

В.Ю. Шайгарданова, Ю.З. Шайгарданов*

ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА РОССИИ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Цифровая экономика — относительно новое явление, концепцию которого ученые начали обсуждать в конце XX в. и обсуждают до сих пор. Но цифровые технологии развиваются настолько стремительно и настолько стремительно внедряются во все сферы жизни мирового сообщества, что можно утверждать: цифровая экономика, понимаемая специалистами то в широком, то в узком смысле, является состоявшимся фактом. Россия не может игнорировать общемировые технологические тенденции, ибо сегодня уже очевидно, что «цифра» начала определять международную конкурентоспособность не только отдельных компаний, но и целых отраслей и даже стран. Российская индустрия туризма и гостеприимства интернациональна по сути и подвержена цифровизации на основе передовых технологий, рассчитывая удовлетворить запросы даже самых взыскательных туристов из стран с развитой туриндустрией. Вместе с тем форсирование цифровой экономики сопряжено с серьезными социально-политическими рисками. В статье проанализированы взгляды представителей науки, бизнеса и социума на проблему развития цифровой экономики в России, изучен уровень доверия российского социума к цифровым инновациям и уровень подготовленности к их использованию. Особое внимание уделено технологическим инновациям в индустрии туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: цифровая экономика, информационно-коммуникационные технологии, технологические инновации, туризм, гостеприимство.

The digital economy is a relatively new phenomenon. Scientists began discussing the concept of the digital economy at the end of the 20th century and are still discussing. But digital technologies are developing so rapidly and are so rapidly being introduced into all spheres of life of the world community that

Шайгарданова Вероника Юрьевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры «Туризм, гостиничный и ресторанный сервис» Института экономики и сервиса ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический университет», г. Уфа, Российская Федерация; *e-mail*: ver579@yandex.ru

Шайгарданов Юрий Закирович — кандидат физико-математических наук, ученый секретарь Института математики с вычислительным центром УФИЦ РАН г. Уфа, Российская Федерация; *e-mail*: yshaigard@mail.ru

it can be argued that the digital economy, understood by specialists either in a broad or in a narrow sense, is an established fact. Russia cannot ignore global technological trends, since today it is already obvious that “digital” has begun to determine the international competitiveness of not only individual companies, but entire industries and even countries. The Russian tourism and hospitality industry is international in nature. It is prone to digitalization, because it wants to satisfy the needs of even the most discerning tourists from countries with a developed tourism industry. At the same time, forcing the digital economy is associated with serious socio-political risks. The article analyzes the views of representatives of science, business and society on the problem of the development of the digital economy in Russia, studies the level of trust of the Russian society in digital innovations and the level of preparedness for their use. Particular attention is paid to technological innovation in the tourism and hospitality industry.

Keywords: digital economy, information and communication technologies, technological innovation, tourism, hospitality.

Введение

В последние десятилетия перспективы развития мировой экономики не в последнюю очередь связаны с цифровыми технологиями.

Обсуждение концепции цифровой экономики начались в конце XX в. В 1994 г. была подготовлена к печати книга канадского экономиста Дона Тапскотта (Don Tapscott) «Цифровая экономика» (“Digital Economy”). Определения цифровой экономики автор не дал, но он объяснил понятие «сетевой интеллект» (“Networked Intelligence”) — взаимодействие людей посредством сетевых технологий, которое способно объединить «интеллект, знания и творчество для совершения прорыва в создании общественного капитала и благополучия»¹. Автор также сконцентрировал внимание на снижении транзакционных издержек и возникновении новых бизнес-моделей, приводящих к исключению посредников за счет прямого взаимодействия между потребителем и поставщиком².

В 1995 г. вышла книга профессора Николаса Негропonte (Nicholas Negroponte) из Массачусетса «Цифровое существование» (“Being Digital”). В этом издании впервые была представлена концепция цифровой экономики — «переход от обработки атомов,

¹ Бухт Р, Хикс Р. Определение, концепция и измерение цифровой экономики // Вестн. международных организаций: образование, наука, новая экономика. 2018. Т. 13. № 2. С. 148.

² Козырев А.Н. Цифровая экономика и цифровизация в исторической ретроспективе // Цифровая экономика. 2018. № 1. С. 6; Бухт Р, Хикс Р. Указ. соч. С. 148.

составляющих материю физических веществ, к обработке битов, составляющих материю программных кодов»³.

С тех пор в многочисленных публикациях предлагались различные варианты определения цифровой экономики. Как отмечает обобщивший эту информацию З.В. Басаев, в расширенной трактовке термин понимается как часть социально-экономических отношений, «связанных с производством, распределением, обменом и потреблением информационных технологий». Проще говоря, данный подход охватывает любые виды экономической деятельности, если они реализуются с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Чаще же термин трактуется как вид экономической деятельности, базирующийся на «новых методах обработки, хранения и передачи данных»⁴. В данном контексте о цифровой экономике можно говорить лишь в случае, если ИКТ применяются экстенсивно (т.е. конкретный вид экономической деятельности без цифровых технологий невозможен или в основном невозможен)⁵.

Широкая трактовка термина «цифровая экономика» нередко вызывает критику. Высказывается, в частности, мнение, что основой экономики в наши дни, как и прежде, является материальное производство, ибо люди живут не в виртуальном, а реальном мире, и цифровые технологии, которые все шире применяются в различных отраслях, «могут лишь совершенствовать материальное производство, но не отменять его»⁶.

Узкая трактовка снимает обозначенную проблему, но констатирует, что сформировалась и продолжает развиваться самостоятельная цифровая отрасль. Речь идет, прежде всего, о производстве электронного оборудования, внедрении программного обеспечения, оказании информационных услуг и пр. Кроме того, появляются новые виды экономической деятельности, порожденные цифровыми технологиями. В частности, специалисты обращают внимание на специфическую деятельность платформенных компаний (например, Google), в том числе платформенных компаний, занятых торговлей материальными товарами (например, Amazon, eBay). В литературе подчеркивается, что цифровая экономика включает деятельность на стыке с традиционной экономикой, если компания непосредственно в материальном производстве не задействована, но обеспечивает

³ Басаев З.В. Цифровизация экономики: Россия в контексте глобальной трансформации // Мир новой экономики. 2018. № 4. С. 33.

⁴ Там же.

⁵ Бухт Р., Хикс Р. Указ. соч. С. 154–155.

⁶ Разуновская Н.Д., Рябиченко Л.А., Четверякова О.Н. Цифровая экономика. М.: Графика, 2018. С. 11.

цифровую платформу. Так, компания в сфере автоуслуг Uber — это агрегатор (онлайн-ресурс), координирующий продавцов и покупателей в реальном времени. Деятельность такого рода рассматривается как часть цифровой экономики, ибо без цифрового фундамента данная бизнес-модель не работает⁷. Цифровая экономика, таким образом, способствует товарообороту и развитию сферы услуг посредством обмена цифровой информацией и онлайн-торговли, а средства ИКТ, обеспечивая платформу, облегчают взаимодействие и сотрудничество между различными участниками рынка. В структурном плане цифровая экономика представляется в литературе следующим образом: инфраструктура электронного бизнеса, сам электронный бизнес (процессы, которые осуществляются через компьютерные сети) и электронная коммерция (онлайн-продажи)⁸.

В целом принимая узкую трактовку цифровой экономики, согласимся с мнением ряда авторов, что границы между ней и традиционной экономикой становятся все более размытыми⁹. Слишком быстро меняются не только средства поставки товаров и услуг на рынок, но также способы производства товаров и услуг и разновидности самих товаров и услуг.

«Цифра» в концепции социально-экономического развития России

Россия не относится к числу лидеров цифровой экономики (лидерами являются США, Китай, страны ЕС). Но «цифра», как утверждается в научной литературе, становится в России одним из приоритетных направлений государственного развития¹⁰. Еще в 2008 г. официально декларировался переход экономики на новую технологическую базу (информационные, био- и нанотехнологии) и курс на создание и развитие информационного общества¹¹. А в 2017 г.

⁷ Бухт Р, Хикс Р. Указ. соч. С. 152, 154.

⁸ Guo S., Ding W., Lanshina T. Digital Economy for Sustainable Economic Growth. The Role of the G20 and Global Governance in the Emerging Digital Economy // International organizations research journal. 2017. Vol. 12. No 4. P. 172.

⁹ Там же.

¹⁰ Капранова Л.Д. Цифровая экономика в России: состояние и перспективы развития // Экономика. Налоги. Право. 2018. № 2. С. 61; Богомазова И.В., Аноприева Е.В., Климова Т.Б. Цифровая экономика в индустрии туризма и гостеприимства: тенденции и перспективы // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 3 (85). С. 37.

¹¹ Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р «Об утверждении Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (в ред. ПП от 28.09.2018 № 1151) [Электронный ресурс] // Справочная система Техэксперт. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902130343> (дата обращения: 09.10.2020).

была принята Стратегия развития информационного общества в РФ, которая определила не только понятие «информационное общество», но и понятие «цифровая экономика». Информационное общество документ трактует как «общество, в котором информация и уровень ее применения и доступности кардинальным образом влияют на экономические и социокультурные условия жизни граждан». Цифровую экономику — как «хозяйственную деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг». Стратегия, с одной стороны, призвала не препятствовать свободе выбора средств получения информации и традиционным формам получения товаров и услуг, но в то же время поставила ряд задач по системному развитию и внедрению цифровых технологий в различные сферы жизни российского социума¹².

В соответствии со Стратегией была принята программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Программа выделила три уровня цифровой экономики: 1) современные технологии и платформы; 2) рынки и отрасли экономики, где осуществляется взаимодействие поставщиков и потребителей; 3) условия для развития технологий и платформ, в том числе кадровое обеспечение, нормативно-правовое регулирование, информационная безопасность. Программа также представила перечень новейших цифровых технологий, выступающих в качестве основы цифровой экономики (в скобках отсутствующие в документе международные термины): большие данные (Big Data); нейротехнологии и искусственный интеллект; системы распределенного реестра (blockchain (блокчейн)); квантовые технологии; новые производственные технологии; промышленный интернет (IIoT — Industrial Internet of Things; в литературе упоминается также интернет вещей, или IoT — Internet of Things); компоненты робототехники и сенсорики; технологии беспроводной связи; технологии виртуальной и дополненной реальностей¹³.

¹² Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.» [Электронный ресурс] // Президент России: сайт. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 09.10.2020).

¹³ Распоряжение Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «О программе “Цифровая экономика Российской Федерации”» [Электронный ресурс] // Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634878/> (дата обращения: 09.10.2020).

На основе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в 2019 г. была сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Национальная программа объединила ряд федеральных проектов:

- информационная инфраструктура;
- цифровые технологии;
- нормативное регулирование цифровой среды;
- кадры для цифровой экономики;
- цифровое государственное управление;
- информационная безопасность¹⁴.

Кроме того, в 2019 г. появились региональные проекты, которые включают как направления, соответствующие национальной программе (инфраструктура, образование и кадры, цифровое государственное управление), так и локально значимые направления (цифровой город, цифровое здравоохранение, цифровой туризм)¹⁵.

О взаимоотношениях между традиционной и цифровой экономикой в российских реалиях

Надо сказать, задекларированные в официальных документах приоритеты, во-первых, встречают аргументированное сопротивление отдельных ученых, а во-вторых, реализуются на практике не так, как планировалось.

Критика российской цифровой экономики связана, прежде всего, с неоднозначным толкованием самого термина. Есть немало ответственных лиц, желающих втиснуть в «цифру» всю экономику, а это, как отмечено выше, противоречит логике человеческой жизни и деятельности — мы все-таки живем в материальном мире, который не может быть полностью заменен миром виртуальным. В научных публикациях и в интервью СМИ специалисты выражают озабоченность в связи с тем, что до сих пор наблюдается критическая зависимость России от импорта IT-оборудования и программного обеспечения. Большинство учреждений пользуется зарубежными почтовыми серверами, системами управления базами данных (Microsoft, Oracle и др.). Организация дистанционных ком-

¹⁴ Цифровая экономика [Электронный ресурс] // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ: сайт. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 12.10.2020).

¹⁵ Проекты развития цифровой экономики утверждены во всех регионах / 06.04.2019 [Электронный ресурс] // ТАСС: сайт. URL: <https://tass.ru/nacionalnyeproekty/6302846> (дата обращения: 12.10.2020).

муникаций осуществляется посредством информационных систем Zoom от американской компании Zoom Video Communications, Inc. или Skype от люксембургской компании Skype Limited. Обратной стороной внедрения цифровых технологий и, в частности, проекта Big Data, называют создание баз персональных данных населения с передачей этих данных в некое «единое владение», что воспринимается как риск наступления тотального контроля над «оцифрованными» гражданами и перевода жизнедеятельности социума под внешнее управление. Все это и многое другое оценивается как угроза национальной безопасности. Отмечается также, что активная роботизация грозит отмиранием ряда профессий и появлением большого количества лишних людей. В целом считается недопустимым и опасным главенство искусственного интеллекта над человеком¹⁶.

Впрочем, речь идет не об отказе от передовых технологий, а о безопасных для российского социума подходах к цифровизации. Как отмечает директор Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ Владимир Воеводин, начинать надо с создания новой ИКТ-отрасли¹⁷. С ним солидарны другие авторы, полагающие, что технологическая независимость и безопасность России немислимы без «собственной технологической базы, отечественных высокопроизводительных компьютерных систем, элементной базы, программного обеспечения и оригинальных цифровых технологий»¹⁸. Сомнения вызывают также намерения посредством массовой автоматизации / роботизации вытеснить человека из производственного процесса. Если и вытеснить, как считают некоторые ученые, то не отовсюду, а из сфер, где присутствие человека либо невозможно, либо сопряжено с рисками для здоровья и жизни¹⁹. Фактически утверждается, что цифровизация должна стать средством улучшения качества жизни общества, формирование же общества лишних людей ничего общего с улучшением качества жизни не имеет.

Налицо, как мы видим, серьезные противоречия между сторонниками разных подходов к цифровой экономике. На этапе реализа-

¹⁶ Разумовская Н.Д., Рябиченко Л.А., Четверякова О.Н. Указ. соч. С. 10, 21, 23; Киберов В. Российская цифровая экономика или цифровизация вместо экономики? / 11.02.2020 [Электронный ресурс] // Regnum.ru: сайт. URL: <https://regnum.ru/news/2854529.html> (дата обращения: 10.10.2020); Трушин А. Цифровая западня. Парадоксы отечественной цифровизации // Огонек. 2020. № 32. С. 18–19.

¹⁷ Трушин А. Указ. соч. С. 20.

¹⁸ Разумовская Н.Д., Рябиченко Л.А., Четверякова О.Н. Указ. соч. С. 33.

¹⁹ Там же.

ции национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» выявились и другие противоречия, тормозящие исполнение утвержденных проектов. Так, представители отечественных IT-компаний утверждают, что им приходится сталкиваться со следующими проблемами:

- саботажем перехода на российские программные продукты со стороны бизнеса, что связано либо с недоверием к российскому продукту (по сути, это результат перестроечного превращения России в «технологическую колонию»), либо с нежеланием вкладываться в дорогостоящие цифровые проекты;
- нежеланием управлять цифровым импортозамещением в отдельных властных структурах, что часто опять же объясняется недоверием к российской «цифре»;
- принятием решений о запуске инновационных технологий людьми, которые недостаточно квалифицированы в вопросах инноваций и информатизации;
- вовлечением в проекты национальной программы секторов экономики, зарабатывающих на digital-рынке и без участия государства²⁰.

Действительно, как свидетельствуют в открытом доступе аналитики, даже после ухудшения отношений с Западом в 2014 г. с последующими санкциями и взятии курса на импортозамещение, распространяемого в т.ч. на компьютерное оборудование и софт, существенного прогресса добиться не удалось²¹. Высказывается также мнение, что по ряду повесток государство не хочет оказаться в роли удаленного «цифрой» посредника²².

В целом, на наш взгляд, не до конца наведен порядок во взаимоотношениях между «цифрой» и традиционной экономикой, поэтому «цифра» одновременно и лоббируется, и тормозится.

²⁰ Почему буксует «Цифровая экономика»? Эксперты о том, что нужно для более активного внедрения digital-решений / 23.01.2020 [Электронный ресурс] // RSpectr: сайт. URL: <https://www.rspectr.com/articles/586/pochemu-buksuet-cifrovaya-ekonomika> (дата обращения: 16.10.2020).

²¹ Коломыченко М. 2010–2020: самое драматическое десятилетие Рунета Как русский интернет стал одной из самых быстрых, удобных — и несвободных сетей в мире / 04.01.2020 [Электронный ресурс] // Meduza: новостной сайт. URL: <https://meduza.io/feature/2020/01/04/2010-2020-samoe-dramaticheskoe-desyatiletie-runeta> (дата обращения: 16.10.2020).

²² Деготькова И. Цифровая экономика убьет государство: почему власти испугались криптовалют: интервью с интернет-омбудсменом Д. Мариничевым // Московский комсомолец. 2020. 11 октября.

О взаимоотношениях между «цифрой» и социумом

Теперь рассмотрим вопрос о взаимоотношениях между «цифрой» и социумом. Прежде всего, важно представить, насколько обширен российский сектор интернет-пользователей и в каких целях интернет используется.

Количество интернет-пользователей в России в течение последнего десятилетия стремительно росло. Доступ в интернет в 2009 г. имели всего 42 млн чел., в середине 2019 г. — 95 млн чел. (78% населения), в начале 2020 г. интернетом стало пользоваться 118 млн чел. (81%)²³. Это высокий показатель: Россия отстает, например, от Западной Европы, но значительно опережает страны Южной Азии, Африки и др. Достаточно сказать, что общемировой показатель составляет 57%²⁴.

Теперь рассмотрим, к каким удобствам цифровизации россияне уже фактически привыкли.

Досуг и общение в сети. Здесь отметим, что просмотр веб-страниц — это всего 9% проведенного в интернете времени, в основном же используются приложения, причем наиболее популярны мобильные игры и приложения для знакомств. Много времени пользователи проводят на социальных платформах (в среднем 2,5 часа ежедневно). В нашей стране лидируют WhatsApp, Viber, Вконтакте, Instagram (в мире — Facebook). Этот рынок с 2019 г. активно завоевывает китайский TikTok, но пока основная его аудитория находится в Китае.

Коммерция онлайн. В России покупки в сети совершают более половины пользователей интернета (примерно 60%).

Транспортные услуги. Не менее 60% рынка такси принадлежат агрегаторам: Uber, Яндекс.Такси и другим сервисам. В рамках этих проектов осуществляется не только перевозка пассажиров, но также доставка еды и других товаров.

Деловые операции. В России действует портал Госуслуги, который упрощает контакты с государственными организациями, и на этом портале в конце 2019 г. было зарегистрировано почти 100 млн человек. Создана инфраструктура электронных платежей. К слову,

²³ Коломыченко М. Указ. соч.; Сергеева Ю. Вся статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире и в России / 03.02.2020 [Электронный ресурс] // <https://www.web-canape.ru/business/internet-2020-globalnaya-statistika-i-trendy/> (дата обращения: 16.10.2020);

²⁴ Морозов М.А., Морозова Н.С. Инновационные тренды развития туризма и гостиничного бизнеса в условиях цифровизации // Естественно-гуманитарные исследования. 2020. № 28 (2). С. 198. С. 196–201.

по количеству операций с использованием цифровых кошельков Россия опередила Европу, и эта ситуация названа «русским чудом»²⁵.

В плане развития цифровой экономики формально все выглядит благополучно. И все же нелишне поинтересоваться, каково же отношение россиян, которые, несомненно, интегрированы в формат digital, к развитию этого процесса.

По статистике, население России относится к технологическим инновациям в основном положительно, но перспективы их распространения не идеализирует. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) установил, что, например, технологии искусственного интеллекта в основном либо приветствуются (48% населения), либо вызывают нейтральное отношение (31%). Негативную реакцию демонстрирует меньшинство (12%). Вместе с тем опросы показали, что люди усматривают в нововведениях немало рисков. Риски респонденты связывают с угрозой безопасности личных данных (21%), проблемами, возникающими в работе техники (17%), нежелательностью замещения взаимодействия между людьми (16%), отсутствием представлений о последствиях внедрения (12%), угрозой выхода машин из-под контроля (8%), убеждением, что «человек надежнее» (6%), непредсказуемостью перспектив (5%) и пр. Поддержку идеи повсеместного digital-форсирования социологические опросы не показывают. Респонденты готовы использовать сервисы преимущественно в сфере государственных услуг (68%), досуга и развлечений (54%), для решения бытовых проблем (54%). Достаточно высок процент сторонников электронной медицинской помощи и диагностики (52%)²⁶.

По данным Аналитического центра НАФИ за апрель 2020 г., серьезную тревогу населения вызывает обозначенная выше проблема формирования на фоне автоматизации / роботизации общества лишних людей — многие (65% опрошенных) считают, что в организациях, где они работают, результатом внедрения новых технологий может стать значительное сокращение персонала²⁷.

Понятно, что перспективы цифровизации не в последнюю очередь связаны с уровнем цифровой грамотности населения. Этот вопрос также изучил Аналитический центр НАФИ, подразумевая

²⁵ Коломыченко М. Указ. соч.; Сергеева Ю. Указ. соч.

²⁶ Искусственный интеллект: угроза или возможность? / 27.01.2020 [Электронный ресурс] // ВЦИОМ: сайт. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10132> (дата обращения: 11.10.2020).

²⁷ Цифровая грамотность россиян: исследование 2020 / 10.04.2020 [Электронный ресурс] // Аналитический центр НАФИ: сайт. URL: <https://nafii.ru/analytics/tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-issledovanie-2020/> (дата обращения: 11.10.2020).

под цифровой грамотностью 1) информационную грамотность (навыки работы в интернете, в том числе с разными видами данных, а также умение оценивать достоверность сетевой информации) и 2) коммуникативную грамотность (умение пользоваться электронными устройствами и онлайн-сервисами). Было установлено, что высоким уровнем цифровой грамотности обладают всего 27% россиян. Самые низкие показатели отмечены в Южном и Северо-Кавказском федеральных округах. Самые высокие — в Северо-Западном федеральном округе. В столицах уровень выше, чем в других городах, в городах выше, чем в селах и поселках. Существенные гендерные различия в данном вопросе не наблюдаются, но мужчины с проблемами в цифровой среде справляются лучше. Как показали опросы, можно уверенно связывать уровень цифровой грамотности с возрастом (лидирует аудитория до 44 лет) и профессиональной деятельностью (отстающий сегмент — неработающие пенсионеры). 24% работающих считают, что есть риск лишиться работы, если не будет пройден курс цифрового обучения, однако совершенствуют цифровую грамотность чаще те, кто и так достаточно компетентен²⁸.

Если обобщить изложенное выше, то получается, что однозначную (положительную или отрицательную) картину отобразить невозможно. С одной стороны, цифровой прогресс очевиден и неизбежен, с другой — несовершенен и небезопасен, причем обоснованно (вплоть до того, что любой пользователь наверняка сталкивался со сбоями приложений или проявлениями хакерства). Скорее, можно говорить о том, как развиваются и в дальнейшем могут развиваться отдельно взятые сферы применения «цифры», в том числе отрасли традиционной экономики.

Цифровизация индустрии туризма и гостеприимства

В рамках темы настоящего исследования интерес представляет цифровизация индустрии туризма и гостеприимства. Речь идет о сфере, интернациональной по сути. Россия, как и любая страна, заинтересована в удержании внутри страны собственных турпотоков и развитии въездного туризма: «Хочется, чтобы нашу родину уважали, чтобы сюда ехали иностранные туристы, чтобы с ней сотрудничали зарубежные бизнесмены и инвесторы»²⁹.

Соответственно, решения о цифровизации в этой сфере ориентированы на предпочтения туристов, как зарубежных, знакомых

²⁸ Цифровая грамотность россиян: исследование 2020.

²⁹ Леонтьева Л.С., Фоменко С.А. Бренд территории как один из источников увеличения доходов бюджета // Инновации. 2009. № S1. С. 75.

с передовыми технологиями в своих странах, так и отечественных, знакомых с передовыми технологиями в странах с развитой туриндустрией. Несомненно, российская индустрия туризма и гостеприимства из общей тенденции выпасть не может. Кроме того, ко многим благам цифровизации уже успели привыкнуть и туристы, и работники туриндустрии.

Например, прочно вошли в нашу жизнь платежные системы, системы онлайн-бронирования и пр. Ни одна туристическая компания сегодня не может работать без них. Причем развитие технологий создает бизнесу немало проблем, поскольку информатизация общества на фоне расширения спектра онлайн услуг ведет к росту количества туристов, бронирующих свои путешествия онлайн самостоятельно³⁰. Изначально были запущены глобальные системы (GDS), которые специализировались на бронировании авиабилетов, а позднее и гостиничных номеров. На сегодня крупнейшими из них являются системы Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Особенностью глобальных систем является то, что они связывают отели с клиентами исключительно через агентов туристических компаний. Позднее появились альтернативные системы бронирования (ADS), предоставившие возможность бронирования частным лицам. Крупнейшие из систем бронирования авиабилетов и отелей — Expedia.com, Travelocity.com, Orbitz.com. Крупнейшие из систем бронирования отелей — Booking.com (от американской компании Priceline.com), Hotels.com (от американской компании Expedia.com), Hotelopia.com (от английской компании TUI Travel PLC)³¹.

В России появились и свои сервисы бронирования, один из первых — Островок.ру. В литературе утверждается, что услуги по организации путешествий уже сейчас самостоятельно бронируют 18,5% пользователей интернета 15–74 лет³². Особенно ощутимо тенденция проявилась в период кризиса 2014 г., когда череда банкротств крупных туроператоров некоторым образом подорвала авторитет офлайн-сектора, а принцип «сам себе туроператор» научил туристов экономить на услугах туроператоров³³. Действительно, в системах

³⁰ Михина И.С., Ляшенко Е.Г. Современные тенденции развития электронных систем бронирования туристских услуг в России // Креативная экономика. 2017. Т. 11. № 6. С. 660; Полухина А.Н. Цифровизация сферы туризма и шеринг-экономика // Россия: тенденции и перспективы развития: сб. материалов XIX Национальн. науч. конф. с междунар. участием. М.: ИНИОН РАН, 2020. С. 347.

³¹ Крюков В.Ю. Тенденции развития рынка интернет-бронирования гостиничных услуг в России // Вестн. РМАТ. 2013. № 4. С. 68.

³² Морозов М.А., Морозова Н.С. Инновационные тренды развития ... С. 198.

³³ Михина И.С., Ляшенко Е.Г. Указ. соч. С. 660–661.

бронирования представлены предложения и тарифы многочисленных отелей, т.е. пользователь может, самостоятельно сравнивая условия и цены, выбрать наиболее подходящий вариант³⁴.

Немало цифровых проектов разработано для гостиничного бизнеса. Например, внедрены системы, именуемые PMS (буквально Property management system — система управления недвижимостью), которые позволяют «автоматизировать все циклы обслуживания гостей и бизнес-процессы в отеле», включая работу службы горничных, синхронизацию с системами бронирования, формирование финансовой отчетности и статистики. Наиболее устойчивы на рынке облачные системы Opera и Fidelio от мирового лидера в их производстве корпорации Micros-Fidelio, система-приложение HMS (Hospitality management system) от компании Libra. В России разработана система Эдельвейс. Малые средства размещения вместо многофункциональных дорогостоящих PMS могут использовать малоформатные PMS, например, на основе SaaS-технологий³⁵. SaaS (буквально Software as a service — программное обеспечение как сервис) — это модель, в которой программное обеспечение находится не в компьютере, а у сервис-провайдера, и пользоваться им можно через браузер или мобильное приложение по подписке (столько, сколько нужно). Заказчик, стало быть, платит не за владение софтом, а за его аренду³⁶.

Помимо PMS для гостиниц разработаны системы управления связями с клиентами — CRM (Customer relationship management): AmoCRM, MaxiBooking, VnovoPMS, Отеликс и др. CRM-система — это корпоративная база данных, благодаря которой менеджеры отеля могут отследить информацию о гостях, жизненный цикл взаимоотношений с ними, проанализировать данные об их платежеспособности, интересах, предпочитаемых услугах. Такая информация позволяет индивидуализировать подходы к клиентам и, таким образом, повышать уровень обслуживания³⁷.

³⁴ Крюков В.Ю. Указ. соч. С. 66.

³⁵ Джанджугазова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России // Сервис Plus. 2018. Т. 12. № 3. С. 100. С. 96–104.

³⁶ Гостеприимство из будущего: шесть трендов гостиничной индустрии. 01.10.2019 [Электронный ресурс] // B2B.ostrovok: сайт. URL: <https://b2b.ostrovok.ru/blog/gostepriimstvo-iz-budushhego-shest-trendov-gostinichnoj-industrii/> (дата обращения: 03.09.2020).

³⁷ Барышева А.В. Использование crm-систем на предприятиях индустрии гостеприимства // Вестн. ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. Т. 13. № 2. С. 7–8, 10.

Цифровые технологии используются в ресторанном бизнесе. Например, ряд ресторанных сетей (McDonald's и др.) предлагает использовать для заказа мобильные терминалы самообслуживания. Данные о выбранных посетителями позициях передаются исполнителям заказа по каналам связи³⁸. Многие потребители сегодня предпочитают заведения, представляющие услуги бесплатного Wi-Fi. Расширяется сервис доставки продукции на дом. Большая доля российского рынка доставки приходится на крупных агрегаторов Яндекс.Еда, Delivery Club, ZakaZaka³⁹.

Цифровые технологии используются в экскурсионной практике. Для тех, кто знакомится с экскурсионными объектами самостоятельно, внедряется технология QR-кодирования. QR-код буквально — быстрый отклик, двухмерный матричный код объекта, позволяющий изучать информацию об этом объекте с помощью фотокамеры мобильного устройства. Как правило, при считывании кода производится переадресация на страницу о данном объекте на привязанном ресурсе (портале)⁴⁰. В Уфе, например, QR-коды привязаны к информационно-туристическому portalу официального сайта городской администрации.

Распространились так называемые виртуальные экскурсии. Сейчас компьютерные технологии способны на двухмерной плоскости отображать объемное, трехмерное пространство (на языке компьютерщиков это называется 3D). Такие экскурсии позволяют погружаться в удаленное пространство (от улиц городов и музеев до подземелий и медвежьих берлог) и завоевывают популярность у любителей путешествий, особенно у молодежи⁴¹.

«Цифра» широко используется в продвижении услуг. Прочно вошли в обиход сайты турфирм и отелей с системой электронного бронирования, социальные медиаплатформы (Facebook, Instagram, Вконтакте и др.), мобильные приложения. «Социальные сети, мо-

³⁸ *Зайнашева З.Г., Мутраков О.С.* Современные тенденции развития предприятий сферы услуг // Вестн. БИСТ. 2016. № 1–2 (30). С. 100.

³⁹ *Меркулова Е.Г., Савин Д.А.* Цифровые тренды ресторанного бизнеса // Информационно-технологическая поддержка развития бизнеса в условиях цифровой экономики: сб. трудов Национальн. науч.-практ. конф. Орел: Орловск. гос. ун-т экономики и торговли, 2019. С. 74–75.

⁴⁰ *Кирсанова Е.А.* QR-коды и туризм. К опыту создания цифрового контента об историко-культурных объектах в контексте развития туристических порталов // Вестн. Кемеровск. гос. ун-та. 2015. № 2 (62). Т. 7. С. 93.

⁴¹ *Хайретдинова Н.Э., Хайретдинова О.А.* Инновационные технологии в туристско-экскурсионной деятельности // Актуальные вопросы современной науки: сб. науч. статей Междунар. науч.-практ. конф.: в 4 ч. Ч. 1. Уфа: УГУЭС, 2016. С. 194.

бильные устройства, — пишут Н.Г. Устинова и М.В. Шевченко, — позволяют маркетологам взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в большем масштабе, чем когда-либо прежде»⁴². Для демонстраций в любых павильонах, на выставках и т.д. создаются виртуальные продукты, в т.ч. экскурсии, на основе так называемых погружных технологий, интегрирующих 3D-модели, интерактивные карты, видео, тексты, музыку и пр.⁴³

Формат статьи не позволяет в полном объеме представить спектр IT-инноваций, разработанных для индустрии туризма и гостеприимства. Но и приведенных примеров, полагаем, достаточно, чтобы убедиться в факте широкого распространения «цифры» в различных направлениях отрасли.

Вместе с тем нельзя не учитывать, что российская туриндустрия, как и в целом российская экономика, лидерских позиций в плане цифровизации не показывает. Аналитики отмечают, что проблемы цифровизации туризма в России оголились в ходе Чемпионата мира по футболу 2018 г., который проходил в 11 городах. «За короткий промежуток времени, — пишут И.В. Богомазова и ее коллеги, — большое количество иностранных граждан, приехавших в Россию (особенно из европейских стран, Китая и Америки), почувствовали контраст использования современных технологий в своей стране и в России». Среди недостатков называли отсутствие электронных виз и единого туристического портала страны, несовременную инфраструктуру за пределами туристических центров (Москвы, Санкт-Петербурга) и пр.⁴⁴ Впрочем, перемены происходят. Так, в июле 2020 г. запущен первый единый туристический портал России RusPass, на котором собираются данные о различных сервисах, услугах и достопримечательностях регионов. Это альтернатива пакетным турам — платформа разработана так, чтобы турист мог сам составить программу поездки и забронировать авиа или ж/д билеты, номер в отеле, билеты на культурные мероприятия, столик в ресторане и пр. Информационная база портала находится в стадии заполнения региональными участниками⁴⁵. В октябре 2020 г. к маркетплейсу RusPass подключился Башкортостан.

⁴² Устинова Н.Г., Шевченко М.В. Индустрия гостеприимства в эпоху цифровизации // Эпоха науки. 2019. № 20. С. 462.

⁴³ Хайретдинова Н.Э., Хайретдинова О.А. Инновационное экскурсионное обслуживание в курортных отелях: теоретический аспект проблемы // Современные проблемы сервиса и туризма. 2018. Т. 12. № 2. С. 61.

⁴⁴ Богомазова И.В., Аноприева Е.В., Климова Т.Б. Указ. соч. С. 38.

⁴⁵ Бабкин С. Турбаза данных. Заработал сервис путешествий по России RusPass // Российская газета. Столичный вып. 2020. 20 июля.

Заключение

Несомненно, цифровая экономика, если ее понимать в узком смысле, является состоявшимся фактом. Существует целая электронная отрасль, которая удовлетворяет информационные потребности государства, других отраслей экономики и частных лиц и сокращает время поиска и обработки информации, что в наше стремительное время чрезвычайно актуально. «Цифра» плотно осваивает российскую индустрию туризма и гостеприимства, которая не может игнорировать мировые тренды, ибо рискует проиграть в конкурентной борьбе за туристов, причем не только иностранных, но и своих.

Вместе с тем российская «цифра» (и не только в туризме) лидирующих позиций в мире не занимает. Причин много. Отсутствует эффективный правовой механизм регулирования отношений, связанных с развитием цифровой экономики, а в обществе тем временем не прекращаются обсуждения рисков безоглядной цифровизации, в том числе утечек баз персональных данных и иных посягательств на конституционные права граждан РФ. В плане финансирования предпочтения отдаются готовым решениям, в то время как наука в целом финансируется весьма скромно (не будем упускать из виду и проблему «утечки мозгов»).

Среднему и малому бизнесу часто невыгодно инвестировать в дорогостоящие цифровые проекты.

Высок процент малообеспеченных слоев населения, для которых приобретение многофункциональных гаджетов не является первостепенной задачей. Но даже владельцы современных устройств часто не озадачены освоением их возможностей и вообще возможностей цифровых технологий (в основном интерес к возможностям ИТ определяется возрастом, уровнем образования и профессиональной принадлежностью пользователей).

Настоящее исследование показало, что цифровизация официально лоббируется государством из соображений, как сообщается общественности, экономической целесообразности, и это логично. Но отметим, что лоббируются не отечественные цифровые технологии, а цифровые технологии в принципе.

Расширение сферы распространения российских разработок тормозится отдельными представителями госструктур и бизнеса — кто-то не верит в конкурентоспособность российских проектов, кто-то взаимодействует с зарубежными партнерами и не видит смысла разрушать налаженные и экономически целесообразные связи, кто-то не может себе позволить дорогостоящие инновации

и пр. Не дотягивает до мировых параметров и сама российская «цифра», которая не справляется в полном объеме с проблемой импортозамещения. Но такое течение процесса развития цифровой экономики встречает сопротивление ряда ученых и общественных деятелей, которые усматривают в сложившейся ситуации угрозу национальной безопасности и затягивание стагнации российской цифровой сферы.

Прогресс остановить невозможно. Но, на наш взгляд, государство должно принимать меры не столько по продавливанию скорейшей цифровизации во всех ее проявлениях, сколько по сбалансированию множества моментов в интересах российского общества и бизнеса. Прежде всего, необходимы широкомасштабные меры по поэтапному выводу российского цифрового сектора из догоняющего состояния. Речь идет о сверхсложной задаче. Но у государства, если оно действительно заинтересовано не только в экономической целесообразности, но и в преодолении рисков национальной безопасности, рычаги воздействия на ситуацию имеются. Это и финансирование отечественной цифровой сферы, и переосмысление бюрократических преград, и правовое регулирование на основе приоритета национальной безопасности ныне конфликтных правоотношений, и маркетинговые приемы и пр. История доказывает, что судьба фундаментальной и прикладной науки во многом зависит от политических решений (достаточно вспомнить, когда началось отставание советских технологий).

Пока российская индустрия туризма и гостеприимства вполне успешно интегрирует в бизнес-процессы зарубежные и отдельные отечественные цифровые технологии, стараясь не отстать от конкурентов. Об экспорте российских достижений цифровой экономики в мировую туристическую индустрию речь, как правило, не идет.

Литература

Басаев З.В. Цифровизация экономики: Россия в контексте глобальной трансформации // Мир новой экономики. 2018. № 4. С. 32–38.

Барышева А.В. Использование crm-систем на предприятиях индустрии гостеприимства // Вестн. ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. Т. 13. № 2. С. 5–12.

Богомазова И.В., Аноприева Е.В., Климова Т.Б. Цифровая экономика в индустрии туризма и гостеприимства: тенденции и перспективы // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 3 (85). С. 34–47.

Бухт Р., Хикс Р. Определение, концепция и измерение цифровой экономики // Вестн. международных организаций: образование, наука, новая экономика. 2018. Т. 13. № 2. С. 148.

Джанджугазова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России // *Сервис Plus*. 2018. Т. 12. № 3. С. 96–104.

Зайнашева З.Г., Мутраков О.С. Современные тенденции развития предприятий сферы услуг // *Вестн. БИСТ*. 2016. № 1–2 (30). С. 96–102.

Капранова Л.Д. Цифровая экономика в России: состояние и перспективы развития // *Экономика. Налоги. Право*. 2018. № 2. С. 58–69.

Кирсанова Е.А. QR-коды и туризм. К опыту создания цифрового контента об историко-культурных объектах в контексте развития туристических порталов // *Вестн. Кемеровск. гос. ун-та*. 2015. № 2 (62). Т. 7. С. 92–96.

Козырев А.Н. Цифровая экономика и цифровизация в исторической ретроспективе // *Цифровая экономика*. 2018. № 1.

Крюков В.Ю. Тенденция развития рынка интернет-бронирования гостиничных услуг в России // *Вестн. РМАТ*. 2013. № 4. С. 66–71.

Леонтьева Л.С., Фоменко С.А. Бренд территории как один из источников увеличения доходов бюджета // *Инновации*. 2009. № S1. С. 74–79.

Меркулова Е.Г., Савин Д.А. Цифровые тренды ресторанного бизнеса // *Информационно-технологическая поддержка развития бизнеса в условиях цифровой экономики: сб. трудов Национальн. науч.-практ. конф. Орел: Орловск. гос. ун-т экономики и торговли*, 2019. С. 72–77.

Михина И.С., Ляшенко Е.Г. Современные тенденции развития электронных систем бронирования туристских услуг в России // *Креативная экономика*. 2017. Т. 11. № 6. С. 659–666.

Морозов М.А., Морозова Н.С. Инновационные тренды развития туризма и гостиничного бизнеса в условиях цифровизации // *Естественно-гуманитарные исследования*. 2020. № 28 (2). С. 196–201.

Полухина А.Н. Цифровизация сферы туризма и шеринг-экономика // *Россия: тенденции и перспективы развития: сб. материалов XIX Национальн. науч. конф. с междуна. участием*. М.: ИНИОН РАН, 2020. С. 345–348.

Разумовская Н.Д., Рябиченко Л.А., Четверякова О.Н. Цифровая экономика. М.: Графика, 2018. 64 с.

Хайретдинова Н.Э., Хайретдинова О.А. Инновационные технологии в туристско-экскурсионной деятельности // *Актуальные вопросы современной науки: сб. науч. статей Междунаур. науч.-практ. конф.: в 4 ч. Ч. 1*. Уфа: УГУЭС, 2016. С. 191–198.

Хайретдинова Н.Э., Хайретдинова О.А. Инновационное экскурсионное обслуживание в курортных отелях: теоретический аспект проблемы // *Современные проблемы сервиса и туризма*. 2018. Т. 12. № 2. С. 58–69.

Устинова Н.Г., Шевченко М.В. Индустрия гостеприимства в эпоху цифровизации // *Эпоха науки*. 2019. № 20. С. 459–463.

Digital Economy // International organizations research journal. 2017. Vol. 12. No 4. P. 169–184.

Guo S., Ding W., Lanshina T. Digital Economy for Sustainable Economic Growth. The Role of the G20 and Global Governance in the Emerging.