системы «Электронная путевка». Соответствующая вкладка уже есть на официальном сайте Федерального агентства по туризму, ожидается принятие регламентирующих нормативно-правовых актов. Фактически в этой системе планируется хранить в электронном виде информацию о бронировании, оплате пакетного тура, что позволит оперативно проводить проверку законности продажи тура, контролировать исполнение финансовых обязательств, формировать статистическую отчетность и т.д. [5].

Многими регионами Российской Федерации, власти которых осознают роль туризма в экономике, создаются туристические порталы, на которых аккумулируется информация о событиях, маршрутах, местах и о всем другом, что может понадобиться туристу. Проведем контент-анализ двух турпорталов, один из которых существует на протяжении долгого времени, а второй создан совсем недавно.

Туристический портал Visit Tatarstan Республики Татарстан был создан в 2016 году при поддержке Государственного комитета Республики Татарстан по туризму [6]. У Самарской области турпортал SAMARA.travel достаточно молодой, постепенное наполнение сайта началось лишь в январе 2021 года [7].

В таблице 1 представлены критерии и баллы оценки туристических порталов SAMARA.travel (Самарская область) и visit-tatarstan.com (Республика Татарстан), где 1 балл означает, что параметр или функция на портале есть, 0,5 балла – информация неполная, 0 баллов – параметр или функция отсутствует.

Таблица 1 – Контент-анализ туристических порталов Самарской области и Республики Татарстан

	Регион	Самарская область	Республика Татарстан
	Название сайта	SAMARA.travel	Visit Tatarstan
	Ссылка	https://samara.travel/	https://visit-tatarstan.com/
	Заголовок главной страницы	Главная	Visit Tatarstan - официальный туристический портал Татарстана
№	Критерий	Баллы	
1	Количество поддерживаемых языков	1	8

2	Мобильная версия сайта	1	1
3	Приложение для смартфона	1	1
4	Фотоматериалы	1	1
5	Видеоматериалы	1	0
6	Новости о туризме	0,5 (редко обновляется)	0
7	Информация о коллективных средствах размещения	1	0,5 (не по всем городам региона)
8	Тематические туры	1	1
9	Афиша	0,5	0,5
№	Критерий	Баллы	
10	Маршруты для самостоятельного отдыха	0,5	1
11	Информация о погоде	0	1
12	Онлайн-чат с поддержкой	0	0
13	Контактные данные	1	1
14	Количество аккаунтов в соцсетях	4	4
15	Памятка для туриста	0	1
16	Путеводители	0	1
17	Аудиогиды	0	0
18	Информация о регионе	1	1
19	Возможность создать свой маршрут	1	1
20	Регион на карте мира	0	1
21	Продвигаемые хештеги	#samaratravel #самараотдых #спросименягде	#visittatarstan
22	Места продажи сувениров	0	1
23	Возможность узнать стоимость билетов до региона	0	1
24	Возможность купить билет на мероприятие из афиши/тур/забронировать жилье/пополнить транспортную карту	0	0
25	Информация о текущей эпидемиологической ситуации	1	0
26	Проведение офлайн-мероприятий	1	1
Итого баллов		17,5	28

Источник: составлено авторами

Преимуществом туристического портала Самарской области перед турпорталом Республики Татарстан является наличие видеоматериалов о регионе, информации о текущей эпидемиологической ситуации и периодическое обновление афиши и ленты новостей. Туртпортал Татарстана, в отличие от SAMARA.travel, поддерживает 8 языков, имеет памятку для туристов на случай экстренных ситуаций, путеводители, встроенный поисковик авиабилетом, а также для наглядности регион отмечен на карте мира.

Кроме того, в столице Республике Татарстан, Казани, с 2018 года реализуется проект «Мобильный гид», который поддерживает 5 языков. Рядом с самыми популярными достопримечательностями в центре города установлены пюпитры с QR-кодами, считав

которые можно прослушать аудиоэкскурсию о памятных местах, знаковых событиях и людях, оставивших след в истории города [8].

Уменьшить взаимодействие между туристами и работниками аэропортов, отелей можно с помощью такой формы технологии автоматизации, как Robotic Process Automation. Это позволяет передать роботам выполнение повторяющихся административных задач – таким образом снижается вероятность ошибки, затраты на содержание персонала, который может сосредоточиться на повышении качества обслуживания клиентов. Технологию уже используют международные управляющие компании Best Western, Marriott и другие.

Способствовать формированию отложенного спроса на внутренний туризм также могут, например, VR-технологии, которые дают возможность знакомиться с другими городами и регионами, не выезжая за пределы дома. В 2020 году компания Oculus разработала серию роликов «When We Stayed At Home», где можно прогуляться по безлюдным, какими они во время локдауна, улицам Венеции, Токио, Парижа [9]. Также во время карантина Национальным комитетом Германии по туризму была запущена серия виртуальных путешествий и экскурсий по соборам, морским берегам. Среди несомненных преимуществ, таких, как снижение антропогенной нагрузки на окружающую среду, есть два существенных недостатка, препятствующих массовому распространению VR-технологий – дороговизна оборудования и невозможность ощутить запах, вкус при таких путешествиях.

Подводя итог, отметим, что цифровизация туристской отрасли – важный шаг к созданию умных сервисов, которые должны упростить поиск, систематизацию и хранение больших данных. Все меньше людей ходят в офисы турагентств, самих турагентов заменяют чат-боты, порталы, поисковики. Стать конкурентоспособной сможет только та туристская дестинация, где туристу смогут предложить удобный способ выбора турпродукта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Банке Б., Бутенко В., Котов И., Рубин Г., Тушен Ш., Сычева Е. Россия онлайн? Нельзя догнать отстать [Электронный ресурс]// Режим доступа: <http://russiaonline.info/story/digitalization-impact> (дата обращения: 26.03.2021).
2. Протокол президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. №9 [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/pasport-federalnogo-proekta-tsifrovyye-tehnologii.pdf> (дата обращения: 26.03.2021).
3. Федеральный закон от 24 марта 2021 г. № 48-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. №2129-р «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648/#1000> (дата обращения: 26.03.2021).
5. Портал информационной системы «Электронная путевка» 9 [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://tourism.gov.ru/operators/elektronnaya-putevka> (дата обращения: 27.03.2021).
6. Туристический портал Республики Татарстан Visit Tatarstan [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://visit-tatarstan.com> (дата обращения: 27.03.2021).
7. Туристический портал Самарской области SAMARA.travel [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://samara.travel> (дата обращения: 27.03.2021).
8. Аудиогид по Казани озвучили известные артисты, ученые и телеведущие [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://kzn.ru/meriya/press-tsentr/novosti/audiogid-po-kazani-ozvuchili-izvestnye-artisty-uchenye-i-televedushchie/> (дата обращения: 28.03.2021).
9. Не выходя из дома [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/4692276> (дата обращения: 28.03.2021).

Baturina Anastasiya V.,

Student,

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin
Yekaterinburg, Russian Federation

Didkovskaya Yana V.,

Doctor of Sciences Sociological Sciences, Assistant professor,

Department of sociology and technology of public and municipal administration,

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin
Yekaterinburg, Russian Federation

THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN TOURISM: A COMPARATIVE ANALYSIS OF RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE

Abstract:

In the article the trends and regulatory aspects of the introduction of digital technologies in the tourism industry are reviewed. The results of the content analysis of the tourist portals of the Samara region and the Republic of Tatarstan are presented. The foreign experience of digitalization of tourism is analyzed.

Keywords:

Tourism, digital technologies, digital technologies in tourism, travel portals.