

© **Курганская Г. С., Хофманн К. М., 2018**

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Туризм является одной из сфер бизнес-деятельности, более прочих использующих интернет-технологии. Данный факт обусловлен особенностями бизнеса, вся информация для функционирования которого располагается в сети Интернет. Через интернет происходит общение с клиентом, партнёрами, бронирование, заказ и даже оплата туров. В данной статье мы рассматриваем существующие и используемые в турфирмах интернет-технологии, такие как сайты-визитки,

интерактивные сайты, онлайн магазины, бизнес-системы. Также в статье анализируются возможные инновации в данной сфере бизнеса, включающие в себя электронную путёвку, динамическое пакетирование, электронные билеты и технологию блокчейн.

Ключевые слова: интернет-технологии, инновации, туризм, электронная путёвка, блокчейн

Под интернет-технологиями мы понимаем технологии сети Интернет, способствующие созданию и последующему существованию различных информационных ресурсов, а также приложений, используемых для взаимодействия участников разных видов деятельности. В настоящее время туристические фирмы используют интернет-технологии для двух основных целей: маркетинга и прямых продаж своих услуг. Уже активно используются такие интернет-технологии как сайты, онлайн бронирование, онлайн покупка турпродукта, а также отслеживание пристрастий клиентов. Представляет интерес классификация туристических компаний на уровни в зависимости от используемых ими средств интернет-технологий [4].

Подробнее рассмотрим каждый уровень. Сайт компании может быть двух типов: сайт-визитка с простым списком предоставляемых услуг и интерактивный сайт, предназначенный для сбора отзывов и предложений и контакта с клиентом. Для создания сайтов имеются свои собственные определённые критерии:

- необходимая информация должна находиться быстро
- пользователь должен легко ориентироваться и понимать, какую информацию он уже видел
- должна иметься возможность поиска и выбора информации на тему, интересующую клиента

Сайт-визитка, является дополнительным рекламным средством для турфирмы, так как предоставляет информацию о компании в режиме постоянного доступа. Сайт-визитка в настоящее время имеется почти у каждой существующей компании, как бы мал ни был её бизнес, беря в расчёт тот факт, что основную информацию о компании клиент получает именно из интернета. Турфирма на подобном сайте выставляет свои новости о «горящих турах», о своих партнёрах и основных направлениях работы. Прайс-лист для турфирмы очень редкое явление, так как почти каждый тур рассчитывает индивидуально под нужды клиента. Недостаток сайта-визитки — отсутствие возможности услышать мнение потребителя.

Интерактивный сайт может предоставить больше информации, как потребителю, так и самой компании. Он является средством связи турфирмы и туриста, предоставляя возможность задать вопрос онлайн и незамедлительно получить ответ, вместо того чтобы звонить и тратить определённую часть своего времени. Также такой сайт предоставляет возможность написания отзыва. Отзыв о компании и проведённой поездке говорит новому клиенту о репутации турфирмы, а турагентам о предпочтениях клиента и возможных направлениях развития компании. Недостаток подобного сайта в том, что турагент не имеет возможности напрямую влиять на продажи турпродукта.

Онлайн бронирование и онлайн покупка турпродукта входят одновременно в третий и четвёртый уровень представленной системы. Сайт-магазин — это полноценный механизм реализации турпродукта (в случае турфирм), позволяющий делать заказы, бронировать, заключать договора и покупать туры благодаря безналичному расчёту. Такие сайты как booking.com и tripadvisor.com являются платформами для сравнения предложений различных отелей, бронирования номеров и последующей покупки. Сайты крупных туроператоров наподобие Coral, Pegas и Natalie Tours предлагают покупку цельного тура, включающего в себя авиабилеты, трансфер (переезд) из аэропорта в отель и обратно и непосредственно проживание с питанием. В эту же категорию интернет-технологий входят сайты авиакомпаний, предлагающих бронирование и покупку авиабилетов. Более того, такие сайты зачастую предлагают использование электронного билета вместо обыкновенного бумажного, а также выбор места в салоне, то есть, услугу онлайн регистрации. Ещё одна возможность сайтов, позволяющих бронировать и покупать турпродукт онлайн-отслеживание пристрастий пользователей и ведение статистики. Данная опция присутствует почти на каждом сайте и в каждом приложении, позволяющем продвигать свои услуги, и даёт возможность выбирать маркетинговую стратегию, основываясь на полученных данных исследования. В таблице 1 сведены примеры туристических сайтов, платформ для заказов и туристических порталов [4].

Таблица 1. Примеры туристических сайтов

Сайт	Год создания	Средняя посещаемость	Описание
www.turizm.ru	1998	30–60 тыс./мес.	Портал об отдыхе и путешествиях Turizm.ru
www.mayakinfo.ru	1998	40–70 тыс. чел./мес.	Рекламно-информационный сервер «Туристический маяк»
www.tour.rbc.ru	2001	80–100 тыс. чел./мес.	Туристический портал компании «РБК-

			Туризм»,
www.tours.ru	1996	80–150 тыс. чел./мес.	100 Дорог, создатель «АримСофт»
www.travel.ru	1997	100–200 тыс. чел./мес.	Сервер о туризме и путешествиях. Основатель и совладелец Анастасия Патрышева совместно с Порт.Ру
www.km.ru/tourism	1998	30 тыс. чел./мес.	Time2Travel, создатель «Кирилл и Мефодий»
www.booking.com	1996	11 000 тыс. чел./мес.	Туристическая платформа для бронирования, покупки и получения информации о странах, отелях, достопримечательностях и пр.
www.tripadvisor.ru	2000	15 000 тыс. чел./мес.	Крупнейший в мире сайт о путешествиях

Четвёртый уровень интернет-технологий, используемых в туристическом бизнесе, включает в себя бизнес-системы. Под бизнес-системами подразумеваются платформы наподобие Турвизор и Booking.com, как уже говорилось выше, способные интегрировать в себя предложения множества туроператоров одновременно. Бизнес-системы описываются как механизмы, объединяющие в себе все три предыдущих уровня [4]. За абонентскую плату бизнес-системы обеспечивают безопасность ведения бизнеса для компании, уверенность в безопасности компании для клиента и безопасность проведения всех транзакций для обеих сторон. Минусом бизнес-систем является высокая конкуренция, так как клиент может напрямую сравнивать турпродукты по таким критериям как цена и качество (показатель — отзывы). Однако, даже бизнес-системы, полностью автоматизирующие контакт туроператора и туриста, когда обе стороны имеют дело друг с другом исключительно через сеть интернет, не могут полностью функционировать, если путёвка приобретается для страны, в которую необходимо оформить визу, так как посольства не принимают электронные подписи, и туда нужно являться лично.

Уже имея в пользовании широкий спектр различных представителей интернет-технологий, туристический бизнес всё же нуждается в их последующих улучшениях и других инновациях, способных в ещё большей степени упростить процесс создания и продвижения турпродукта. Выделяют несколько направлений инноваций в сфере интернет-технологий для туристических фирм:

- реклама, информирование клиента и формирование положительного имиджа;
- объединение всех участников цепочки формирования стоимости турпродукта, таких как туроператор, страховщик, перевозчик, отель и другие
- организация бизнеса, например, использование баз данных и статистики на основе веб-сайта. Отметим, что все вышеперечисленные направления уже используются в туристическом бизнесе, однако именно в данных сферах возможно проведение инноваций.

Ниже приведём конкретные примеры инновационных разработок в туристической сфере,

как уже вполне реальных, так и ещё лишь вступающих в стадию разработки.

Электронная путёвка — одно из основных направлений инноваций в сфере туристического бизнеса, широко рассматриваемое множеством источников. Электронная путёвка представляет собой программное обеспечение, которое может быть использовано двумя способами: с сайта Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ (далее Ростуризм), куда туроператоры должны заносить информацию о путёвках вручную, и с отдельно установленных платформ-приложений для особо крупных компаний. Электронная путёвка разрабатывается компанией «Астерос» в сотрудничестве с Ростуризмом для следующих целей: раскрытие данных об оплате путёвки клиенту, раскрытие данных о путёвке определённым государственным службам ради обеспечения государственной безопасности, раскрытие недобросовестных турагентств, скрывающих дополнительную базу для налогообложения. Электронная путёвка планируется быть введённой в эксплуатацию в январе 2018 года. Электронная путёвка будет зарегистрирована как государственная информационная система (ГИС), что означает её доступность для всех граждан РФ. Отметим, что данная инновация влияет в большей степени на контроль деятельности турагентств со стороны потребителя и государственных органов, чем помогает в обслуживании клиента и процветанию бизнеса.

Второе направление нововведений в туризме — электронные билеты. Данная технология уже используется, однако не настолько распространена, чтобы не назвать её инновацией. Он-лайн билеты для воздушных, железнодорожных и автоперевозок уже можно забронировать, хотя в большинстве случаев их всё равно требуется распечатать. Что же до технологий билетов, напрямую передающихся в базу данных регистратора, они уже используются для авиаперевозок, нужно лишь предъявить паспорт на регистрации на рейс во время сдачи багажа.

Третье направление, находящееся лишь в планах, но возможное в будущем — программы, заменяющие персонал турагентства, непосредственно общающийся с клиентом — боты. Уже довольно широко распространены боты-

переговорщики, умеющие общаться с человеком и «наученные» отвечать на случайную реплику их создателем. Например, боты-консультанты на сайтах турфирм, распознающих голос, умеющих подобрать тур под предпочтения клиента: нужно указать ценовой сегмент, страну либо тип отдыха (море, экскурсии и другое), тип питания, предпочтительные даты, и искусственный интеллект подберёт наилучший вариант из предоставленных данных и проанализировав отзывы путешественников [4].

Представляет интерес такое направление инноваций туристической сферы, как динамическое пакетирование — «технология формирования и реализации турпродукта путем прямого обращения к ресурсным системам авиакомпаний, отелей и агрегаторов туруслуг» [5]. Отчасти динамическое пакетирование похоже на своеобразное «скрещивание» бизнес-системы и сайтов-платформ для бронирования и заказа тура, так как имеет прямой доступ как к первым, так и ко вторым, при этом выделяя для потребителя наиболее привлекательные цены и даты. Динамическое пакетирование уже применяется на сайтах крупных международных туроператоров, но саму идею всё ещё можно назвать инновацией. отмечает четыре причины положительного отношения к динамическому пакетированию. Во-первых, отели и авиакомпании смогут повысить эффективность продаж и управления местами. Во-вторых, исключаются риски ограничения мест для туроператора, расширяется предложение и повышается гарантированность услуг. В-третьих, российская программа динамического пакетирования позволит отечественным компаниям конкурировать с зарубежными представителями туристической сферы бизнеса. В-четвёртых, потребитель выигрывает за счёт получения полного и надёжного продукта с широким ассортиментом.

Последнее направление инноваций, внедряющееся постепенно в каждый сегмент экономики и производства — технология Block Chain (блокчейн), представляющая собой, по словам В. Королёва [3], «базу данных, в которой блоки информации, организованные строго определенным образом, идут друг за другом». Блоки хранятся на компьютерах каждого пользователя блокчейна, обозначенного цифровой подписью, и таким образом обмениваются информацией. У каждого пользователя свой уровень доступа к информации: кто-то может пользоваться ей, а кто-то лишь просматривать. Однако, просмотр доступен абсолютно всем, таким образом, предоставляя полную прозрачность всех транзакций.

Компания Wirex на сайте Geektimes [6] отмечает множество сфер, в которых может быть использован блокчейн, помимо финансов: авторство, операции с товарами, проверка подлинности и аутентификация, управление данными и управление организациями,

драгоценные камни и минералы, голосование, игры, энергетика. Сайт Pokupo.ru [1] предлагает сразу несколько направлений туризма, где может быть использована технология блокчейн. Во-первых, это программы лояльности, где очки лояльности могут быть приписаны каждому клиенту через цифровую подпись, а их транзакции прозрачны. Во-вторых, онлайн бронирование может стать гораздо безопаснее, так как блокчейн может избежать ошибок в резервировании, его внезапной потере или переполнении гостиницы из-за бронирования одного номера одновременно на двух желающих. При этом все транзакции будут прозрачны, а процесс оплаты — автоматизированным. В-третьих, процесс идентификации в аэропортах также может быть привязан к блокчейну, если биометрические данные пассажира записаны в системе, а специализированный аппарат считывает их, и информация об этом проходит дальше путём обыкновенной транзакции. В-четвёртых, блокчейн позволяет автоматизировать выполнение контрактов со страховыми компаниями, чтобы автоматически получать компенсацию в свой криптовалютный кошелек.

Уже существующая программа, основанная на блокчейне, задумывается как помощь туристу в посещении незнакомых мест, больше всего подходящих его привычкам и интересам, взамен на что он получает бонусы. Однако, у блокчейна есть и проблема — масштабность, то есть, возможность обработки более миллиона транзакций, и решением данной проблемы уже занимаются специалисты.

Таким образом, мы рассмотрели основные направления инновационных интернет-технологий в туристической сфере бизнеса и можем приступить к анализу возможностей их внедрения в технологический пакет рядовой турфирмы. ■

1. Блокчейн и туризм: горизонт возможностей. [Электронный ресурс] - URL: <https://seller.pokupo.ru/pokuponews/view/2119> (Дата обращения: 24.09.2017)

2. Комарова Е. Когда боты вытеснят турагентов? [Электронный ресурс] / Е. Комарова. - URL: <https://www.hotline.travel/obzory-tehnologiy/kogda-boty-vytesnyat-turagentov/> (Дата обращения: 10.09.2017)

3. Королёв В. В России запустили первый в мире квантовый блокчейн. [Электронный ресурс] / В.Королёв. - URL: <https://nplus1.ru/news/2017/05/26/quantum-blockchain> (Дата обращения: 24.09.2017)

4. Шаховалов Н. Н. Интернет-технологии в туризме. [Электронный ресурс] / Н. Н. Шаховалов. - URL: http://tourlib.net/books_tourism/shahovalov13.htm (Дата обращения: 10.09.2017)

5. Inna Tour. E-технологии в туризме – инновационный инструмент для развития въездного и выездного туризма в России. [Электронный ресурс] - URL: <https://blog.inna.ru/2016/01/27/%D0%B5-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8-%D0%B2-%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC>

%D0%B5-
%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B
0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8
B-2/ (Дата обращения: 10.09.2017)

6. Wirex. 20 областей применения Блокчейн вне
финансовых сервисов, ч. 1. [Электронный ресурс] - URL:
<https://geektimes.ru/company/wirex/blog/281140/> (Дата
обращения: 24.09.2017)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Inna Tour. E-технологии в туризме –
инновационный инструмент для развития
выездного и выездного туризма в России.
[Электронный ресурс] - URL:
<https://blog.inna.ru/2016/01/27/%D0%B5->

[%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8-%D0%B2-%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5-%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B-2/](https://blog.inna.ru/2016/01/27/%D0%B5-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8-%D0%B2-%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5-%D0%B8%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B-2/) (Дата обращения: 10.09.2017)

Wirex. 20 областей применения Блокчейн вне
финансовых сервисов, ч. 1. [Электронный ресурс] -
URL:
<https://geektimes.ru/company/wirex/blog/281140/>
(Дата обращения: 24.09.2017)

Блокчейн и туризм: горизонт возможностей.
[Электронный ресурс] - URL:
<https://seller.pokupo.ru/pokuponews/view/2119> (Дата
обращения: 24.09.2017)

Комарова Е. Когда боты вытеснят турагентов?
[Электронный ресурс] / Е. Комарова. - URL:

<https://www.hotline.travel/obzory-tehnologiy/kogda-boty-vytesnyat-turagentov/> (Дата обращения:
10.09.2017)

Королёв В. В России запустили первый в мире
квантовый блокчейн. [Электронный ресурс] /
В. Королёв. - URL:
<https://nplus1.ru/news/2017/05/26/quantum-blockchain>
(Дата обращения: 24.09.2017)

Шаховалов Н. Н. Интернет-технологии в
туризме. [Электронный ресурс] / Н. Н. Шаховалов.
- URL:
http://tourlib.net/books_tourism/shahovalov13.htm
(Дата обращения: 10.09.2017)

Innovative internet-technologies in tourism industry

© Kurganskaya G., Hofmann K., 2018

Tourism is one of the business sectors than use internet technologies the most. This fact is caused by some traits of tourism business such as location of all needed information in the Internet. Internet helps to connect a company with customers and partners, to book a trip, to place an order, and even to pay for it. In this paper there is description of internet technologies that are used nowadays such as web-sites, online shops, and business systems. Also, the paper discusses potential innovations in tourism sphere that include e-voucher, dynamic packaging, e-tickets, and block chain technology.

Keywords: innovations, internet-technologies, tourism, block chain, e-voucher