

УДК 338.48

О. П. Ходаковская

ФГБУН «Федеральный исследовательский центр «Субтропический научный центр Российской академии наук», Сочи, e-mail: olga.hodakovskaja@mail.ru

ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА-КУРОРТА СОЧИ

Ключевые слова: индустрия туризма, цифровизация сферы туризма, цифровые сервисы, Краснодарский край, город – курорт Сочи.

Вследствие пандемического ограничения мобильности населения, значительно ускорилась цифровизация бизнес – процессов, что привело к росту электронной коммерции и маркетинга, оцифровке туристских памятников и музейных коллекций, созданию онлайн – туров, встраиванию технологий виртуальной и дополненной реальности и других цифровых технологий и сервисов в традиционные туристские услуги. В данной статье представлены результаты исследования сайтов и порталов, принадлежащих организациям и предпринимателям, работающим на туристском рынке города – курорта Сочи, предлагающим помимо традиционных, цифровые услуги, в том числе цифровой доступ к тур-услугам. Практически все они сегодня работают как на традиционном, так и на электронном рынке, а их цифровые сервисы обеспечивают доступ ко всем основным потребностям туристов.

O. P. Khodakovskaya

Federal Research Center «The Subtropical Scientific Center of the Russian Academy of Sciences», Sochi, e-mail: olga.hodakovskaja@mail.ru

INTRODUCTION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF TOURISM ON THE EXAMPLE OF THE RESORT CITY OF SOCHI

Keywords: tourism industry, digitalization of tourism, digital services, Krasnodar Territory, Sochi resort city.

Due to the pandemic restriction of population mobility, digitalization of business processes has significantly accelerated, which has led to the growth of e-commerce and marketing, digitization of tourist monuments and museum collections, creation of online tours, integration of virtual and augmented reality technologies and other digital technologies and services into traditional tourist services. This article presents the results of a study of websites and portals belonging to organizations and entrepreneurs working in the tourist market of the resort city of Sochi, offering in addition to traditional, digital services, including digital access to travel services. Almost all of them work today in both the traditional and electronic market, and their digital services provide access to all the basic needs of tourists.

Введение

Современный сектор туризма переживает стремительную цифровизацию, многие деловые операции осуществляются в электронном виде через Интернет. Продавцы туристских услуг через Интернет могут предоставить доступ к своим коммерческим предложениям большему количеству пользователей, практически по всему миру, чем по традиционным каналам распространения. Покупатели обладают большей информационной осведомленностью и могут быстро сравнить варианты и выбрать наиболее подходящее для них предложение. При этом и продавцы и покупатели могут существенно сэкономить на транзакционных издержках в процессе приобретения или продвижения и продажи цифровых туристских услуг.

Целью исследования является определение уровня цифровизации предложения предприятий туристской индустрии и степени охвата по видам туристских услуг на примере города – курорта Сочи. Получение информации об уровне цифровизации важно для целей управления развитием сектора туризма региона и страны в целом.

Материал и методы исследования

В данном исследовании были использованы официальные статистические данные и общедоступная информация из сети Интернет. В ходе исследования применялись метод графического представления статистической информации, Интернет – поиск и анализ сайтов на наличие и полноту цифрового инструментария.

**Результаты исследования
и их обсуждение**

Цифровые услуги в сфере туризма – это трансформация традиционных услуг, операций и сделок на основе цифровых технологий и их автоматическое предоставление через Интернет. Согласно статье 174.2 Налогового кодекса РФ, услугами в электронной форме признаются услуги, оказываемые через сеть Интернет, автоматизировано, с использованием информационных технологий [1].

Туристская сфера находится в постоянном развитии и активно внедряет цифровые технологии (табл. 1), предлагая широкий спектр цифровых услуг.

Переход к продажам туристских услуг в цифровом формате, через Интернет, стал

особенно актуален с 2020 года, когда всеобщие карантинные меры, обусловленные пандемией COVID, существенно ограничили возможности массового перемещения населения. По прогнозам совместного исследования компаний Aviasales и Phocuswright, к 2024 году на онлайн-продажи туристских продуктов будет приходиться около половины всего сектора туристского рынка в России [3].

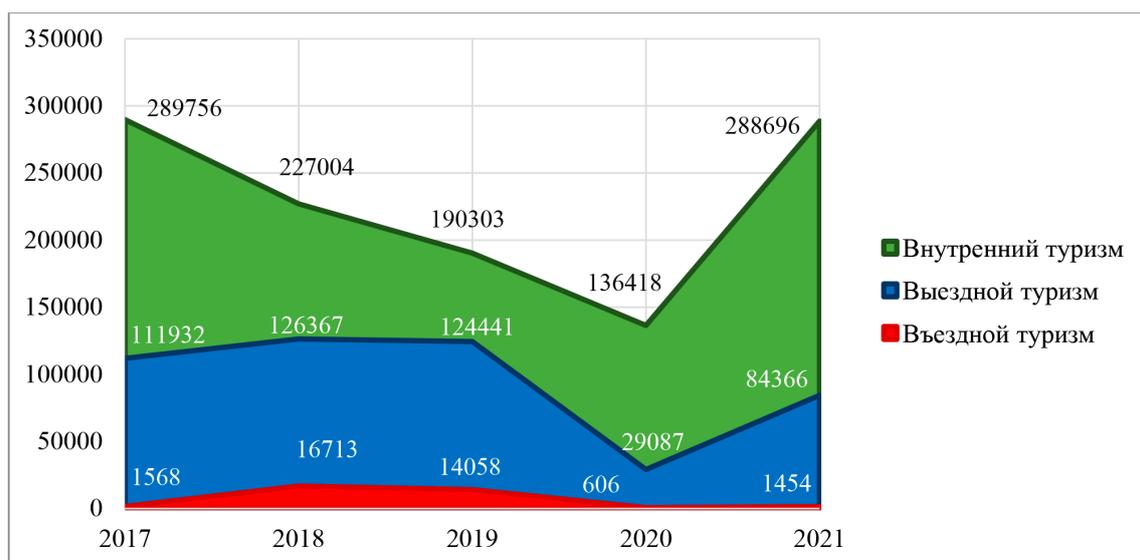
Влияние пандемических ограничений на тенденции изменения спроса на рынке туризма, наглядно проиллюстрированы на примере Краснодарского края (рисунок). Туристские потоки в 2020 году (внутренние, въездные и выездные) резко сократились.

Таблица 1

Использование цифровых технологий в гостиницах и организациях общественного питания
(в % от общего числа организаций)

Цифровые технологии	2020 год	2021 год
Технологии сбора, обработки и анализа больших данных	28,8	31,9
Облачные сервисы	27,5	29,9
Интернет вещей	21,4	21,5
Цифровые платформы	15,7	15,5
RFID-технологии	13,1	14,4
Технологии искусственного интеллекта	9,7	8,6
Промышленные роботы / автоматизированные линии	4,4	3,3
Геоинформационные системы (ГИС)	8,1	6,6

Источник: [2].



Количество туристов, обслуженных предприятиями туристской индустрии Краснодарского края
Источник: [4, с. 45]

С 2017 и вплоть до 2020 года, поток внутренних туристов, обслуженных турфирмами Краснодарского края, постепенно снижался, примерно в одинаковом темпе. Но уже в следующем 2021 году, соскучившиеся по отдыху, но весьма ограниченные в зарубежном выборе туристы, массово переориентировались на внутренний туризм, практически подняв его до уровня 2017 года.

Выездной туризм, организованный турфирмами Краснодарского края, напротив, показал более чем четырехкратное падение только в 2020 пандемийном году, из-за карантинных ограничений. В 2021 году турпоток за границу вновь возрос, но не восстановил предыдущих значений.

Самое большое, более чем двадцатикратное падение в 2020 году продемонстрировал въездной туризм. Оно не такое очевидное на графике, как предыдущих два вида в силу того, что поток иностранных туристов и так был не велик. На следующий 2021 год поток интуристов увеличился лишь более чем в два раза, составив значение в десять раз меньше, чем до пандемии.

В условиях самоизоляции и карантинных мероприятий виртуальное участие в цифровой коммуникации, электронной коммерции и событиях имели дополнитель-

ные экономические выгоды. В этой связи развитие технологий виртуальной и дополненной реальности, оцифровка экспонатов и коллекций, создание мультимедийных выставок и онлайн-экскурсий позволяют туристским объектам, музеям и паркам создавать новые Туристские продукты и диверсифицировать свое предложение на электронном рынке [5, с. 240].

Посредством цифровых технологий туристы могут получить доступ как к традиционным услугам, таким как транспорт, питание и размещение, так и к виртуальным – дополненная реальность, онлайн-туры, аудиогиды и др.

Цифровизация туристского сектора привела к значительным изменениям не только в традиционных способах предоставления, покупки и продажи туристских услуг. Многие услуги сегодня включают в себя элементы цифровых технологий. Например, car sharing (прокат автомобилей) отличается от традиционного проката автомобилей использованием автоматизированных процессов поиска информации, бронирования и оплаты.

Цифровой онлайн-доступ к транспортным услугам включает в себя доступ к наземному, воздушному и водному транспорту (табл. 2).

Таблица 2

Виды цифровых туристских сервисов по доступу к транспортным услугам на электронном рынке города – курорта Сочи

Транспортные услуги	Предприятия и интернет – сервисы	Интернет-адреса или приложения
Наземный транспорт	<ul style="list-style-type: none"> - ЖД вокзал Сочи - Автовокзал Сочи - Онлайн-заказ такси <p>Каршеринг (прокат автомобилей):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Каршеринг Сочи - Прайм Автопрокат - Микромобильность (Самокаты, Велшеринг): - Urent - Прокатсамokat - A-bike - Крути колеса 	<p>sochi.vokzalzhd.ru avtovokzal-sochi.ru Яндекс Go, Uber Russia, Такси Максим, Такси Ред, Такси Везёт carsharing-sochi.ru sochi.primeautorent.ru</p> <p>urent.ru prokatsamokat.clients.site a-bike.ru krutikolesa.ru</p>
Воздушный транспорт	<p>Аэропорт Сочи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Покупка авиа-, ж/д- и автобусных билетов; - бронирование и аренда автомобилей; - онлайн бронирование VIP и бизнес-залов ожидания с полным комплексом услуг 	<p>airtickets.aer.aero aer.aero/transport/railway-bus/ aer.aero/transport/rent-a-car/ https://vip.aer.aero/</p>
Водный транспорт	<p>Морпорт Сочи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Онлайн бронирование морских прогулок; - Яхт и катеров; - Бронирование и приобретение билетов на морское такси Сочи-Геленджик-Новороссийск и обратно 	<p>морпорт-сочи.рф морпорт-сочи.рф/arenda-yahty-v-sochi/ морпорт-сочи.рф/morskoe-taksi-novorossiysk-gelendzhik-sochi-gelendzhik-novorossiysk/</p>

Ведущие компании в сфере туризма имеют не обычные сайты услуг, а порталы с большим количеством полезной информации, интерактивными сервисами и удобной навигацией, направляющей пользователей на другие сайты. Например, на портале аэропорта Сочи можно забронировать и приобрести в режиме онлайн не только авиабилеты, но и билеты на поезда и автобусы, а также арендовать автомобиль.

Официальный сайт морского порта Сочи позволяет в режиме онлайн заказать морские прогулки, яхты и катера, а также забронировать и приобрести билеты на морское такси и круизные лайнеры. Помимо транспортных услуг, морской порт предлагает на сайте забронировать услуги по организации дайвинга.

Что касается потребностей туристов в размещении, то эту услугу в Сочи реализуют крупные и мелкие компании и частные владельцы. Сайты гостиниц, санаториев, пансионатов, хостелов и других мест размещения, а также сайты-агрегаторы «Яндекс.Путешествия» и «Островок.ру» позволяют в режиме онлайн выбирать, бронировать и оплачивать временное жилье (табл. 3).

Потребности в питании удовлетворяются посредством онлайн-бронирования ресторанов, кейтеринга, онлайн-заказа и доставки готовых блюд и продуктов

Культурно-просветительские услуги можно получить, купив билеты на сайтах музеев, театров, выставочных и концертных залов, парков, исторических памятников и усадеб (табл. 4) Памятники, мемориалы и памятные места, как правило, не имеют сайтов, но такие объекты культурного и исторического наследия обычно представлены на страницах социальных сетей, снабжены описательными текстами и фотогалереями.

Широко распространен онлайн-доступ для бронирования и приобретения туристских развлечений, включая игорную зону «Красная Поляна», базы отдыха, парки аттракционов, аквапарки и парки развлечений с иммерсивными технологиями.

Спортивные и развлекательные мероприятия, можно выбрать из множества сайтов, предлагающих дайвинг, рафтинг, катание на лыжах, альпинизм, пешие и конные прогулки, рыбалку и т.д., и забронировать их в режиме онлайн.

Широкое распространение получили также электронное продвижение и продажа экскурсионных услуг. К услугам цифрового туризма относятся также интерактивные гиды, виртуальные и панорамные экскурсии и туры по различным объектам Сочи. Кроме того, существуют возможности для применения аудиоэкскурсий и аудиогидов, в том числе с использованием дополненной реальности (табл. 5).

Таблица 3

Виды цифровых туристских сервисов по доступу к услугам питания и размещения на электронном рынке города – курорта Сочи

Туристские услуги	Предприятия и интернет – сервисы	Интернет-адреса или приложения
Проживание	Онлайн-бронирование и оплата мест размещения: - Гостиницы, пансионаты, мотели; - Коттеджи - Санатории - Хостелы - Капсулы - Кемпинги	sochiaparts.ru sochi-on-line.ru putevka.com amigohostels.com module-hotel.ru огонькэмп.рф
Питание	Онлайн-бронирование ресторанов: - Лучшие рестораны Сочи - Все заведения Сочи	sochi.leclick.ru sochi.ugosti.com
	Кейтеринг (выездное ресторанное обслуживание): - Сочи Кейтеринг - Департамент кейтеринг	sochi-catering.ru catering-sochi.com
	Онлайн-заказ и доставка готовых блюд: - Экспресс доставка еды Сочи - Доставка Сочи 24/7 - Доставка еды Сочи	dostavka-sochi.com доставка-сочи.рф/ sochi-dostavka.com
	Онлайн-заказ и доставка продуктов: - Вилком - Апельсин	vilcom-sochi.com apelsin-bazar.ru

Виды цифровых туристских сервисов по доступу к культурно-познавательным и развлекательным услугам на электронном рынке города-курорта Сочи

Туристские услуги	Предприятия и интернет – сервисы	Интернет-адреса или приложения
Культурно-познавательные:		
- Музеи - Выставочные залы - Парки -Театры - Концертные залы - Исторические здания и усадьбы	Музей истории города-курорта Сочи Сочинский художественный музей Арт галерея «АСС» Сочинский национальный парк Ривьера Олимпийский парк Зимний театр Новый Театр Сочи Театр юного зрителя в Сочи Сочинский гос. цирк Концертный зал Фестивальный Sochiconcert Дача Сталина Вилла Вера	museumsochi.ru sochiartmuseum.com gallery-aas.ru npsochi.ru rivierasochi.ru олимпийский-парк.пф https://zimnii-teatr.ru/ newtheatersochi.ru sochituz.ru circus-sochi.ru festival-sochi.ru sochiconcert.ru dachastalina.ru villavera.ru
Туры, круизы, поездки:		
- На курорте - За пределы курорта -За границу	Экскурсии и туры Сочи Поездка в Геленджик, Новороссийск морем Круизы из Сочи в Турцию и Египет	sochi-super-tour.ru vodohod-express.ru astoriagrande.com
Спортивные:		
- Рафтинг - Дайвинг - Горные лыжи - Альпинизм - Пеший туризм - Конный туризм - Рыбалка	СплавСочи Рафтинг в Сочи Дайвинг-центр Глубина Морпорт Сочи Роза Хутор Красная Поляна Скалы в Сочи Мастерская Приключений Конный туризм в Сочи Рыбалка в Сочи	splavsochi.ru rafting-sochi.ru divingsochi.ru морпорт-сочи.пф/diving-v-sochi/ rosakhutor.com krasnayapolyanaresort.ru skalysochi.ru superadventure.ru konivsochi.ru rybalkasochi.com
Развлечения:		
- Игровая зона на Красной поляне - Парки аттракционов - Аквапарки - Базы отдыха - Бани - Парки развлечений с иммерсивными технологиями	Заказ игровых туров Сочи Парк Ривьера АкваЛоо Наутилус У чертовых ворот На Круче Парк виртуальной реальности The Deer Форт Боярд Интерактивный парк развлечений Magic Park	krasnayapoljana.game sochipark.ru park-riviera.ru akvaloo.ru аквапарк-наутилус.пф чертовы-ворота.пф na-kruche.clients.site sochi.thedeepvr.ru fort-boyard-sochi.ru magicpark-sochi.ru

Информационные услуги по конкретным направлениям имеют большое значение для путешественников. В городе Сочи действует официальный Туристский портал Visit-Sochi, специализированный сайт с от-

зывами и советами для туристов, сайт для туристов с ограниченными возможностями, онлайн-табло с расписанием авиарейсов и поездов, а также множество полезных для туристов мобильных приложений.

Виды цифровых туристских сервисов по доступу к экскурсионным и информационным услугам на электронном рынке города – курорта Сочи

Туристские услуги	Предприятия и интернет – сервисы	Интернет-адреса или приложения
Экскурсионные услуги:		
- Экскурсии - Виртуальные экскурсии - Панорамы 360 и Виртуальные туры в Сочи - Экскурсии с аудиогидом - Экскурсии с дополненной реальностью	-Все экскурсии Сочи -SunWay -Круглый Год Красная поляна 3D 3D-Туры в Сочи НА ВСЕ 360° Достопримечательности г. Сочи 3d тур по курорту «Имеретинский» В Сочи Аудиоэкскурсии по Сочи Аудиоэкскурсии и аудиогиды по Сочи Аудиогид на 3-х языках в Художественном музее Сочи MAGIC PARK MTC Live AR-аудиогид по сочинскому «Дендрарию» Интерактивный музей археологии с дополненной реальностью в Роза Хутор	vse-ekskursii-sochi.ru https://sochi-экскурсия.рф excursions-sochi.ru kuzuk.ru true360.ru sochi.navse360.ru truevirtualtours.com 3dmytour.ru Extr-guide.ru/russia/sochi/ audioguide/ sputnik8.com/ru/sochi/ category/audioguide sochiartmuseum.com magicpark-sochi.ru live.mts.ru rosakhutor.com/what-to-do/ muzey-arheologii/
Путеводители:		
- Интерактивные путеводители. - Сайты советов туристам - Сайт для туристов с инвалидностью	Гид по Сочи Карта Сочи с достопримечательностями СОЧИФОРНИЯ всё о Сочи для туристов ГИД МЕЧТЫ	gidposochi.ru dostoprimechatelnosti-sochi.ru sochi-fornia.ru tourismforall.ru
Информационные услуги:		
- Официальный туристический портал Сочи - Городской интернет портал - Онлайн-табло - Мобильные приложения полезные для туристов	VISIT SOCHI Единая информационная система для туристов SOCHI.com информация об авиарейсах информация о расписании поездов Трансферы и экскурсии Транспорт, проживание, экскурсии Путеводители Проводник, помощник туриста Общественный транспорт Бесплатные городские веб-камеры	visit-sochi.com sochi.com https://aer.aero/ sochizhdvokzal.ru/onlajn-tablo/ 5041 Вокруг Сочи Сочи All excursive Sochi Сочи Путеводитель Visit-Sochi Транспорт Сочи SochiCamera Бизнес-Связь

Заключение

В данном исследовании степень цифровизации туристского рынка изучалась на примере города Сочи, одного из ведущих туристских направлений в Российской Федерации. Был проведен обширный поиск в Интернете с целью анализа сайтов туристских предприятий Сочи, выявления и обобщения их предложений в области электронной коммерции. Исследование показало, что сегодня на электронных торговых площадках Сочи предлагается доступ

ко всем основным видам туристских услуг – размещения, питания, транспортные услуги, развлечения и экскурсии. Информация о них доступна на сайтах операторов или через мобильные приложения. С помощью ноутбука, смартфона или планшета, т.е. через Интернет, потребитель может выбрать, заказать и оплатить услуги.

Цифровые сервисы активно развивают возможности доступа к туруслугам, делая их более доступными для широкой аудитории, помогают удовлетворить вкусы

и предпочтения различных категорий туристов, эффективно снижают издержки, как для продавцов, так и для покупателей, что в целом создает благоприятные условия для повышения конкурентоспособности отечественного туризма.

Публикация подготовлена в рамках реализации государственного задания ФИЦ СНЦ РАН FGRW-2022-0001, № государственной регистрации 122041900105-5.

Библиографический список

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 24.06.2023). [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/tdocument/cons_doc_LAW_28165/ae4f89299a9012dee14fc5628d79101eb39263f8/ (дата обращения: 25.09.2023).
2. Цифровая экономика: 2023: краткий статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, С.А. Васильковский, К.О. Вишневыский и др. М.: НИУ ВШЭ, 2023. 120 с.
3. Продажи туров: онлайн наступает, офлайн не сдаётся. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tourprom.ru/news/45063/> (дата обращения: 08.07.2023).
4. Курортно-туристский комплекс Краснодарского края 2015 – 2021: статистический сборник / Краснодарстат. Краснодар, 2022. 122 с.
5. Ходаковская О.П. Тренды цифровой трансформации туристической индустрии РФ в современных условиях // Индустриальное, инновационное и финансовое развитие России: факторы и тенденции: материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов и молодых ученых / Под редакцией Н.В. Агазаряна, В.В. Сорокожердьева, Т.В. Мирошниченко. (Москва, 08-09 апреля 2022 г.). М.: Научно-исследовательский институт истории, экономики и права, 2022. С. 239-242.