

DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2024.150.149>

## ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ТУРИЗМА: ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

Научная статья

Горбатова А.А.<sup>1,\*</sup>, Горбатов С.А.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ORCID : 0000-0001-5393-0912;

<sup>2</sup>ORCID : 0000-0001-9830-0594;

<sup>1,2</sup>Субтропический научный центр Российской академии наук, Сочи, Российская Федерация

\* Корреспондирующий автор (svetlana\_asa[at]mail.ru)

### Аннотация

Статья посвящена вопросу использования цифровых технологий в сфере социального туризма. В ходе анализа были выделены основные направления цифровизации, находящие применение в сфере предоставления льготных туристских услуг социально уязвимым группам, включая геоинформационные системы, технологии больших данных, искусственного интеллекта, облачные сервисы, цифровые платформы. На основе официальных статистических данных был проведён анализ показателей цифровизации организаций близких к социальному туризму видов деятельности, в результате которого отмечено, что потенциал использования цифровых технологий в социальном туризме используется не в полной мере. Между тем, применение современных цифровых технологий способно оказывать положительное воздействие на сферу социального туризма, выражаемое в снижении издержек, повышении доступности и качества туристских услуг, что стимулирует конкурентоспособность и инвестиционную активность в отрасли.

**Ключевые слова:** социальный туризм, цифровизация, цифровая платформа, искусственный интеллект, большие данные.

## DIGITAL TECHNOLOGIES IN SOCIAL TOURISM: AN EVALUATION OF THE CURRENT STATE

Research article

Gorbatova A.A.<sup>1,\*</sup>, Gorbatov S.A.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ORCID : 0000-0001-5393-0912;

<sup>2</sup>ORCID : 0000-0001-9830-0594;

<sup>1,2</sup>The Subtropical Scientific Centre of the Russian Academy of Sciences, Sochi, Russian Federation

\* Corresponding author (svetlana\_asa[at]mail.ru)

### Abstract

The article is dedicated to the use of digital technologies in the sphere of social tourism. In the course of the analysis, the main directions of digitalization that are used in the provision of preferential tourism services to socially vulnerable groups were identified, including geo-information systems, big data technologies, artificial intelligence, cloud services, digital platforms. On the basis of official statistical data, the analysis of digitalization indicators of organizations of activities close to social tourism was carried out, as a result of which it was noted that the potential of using digital technologies in social tourism is not fully used. Meanwhile, the use of modern digital technologies can have a positive impact on social tourism, expressed in cost reduction, increased accessibility and quality of tourism services, which stimulates competitiveness and investment activity in the industry.

**Keywords:** social tourism, digitalization, digital platform, artificial intelligence, big data.

### Введение

Одной из приоритетных национальных целей развития государства, определённых Президентом на ближайшее десятилетие, выступает цифровая трансформация социально-экономической сферы, а также системы государственного и муниципального управления. Высокое значение внедрения современных цифровых технологий во все сферы жизнедеятельности, зачастую в корне изменяющих внутриотраслевые процессы, признаётся на государственном уровне, что находит непосредственное отражение в документах стратегического планирования, в том числе в системе национальных проектов. С целью формирования институциональных условий для стимулирования цифровизации государством предпринимаются различные меры, в частности: иницируется разработка новых нормативно-правовых актов и актуализация действующего законодательства, развитие программ повышения профессиональных компетенций в сфере цифровых технологий, а также уровня цифровой грамотности населения, внедряются разнообразные меры поддержки и содействия реализации проектов, в основу которых положены отечественные цифровые технологии.

Рекреация и туризм, рассматриваемые через призму реализации их социальной функции, также подвержены общему тренду цифровизации. Интеграция цифровых технологий в сферу социального туризма приобретает особую общественную значимость, поскольку обладает существенным потенциалом повышения доступности туристских услуг для социально уязвимых категорий населения через упрощение процесса взаимодействия граждан с органами социальной поддержки и повышение эффективности предоставления льготных туристских услуг. Кроме того, цифровизация способствует сокращению издержек и повышению качества услуг социального туризма, стимулирует конкурентоспособность в отрасли и повышает её инвестиционную привлекательность.

Целью настоящего исследования выступает анализ показателей использования цифровых технологий в сфере социального туризма, который позволит сформировать представление о текущем состоянии процесса цифровой трансформации исследуемого направления.

В настоящее время растёт интерес отечественного и зарубежного научного сообщества к вопросам использования цифровых технологий в туризме и рекреации. При этом цифровизация непосредственно в сфере социального туризма практически не исследуется, либо затрагивается «по касательной». Влияние развития «платформенной» экономики и цифрового пространства на туризм для пожилых граждан проанализировано в научной статье Сересовой У.И. [4, С. 176]. Оленичева Т.М. исследует возможности осуществления виртуальных путешествий гражданами с ограниченными возможностями здоровья [2, С. 119]. В региональном разрезе следует отметить научные труды Ахметзяновой А.И. и Карачевой Д.А., выделяющих цифровизацию в качестве одного из трендов развития социального туризма в республике Башкортостан [1, С. 242]; Полухиной А.Н. и Литвиненко П.Е., затрагивающих вопросы использования цифровых технологий в сфере социального туризма в Краснодарском, Алтайском крае и других субъектах РФ [3, С. 107]; Симченко Н.А., Троян И.А., Горячих М.В. и Андрющенко Е.С., исследовавших теоретико-практические аспекты цифровизации социально значимых услуг в республике Крым [5, С. 224].

### Методы и принципы исследования

Исследование базируется на официальной информации раздела «Наука, инновации и технологии» Федеральной службы государственной статистики, содержащей данные об использовании цифровых технологий организациями различных видов экономической деятельности. Из общего перечня направлений были отобраны те из них, которые наиболее близко соотносятся со сферой социального туризма. При этом в настоящее время отсутствуют официальные статистические данные, напрямую отражающие процесс цифровизации сферы туризма и рекреации. Помимо этого, методом контент-анализа были исследованы результаты реализации национальных проектов «Туризм и индустрия гостеприимства» и «Цифровая экономика» [9], а также показатели профильных федеральных программ, в частности Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года [6].

### Основные результаты

Активное развитие сферы социального туризма, отвечающее важнейшим вызовам современности, представляется невозможным без использования цифровых технологий. Цифровая трансформация социального туризма, в основе которой лежит всестороннее внедрение технологий «сбора, хранения, обработки, поиска, передачи и представления данных в электронном виде» [10] в систему предоставления льготных туристских услуг, является одним из ключевых условий реализации конституционных прав граждан на отдых, обеспечения высокого уровня доступности качественных туристских услуг, ориентированных на оздоровление и просвещение нации.

Цифровые технологии находят многогранное проявление в сфере социального туризма, выражаясь в различных формах (рисунок 1).

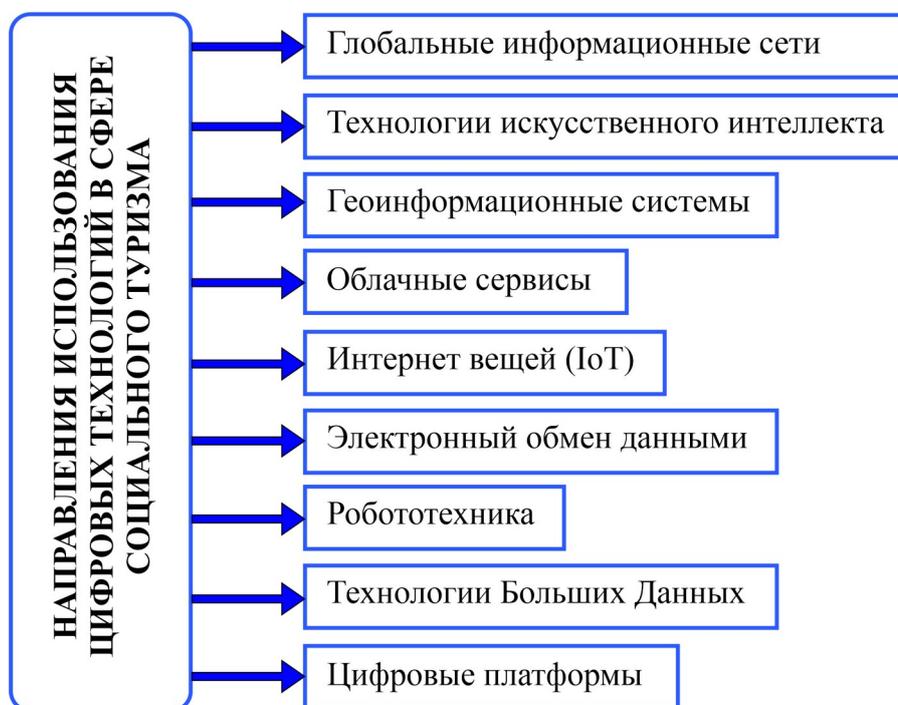


Рисунок 1 - Направления использования цифровых технологий в сфере социального туризма  
DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2024.150.149.1>

Примечание: составлено авторами

Рассмотрим подробнее основные формы цифровых технологий, имеющих значительный потенциал использования в сфере социального туризма.

*Геоинформационные системы* (далее – ГИС) в настоящее время активно используются в туристско-рекреационном проектировании, совершенствовании процессов взаимодействия туристских организаций с конечными потребителями, способствуя снижению транзакционных издержек поиска, мониторинга, анализа информации. ГИС активно применяются туристами при планировании путешествий, предоставляя информацию о возможных маршрутах, видах транспорта, режиме работы организаций и пр. Чрезвычайное значение имеют технологии ГИС для таких потребительских групп социального туризма, как граждане с инвалидностью, маломобильные категории населения, нуждающиеся в актуальной специализированной системе навигации, способствующей обеспечению безопасности передвижения туристов. С позиции органов управления системой социального туризма технологии ГИС представляют особую ценность ввиду возможности их использования при оценке туристской инфраструктуры местности, учете природных и культурно-исторических объектов, мониторинге деятельности туристских предприятий [8, С. 77], уровня их доступности для маломобильных туристов, оценке туристских потоков.

*Технологии искусственного интеллекта* (далее – ИИ) активно интегрируются в процессы деятельности организаций сферы туризма, находя применение, например, при общении с потребителями в форме чат-ботов, прогнозировании спроса, оптимизации графиков работы персонала, систем управления запасами, ценообразования и пр. [7, С. 198]. В сфере социального туризма ИИ может использоваться для оперативной информационной поддержки социально уязвимых категорий населения по вопросам доступности туристских объектов, общественного транспорта. Кроме того, применение технологий ИИ при разработке туристских продуктов виртуальной и дополненной реальности позволит реализовать иммерсивный подход для туристов с существенными физическими ограничениями.

*Технологии Больших данных* (далее – БД) характеризуются многочисленными сценариями применения в сфере туризма в целом, и его социальном направлении, в частности. БД служат фундаментальной основой для проведения глубинного анализа процессов и явлений, происходящих в сфере социального туризма, результаты которого могут быть использованы органами управления, научным сообществом и непосредственно участниками туристского рынка.

Особый интерес в рамках настоящего исследования представляют данные Федеральной службы государственной статистики об использовании цифровых технологий предприятиями различных видов деятельности. В ходе анализа из полного перечня направлений были выделены наиболее близко отражающие функционирование системы социального туризма: «Деятельность гостиниц и организаций общественного питания», «Деятельность в области здравоохранения и предоставления социальных услуг», «Деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений».

На рисунке 2 продемонстрирована динамика изменения показателя доли организаций вышеуказанных видов деятельности, использовавших персональные компьютеры.



Рисунок 2 - Доля организаций различных видов деятельности, использовавших персональные компьютеры

DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2024.150.149.2>

*Примечание: на основе данных Росстата*

При расчёте данного показателя учитывались не только персональные компьютеры, находящиеся на балансе организации, но и взятые в аренду, распоряжение или полученные безвозмездно. На фоне общей тенденции снижения пользования ПК, наибольшее значение показателя соответствует организациям сферы здравоохранения и социальных услуг (82,6% в 2023 году). В то же время, описываемая группа в аналогичном периоде более, чем на 40%, превышает остальные по показателю наличия веб-сайта в сети Интернет (69,8%), тогда как среди объектов размещения и питания 39,8% обладали собственным сайтом. В данную категорию были включены организации, имеющие как минимум одну собственную Интернет-страницу с уникальным адресом URL, информация на которой публикуется раз в полгода или чаще (рисунок 3).

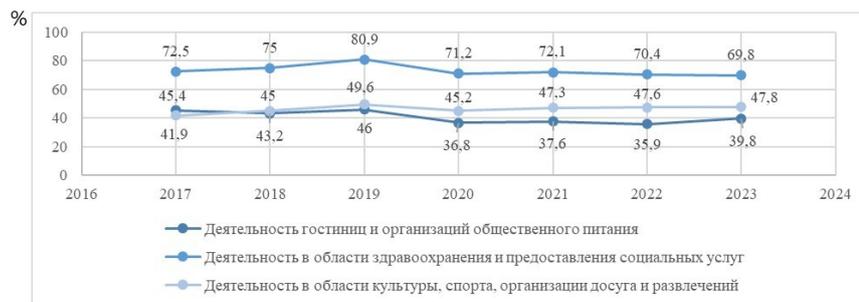


Рисунок 3 - Доля организаций различных видов деятельности, имеющих веб-сайт  
DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2024.150.149.3>

*Примечание: на основе данных Росстата*

Статистические данные, представленные выше не включают субъекты малого предпринимательства, годовая выручка которых не превышает 800 млн руб., а среднесписочная численность сотрудников – 100 чел.

### Обсуждение

На рисунке 4 представлена динамика изменения показателя доли малых предприятий, использовавших цифровые технологии в 2023 году (за исключением микропредприятий).

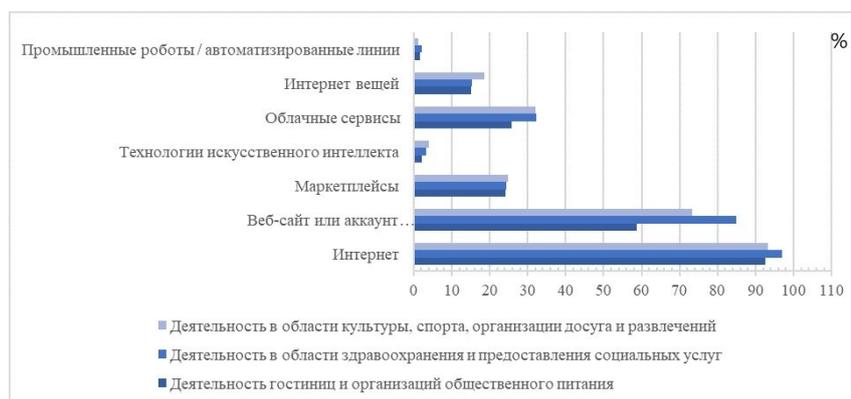


Рисунок 4 - Доля малых предприятий различных видов деятельности, использовавших цифровые технологии в 2023 году  
DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2024.150.149.4>

*Примечание: на основе данных Росстата*

Среди малых предприятий максимальное значение показателя использования сети Интернет соответствует организациям здравоохранения и предоставления социальных услуг (97%). 92,5% гостиниц и предприятий общественного питания и 93,3% досугово-развлекательных организаций из числа субъектов малого предпринимательства использовали Интернет в 2023 году. Из перечня цифровых технологий минимальные показатели соответствуют направлению технологий роботизации, используемых лишь 1,2-2,2% исследуемых предприятий. Кроме того, низкие значения показателя применения технологий искусственного интеллекта в анализируемых группах (2,2-4%) демонстрируют необходимость разработки профильных сценариев внедрения ИИ в бизнес-процессы организаций социального туризма. Представленные данные иллюстрируют средний уровень использования облачных сервисов (25,8-32,2%) и маркетплейсов (24,2-24,9%) среди малых предприятий по выбранным направлениям. Кроме того, наблюдаются существенные различия (более, чем на 40%) в показателях наличия веб-сайта или аккаунта в социальных сетях в представленных группах. Так, 84,8% организаций, ведущих деятельность в области здравоохранения и социальных услуг, указали, что имеют свой сайт в сети Интернет или аккаунт в социальных сетях, тогда как у предприятий размещения и питания данный показатель находится на уровне 58,6%. Данные различия могут

объясняться широким распространением агрегаторных сервисов бронирования номеров или доставки еды, нивелирующих необходимость ведения автономного веб-сайта малыми гостиницами, кафе, ресторанами.

### Заключение

Цифровизация социального туризма становится неотъемлемой частью развития отрасли, способствуя расширению доступности и качества туристских услуг для социально незащищённых категорий населения. Внедрение геоинформационных систем, искусственного интеллекта и технологий больших данных не только упрощает процесс взаимодействия участников системы социального туризма, но и способствует повышению эффективности управления на государственном, региональном и муниципальном уровнях. В процессе реализации социальных программ на основе цифровых технологий особое внимание уделяется оптимизации процессов взаимодействия граждан с государственными органами на основе принципов гласности, публичности, прозрачности. За счёт предпринимаемых мер по стимулированию цифровизации реализуется социальная функция сферы туризма и рекреации как инструмента укрепления гражданского общества и обеспечения равного доступа к туристским услугам всех слоёв населения.

Анализ использования цифровых технологий в социальном туризме демонстрирует высокий потенциал дальнейшего внедрения цифровых решений, в частности в малом бизнесе, где уровень использования подобных технологий остается относительно низким. Данные Росстата свидетельствуют о существенных различиях между предприятиями здравоохранения и социального обслуживания и досугово-развлекательными организациями в контексте использования цифровых платформ, наличия собственных веб-сайтов. Это подчеркивает необходимость дальнейшего развития благоприятной институциональной среды, направленной на стимулирование цифровых преобразований в сфере социального туризма.

Цифровая трансформация социального туризма несёт в себе комплекс социальных и экономических последствий различного масштаба от снижения себестоимости отдельных туристских товаров и услуг до создания новых рабочих мест в туризме и смежных отраслях, повышения деловой активности в регионе. Цифровизация также может способствовать принятию более качественных и эффективных решений в условиях ограниченности ресурсов посредством использования технологий Больших данных и Искусственного интеллекта. Активное применение технологий геоинформационных систем повышает качество взаимодействия поставщиков и потребителей социальных туристских услуг, облегчая доступ к актуальной информации о туристических маршрутах, объектах и уровне их доступности.

### Финансирование

Исследование выполнено в рамках реализации Государственного задания ФИЦ «Субтропический научный центр РАН» № FGRW–2022–0001 «Теоретико-методологические основы стратегического управления и инновационного развития рекреационно-туристской сферы РФ».

### Конфликт интересов

Не указан.

### Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

### Funding

The study was carried out within the framework of the implementation of the State Assignment of the Federal Research Center “Subtropical Scientific Center of the Russian Academy of Sciences” No. FGRW–2022–0001 “Theoretical and Methodological Foundations of Strategic Management and Innovative Development of the Recreational and Tourism Sphere of the Russian Federation”.

### Conflict of Interest

None declared.

### Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

### Список литературы / References

1. Ахметзянова А.И. Социальный туризм: региональные особенности и перспективы развития в условиях пандемии COVID-19 (на примере Республики Башкортостан) / А.И. Ахметзянова, Д.А. Карачева // STUDENT RESEARCH. — Пенза : Наука и Просвещение, 2021. — С. 241–243.
2. Оленичева Т.М. Виртуальный туризм: на пути к цифровой экономике / Т.М. Оленичева // Казанский вестник молодых учёных. — 2023. — 6(1). — С. 117–123.
3. Полухина А.Н. Инвестиционная поддержка развития кластера социального туризма в регионах РФ / А.Н. Полухина, П.Е. Литвиненко // Научно-практический и теоретический журнал. — 2024. — 1 (79). — С. 100–108.
4. Сересова У.И. Туризм для пожилых в России: политика, бизнес и проблемы целевой аудитории / У.И. Сересова // Сервис в России и за рубежом. — 2024. — 18 (1). — С. 176–188. DOI: 10.5281/zenodo.11180958.
5. Симченко Н.А. Цифровизация социально значимых услуг в условиях цифровой трансформации экономики Республики Крым / Н.А. Симченко, М.В. Горячих, Е.С. Андриющенко // Сервис в России и за рубежом. — 2019. — 2(84). — С. 223–234. DOI: 10.24411/1995-042X-2019-10221.
6. Стратегия развития туризма в РФ на период до 2035 г. от 20.09.2019 // Garant. — URL: [https://base.garant.ru/72761648/#block\\_1000](https://base.garant.ru/72761648/#block_1000) (дата обращения: 03.11.2024).
7. Турениязова А.И. О некоторых возможностях применения искусственного интеллекта в сфере туризма / А.И. Турениязова, К.В. Спиришевский // Наука и инновации. — 2023. — 3. — С. 197–200. DOI: 10.5281/zenodo.7856069.
8. Ушакова Е.О. Эффективность внедрения геоинформационных систем управления региональными ресурсами развития туризма / Е.О. Ушакова // Российское предпринимательство. — 2013. — 21(243). — С. 76–85.

9. Цифровая экономика Российской Федерации // Паспорт национального проекта. — URL: <http://government.ru/info/35568/> (дата обращения: 03.11.2024).

10. Цифровые технологии. Понятия и определения // Федеральная служба государственной статистики. — URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Pon\\_opr\\_ikt.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Pon_opr_ikt.pdf) (дата обращения: 03.11.2024).

### Список литературы на английском языке / References in English

1. Ahmetzjanova A.I. Sotsial'nyj turizm: regional'nye osobennosti i perspektivy razvitiya v uslovijah pandemii COVID-19 (na primere Respubliki Bashkortostan) [Social tourism: regional features and development prospects in the context of the COVID-19 pandemic (using the Republic of Bashkortostan as an example)] / A.I. Ahmetzjanova, D.A. Karacheva // STUDENT RESEARCH. — Penza : Nauka i Prosveschenie, 2021. — P. 241–243. [in Russian]

2. Olenicheva T.M. Virtual'nyj turizm: na puti k tsifrovoj ekonomike [Virtual Tourism: Towards a Digital Economy] / T.M. Olenicheva // Kazanskij vestnik molodyh uchjonyh [Kazan Bulletin of Young Scientists]. — 2023. — 6(1). — P. 117–123. [in Russian]

3. Poluhina A.N. Investitsionnaja podderzhka razvitiya klastera sotsial'nogo turizma v regionah RF [Investment support for the development of a social tourism cluster in the regions of the Russian Federation] / A.N. Poluhina, P.E. Litvinenko // Nauchno-prakticheskij i teoreticheskij zhurnal [Scientific, Practical and Theoretical Journal]. — 2024. — 1 (79). — P. 100–108. [in Russian]

4. Seresova U.I. Turizm dlja pozhiyh v Rossii: politika, biznes i problemy tselevoj auditorii [Senior Tourism in Russia: Politics, Business and Target Audience Issues] / U.I. Seresova // Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]. — 2024. — 18 (1). — P. 176–188. DOI: 10.5281/zenodo.11180958. [in Russian]

5. Simchenko N.A. Tsifrovizatsija sotsial'no znachimyh uslug v uslovijah tsifrovoj transformatsii ekonomiki Respubliki Krym [Digitalization of socially significant services in the context of digital transformation of the economy of the Republic of Crimea] / N.A. Simchenko, M.V. Gorjachih, E.S. Andrjushenko // Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]. — 2019. — 2(84). — P. 223–234. DOI: 10.24411/1995-042X-2019-10221. [in Russian]

6. Strategija razvitiya turizma v RF na period do 2035 g. [Strategy for the development of tourism in the Russian Federation for the period up to 2035] from 20.09.2019 // Garant. — URL: [https://base.garant.ru/72761648/#block\\_1000](https://base.garant.ru/72761648/#block_1000) (accessed: 03.11.2024). [in Russian]

7. Turenijazova A.I. O nekotoryh vozmozhnostjakh primenenija iskusstvennogo intellekta v sfere turizma [On some possibilities of using artificial intelligence in the field of tourism] / A.I. Turenijazova, K.V. Sprishevskij // Nauka i innovacii [Science and Innovation]. — 2023. — 3. — P. 197–200. DOI: 10.5281/zenodo.7856069. [in Russian]

8. Ushakova E.O. Effektivnost' vnedrenija geoinformatsionnyh sistem upravlenija regional'nymi resursami razvitiya turizma [Efficiency of implementation of geoinformation systems for management of regional tourism development resources] / E.O. Ushakova // Rossijskoe predprinimatel'stvo [Russian Entrepreneurship]. — 2013. — 21(243). — P. 76–85. [in Russian]

9. Cifrovaja jekonomika Rossijskoj Federacii [Digital Economy of the Russian Federation] // Pasport nacional'nogo proekta [Passport of the National Project]. — URL: <http://government.ru/info/35568/> (accessed: 03.11.2024). [in Russian]

10. Cifrovye tehnologii. Ponjatija i opredelenija [Digital technologies. Concepts and definitions] // Federal'naja sluzhba gosudarstvennoj statistiki [Federal State Statistics Service]. — URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Pon\\_opr\\_ikt.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Pon_opr_ikt.pdf) (accessed: 03.11.2024). [in Russian]