

А.А. Вартумян [A.A. Vartumyan]¹,
Н.Н. Новоселова [N.N. Novoselova]¹,
В. В. Хубулова [V.V. Khubulova]^{1,2},
Т.Н. Лаврова [T.N. Lavrova]¹

УДК 338.48

DOI: 10.37493/2307-910X.2022.3.25

**СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ
КЛАСТЕРИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ
ОТРАСЛИ: ЦИФРОВАЯ
КОНВЕРГЕНЦИЯ**

**THE MODERN DIRECTIONS OF
CLUSTERING TOURISM INDUSTRY:
DIGITAL CONVERGENCE**

¹ *Пятигорский институт (филиал) ФГАОУ ВО Северо-Кавказский федеральный университет, pragru@mail.ru*

^{1,2} *ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет». Филиал ГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический институт» в г. Железноводске / North Caucasus Federal University. Branch of the Stavropol State Pedagogical Institute in Zheleznovodsk, wave71@yandex.ru*

Аннотация

В глобализационном пространстве туризм представляет процесс, либо же явление, которое оказывает воздействие на уровень благосостояния различных континентов, государств и народов. На современном этапе социально-экономического развития необходима трансформация, сформировавшийся модели кластеров в туристической отрасли глобальные тенденции и тренды диктуют переход к новым реалиям развития, которые предполагают переход от инновационных систем к цифровым системам. В данном контексте, необходимо разработка и внедрение концептуально новых моделей управления туристическими системами как на федеральном уровне, так и на локальном.

Можно сделать заключение, что ключевой целью стимулирования туризма с цифровыми технологиями является поощрение цифровой и физической конвергенции и достижение целей интеллектуального туризма по средствам создания цифровых платформ.

Ключевые слова: туризм, туристическая отрасль, туристические кластеры, туристические системы, цифровая трансформация, цифровые технологии, цифровая туристическая платформа, цифровая конвергенция.

Abstract

In the globalizing space, tourism is a process or phenomenon that affects the level of well-being of various contingents, states and peoples. At the present stage of socio-economic development, the transformation of the formed cluster model in the tourism industry is necessary. Global trends and trends dictate the transition to new development realities that involve the transition from innovative systems to digital systems. In this context, it is necessary to develop and implement conceptually new models of management of tourist systems both at the federal level and at the local level. The key goal of stimulating tourism with digital technologies is to promote digital and physical convergence and achieve the goals of intellectual tourism through the creation of digital platforms.

Key words: tourism, tourism industry, tourism clusters, tourism systems, digital transformation, digital technologies, digital tourism platform, digital convergence.

Современные тенденции экономического развития, как в мировом масштабе, так и отдельно взятого государства или региона определяют туризм, как одну из перспективных отраслей. Направление и интенсивность развития туристической отрасли зависят от того, как

государственный и частный сектор кооперируются для достижения целевых показателей социально-экономического развития, касающихся повышения уровня жизни населения, наращивания конкурентоспособных преимуществ и формирование доступной инфраструктуры, а также защиты, сохранения и приумножения ресурсной базы, культурных ценностей и природно-рекреационного потенциала.

Основными тенденциями в области туризма в современных рамках глобальных потрясений в связи с пандемией являются возможности модификации туристической отрасли по средствам цифровой трансформации. Как следствие, вышеизложенного большинство стран предпринимают различные законодательные и стратегические инициативы в области оцифровки ключевых направлений туризма, что предполагает процесс коллаборации государственного и частного сектора, научно-образовательного пласта и технологической среды.

Цель исследования: провести анализ современных направлений кластеризации туристической отрасли в условиях цифровизации.

По мере того, как туризм продолжает расти, все большее значение приобретают меры по поощрению регионального развития и рассредоточению посетителей в менее развитые районы, призванные снизить нагрузку на наиболее посещаемые направления и более широко распространить экономические выгоды от туризма. Стимулирование разработки продукта - важная функция для правительства, поскольку оно позволяет более равномерно привлекать новые виды посетителей и даже совершенно новые рынки в течение года.

Туристический потенциал региона как движущей силы устойчивого развития, основанный на широком участии заинтересованных сторон и принципах устойчивого развития, признан в глобальном контексте основным направлением политики в области туризма для устойчивого и инклюзивного роста. Государственные власти должны играть важную роль в обеспечении руководства и поддержки, но также все более широко признается, что это должно осуществляться комплексно, на основе разумной политики, эффективного управления и структур, которые включают частный сектор и многие агентства и органы, все уровни, деятельность которых может повлиять на показатели и воздействие туризма.

Ряд тенденций, проистекающих в различных секторах экономики, определяются цифровой трансформацией, характеризующейся автоматизацией процессов, усилением взаимосвязи между кибернетическими и физическими системами, а также повышением эффективности управления, обеспечиваемое аналитикой больших данных и облачными вычислениями. Цифровизация направлена на преобразование деловой практики за счет внедрения цифровых технологий и открытых инноваций, является доминирующей парадигмой, изменяющей и трансформирующей традиционно-устоявшиеся системы в новое пространство цифровой экономики. Туризм, как отрасль производства и сектор услуг, претерпевает масштабную трансформацию в результате достижений в области информационных технологий и процессов цифровизации.

Технологические решения оказывают существенное влияние на развитие туристической отрасли. В данном контексте, инновации варьируются от технологий управления бизнесом (например, мобильные технологии/облачные вычисления, автоматизация и передовая робототехника, блокчейн, аналитика данных, облачные вычисления) до технологий, которые производят инновационные туристические продукты, услуги и опыт (например, виртуальная/дополненная реальность, Интернет вещей), а также технологий, которые помогают, понимают и связываются с рынками (например, аналитика данных, облачные вычисления и искусственный интеллект).

Технологии, способствующие формированию туристической экосистемы:

1. Мобильные технологии/облачные вычисления. Облачные технологии, Wi-Fi и мобильные провайдеры делают мобильные устройства все более распространенными и важными средствами для путешествий, в том числе для доступа к информации о пункте назначения в режиме реального времени, онлайн-бронирования, мобильных платежей. Об-

ланные технологии позволяют малым и средним предприятиям управлять своим бизнесом из любого места, где есть высокоскоростной Интернет.

2. Аналитика данных. В цифровую эпоху потребители и компании постоянно генерируют новые данные. Способность предприятий использовать данные стимулирует новые бизнес-модели и производительность. Аналитика данных может предсказывать предпочтения клиентов и определять покупательское поведение потребителей. Он также используется для управления доходами и динамического ценообразования. Сотрудники МСП должны развивать навыки, чтобы быть частью этой управляемой данными экосистемы, и вопросы конфиденциальности, обмен данными являются ключевыми заботами правительства.

3. Искусственный интеллект. Искусственный интеллект, чат-боты и голосовые технологии позволяют клиентам выполнять поиск в Интернете, выполнять цифровую регистрацию, пользоваться услугами цифрового консьержа, голосовыми помощниками и умными комнатами. Эта технология предлагает персонализированные индивидуальные услуги по запросу, которые упрощают путешествие.

4. Интернет вещей. Интернет вещей может подпитывать сектор туризма, богатого данными, и поддерживать умный туризм, делая города более эффективными. Взаимодействие датчиков, данных и автоматизации позволяет получать аналитические данные и информацию в реальном времени для маркетинга и управления туризмом, для улучшения впечатлений посетителей, повышения эффективности работы и ресурсов, а также снижения воздействия на окружающую среду.

5. Дополненная реальность / виртуальная реальность. Системы дополненной реальности показывают виртуальные объекты в реальном мире. Использование в туризме может включать замену бумажных маркетинговых и рекламных материалов, геймификацию и расширенный опыт посетителей в месте назначения, а также помощников для путешественников, которые проводят пользователей через сложные системы общественного транспорта в режиме реального времени.

6. Блокчейн. Смарт-контракты, основанные на блокчейне, могут использоваться по всей цепочке поставок. В будущем появятся удобные приложения, предназначенные для широкого распространения среди туристических компаний любого размера, чтобы повысить прозрачность для пользователей.

По мере развития цифровизации появляющиеся технологии объединяются по-новому, чтобы подтолкнуть цифровую трансформацию к новым и часто непредсказуемым направлениям. В туризме это конвергенция происходит в двух ключевых областях: объединение цифровых технологий и слияние цифровых технологий с физическим миром (например, носимые технологии, дополненная реальность, распознавание изображений и т. д.).

Цифровая конвергенция — это новая экосистема, которая соединяет в себе несколько цифровых технологий объединяются для синхронной работы, направленных на оптимизацию и автоматизацию традиционных процессов, и оцифровки существующей реальности. Например, после того как транспорт забронирован, путешественникам могут быть отправлены автоматические предложения, основанные на их предыдущем поведении, в отношении трансфера, проживания и занятий в пункте назначения. С минимальным количеством щелчков мышью можно забронировать машину, пройти регистрацию в отеле, зарезервировать ресторан и получить билеты. Автоматизация, искусственный интеллект и аналитика больших данных облегчают взаимодействие систем бронирования, но уже существующие партнерские отношения могут также закрепить выбор клиентов в пользу предпочтительных партнеров и заблокировать МСП, предлагающие альтернативные продукты и услуги. Аналитика данных и алгоритмы могут работать в пользу определенных поставщиков, настраивать и объединять продукты и вовлекать клиентов до, во время и после поездки. Перед представителями малого и среднего предпринимательства стоит задача понять, привлечь и выработать стратегию, чтобы они могли заявить о своем присутствии в этих цифровых се-

тях, поскольку клиенты могут выбрать удобство предложения вместо проведения собственного исследования. Динамический сбор данных и аналитика уточняют знания о потребителе, упрощают настройку и повышают удовлетворенность посетителей.

В туризме цифрово-физическая конвергенция направлена на создание новых туристических продуктов и услуг по средствам коллаборации всех участников инновационного процесса. Примеры включают электронные велосипеды, электронные скутеры и электронные автомобили, к которым можно получить доступ в любом месте и в любое время с помощью мобильного приложения, что снижает потребность в присутствии фронт-офиса и персонала, которые потенциально могут быть заменены средствами технической поддержки и технического обслуживания. При масштабировании по городам, регионам или стране возможно развитие интеллектуального туризма.

Целью интеллектуального туризма является развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры и возможностей для содействия инновациям, улучшения впечатлений посетителей, а также более эффективного управления и совместного управления туризмом. Технологии, способствующие конвергенции, были определены как основной источник создания ценности, инноваций и производительности для будущего туризма.

Когда цифровые технологии используются в рамках инновационных кластеров, динамика конкуренции, инноваций и инвестиций может резко измениться. Конвергенция цифровых технологий и физической среды создает динамичную экосистему, направленную на масштабирование туристских возможностей по средствам коллаборации государства, частного сектора и научного сообщества и информационно-коммуникационной среды.

Цифровизация расширила число заинтересованных сторон и разнообразных ценностей, которые могут быть совместно созданы в сфере туризма в глобальных сетях с цифровыми комплектами. Объем и гибкость этих бизнес-экосистем могут, например, помочь в разработке продуктов и услуг, повышении эффективности, расширении доступа и охвата рынка. Важное значение имеют стратегии, поддерживающие развитие цифровых платформ, и системы регулирования, учитывающие новые бизнес-модели и структуры.

Цифровые платформы являются «точками» роста, инноваций и конкурентных преимуществ региона. На сегодняшний день цифровая трансформация, наблюдаемая в туризме, была обусловлена главным образом новыми и инновационными системами, использующими аналитику данных (т. е. цифровыми аборигенами, превращающими данные в интеллект), или адаптацией и эволюцией существующих бизнес-моделей и цепочек создания стоимости.

Деятельность государственных институтов призваны должна быть направлена на создание условий для цифровой трансформации кластеров в экосистеме туризма. Необходимы комплексные и последовательные подходы для использования возможностей цифровизации, а также для решения

Политика в области цифровой трансформации включает сочетание краткосрочных и долгосрочных инициатив, создающих условия для увеличения распространения цифровых технологий; стимулирование участия представителей малого и среднего предпринимательства за счет снижения барьеров и расширения возможностей для цифровизации, что повлечет новые способы взаимодействия между участниками кластера, новые подходы к управлению и сформирует цифровую культуру. В результате исследования автором были определены следующие траектории формирования цифровой экосистемы внутри региона:

Сложность политической среды в сочетании с уникальными характеристиками малых и средних предприятий в области туризма может отрицательно сказаться на внедрении цифровых технологий, восприятии риска и доверии. Государственные структуры и органы местного самоуправления могут взять на себя ведущую роль в создании условий для формирования туристических кластеров, основанных на цифровых технологиях. В качестве государственных мер следует обособить:

– поддержка практических инноваций и развития потенциала с помощью инкубаторов туристических технологий, акселераторов, возможностей наставничества и других нетехнических инициатив (например, туристических сетей) для поощрения распространения, активизации экосистем туристического бизнеса и продвижения цифрового мышления.

– создание благоприятной среды путем модернизации нормативной и правовой базы для содействия справедливой конкуренции и разработки инноваций.

Стимулирование внедрение новых цифровых технологий и инвестиции в них туристическими компаниями. Политическая среда, которая поддерживает и делает возможным цифровую трансформацию туристических институтов и направлена на повышение производительности и инноваций, может включать следующие меры:

– к человеческим ресурсам, навыкам и информации, чтобы повысить осведомленность о возможностях и преимуществах, облегчить внедрение цифровых технологий и укрепить потенциал для участия в новых и возникающих цифровых экосистемах.

– создать базы данных по ключевым аспектам и последствиям цифровизации для туристических предприятий, целевые и детализированные подходы к регулированию, финансированию, инвестициям и стимулам должны основываться на лучшем понимании различных потребностей местных цифровых компаний и традиционных туристических компаний с низким уровнем распространения цифровых технологий.

– обеспечивать доступности цифровых технологий, инструментов и решений для малых и средних предприятий в сфере туризма, включая первоначальные инвестиции и текущие расходы.

Формирование экосистемы происходит за счет конвергенции, взаимодействия и внедрения аналитики данных и других технологий. Цифровые платформы - это рычаг для оптимизации преимуществ цифровой трансформации. Меры, которые помогают обновлять бизнес-модели и методы управления, а также преобразовывать традиционные методы работы, будут дополнять другие политические инициативы. Ключевой целью стимулирования туризма с цифровыми технологиями является поощрение цифровой и физической конвергенции и достижение целей интеллектуального туризма. Конкретные действия могут включать:

– расширение доступа к высокоскоростной широкополосной связи и другой цифровой инфраструктуре для туристических предприятий и посетителей в городах, регионах и сельских районах, чтобы получить выгоду от производства и доставки беспрепятственного туристического опыта, управления туризмом, обмена данными и аналитики.

– государственно-частное партнерство и сотрудничество между представителями малого и среднего предпринимательства и цифровыми предприятиями и образовательными учреждениями для расширения обмена знаниями, инноваций и распространения.

– объединение участников с разнообразным и взаимодополняющим опытом в сфере технологий, туризма и других секторов, чтобы создать динамичную цифровую экосистему кластера, в которой смогут процветать как начинающие, так и существующие туристические компании.

Как следствие вышеизложенного, в ходе исследования автором была предложена модель регионального туристской цифровой платформы, в которую внедрены цифровые технологии. В основу платформы заложена концепция цифрово-физической конвергенции.

ЛИТЕРАТУРА

1. Slepakov S.S., Novoselova N.N., Khubulova V.V. (2019) [Revival and renewal of political economy // Lecture notes in networks and systems](#). Т. 57. Pp. 443-450.

2. Вартумян А.А., Лаврова Т.Н. [Формирование организационно-экономического механизма развития курортно-туристской отрасли Кавказских Минеральных Вод // Курорты. Сервис. Туризм](#). 2019. № 1 (42). С. 94-97.

3. [Гончаров А.Н., Хубулова В.В.](#) Пространственное развитие туризма в Ставропольском крае: кластерный подход // [Экономика и предпринимательство](#). 2018. № 2 (91). С. 306-309.
4. [Морозов М.А., Морозов М.М.](#) Цифровые коммуникации как инструмент формирования единого информационного пространства в туризме // [Вестник РосНОУ. Серия «Человек и общество»](#). 2019. №2. С.69-73.
5. [Новоселова Н.Н., Новоселов С.Н.](#) Исследование направлений развития региональной социально-экономической системы с позиций институциональной составляющей и территориальной локализации // [Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования](#). - 2017. - № 1 (24). - С. 218-224.

REFERENCES

1. Slepakov S. S., Novoselova, N. N., Khubulova V. V. (2019) Revival and renewal of political economy // Lecture notes in networks and systems. T. 57. Pp. 443-450.
2. Vartanian A. A., Lavrova T. N. Formation of the organizational-economic mechanism of development of resort and tourist industry of the Caucasian Mineral Waters Resorts. Service. Tourism. 2019. No. 1 (42). pp. 94-97.
3. Goncharov A.N., Khubulova V.V. Spatial development of tourism in the Stavropol Territory: a cluster approach // Economics and entrepreneurship. 2018. No. 2 (91). pp. 306-309.
4. Morozov M.A., Morozov M.M. Digital communications as a tool for the formation of a unified information space in tourism // Bulletin of RosNOU, Series «Man and society». 2019. No.2. pp.69-73.
5. Novoselova N.N., Novoselov S.N. Research of the directions of development of the regional socio-economic system from the standpoint of the institutional component and territorial localization // International scientific publication Modern Fundamental and Applied Research. - 2017. - № 1 (24). - Pp. 218-224.

ОБ АВТОРАХ / ABOUT THE AUTHORS

Вартумян Арушан Арушанович, заместитель директора по научной работе и инновационной деятельности Пятигорского института (филиала) ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет», доктор политических наук, профессор pragpu@mail.ru

Vartumyan Arushan Arushanovich, Deputy Director for Research and Innovation, Pyatigorsk Institute (branch) FSAEI HE «North Caucasus Federal University», Doctor of Political Sciences, Professor pragpu@mail.ru

Новоселова Наталья Николаевна, заведующий кафедрой финансов и бухгалтерского учета Пятигорского института (филиала) ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет», доктор экономических наук, профессор nnn-nauka@yandex.ru

Novoselova Natalya Nikolaevna, Head of the Department of Finance and Accounting of the Pyatigorsk Institute (branch) of the North Caucasian Federal University, Doctor of Economics, Professor nnn-nauka@yandex.ru

Хубулова Вероника Васильевна, доцент кафедры финансов и бухгалтерского учета Пятигорского института (филиала) ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет», кандидат экономических наук, доцент / доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Филиала ГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический институт» в г. Железноводске, wave71@yandex.ru

Khubulova Veronika Vasilyevna, Associate Professor of the Department of Finance and Accounting of the Pyatigorsk Institute (branch) of the Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education «North Caucasus Federal University», Candidate of Economic Sci-

ences, Associate Professor / Associate Professor of the Department of Humanitarian and Social and Economic Disciplines Zheleznovodsk, wave71@yandex.ru

Лаврова Татьяна Николаевна, начальник отдела планирования и организации НИР
Пятигорский институт (филиал) Северо-Кавказского Федерального университета, email:
tlavrova@ncfu.ru, +7 8793 97-39-28 (внутренний 136).

Lavrova Tatiana Nikolaevna, Head of the Department of Planning and Organization of
Research Pyatigorsk Institute (branch) North Caucasus Federal University, e-mail:
tlavrova@ncfu.ru , +7 8793 97-39-28 (internal 136)

Дата поступления в редакцию: 12.07.2022

После рецензирования: 23.08.2022

Дата принятия к публикации: 13.09.2022