

Филин С.А. 

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, г. Москва, Россия

ЦИФРОВЫЕ АСПЕКТЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА В РОССИИ

Филин Сергей Александрович

Цифровые аспекты устойчивого развития отрасли туризма в России

Аннотация. В статье рассмотрены цифровые аспекты устойчивого развития туристской отрасли России в условиях современных экономических и геополитических вызовов. Исследованы основные направления цифровой трансформации туризма и гостеприимства, включая применение технологий Интернета вещей (IoT), искусственного интеллекта, больших данных, роботизации, дополненной и виртуальной реальности, а также специализированных цифровых платформ. Показано влияние цифровых технологий на повышение качества обслуживания, персонализацию туристских услуг, оптимизацию бизнес-процессов и рост конкурентоспособности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Проанализированы меры государственной поддержки цифровизации туристской отрасли в рамках национального проекта «Туризм и гостеприимство». Сформулированы рекомендации по дальнейшему развитию цифровых инструментов продвижения туристских продуктов и совершенствованию туристской инфраструктуры. Сделан вывод о том, что цифровая трансформация является одним из ключевых факторов обеспечения устойчивого развития туристской отрасли России и повышения её вклада в национальную экономику.

Ключевые слова: устойчивое развитие, цифровизация туризма, индустрия гостеприимства, цифровая трансформация, Интернет вещей, искусственный интеллект, внутренний туризм.

Филин Сергей Александрович

Ресейдегі туризм саласының тұрақты дамуының цифрлық аспектілері

Аңдатпа. Мақалада қазіргі экономикалық және геосаяси сын-қатерлер жағдайындағы Ресей туризм саласының тұрақты дамуының цифрлық аспектілері қарастырылады. Туризм мен қонақжайлылық индустриясын цифрлық трансформациялаудың негізгі бағыттары, оның ішінде Заттар интернеті (IoT), жасанды интеллект, үлкен деректер, роботтандыру, толықтырылған және виртуалды шынайылық технологиялары, сондай-ақ цифрлық платформаларды қолдану мәселелері зерттелген. Цифрлық технологиялардың қызмет көрсету сапасын арттыруға, туристік қызметтерді дараландыруға, бизнес-үдерістерді оңтайландыруға және туристік кәсіпорындардың бәсекеге қабілеттілігін күшейтуге әсері көрсетілген. «Туризм және қонақжайлылық» ұлттық жобасы аясындағы саланы цифрландыруды мемлекеттік қолдау шаралары талданған. Туристік өнімдерді ілгерілетудің цифрлық құралдарын дамыту және туристік инфрақұрылымды жетілдіру бойынша ұсыныстар берілген. Зерттеу нәтижелері цифрлық трансформацияның Ресей туризм индустриясының тұрақты дамуын қамтамасыз етудегі және оның ұлттық экономикаға қосатын үлесін арттырудағы маңызды фактор екенін көрсетеді.

Түйін сөздер: тұрақты даму, туризмді цифрландыру, қонақжайлылық индустриясы, цифрлық трансформация, Заттар интернеті, жасанды интеллект, ішкі туризм.

Filin Sergey Alexandrovich

Digital aspects of sustainable development of the tourism industry in Russia

Abstract. The article examines the digital aspects of sustainable development of the tourism industry in Russia under current economic and geopolitical challenges. The study explores key directions of digital transformation in tourism and hospitality, including the application of the Internet of Things (IoT), artificial intelligence, big data, robotics, augmented and virtual reality technologies, and digital platforms. The paper demonstrates the impact of digital technologies on service quality improvement, personalization of tourism services, optimization of business processes, and enhancement of competitiveness in tourism and hospitality enterprises. Government support measures aimed at digitalization of the tourism sector within the framework of the national project "Tourism and Hospitality" are analyzed. Recommendations are proposed for further development of digital tools for tourism product promotion and improvement of tourism infrastructure. It is concluded that digital transformation is one of the key factors ensuring the sustainable development of the Russian tourism industry and increasing its contribution to the national economy.

Key words: sustainable development, tourism digitalization, hospitality industry, digital transformation, Internet of Things, artificial intelligence, domestic tourism.

Введение. В современном мире индустрии туризма и гостеприимства являются высокотехнологичной сферой, одними из крупнейших высокодоходных (3-е место после нефтяной и автомобильной промышленности [1]) и динамично быстрыми темпами развивающихся отраслей экономики и сегментов мирового рынка услуг. В мире туризм позволял формировать около 10 % совокупного валового продукта, 32 % торговли услугами, 8 % инвестиций (их ежегодный рост в туриндустрию

составляет 35 %), 10 % рабочих мест (в секторе туриндустрии в мире в 2019 г. было занято 334 млн чел.), 11 % мировых потребительских расходов, 10 % суммарных налоговых поступлений (по данным Всемирной туристской организации – специализированного учреждения ООН (ЮНВТО) [2]. В настоящее время уровень экономического развития сферы туризма оценивается её удельным весом в ВВП страны, например, в Испании до 15 % дохода формирует туриндустрия (рисунок 1).

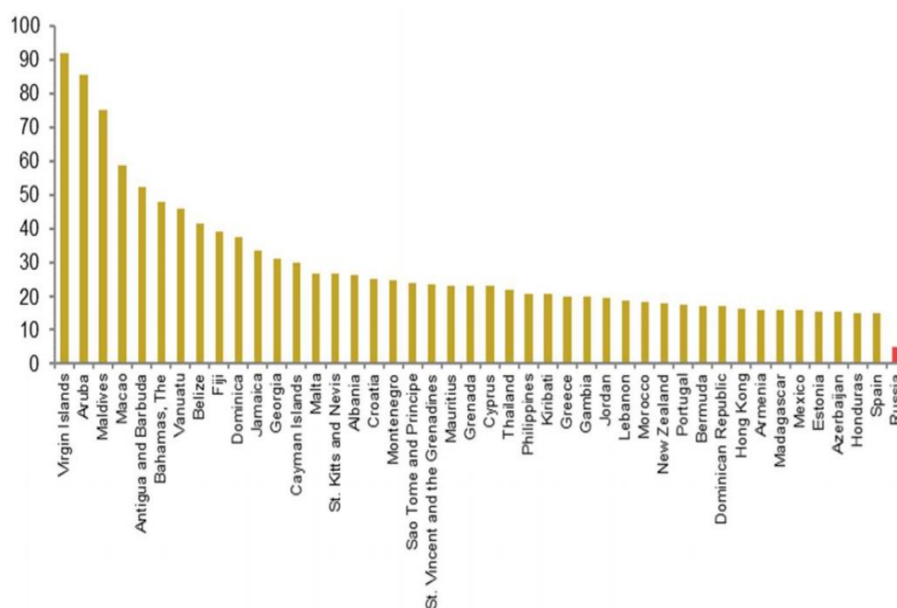


Рисунок 1 – Страны с долей сферы туризма в ВВП более 15 % [3]

Однако закрытие границ в мире вследствие пандемии COVID-19 и введение международных санкций вследствие действий недружественных государств привели к ограничению межстрановой мобильности туристов, нанеся тем самым существенный урон развитию международного туризма, переориентировав его в значительной степени на внутренний туризм, в частности, для России. Согласно оптимистическим прогнозам экспертов, к допандемийным показателям 2019 г. туристская отрасль должна была вернуться к 2025 г. Но события 2026 г. на Ближнем и Среднем Востоке перевели оптимистические прогнозы экспертов в пессимистические.

В туристской сфере в последнее время произошли существенные изменения. Предполагается, что тренд на повышение социальной и экологической ответственности (ESG-трансформации) и устойчивое развитие туристского бизнеса посредством внедрения сквозных цифровых технологий

промышленной революции 4.0 с соответствующей переориентацией спроса на новые цифровые туристские продукты и услуги [4-11] должен стать его преимуществами на конкурентном рынке туруслуг. Такие тенденции обеспечивают также рост общественной производительности труда в туристском бизнесе и повышение разнообразия выбора туристских продуктов и услуг [12].

Цифровизация в сферах туризма и гостеприимства предполагает внедрение цифровых технологий и адаптацию бизнеса к цифровым платформам [13].

Цель исследования: выявить роль цифровых технологий в обеспечении устойчивого развития туристской отрасли России и определить перспективные направления цифровой трансформации туризма и гостеприимства.

Задачи исследования:

– проанализировать современные цифровые технологии, применяемые в туристской индустрии;

- оценить их влияние на устойчивое развитие туризма и качество туристских услуг;
- исследовать государственные меры поддержки цифровизации отрасли;
- сформулировать рекомендации по дальнейшему развитию цифровых инструментов в туризме.

Материалы и методы. Материалами исследования послужили научные публикации отечественных и зарубежных авторов, посвящённые вопросам цифровой трансформации туризма и гостеприимства, устойчивого развития туристской отрасли, внедрения технологий Индустрии 4.0, а также нормативно-правовые документы и аналитические материалы, регламентирующие развитие туристской сферы в Российской Федерации. В качестве информационной базы использованы статистические данные Всемирной туристской организации (UN Tourism), Министерства экономического развития Российской Федерации, Ростуризма, а также материалы национального проекта «Туризм и гостеприимство». Методологическую основу исследования составил системный подход, позволивший рассматривать цифровизацию как комплексный фактор устойчивого развития туристской отрасли. В ходе исследования применялись методы анализа и синтеза научной литературы, сравнительного анализа, обобщения и систематизации теоретических и практических данных. Для оценки современных тенденций цифровой трансформации туристской индустрии использовались методы контент-анализа научных публикаций и нормативных документов, а также сравнительного анализа отечественного и зарубежного опыта внедрения цифровых технологий в сфере туризма и гостеприимства.

Эмпирическая часть исследования включала изучение практики применения цифровых решений в деятельности туристских предприятий и гостиничных комплексов. Для выявления особенностей цифровой трансформации отрасли были проведены экспертные интервью с руководителями туристских организаций и средств размещения, а также анкетирование субъектов туристского рынка. Полученные данные были обработаны и интерпретированы с использованием методов качественного анализа.

Применение комплекса общенаучных и специальных методов позволило определить основные направления цифровизации туристской отрасли России, выявить их влияние на устойчивое развитие сферы туризма и гостеприимства, а также сформулировать рекомендации по даль-

нейшему совершенствованию цифровых инструментов управления и продвижения туристских продуктов.

Результаты. Некоторая часть сектора туристской индустрии характеризуется замедленным процессом внедрения ИТ-технологий в данную сферу, что связано с нежеланием адаптации сотрудников к новым условиям из-за отсутствия очевидных стимулов. Тем не менее, стремление к устойчивому развитию данного сектора активно поддерживают и в нём происходит цифровая трансформация в ответ на внешние и внутренние вызовы. Проанализируем её.

1. Для внедрения цифровых технологий в сферу туристской индустрии большое значение имеет концепция Internet of Things (IoT) – «интернет вещей», при которой физические устройства подключаются к интернету и обмениваются данными между собой, выполняя определенные действия без участия человека. По сути, это комплексная экосистема, включающая в себя программное обеспечение, различные цифровые приложения, например, карты-ключи, используемые в отелях и гостиницах, климат-контроль, системы безопасности и т.д. Цифровизация в сфере гостиничного бизнеса имеет дальнейшую перспективу развития. Автоматизация, персонализация, улучшение качества обслуживания населения – все это ключевые факторы повышения уровня обслуживания клиентов. Немаловажным фактором является и увеличение скорости техобслуживания клиентов посредством использования цифровизации. Например, Smart Sensor, так называемые «умные датчики», обладая встроенными возможностями обработки данных, самодиагностики, а также передачи данных другим устройствам, могут выявлять неисправности в оборудовании, что значительно сокращает время и экономит ресурсы.

Цифровые технологии в области взаимодействия с клиентами существенно трансформируют подходы к управлению ими, и IoT-технологии позволяют туристским отелям более точно отслеживать жизненный цикл клиента, собирая и анализируя данные о его предпочтениях, поведении, геолокации. Современные туристские гостиницы и отели активно предоставляют сервисы, адаптированные непосредственно к геолокации клиентов, рекомендуя клиентам экскурсии, посещение культурных, развлекательных и других мероприятий, тем самым помогая оптимизировать их время и повысить качество отдыха. Так, Fontainebleau Miami 5* отель использует данные о геолокации клиентов для

адаптации своих предложений еще до их прибытия и регистрации.

Эффективность операционной деятельности гостиничных предприятий во многом зависит от качества управления взаимоотношениями с клиентами, доходами и продажами, а также от оптимизации внутренних бизнес-процессов [14]. Существенную роль в решении этих задач играет внедрение IoT-устройств (сенсорных систем и смарт-девайсов), используемых в номерах и служебных помещениях для автоматизации хозяйственных операций, контроля и регулирования микроклимата,

управления энергопотреблением и обеспечения безопасности.

В свою очередь, системы класса Back of House (BoH) используют накопленные данные о клиентах для формирования персонализированных профилей, что позволяет адаптировать предлагаемые услуги и сервисы к индивидуальным предпочтениям гостей при повторных посещениях. На рисунке 2 представлены примеры IoT-устройств, применяемых в различных сегментах гостиничного обслуживания - от автоматизированных систем доставки питания до роботизированных устройств для уборки помещений.

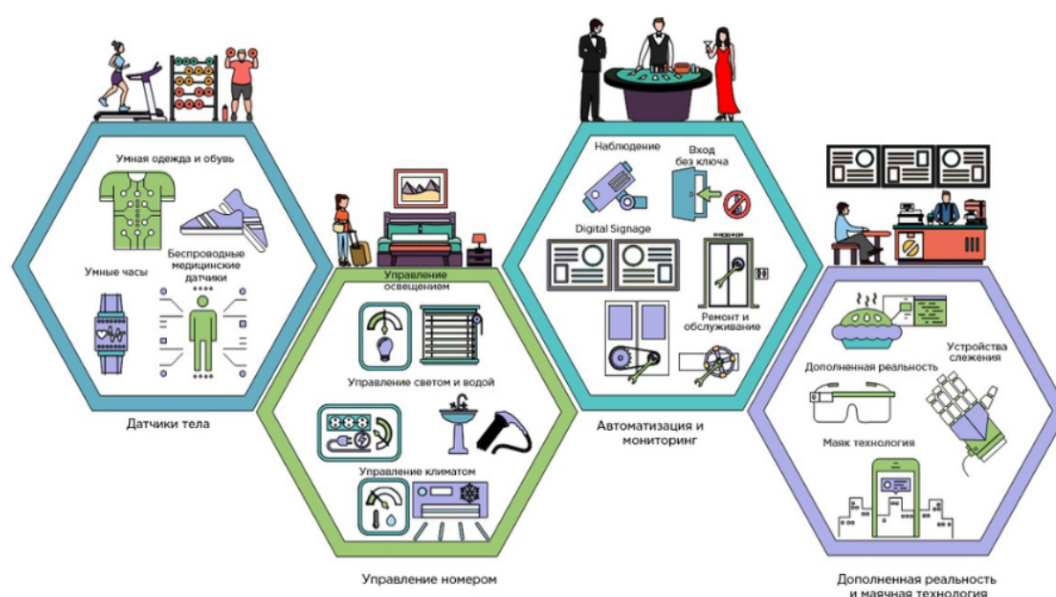


Рисунок 2 – Цифровые гостиничные технологии в туриндустрии [2]

Высокоинтегрированная интерактивная платформа Noteza для гостиничного бизнеса обеспечивает взаимодействие с гостями через мультимедийный интерфейс, доступный на различных устройствах (телевизорах, планшетах, смартфонах и цифровых экранах), а также позволяет осуществлять сбор и анализ обратной связи. Платформа поддерживает широкий спектр сервисов, включая развлекательный контент, информирование гостей, коммуникацию с персоналом и продвижение дополнительных услуг.

Функциональные возможности Noteza охватывают системы гостиничного телевидения, веб- и мобильные приложения, сервисы доступа в Интернет, цифровые информационные панели и автоматизированные системы самостоятельной регистрации. В частности, технология self check-in предусматривает возможность удалённого бронирования и оплаты проживания через

мобильное приложение, а также прохождение регистрации с использованием биометрической идентификации, интегрированной с Единой биометрической системой. Это позволяет существенно сократить время ожидания при заселении и повысить качество клиентского сервиса.

Управление всеми сервисами осуществляется посредством единой облачной системы управления контентом, интегрированной с ключевыми информационными системами гостиницы, включая PMS-систему (Property Management System), POS-систему и системы управления номерным фондом. Таким образом, Noteza представляет собой комплексное цифровое решение, объединяющее основные этапы взаимодействия с гостем в единой цифровой среде (рисунок 3).



Рисунок 3 – Концепция «Путь клиента» платформы Hoteza [2]

Одним из перспективных направлений внедрения технологий Интернета вещей (IoT) в индустрии туризма и гостеприимства является использование носимых устройств, оснащённых беспроводными датчиками. К таким устройствам относятся смарт-часы, фитнес-трекеры, элементы «умной» одежды и обуви, способные собирать данные о физической активности пользователя, температуре тела, частоте сердечных сокращений и геолокации. При условии получения согласия пользователя данные технологии могут использоваться для персонализации туристских и гостиничных услуг.

Накопленные данные IoT позволяют анализировать предпочтения клиентов и формировать индивидуальные предложения. Например, система может учитывать историю поездок и автоматически рекомендовать ранее посещаемые гостиницы, оптимальные сроки путешествия, предпочтительные варианты питания, экскурсионные программы и дополнительные услуги. Использование технологий анализа больших данных в сочетании с IoT способствует более точному прогнозированию потребностей клиентов и повышению уровня персонализации сервиса.

Применение IoT-технологий оказывает положительное влияние на качество обслуживания и способствует повышению удовлетворённости гостей. Во-первых, такие решения создают более комфортные условия пребывания за счёт возможности индивидуальной настройки параметров проживания и автоматизации ряда сервисных функций. Во-вторых, они обеспечивают предоставление современных цифровых услуг, востребованных потребителями туристских и гостиничных услуг, что способствует повышению конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.

2. Технологии дополненной (AR) и виртуальной (VR) реальности. Технологии дополненной и виртуальной реальности становятся важным инструментом повышения качества клиентского опыта в индустрии туризма и гостеприимства. Их

использование позволяет потенциальным гостям заранее ознакомиться с номерным фондом гостиницы, оценить уровень сервиса и доступные удобства, а также совершать виртуальные экскурсии по туристским объектам и дестинациям. Кроме того, AR- и VR-технологии применяются для организации цифровых конференц-залов, интерактивных презентаций и демонстрации туристских продуктов. Внедрение таких решений способствует повышению информированности клиентов, улучшению качества обслуживания и развитию новых форм взаимодействия между туристами и поставщиками услуг.

3. Онлайн-платформы совместного потребления. В последние годы наблюдается рост популярности цифровых платформ, обеспечивающих обмен и аренду жилья между туристами. Подобные сервисы расширяют возможности размещения, способствуют развитию экономики совместного потребления и формируют новые модели взаимодействия участников туристского рынка.

4. Роботизация гостиничного бизнеса. Одним из перспективных направлений цифровой трансформации является внедрение роботизированных технологий. Наибольшее распространение получили антропоморфные роботы, выполняющие функции консьержей, администраторов и помощников гостей. Они используются для регистрации посетителей, предоставления справочной информации, доставки багажа и решения повседневных запросов клиентов. По оценкам экспертов, мировой рынок гостиничных роботов демонстрирует устойчивую тенденцию к росту, что обусловлено стремлением предприятий повысить эффективность обслуживания и сократить операционные издержки.

5. Специализированное программное обеспечение и технологии искусственного интеллекта. Современные программные решения позволяют туристским и гостиничным предприятиям адаптироваться к условиям высокой рыночной неопределённости, автоматизировать

бизнес-процессы и использовать облачные вычислительные ресурсы. Особое значение приобретают системы управления обратной связью, поскольку онлайн-отзывы оказывают существенное влияние на выбор туристами гостиниц и туристских услуг. Анализ отзывов и комментариев способствует повышению качества обслуживания и формированию персонализированных предложений для клиентов.

Показательным примером является деятельность сети гостиниц THK AccorHotels, где активно используются цифровые инструменты мониторинга и анализа отзывов гостей, размещаемых на специализированных интернет-платформах. Аналитическое программное обеспечение обеспечивает сбор и обработку больших массивов данных о предпочтениях туристов и тенденциях развития туристского рынка. Использование технологий Big Data позволяет выявлять закономерности потребительского поведения, прогнозировать рыночные изменения, совершенствовать маркетинговые стратегии и разрабатывать персонализированные рекомендации, включая подбор туристских маршрутов, ресторанов, экскурсий и других видов досуга.

Важным направлением цифровизации отрасли становится внедрение технологий искусственного интеллекта. Для взаимодействия с клиентами всё чаще используются чат-боты и виртуальные помощники, способные оперативно предоставлять информацию и сопровождать клиента на различных этапах путешествия. Так, в отеле The Cosmopolitan (Лас-Вегас, США) функционирует виртуальный помощник Rose, который помогает гостям получать информацию о событиях города, объектах питания и развлечениях. Более высокий уровень автоматизации реализован в гостинице FlyZoo (Ханчжоу, Китай), где значительная часть рутинных операций выполняется роботизированными системами.

Внедрение роботизированных технологий и искусственного интеллекта способствует автоматизации рутинных процессов, повышению эффективности работы персонала и улучшению качества обслуживания. В результате гостиничные предприятия получают возможность сосредоточить больше ресурсов на удовлетворении индивидуальных потребностей гостей, что положительно влияет на уровень клиентской удовлетворённости и конкурентоспособность бизнеса.

Обсуждение. Функции государственного управления туристской отраслью в Российской Федерации возложены на Министерство экономического развития РФ. В его компетенцию вхо-

дят надзор и контроль в сфере классификации гостиниц и деятельности туроператоров, координация приоритетных направлений развития туризма, государственное регулирование туристской деятельности, а также совершенствование нормативно-правовой базы отрасли.

С 2025 года в Российской Федерации в соответствии с Целями устойчивого развития (ЦУР) реализуется национальный проект «Туризм и гостеприимство», предусматривающий следующие направления деятельности:

- разработку учебно-методических комплексов для подготовки и повышения квалификации специалистов в сфере туризма и гостеприимства;
- стимулирование спроса на российские туристские транспортные средства, оборудование для парков развлечений, канатных дорог и горнолыжных курортов;

- развитие цифровых информационных систем, включая создание единого туристского портала RusPass для сбора и анализа данных о туристских услугах, объектах культурного, исторического и архитектурного наследия России. Портал предоставляет путешественникам возможность самостоятельно планировать поездки, включая приобретение билетов, бронирование гостиниц, заказ услуг общественного питания и формирование индивидуального маршрута путешествия [15];

- предоставление субъектам Российской Федерации субсидий в объёме 8,5 млрд руб. в 2025 г. и 9 млрд руб. в 2026 г. на благоустройство пляжных территорий, туристских маршрутов, исторических центров городов и проведение событийных мероприятий [16];

- строительство 10 тыс. номеров в модульных некапитальных средствах размещения в 54 регионах страны, четверть из которых планируется ввести в эксплуатацию уже в 2025 г. Кроме того, в рамках льготного кредитования предусматривается строительство круглогодичных парков развлечений, аквапарков, горнолыжных курортов и 344 гостиниц с номерным фондом не менее 120 номеров общей вместимостью около 73 тыс. номеров;

- реализацию 11 проектов по созданию круглогодичных морских курортов в 9 субъектах Российской Федерации, предусматривающих строительство более 72 тыс. номеров и создание около 80 тыс. новых рабочих мест [16].

Национальный проект оказывает существенную поддержку развитию туристской отрасли, способствуя повышению качества туристских услуг и созданию благоприятных условий для разви-

тия бизнеса. Его ключевой целью является увеличение количества внутренних туристских поездок к 2030 г. до 140 млн, рост въездного туристского потока до 16 млн человек в год, повышение доли туризма в валовом внутреннем продукте России с 2,9 % до 5 %, а также увеличение объёма экспорта туристских услуг до 10,75 млрд долл. [16].

По итогам реализации национального проекта в 2025 г. были достигнуты следующие результаты: введено в эксплуатацию 36 гостиниц общей вместимостью более 8 тыс. номеров; реализованы проекты по расширению курорта «Солнечная долина» в Челябинской области и строительству развлекательного акватормального комплекса с летней террасой в Казани; обучение и переподготовку прошли 6,2 тыс. работников туристской отрасли. По данным министерства экономического развития РФ, туристский поток в 2025 г. составил 94 млн поездок, что на 4 % превышает показатель аналогичного периода 2024 г. При этом, по данным Ростуризма, доля внутреннего туризма в общем объёме туристской активности к 2025 г. достигла 80 %.

Положительная динамика наблюдается и во въездном туризме. Благодаря продвижению туристского бренда России на международных рынках, развитию механизма единой электронной визы (число стран, граждане которых могут воспользоваться данным инструментом, увеличилось с 53 до 64), а также расширению авиа-сообщения и визовой либерализации в отношениях с Китаем, Саудовской Аравией и Оманом въездной туристский поток увеличился на 12 %. В результате в 2025 г. Россию посетили около 5 млн иностранных туристов.

В рамках дальнейшей реализации национального проекта предусматривается финансирование мероприятий по развитию инженерной и транспортной инфраструктуры, строительству модульных некапитальных средств размещения, а также предоставлению единой субсидии субъектам Российской Федерации на развитие туризма. Объём финансирования данных направлений запланирован в размере 61,4 млрд руб. в 2026 г., 76,7 млрд руб. в 2027 г. и 84,3 млрд руб. в 2028 г.

Среди ключевых мер государственной поддержки туристской отрасли следует отметить освобождение туроператоров от уплаты НДС и применение льготного режима налогообложения для гостиничных услуг до 2027 г., а для гостиниц – до 2030 г.; перевод государственных услуг, связанных с туристской деятельностью, в электронный формат; развитие системы открытых данных для повышения прозрачности деятель-

ности туристских организаций и эффективности управления отраслью; а также внедрение цифровых механизмов оценки качества туристских услуг и рейтинговых систем для туристских объектов и дестинаций.

Рекомендации по развитию туристской отрасли в Российской Федерации:

1. Повышение социальной ориентированности туристской отрасли: развитие туризма должно осуществляться не только с учётом потребностей клиентов, но и в рамках реализации его социальной функции. Туристские услуги должны быть доступны для различных категорий населения, включая социально уязвимые группы граждан. В этой связи важное значение имеет государственная поддержка, направленная на повышение доступности туристских продуктов и развитие социальной туристской инфраструктуры.

2. Развитие комплексных туристско-рекреационных зон: приоритетным направлением представляется формирование туристских дестинаций, объединяющих объекты культурного наследия, исторические достопримечательности и развитую систему обслуживания туристов в пределах 15-минутной пешеходно-транспортной доступности. Такие территории должны обеспечивать полный комплекс услуг, включая размещение, питание, развлечения, информационное сопровождение и экскурсионное обслуживание.

Развитие подобных территорий предполагает:

- сохранение и использование объектов историко-культурного наследия, парков и исторических ландшафтов;

- совершенствование транспортной инфраструктуры с учётом движения туристских автобусов, организацию транспортных обходов и развитие сети парковок;

- модернизацию коммунальной, инженерной и телекоммуникационной инфраструктуры;

- адаптацию объектов массового посещения к потребностям пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями;

- создание пешеходных зон, благоустройство территорий, озеленение, развитие навигации и информационного обеспечения туристов.

Развитие туристской инфраструктуры должно осуществляться во взаимосвязи с потенциалом и потребностями комплексных историко-туристско-рекреационных зон (КИТРЗ) [17]. Особенность таких территорий заключается в том, что их инфраструктура используется как туристами, так и местным населением, что способствует комплексному социально-экономическому развитию, особенно малых исторических городов.

3. Использование «кустового» принципа развития культурно-познавательного туризма. Для повышения привлекательности культурно-исторического туризма целесообразно применять «кустовой» принцип планирования, предусматривающий создание рядом с основным объектом туристского притяжения дополнительных точек посещения: музейных экспозиций, ремесленных мастерских, сувенирных центров, площадок для проведения культурных мероприятий и фестивалей. Такой подход способствует увеличению продолжительности пребывания туристов, росту туристских расходов и более эффективному использованию существующей инфраструктуры. При этом дополнительные объекты должны гармонично вписываться в историческую среду и функционально дополнять основной объект посещения [18].

4. Развитие кадрового потенциала цифрового туризма: ускорение технологического прогресса требует подготовки специалистов, обладающих компетенциями в области цифровых технологий, анализа данных, искусственного интеллекта, автоматизации бизнес-процессов и цифрового маркетинга. В связи с этим необходимо совершенствовать образовательные программы и системы профессиональной подготовки кадров для туристской индустрии.

5. Цифровая трансформация туристского бизнеса: современные условия требуют адаптации туристских предприятий к цифровой среде и внедрения гибких моделей управления. Для повышения конкурентоспособности рекомендуется активнее использовать туристские маркетинговые инструменты, мультязычные цифровые сервисы, технологии дополненной и виртуальной реальности (AR/VR), а также развивать современные веб-сайты, мобильные приложения и платформы электронной коммерции. Использование цифровых инструментов способствует повышению качества обслуживания, расширению каналов продвижения и укреплению взаимодействия с клиентами.

6. Развитие персонализированных форм размещения: одной из актуальных тенденций современного туризма является рост спроса на индивидуализированные и уединённые формы отдыха. В этих условиях особое значение приобретает возможность выбора туристами места размещения, конфигурации номера и набора предоставляемых услуг в соответствии с личными предпочтениями. Перспективным направлением является развитие мобильных модульных гостиниц, которые могут размещаться в живописных

природных локациях, а также использоваться во время проведения фестивалей, крупных мероприятий и сезонных туристских событий. Такие средства размещения могут включать автономные жилые модули, оборудованные санитарными помещениями и открытыми террасами. Модульная конструкция позволяет оперативно перемещать и собирать гостиничные комплексы в зависимости от уровня туристского спроса, при этом процесс их развертывания может занимать всего несколько дней [19].

Заключение. Проведённое исследование показало, что использование цифровых технологий в туристской индустрии способствует повышению качества обслуживания, уровня удовлетворённости клиентов и эффективности деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Внедрение современных цифровых решений позволяет оптимизировать операционные процессы гостиниц, совершенствовать управление ресурсами и обеспечивать более высокий уровень персонализации предоставляемых услуг. Особую роль в этом процессе играют технологии Интернета вещей (IoT), искусственного интеллекта, больших данных, а также перспективные разработки в области сенсорных и нанотехнологий, способствующие укреплению конкурентных позиций туристских объектов на внутреннем и международном рынках. Вместе с тем дальнейшее развитие цифровой трансформации отрасли требует значительных инвестиций в научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы (НИОКР), а также в развитие цифровой инфраструктуры.

Цифровизация туристской отрасли охватывает все этапы взаимодействия потребителя с туристским продуктом - от поиска информации и планирования путешествия до бронирования билетов и средств размещения, получения туристских услуг и посещения достопримечательностей. Использование цифровых технологий позволяет существенно улучшить клиентский опыт, повысить удобство получения услуг и создать условия для разработки новых туристских продуктов и сервисов. Благодаря цифровизации предприятия туризма и гостеприимства получают возможность более эффективно учитывать индивидуальные потребности клиентов, что способствует повышению качества обслуживания, росту лояльности потребителей и увеличению финансовых результатов деятельности.

Вместе с тем цифровая трансформация приводит к изменению характера взаимодействия между клиентами и персоналом гостиниц. Современные технологии позволяют автоматизи-

ровать многие процессы обслуживания, включая бронирование, регистрацию, заселение и оплату услуг, что существенно сокращает необходимость личного контакта между гостем и сотрудниками отеля. Уже сегодня функционируют гостиницы, в которых большинство операций осуществляется в цифровом формате без непосредственного участия персонала. Однако в условиях высокой

конкуренции важнейшим фактором успеха остаётся обеспечение индивидуального подхода к каждому клиенту. Поэтому дальнейшее развитие цифровых технологий должно сочетаться с сохранением клиентоориентированности и высоким уровнем сервиса, что позволит предприятиям индустрии гостеприимства повышать свою конкурентоспособность и устойчивость на рынке.

Список литературы:

- 1 Суходолов А.П., Бережных В.В. Перспективы российско-монгольского сотрудничества в сфере международного туризма в Байкальском регионе (на примере туристского маршрута Байкал-Хубсугул) / Междунар. науч.-практич. конф. «Проблемы коммерциализации научных исследований как основы модернизации экономики региона. Инновационные направления развития малого и среднего предпринимательства»: мат. / под науч. ред. В.И. Самарухи. Иркутск: Изд-во БГУЭП. - 2010. - Т. 1. - С. 25-30.
- 2 Филин С.А., Гагарина Г.Ю. Стратегия инновационного развития туристической инфраструктуры территориальных образований // Региональная экономика: теория и практика. - 2012. - Т. 10. - Вып. 1. - С. 7-18.
- 3 Балаханова Д.К., Лопатина А.А. Проблемы клиент-менеджмента в московской индустрии гостеприимства и методы их устранения / Всерос. междунар. науч.-практич. конф. «Инновации в управлении социально-экономическими системами»: мат. - М.: РЭУ имени Г.В. Плеханова, 2023. - С. 36-41.
- 4 Филин С.А., Карапетян К.Ф., Бызова А.С. Экологические инновации и ESG-трансформация туроператора FUN&SUN // Экономика и управление: проблемы, решения. 2023. - Т. 2. - №7. - С. 151-157. DOI: 10.36871/ek.up.p.r.2023.07.02.014.
- 5 Ansari Z.A., Bashir M., Pradhan S. Impact of corona virus outbreak on travellers' behaviour: scale development and validation // International Journal of Tourism Cities. - 2022. - Vol. 8. - Iss. 3. - pp. 658-674. DOI: 10.1108/IJTC-06-2021-0123.
- 6 Choi Y., Kim H.-J., Lee Y. Economic consequences of the COVID-19 pandemic: will it be a barrier to achieving sustainability? // Sustainability. - 2022. - Vol. 14. - Iss. 3. - Art. 1629. DOI: 10.3390/su14031629.
- 7 Kabanova E.E., Vetrova E.A., Evstratova T.A. et al. The Impact of the COVID-19 pandemic on the development of internal tourism in the Russian Federation: A Statistical Analysis // Journal of Environmental Management and Tourism. - 2021. - Vol. 12. - Iss. 8. - pp. 2148-2156. URL: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/6658> (date of access: 01.06.2026).
- 8 Li L., Tao Z., Lu L. et al. The Impact of COVID-19 on the regional tourism flow network: an empirical study in Hubei Province // Current Issues in Tourism. - 2022. - Vol. 25. - Iss. 2. - pp. 287-302. DOI: 10.1080/13683500.2021.1937075.
- 9 Rahman M.K., Gazi A.I., Bhuiyan M.A., Rahaman A. Effect of COVID-19 Pandemic on tourist travel risk and management perceptions // PLoS ONE. - 2021. - Vol. 16. - Iss. 9. URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256486> (date of access: 01.06.2026).
- 10 Sledzik K., Ploska R., Chmielewski M., Barembuch A. Calm before the storm in the European tourism sector: pre-COVID-19 multivariate competitive position analysis in the 2011-2019 period // Journal of Environmental Management and Tourism. - 2021. - Vol. 12. - Iss. 6. - pp. 1676-1686. DOI: 10.14505/jemt.v12.6(54).23.
- 11 Subadra I.N., Hughes H. Pandemic in Paradise: Tourism Pauses in Bali // Tourism and Hospitality Research. - 2022. - Vol. 22. - Iss. 1. - pp. 122-128. DOI: 10.1177/14673584211018493.
- 12 Отрокова Ю.А. Информационные технологии как основа качественного, персонифицированного обслуживания на гостиничных предприятиях / XIII Междунар. науч.-практич. конф. студентов, магистрантов и аспирантов, посвященная 116-летию со дня основания ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова» и 78-летию со дня основания Высшей школы менеджмента ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»: мат. - М.: РЭУ имени Г.В. Плеханова, 2023. - С. 373-376.
- 13 Коровин И.М. Цифровая трансформация в сфере туризма и гостеприимства (на примере Турции) / XIII Междунар. науч.-практич. конф. студентов, магистрантов и аспирантов, посвященная 116-летию со дня основания ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова» и 78-летию со дня основания Высшей школы менеджмента ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»: мат. - М.: РЭУ имени Г.В. Плеханова, 2023. - С. 367-369.
- 14 Аникудимов Е.А., Белый Е.М., Восколович Н.А., Киселева О.В., Лапочкина С.В., Львова Е.Н., Мызрова К.А., Пиньковецкая Ю.С., Рожкова Е.В., Романова И.Б., Чувашлова М.В. Внутренний туризм / под ред. Е.М. Белого. М.: КноРус. 2023. - 240 с.
- 15 Дементьева З.Д. Индустрия туризма и гостеприимства России в условиях развития цифровой экономики / XIII Междунар. науч.-практич. конф. студентов, магистрантов и аспирантов, посвященная 116-летию со дня основания ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова» и 78-летию со дня основания Высшей школы менеджмента ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»: мат. - М.: РЭУ имени Г.В. Плеханова, 2023. - С. 352-355.
- 16 Национальный проект «Туризм и гостеприимство». <http://government.ru/rugovclassifier/920/about/> (дата обращения 01.06.2026).
- 17 Филин С.А., Гагарина Г.Ю. Туристская инфраструктура исторических городов, поселений и туристско-рекреационных зон // Сервис Plus. - 2012. - №1. - С. 45-49.
- 18 Игнатьев А.А. Инновации в туризме как эффективный метод повышения уровня конкурентоспособности турпродукта // Горизонты экономики. - 2017. - №4(37). - С. 28-35.
- 19 Филин С.А., Чайковская Л.А., Сатымбекова К.Б. Развитие автоматизации бухгалтерского учета посредством совершенствования программных продуктов и приложений // Экономика и управление: проблемы, решения. - 2019. - Т. 9(87). - №3. - С. 122-131.

References

- 1 Suhodolov A.P., Berezhnyh V.V. Perspektivy rossijsko-mongol'skogo sotrudnichestva v sfere mezhdunarodnogo turizma v Bajkal'skom regione (na primere turistskogo marshruta Bajkal-Hubsugul) / Mezhdunar. nauch.-praktich. konf. «Problemy kommercializacii nauchnyh issledovanij kak osnovy modernizacii jekonomiki regiona. Innovacionnye napravlenija razvitiya malogo i srednego predprinimatel'stva»: mat. / pod nauch. red. V.I. Samarui. Irkutsk: Izd-vo BGUJeP. - 2010. – T 1. - S. 25-30.
- 2 Filin S.A., Gagarina G.Ju. Strategija innovacionnogo razvitiya turistskoj infrastruktury territorial'nyh obrazovanij // Regional'naja jekonomika: teorija i praktika. - 2012. - T. 10. - Vyp. 1. - S. 7–18.
- 3 Balahanova D.K., Lopatina A.A. Problemy klient-menedzhmenta v moskovskoj industrii gostepriimstva i metody ih ustraneniya / Vseros. mezhdunar. nauch.-praktich. konf. «Innovacii v upravlenii social'no-jekonomicheskimi sistemami»: mat. - M.: RJeU imeni G.V. Plehanova, 2023. - S. 36-41.
- 4 Filin S.A., Karapetjan K.F., Byzova A.S. Jekologicheskie innovacii i ESG-transformacija turopatora FUN&SUN // Jekonomika i upravlenie: problemy, reshenija. 2023. - T. 2. - №7. - S. 151-157. DOI: 10.36871/ek.up.p.r.2023.07.02.014.
- 5 Ansari Z.A., Bashir M., Pradhan S. Impact of corona virus outbreak on travellers' behaviour: scale development and validation // International Journal of Tourism Cities. – 2022. - Vol. 8. - Iss. 3. - pp. 658–674. DOI: 10.1108/IJTC-06-2021-0123.
- 6 Choi Y., Kim H.-J., Lee Y. Economic consequences of the COVID-19 pandemic: will it be a barrier to achieving sustainability? // Sustainability. – 2022. - Vol. 14. - Iss. 3. - Art. 1629. DOI: 10.3390/su14031629.
- 7 Kabanova E.E., Vetrova E.A., Evstratova T.A. et al. The Impact of the COVID-19 pandemic on the development of internal tourism in the Russian Federation: A Statistical Analysis // Journal of Environmental Management and Tourism. – 2021. – Vol. 12. - Iss. 8. - pp. 2148–2156. URL: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/6658> (date of access: 01.06.2026).
- 8 Li L., Tao Z., Lu L. et al. The Impact of COVID-19 on the regional tourism flow network: an empirical study in Hubei Province // Current Issues in Tourism. – 2022. – Vol. 25. - Iss. 2. - pp. 287–302. DOI: 10.1080/13683500.2021.1937075.
- 9 Rahman M.K., Gazi A.I., Bhuiyan M.A., Rahaman A. Effect of COVID-19 Pandemic on tourist travel risk and management perceptions // PLoS ONE. – 2021. - Vol. 16. - Iss. 9. URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256486> (date of access: 01.06.2026).
- 10 Śledzik K., Ploska R., Chmielewski M., Barembruch A. Calm before the storm in the European tourism sector: pre-COVID-19 multivariate competitive position analysis in the 2011–2019 period // Journal of Environmental Management and Tourism. – 2021. - Vol. 12. - Iss. 6. - pp. 1676–1686. DOI: 10.14505/jemt.v12.6(54).23.
- 11 Subadra I.N., Hughes H. Pandemic in Paradise: Tourism Pauses in Bali // Tourism and Hospitality Research. – 2022. - Vol. 22. - Iss. 1. - pp. 122–128. DOI: 10.1177/14673584211018493.
- 12 Otrokova Ju.A. Informacionnye tehnologii kak osnova kachestvennogo, personificirovannogo obsluzhivaniya na gostinichnyh predpriyatiyah / XIII Mezhdunar. nauch.-praktich. konf. studentov, magistrantov i aspirantov, posvjashhennaja 116-letiju so dnja osnovaniya FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova» i 78-letiju so dnja osnovaniya Vysshej shkoly menedzhmenta FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova»: mat. – M.: RJeU imeni G.V. Plehanova, 2023. - S. 373-376.
- 13 Korovin I.M. Cifrovaja transformacija v sfere turizma i gostepriimstva (na primere Turcii) / XIII Mezhdunar. nauch.-praktich. konf. studentov, magistrantov i aspirantov, posvjashhennaja 116-letiju so dnja osnovaniya FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova» i 78-letiju so dnja osnovaniya Vysshej shkoly menedzhmenta FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova»: mat. – M.: RJeU imeni G.V. Plehanova, 2023. - S. 367-369.
- 14 Anikudimova E.A., Belyj E.M., Voskovich N.A., Kiseleva O.V., Lapochkina S.V., L'vova E.N., Myzrova K.A., Pin'koveckaja Ju.S., Rozhkova E.V., Romanova I.B., Chuvashlova M.V. Vnutrennij turizm / pod red. E.M. Belogo. M.: KnoRus. 2023. - 240 s.
- 15 Dement'eva Z.D. Industrija turizma i gostepriimstva Rossii v uslovijah razvitiya cifrovoj jekonomiki / XIII Mezhdunar. nauch.-praktich. konf. studentov, magistrantov i aspirantov, posvjashhennaja 116-letiju so dnja osnovaniya FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova» i 78-letiju so dnja osnovaniya Vysshej shkoly menedzhmenta FGBOU VO «RJeU im. G. V. Plehanova»: mat. – M.: RJeU imeni G.V. Plehanova, 2023. - S. 352-355.
- 16 Nacional'nyj proekt «Turizm i gostepriimstvo». <http://government.ru/rugovclassifier/920/about/> (data obrashhenija 01.06.2026).
- 17 Filin S.A., Gagarina G.Ju. Turistskaja infrastruktura istoricheskikh gorodov, poselenij i turistsko-rekreacionnyh zon // Servis Plus. - 2012. - №1. - S. 45-49.
- 18 Ignat'ev A.A. Innovacii v turizme kak jeffektivnyj metod povysheniya urovnja konkurentosposobnosti turprodukta // Gorizonty jekonomiki. - 2017. - №4(37). - S. 28-35.
- 19 Filin S.A., Chajkovskaja L.A., Satymbekova K.B. Razvitie avtomatizacii buhgalterskogo ucheta posredstvom sovershenstvovaniya programmnyh produktov i prilozhenij // Jekonomika i upravlenie: problemy, reshenija. - 2019. - T. 9(87). - №3. - S. 122-131.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ // АВТОРЛАР ТУРАЛЫ АҚПАРАТ // INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

а Автор для корреспонденции (первый автор)

Филин Сергей Александрович – доктор экономических наук, профессор базовой кафедры управления инновационной и промышленной политикой, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, г. Москва, Россия.

а Хат-хабарларга арналган автор (бірінші автор)

Филин Сергей Александрович – экономика ғылымдарының докторы, инновациялық және өнеркәсіптік саясатты басқару базалық кафедрасының профессоры, Г.В. Плеханов атындағы Ресей экономикалық университеті, Мәскеу қ., Ресей.

а The Author for Correspondence (The First Author)

Filin Sergey Alexandrovich – Doctor of Economics, Professor, Department of Corporate management and innovations (Plekhanov Russian University of Economics), Moscow, Russian.

e-mail: Filin.SA@rea.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6054-6510>

Дата поступления статьи: 04.06.2026

Дата принятия к публикации: 22.06.2026