

Оригинальная статья
Original article

УДК 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-2-0-2

Морозов М.М.

**Инфраструктурное обеспечение цифровой экосистемы
туристских и гостиничных услуг**

АНО ВО «Российский новый университет»,
ул. Радио, 22, Москва 105005, Россия
e-mail: m.morozov@bk.ru
ORCID 0009-0009-7860-4246

*Статья поступила 13 апреля 2023 г.; принята 25 мая 2023 г.;
опубликована 30 июня 2023 г.*

Аннотация. В туристском и гостиничном бизнесе происходят кардинальные изменения, связанные с воздействием ряда факторов, включая негативное влияние пандемии на туризм и гостеприимство, изменение геополитической ситуации в мире, санкционное давление на российскую экономику недружественных стран, продолжающаяся глобальная цифровизация. Все это приводит к необходимости трансформации многих бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства и к изменению организационно-технологических подходов к ведению бизнеса. Перспективной формой организации экономической деятельности являются цифровые экосистемы, которые активно и успешно развиваются во многих сферах в различных странах мира, включая и нашу страну, что обусловило актуальность исследования. Основной целью статьи является изложение концепции формирования цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг и ее инфраструктурного обеспечения. В процессе исследования были использованы монографический, статистический, экономико-аналитический, сравнительный методы научного исследования. В работе обоснована своевременность и целесообразность создания национальной цифровой экосистемы туризма и гостеприимства, показаны ее преимущества, рассмотрен состав инфраструктурного обеспечения этой цифровой экосистемы. В рамках функционирования цифровой экосистемы предприятия индустрии туризма и гостеприимства за счет синергетического эффекта обеспечивают формирование туристских и гостиничных продуктов, обладающих новыми потребительскими свойствами, способными в максимальной степени удовлетворять потребности конечных пользователей и создавать дополнительную стоимость.

Ключевые слова: туризм; гостеприимство; туристская индустрия цифровизация; устойчивое развитие; цифровая экосистема; инфраструктурное обеспечение

Для цитирования: Морозов М.М. Инфраструктурное обеспечение цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. 9 (2). С. 24-31. DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-2-0-2

UDC 338.48

Mikhail M. Morozov

Infrastructural provision of the digital ecosystem of tourist and hotel services

Russian New University,
22, Radio St., Moscow 105005, Russia
e-mail: m.morozov@bk.ru
ORCID 0009-0009-7860-4246

Abstract. The tourism and hospitality business is undergoing dramatic changes due to the impact of several factors, including the negative impact of the pandemic on tourism and hospitality, the changing geopolitical situation in the world, the sanctions pressure on the Russian economy by unfriendly countries, and the ongoing global digitalization. All this leads to the need to transform many business processes in the tourism and hospitality industry and to change the organizational and technological approaches to doing business. A promising form of organizing economic activity is digital ecosystems, which are actively and successfully developing in many areas in various countries of the world, including our country, which determined the relevance of the study. The main purpose of the article is to present the concept of the formation of a digital ecosystem of tourism and hotel services and its infrastructure support. In the process of research, monographic, statistical, economic-analytical, comparative methods of scientific research were used. The paper substantiates the timeliness and feasibility of creating a national digital ecosystem of tourism and hospitality, shows its advantages, and considers the composition of the infrastructure support for this digital ecosystem. As part of the functioning of the digital ecosystem, enterprises in the tourism and hospitality industry, due to the synergistic effect, ensure the formation of tourist and hotel products with new consumer properties that can satisfy the needs of end users to the maximum extent and create additional value.

Keywords: tourism; hospitality; tourism industry; digitalization sustainable development; digital ecosystem; infrastructure provision

For citation: Morozov, M. M. (2023), "Infrastructural provision of the digital ecosystem of tourist and hotel services", *Research Result. Business and Service Technologies*, 9 (2), pp. 24-31, DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-2-0-2

Введение (Introduction). В последние годы индустрия туризма и гостеприимства испытывает ряд серьезных потрясений, связанных с воздействием экзогенных факторов. Одним из них стала пандемия COVID-19, которая отбросила развитие туризма на несколько лет назад, если анализировать произошедшее снижение туристских потоков. Существенное влияние на российский туристский рынок оказало санкционное давление недружественных стран, которое резко усилилось после начала специальной военной операции (СВО). Прежде всего санкции и СВО резко

ограничили потоки зарубежных туристов в Российскую Федерацию. По данным Федеральной службы государственной статистики в 2022 году число въездных туристских поездок иностранных граждан в Российскую Федерацию составило 8,24 миллиона, что существенно ниже уровня 2019 года, когда было совершено 24,4 миллиона поездок.¹ Ситуация с выездным туризмом также существенно ухудшилась, если в 2019 году российские граждане совершили 45,3 миллиона поездок за рубеж, то в 2022

¹ Росстат. Туризм [Электронный ресурс]
<https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm>

году только 22,4 миллиона поездок, что связано в том числе с усложнением получения виз в европейские страны, а иногда и полным отказом в выдаче. Ухудшение геополитической ситуации в мире, рост цен на зарубежные туры, реализация программы туристического кешбэка способствовали изменению структуры туристских потоков и развитию внутреннего туризма. Следует подчеркнуть, что развитие внутреннего туризма является важным драйвером развития ряда регионов Российской Федерации (Morozov, Morozova, Belyanskiy, Belyanskaya, Yudina, 2017), (Innovative development, 2019), что во многом обусловило проведение данного исследования.

Цель исследования (The aim of the work). Целью исследования являлась разработка предложений по формированию цифровой экосистемы национальной индустрии туризма и гостеприимства и ее инфраструктурного обеспечения.

Материалы и методы исследования (Materials and methods). При изучении возможностей и перспектив создания цифровых экосистем в сфере туризма и гостеприимства применялись монографический, статистический, экономико-аналитический, сравнительный методы научного исследования, которые были использованы для выявления специфики бизнес-процессов в туристской и гостиничной индустрии и их инфраструктурного обеспечения в условиях цифровой среды.

Среди исследований цифровых платформ и экосистем следует отметить работы российских и зарубежных ученых (Акаткин, Карпов, Конявский, Ясиновская, 2017), (Палий, 2022), (Adner, 2017), (Gawer, Cusumano, 2014), (Hein, Schreieck, Riasanow 2020), (Parker, Van Alstyne, Jiang, 2017), (Cennamo, Santalo, 2013), (Constantinides, Henfridsson, Parker, 2018) и др. В статьях (Богомазова, Климова, 2022), (Устюжанин, 2022), (Танина, 2023) рассматриваются отдельные аспекты цифровизации в сфере туризма.

В целом степень изученности создания цифровой экосистемы туризма остается недостаточной, практически отсутствуют системные исследования влияния цифровых экосистем на сферу туризма и гостеприимства, не исследованы вопросы инфраструктурного обеспечения цифровых экосистем.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and Discussion). Глобальная цифровизация оказывает трансформирующее воздействие на все сферы экономической деятельности, включая туристскую и гостиничную индустрию. До недавнего времени российский туристский рынок развивался в парадигме глобализации мирового туристского рынка. Однако произошедшие за последние годы изменения в геополитике привели к глубоким изменениям в сфере туризма, включая его инфраструктурное обеспечение в области информационных технологий. Туризм и гостеприимство являются высокоинформационно насыщенной сферой деятельности, активно применяющей современные цифровые технологии. Санкционные ограничения привели к уходу с российского рынка многих компаний, работающих в сфере IT-технологий. Прежде всего следует отметить уход с российского рынка в марте 2022 года зарубежных систем бронирования Booking.com, Airbnb, Hotels.com, Agoda и Trivago, которые широко использовались как гостинично-туристскими предприятиями, так и отдельными туристами, в частности, около 1,5 миллиона российских туристов использовали Airbnb для бронирования внутри страны, более 40-70% всех бронирований приходилось на Booking.com, для многих средств размещения это был основной канал продаж¹. Существующие российские системы бронирования Островок.ру, Броневик, OneTwoTrip и другие имеют менее развитые функциональные возможности и не могут в полной мере заменить ушедшие с рынка зарубежные системы бронирования.

¹ "Ушли из России молча": кто заменит туристам и отелям Booking и Airbnb [Электронный ресурс] <https://ria.ru/20220306/oteli-1776803374.html>

ния. Эта ситуация стала еще одним доказательством необходимости импортозамещения и разработки антикризисных мер в сфере туристской деятельности (Морозов, 2020).

В последние годы активно развивается теория цифровых экосистем, однако общепризнанной трактовки понятия цифровой экосистемы до сих пор не существует. Цифровая экосистема представляет собой взаимосвязанную и взаимозависимую группу экономических субъектов, ведущих экономическую деятельность на единой цифровой платформе и получающих взаимовыгодные результаты по принципу win-win. В рамках цифровых экосистем за счет эффекта комплементарности (взаимодополняемости) туристских и гостиничных продуктов (услуг) происходит формирование дополнительной потребительной стоимости, которая в максимальной степени удовлетворяет потребности потребителя. Отличительной особенностью экосистем является то, что они позволяют получать потребителю единую точку доступа ко всем продуктам и услугам, что является несомненным привлекательным преимуществом для потребителя. С учетом смены поколений можно говорить о принципиальных изменениях в потребностях туристов, связанных с высокими требованиями к цифровому сопровождению туристских и гостиничных услуг (Морозов, Морозова, Зворыкина, 2020).

Концепция цифровых экосистем обеспечивает потребителям и поставщикам возможность осуществлять взаимодействие в рамках единого информационного пространства в режиме онлайн. В отличие от традиционного понятия отрасли, объединяющей предприятия, производящие однотипные товары и услуги (субституты), в рамках индустрии туризма и гостеприимства сотрудничают совершенно

разноплановые компании, осуществляющие производство товаров и услуг, входящих в состав туристского продукта. Причем не все участники являются прямыми конкурентами, а только те, которые производят однотипные товары (субституты), остальные сотрудничают в рамках экономической координации и взаимодополнения.

Важным преимуществом работы предприятий туристской и гостиничной индустрии в рамках цифровых экосистем является возможность более качественного и полноценного удовлетворения потребностей конечных потребителей за счет использования принципа комплементарности (взаимодополняемости), который обеспечивает формирование комплексной услуги с участием многих производителей. Таким образом, в условиях функционирования традиционного туристского рынка с применением классических принципов взаимодействия его участников основной движущей силой выступает конкуренция, обеспечивающая преимущество ряду его субъектов. Формирование цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг позволит объединить усилия всех предприятий для получения дополнительной экономической выгоды и максимального удовлетворения потребностей потребителей за счет принципов комплементарности и win-win, что будет способствовать устойчивому развитию туристской индустрии (Морозов, 2021).

На рисунке показано взаимодействие субъектов туристской и гостиничной индустрии в рамках экосистемы. Очевидно, что наряду с традиционной конкуренцией между предприятиями, выпускающими товары-субституты, в рамках цифровой экосистемы будет развиваться и экономическое взаимовыгодное сотрудничество.



Рис. Взаимодействие субъектов туристской и гостиничной индустрии в рамках экосистемы
Fig. Interaction of subjects of the tourism and hotel industry within the ecosystem

Формирование национальной цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг позволит создать единое информационное пространство, объединяющее всех участников российского туристского рынка, обеспечив минимизацию транзакционных расходов и соблюдение принципа win-win (Морозов, Морозов, 2021).

При формировании цифровой экосистемы туристской и гостиничной индустрии следует уделить особое внимание инфраструктурному обеспечению, к которому следует отнести:

- технологическое инфраструктурное обеспечение в виде цифровой платформы, на базе которой будет строиться цифровая экосистема;

- кадровое обеспечение цифровой экосистемы;

- правовое обеспечение цифровой экосистемы;

- информационное обеспечение цифровой экосистемы и другие элементы инфраструктуры.

Цифровые платформы являются технологической основой создания цифровых экосистем. Существуют различные подходы к классификации цифровых платформ (Бабкин, Михайлов, 2023), в частности, можно выделить:

- прикладные (обеспечивающие) цифровые платформы, на которых строятся экосистемы различных рынков (Alibaba, Uber, Airbnb и др.);

- инструментальные, служащие технологической базой для создания прикладных платформ (Java, Android OS, iOS, Bitrix и др.);

- инфраструктурные, к которым относятся различные IT-сервисы (General Electric Predix, ESRI ArcGIS, ЕСИА и др.).

Особую важность имеет кадровое обеспечение цифровой экосистемы туристских и гостиничных услуг, т.к. наличие профессиональных цифровых компетенций является необходимым и обязательным условием ее функционирования. В связи с этим необходимо актуализировать образовательные программы в соответствии с требованиями цифровизации туристской деятельности, а также отразить соответствующие положения в профессиональных стандартах (Морозов, Морозова, 2017).

В настоящее время нормативно-правовое обеспечение деятельности цифровых экосистем находится в стадии разработки и становления, при этом необходимо сформировать благоприятный правовой режим как для развития цифровых экосистем, так и для обеспечения информационной безопасности и поддержания добросовестной конкуренции всех ее участников (Арзамаскин, 2022). Одним из правовых инструментов обеспечения деятельности национальной цифровой экосистемы туристской и гостиничной деятельности может стать саморегулирование всех ее участников.

Информационное обеспечение национальной цифровой экосистемы туризма и гостеприимства, на наш взгляд, должно состоять из ряда компонентов и включать:

- структурированную информационно-справочную базу о туристских ресурсах нашей страны, в которой можно осуществлять поиск по различным критериям, в том числе, по регионам, видам туристских ресурсов и т.д.;

- базу данных о средствах размещения, предприятиях питания, музеях и других объектах, участвующих в обслуживании туристов;

- информацию о туроператорах и турагентах, туристско-информационных центрах, классифицированных объектах, причем целесообразно обеспечить интерфейс с Реестрами, которые в настоящее

время формирует и ведет Минэкономразвития¹.

Заключение (Conclusions). Проведенный анализ показал, что формирование цифровой экосистемы национальной туристской и гостиничной индустрии в полной мере отвечает современной тенденции клиентоориентированности сферы услуг, обеспечивает соблюдение принципов персонализации и кастомизации при формировании и оказании туристских и гостиничных услуг. На основе технологии больших данных, формируемых в рамках функционирования цифровой экосистемы туризма и гостеприимства, и предикативной аналитики появляется возможность более полного удовлетворения потребностей путешественников и получения дополнительной добавленной стоимости.

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the author has no conflict of interests to declare.

Список литературы

Акаткин Ю.М., Карпов О.Э., Конявский В.А., Ясиновская Е.Д. Цифровая экономика: концептуальная архитектура экосистемы цифровой отрасли // Бизнес-информатика. 2017. № 4 (42). С. 17–28.

Арзамаскин А.Н. Цифровые экосистемы в современном российском обществе: понятие, общая характеристика, правовой аспект регулирования // Правовое государство: теория и практика. 2022. №2. С. 9–15.

Бабкин А.В., Михайлов П.А. Цифровые платформы в экономике: понятие, сущность, классификация// Вестник Академии знаний. 2023. № 54 (1). С. 25-36.

Богомазова И.В., Климова Т.Б. Цифровые сервисы и туристская экосистема в развитии внутреннего туризма// Экономика. Информатика. 2022. Т. 49. № 4. С. 718-730.

Морозов М.А., Морозова Н.С. Подходы к оценке соответствия образовательных программ профессиональным стандартам // Высшее образование сегодня. 2017. № 10. С. 13-17.

¹ Реестры [Электронный ресурс] https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/

Морозов М.А., Морозова Н.С., Зворыкина Т.И. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях // Стандарты и качество. 2020. № 8. С. 104-108.

Морозов М.М. Антикризисный менеджмент в индустрии туризма // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2020. Т. 6. № 4. С. 19-27. DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-4-0-3.

Морозов М.М. Концепция устойчивого развития туризма в условиях новой реальности // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2021. Т. 7. № 3. С. 32-39.

Морозов М.М., Морозов М.А. Цифровые экосистемы как инструмент трансформации сервисной экономики // Вестник Академии знаний. 2021. № 45 (4). С. 221-227.

Палий Н.С. Развитие экономики цифровых платформ: мировой и отечественный опыт // Новое в экономической кибернетике. 2022. № 3. С. 153-160.

Танина А.В. Формирование цифровых экосистем в туризме // Журнал правовых и экономических исследований. 2023. № 1. С. 39-50.

Устюжанин В.Л. Влияние цифровых платформ на развитие туристского рынка // Бизнес. Образование. Право. 2022. № 4 (61). С. 26-33.

Adner R. (2017). Ecosystem as structure: An actionable construct for strategy. *Journal of Management*. 43 (1), pp. 39–58

Cennamo C., Santalo J. (2013). Platform competition: Strategic trade-offs in platform markets. *Strategic Management Journal*. 34 (11), pp. 1331–1350.

Constantinides P., Henfridsson O., Parker G. G. (2018). Introduction – Platforms and infrastructures in the digital age. *Information Systems Research*, 29 (2), pp. 381–400.

Gawer A., Cusumano, M. A. (2014). Industry platforms and ecosystem innovation. *Journal of Product Innovation Management*. 31 (3), pp. 417–433.

Hein A., Schreieck M., Riasanow, T. et al. Digital platform ecosystems. *Electron Markets*. 2020. 30, pp. 87–98. DOI: 10.1007/s12525-019-00377-4.

Morozov M.A., Morozova N.S., Morozov M.M., Moldazhanov M.B., Innovative development of the regional economy, Semey, PC “Intellect”, 2019. – 104 p.

Morozov M.A., Morozova N.S., Belyanskiy V., Belyanskaya O., Yudina T. Tourism development of Russian territories: competitiveness, ef-

fectiveness and sustainability. *Journal of Environmental Management and Tourism*. 2017. Т. 8. 4 (20), pp. 875-881.

Parker G., Van Alstyne M., Jiang X. Platform ecosystems: How developers invert the firm. *MIS Quarterly* 2017. 41(1), pp. 255–266.

References

Adner, R. (2017), “Ecosystem as structure: An actionable construct for strategy”, *Journal of Management*, 43 (1), pp. 39–58.

Akatkin, Yu. M., Karpov, O.E., Kon'yavsky, V.A. and Yasinovskaya, E.D. (2017), “Digital Economy: Conceptual Architecture of the Digital Industry Ecosystem”, *Biznes-informatika*. 4 (42), pp. 17–28.

Arzamaskin, A.N. (2022), “Digital ecosystems in modern Russian society: concept, general characteristics, legal aspect of regulation”, *Pravovoe gosudarstvo: teoriya i praktika*, 2, pp. 9–15.

Babkin, A.V. and Mikhailov, P.A. (2023), “Digital platforms in the economy: concept, essence, classification”, *Vestnik Akademii znaniy*, 54 (1), pp. 25-36.

Bogomazova, I.V. and Klimova, T.B. (2022), “Digital services and tourism ecosystem in the development of domestic tourism”, *Ekonomika. Informatika*, 49 (4), pp. 718-730.

Cennamo, C. and Santalo, J. (2013), “Platform competition: Strategic trade-offs in platform markets”, *Strategic Management Journal*, 34 (11), pp. 1331–1350.

Constantinides, P., Henfridsson, O. and Parker, G. G. (2018), “Introduction – Platforms and infrastructures in the digital age”, *Information Systems Research*, 29 (2), pp. 381–400.

Gawer, A. and Cusumano, M. A. (2014), “Industry platforms and ecosystem innovation”, *Journal of Product Innovation Management*, 31(3), pp. 417–433.

Hein, A., Schreieck, M., Riasanow, T. et al. (2020), “Digital platform ecosystems”, *Electron Markets*, 30, pp. 87–98. DOI: 10.1007/s12525-019-00377-4.

Morozov, M.A., Morozova, N.S., Morozov, M.M. and Moldazhanov, M.B. (2019), *Innovative development of the regional economy*, Semey, PC “Intellect”, 104 p.

Morozov, M.A. and Morozova, N.S. (2017), “Approaches to assessing the compliance of educational programs with professional standards”, *Vysshee obrazovanie segodnya*. 10, pp. 13-17.

Morozov, M.A., Morozova, N.S., Belyanskiy, V., Belyanskaya, O. and Yudina, T. (2017), "Tourism development of Russian territories: competitiveness, effectiveness and sustainability", *Journal of Environmental Management and Tourism*, Vol. 8, 4 (20), pp. 875-881.

Morozov, M.A., Morozova, N.S. and Zvor'ykina, T.I. (2020), "New requirements for the quality of tourist services in modern realities", *Standarty i kachestvo*, 8, pp. 104-108.

Morozov, M.M. (2020), "Anti-crisis management in the tourism industry", *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa*, 6 (4), pp. 19-27.

Morozov, M.M. (2021), "The concept of sustainable development of tourism in a new reality", *Nauchnyj rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa*, 7 (3), pp. 32-39.

Morozov, M.M. and Morozov, M.A. (2021), "Digital Ecosystems as a Tool for Transforming the Service Economy", *Vestnik Akademii znaniy*, 45 (4), pp. 221-227.

Paly, N.S. (2022), "Development of the economy of digital platforms: world and domestic experience", *Novoe v ekonomicheskoy kibernetike*, 3, pp. 153-160.

Parker, G., Van Alstyne, M. and Jiang, X. (2017), "Platform ecosystems: How developers in-vert the firm", *MIS Quarterly*, 41(1), pp. 255-266.

Tanina, A.V. (2023), "Formation of digital ecosystems in tourism", *ZHurnal pravovyh i ekonomicheskikh issledovaniy*, 1, pp. 39-50.

Ustyuzhanin, V.L. (2022), "The influence of digital platforms on the development of the tourism market", *Biznes. Obrazovanie. Pravo*, 4 (61), pp. 26-33.

Данные об авторе

Морозов Михаил Михайлович, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Information about author

Mikhail M. Morozov, Associate Professor of the Department of Tourism and Hospitality, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor