



г. Москва

г. Москва

# Итоги опроса Информационные технологии в сфере туризма и отдыха

Организатор:  
**Connect**

[www.иттур.рф](http://www.иттур.рф)

# Информационные технологии

## в сфере туризма и отдыха

На состоявшейся 19–20 ноября в Москве первой конференции «Информационные технологии в сфере туризма и отдыха» был проведен опрос участников форума. На девять вопросов анкеты ответили 46 человек. Результаты опроса представлены в процентах и отражены на графиках и диаграммах.

Организатором форума выступил Издательский дом «Коннект» при научно-технической поддержке Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТИС). На конференции обсуждались актуальные вопросы ИТ в сфере туризма: развитие мобильных приложений и онлайн-сервисов; новые технологии поиска и коммуникации с клиентами; возможности реализации концепции «Интернет

вещей» в отельном бизнесе и др. В работе форума приняли участие 88 человек из разных регионов России. На пленарных сессиях было заслушано 19 докладов.

С трибуны конференции к участникам форума имели возможность обратиться не только руководители таких мощных организаций, как Национальный туристический союз и Ассоциация «Турпомощь», или крупных

игроков рынка, например, «Инна Тур» (INNA TOUR) и «Карлсон Туризм», но и представители малого бизнеса («Алем-Тур» из Карелии) и разработчики инновационных проектов («Сусанин», OpenTripMap).

Отдельной благодарности заслуживают представители наших российских вузов, которые выступали с критическими докладами, вызывавшими живой отклик аудитории.

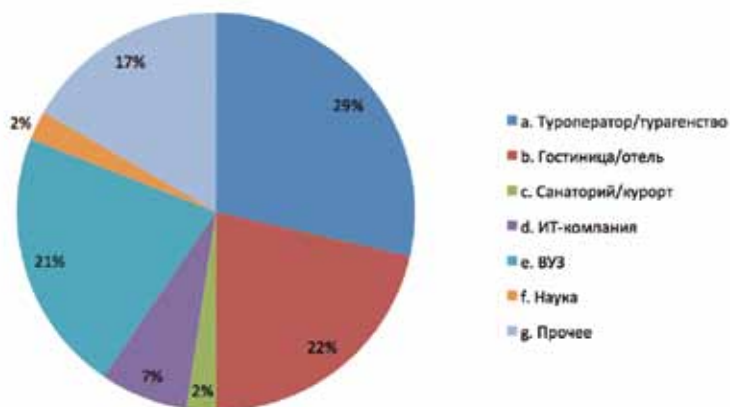
### Вопрос 1. Какую организацию вы представляете?

На первой конференции наиболее полно была представлена категория «Туроператор / Тур-агентство» – 29% общего числа опрошенных участников мероприятия. На втором месте оказались представители гостиниц и отелей – 22%. Еще 2% процента добавилось со стороны представителей санаториев и курортов. Таким образом, в сумме представители туристической отрасли России составили больше половины участников форума – 53%, что вполне соответствует целям и задачам проведенной нами конференции.

Интересно также отметить, что активное участие в работе форума приняли представители сферы образования (21%) и науки (2%), так что в сумме они составили почти четверть участников конференции – 23%.

ИТ-компании оказались в численном меньшинстве – их представители составили лишь 7% общего количества принявших участие в опросе, что, на наш взгляд, объяснимо. Во-первых, это была первая конференция такого формата, так что многие потенциальные участники еще присматриваются, и мы надеемся, что успех

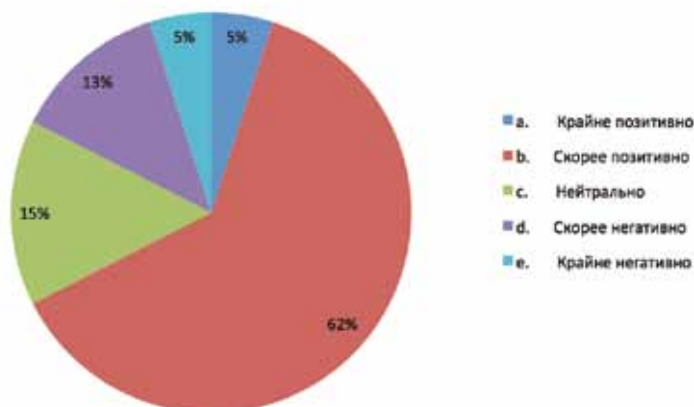
первой конференции подтолкнет в следующем году ИТ-компании к участию. Во-вторых, как выяснилось в ходе выступлений докладчиков, сама туристическая отрасль пока не так активно использует инновационные ИТ-технологии, поэтому круг ИТ-компаний, плотно работающих с туристическим бизнесом в России, ограничен.



**Вопрос 2. Если бы можно было дать некую интегральную оценку динамики развития ИТ в вашей отрасли за последний год, как бы вы ее оценили?**

Весьма показательно, что подавляющее большинство участников опроса позитивно оценивает динамику развития ИТ в сфере туризма. Так, ответ «скорее позитивно» выбрали 62% респондентов, а ответ «крайне позитивно» – 5%. В сумме это две трети положительных ответов (67%). 15% участников опроса решили в данном вопросе придерживаться нейтралитета.

Что касается отрицательных ответов, то их явное меньшинство: 13% выбрали вариант «скорее негативно», и только 5% предпочли



выбрать самую негативную оценку развития ситуации – «крайне негативно».

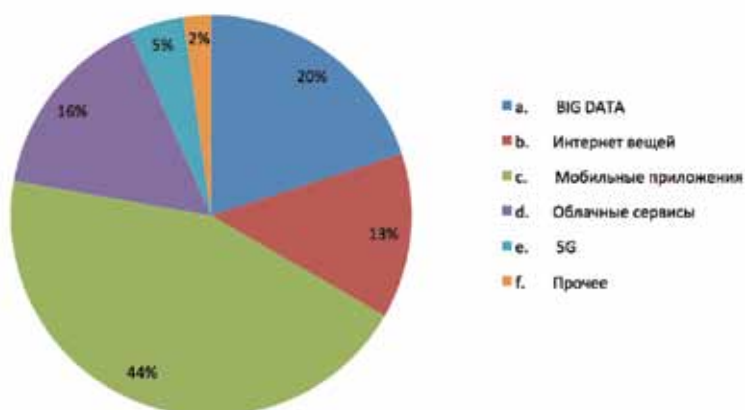
Как видим, туристическое сообщество вместе с образовательным

кластером и ИТ-компаниями в целом и целом настроено позитивно и уверено в том, что «волна цифровизации» добралась и до туристической отрасли России.

**Вопрос 3. Какие новые технологии в сфере ИТ/связи/ИБ представляются вам наиболее перспективными?**

Результаты ответов на этот вопрос представляют наибольший интерес для российских ИТ-компаний, поскольку демонстрируют реальные потребности представителей туристической отрасли.

Итак, интерес туристического бизнеса в сфере ИТ сегодня прикован к тем возможностям, которые предоставляют мобильные приложения, – за них отдали свои голоса 44%. Участники конференции, анализируя ответы на этот вопрос и сопоставляя их результаты с интересными докладами, прозвучавшими именно по тематике мобильных приложений, могут заметить, что здесь на мнение респондентов невольно повлияли наиболее яркие докладчики (по таким знаковым проектам, как TRANSFOOD, «Сусанин», OpenTripMap). Действительно, это так, но, с другой стороны,



и появление такой череды докладов, посвященных мобильным приложениям, на форуме не было случайным – оно отражает реальные потребности и запросы игроков туристической отрасли.

Далее, каждый пятый участник нашего опроса (20%) отметил перспективность работы с большими данными. Возьмем на себя смелость высказать предположение, что уже на следующей конференции число сторонников использования

Big Data в туристическом секторе должно увеличиться.

В пользу облачных сервисов высказались 16% опрошенных, а 13% указали на Интернет вещей. Небольшое количество участников опроса (5%) отдали предпочтение новому стандарту сотовой связи 5G. Вряд ли этот результат вызовет у кого-то удивление, многие представители бизнеса, причем не только в России, пока не видят явных преимуществ технологии 5G.

**Вопрос 4. Какие решения для автоматизации вы предпочитаете: зарекомендовавшие себя на ИТ-рынке решения от крупных вендоров или отраслевые решения локальных игроков?**

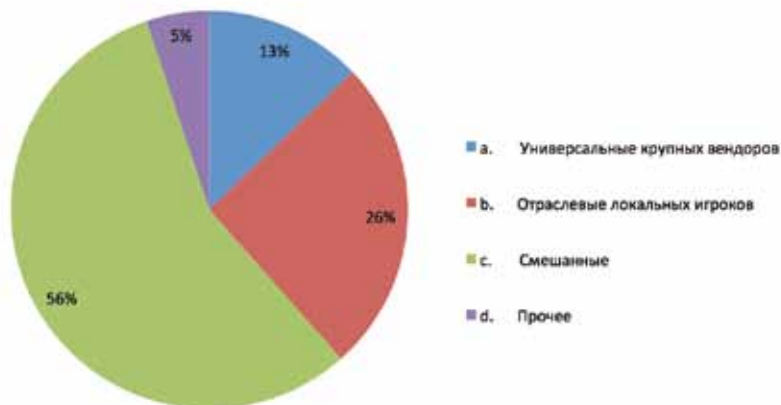
Ответы на данный вопрос продемонстрировали достаточно взвешенную и профессиональную позицию, которую занимают представители туристической отрасли. Больше

половины опрошенных (56%) выбрали категорию «смешанные». Это значит, что в своем выборе они опираются прежде всего на реальные потребности своего бизнеса,



а не на устоявшиеся стереотипы, диктующие им поведение на ИТ-рынке.

Свыше четверти (26%) от числа опрошенных указали в качестве приоритетных решений для автоматизации на отраслевых локальных игроков, что также вполне объяснимо. В туристическом секторе России до сих пор сохранилось достаточно много компаний, работающих в секторе среднего и малого бизнеса. Для них мощные, инновационные решения от ведущих ИТ-вендоров либо недоступны по цене, либо просто не требуются ввиду небольшого размера самих компаний.



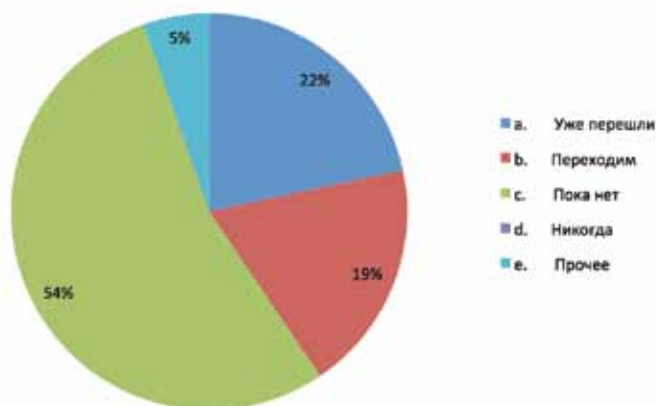
В нашей конференции принимали участие и представители крупных игроков на туристическом рынке («Инна Тур», «Карлсон

Туризм»). Вероятно, именно с их «помощью» ответ «Универсальные крупные вендоры» смог набрать в итоге 13% голосов.

#### Вопрос 5. Готовы ли вы к переходу на облачную модель предоставления ИТ-сервисов?

Тех, кто принимал наиболее активное участие в работе конференции, вряд ли удивят ответы на данный вопрос. Действительно, тема использования облачных технологий, не раз возникавшая в ходе дискуссий, которые сопровождали большинство выступлений, выявила существующие опасения в плане безопасности хранения пользовательских данных. Выступления с мест показали, что представители российского туристического бизнеса до сих пор с большой опаской относятся к самой возможности передачи данных своих клиентов в облако. И заверения, прозвучавшие со стороны представителей ИТ-компаний, как выясняется, не рассеяли их страхи.

В результате больше половины участников опроса (54%) пока не готовы к переходу на облачную



модель предоставления ИТ-сервисов. Только 22% ответили, что уже перешли на облачную модель, еще 19% находятся на стадии перехода. Таким образом, мы получаем лишь 41% положительных ответов.

По данному показателю туристический сектор отстает от передовых отраслей, в которых облачные технологии давно уже заняли подходящее им место. Скорее всего, это лишь вопрос

времени – нарастающая конкуренция и дальнейшее развитие ИТ-технологий будут подталкивать туристический бизнес в сторону применения облачных ИТ-решений.

Отметим и такой показательный момент: среди вариантов ответа на этот вопрос мы оставили следующий: «никогда не перейдем на облачную модель». Среди участников опроса не нашлось ни одного человека, который бы выбрал его.

#### Вопрос 6. Решен ли на вашем предприятии вопрос с защитой персональных данных?

На первый взгляд, данный вопрос может показаться несколько провокационным, однако не стоит забывать о том, что опрос,

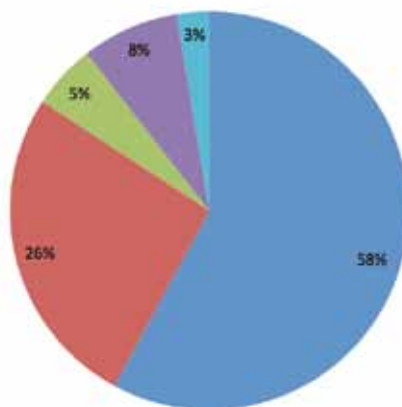
проводимый среди участников форума, носил анонимный характер, так что представители туристических компаний могли высказываться вполне откровенно.

Итак, подавляющее большинство опрошенных (58%) заявили

о том, что вопрос с защитой персональных данных на их предприятиях уже решен. Если принять в расчет, с какой ответственностью в России всегда подходят к требованиям государственных регуляторов, особенно связанных

со сферой безопасности, то не приходится удивляться такому высокому проценту положительных ответов. И как бы ни ужимались туристические компании с ИТ-бюджетом, но на решение проблемы безопасности персональных данных деньги всегда найдутся – обратное чревато слишком большими проблемами для бизнеса.

Еще четверть (26%) респондентов заявили о том, что они находятся в процессе решения проблемы, что мы также отнесли к положительным результатам, которые в общей сумме составили 85%. Для 8% такой проблемы



- a. Уже решен
- b. В процессе решения
- c. Пока нет
- d. Вопрос не стоит
- e. Прочее

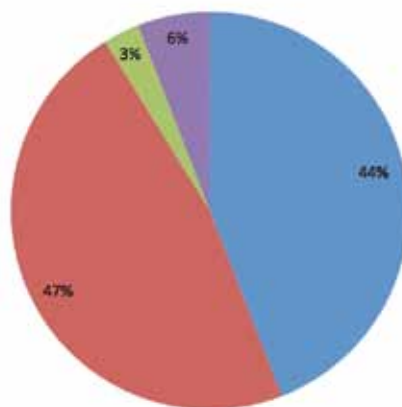
не стоит. И только 5% участников опроса ответили, что они пока не

решили проблему с защитой персональных данных.

### Вопрос 7. Как вы оцениваете перспективы технологии Big Data в отрасли?

По вопросу использования Big Data на форуме не раз возникала продуктивная дискуссия, в ходе которой высказывались различные точки зрения. Тем интереснее было получить ответы на этот вопрос.

Оказалось, что большинство участников конференции видят неплохие перспективы использования Big Data в сфере туризма. 44% отметили «большие перспективы», 47% выбрали в качестве ответа «определенные перспективы».



- a. Большие перспективы
- b. Есть определенные перспективы
- c. Не вижу перспектив
- d. Затрудняюсь с ответом

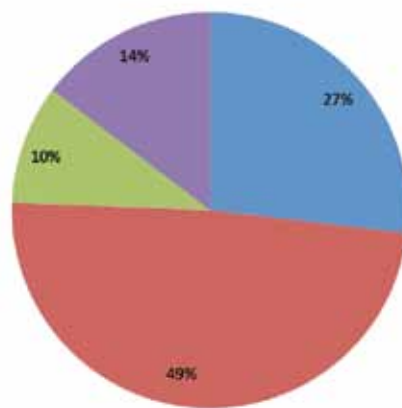
Только 3% (исчезающе малая величина) опрошенных не видят никаких перспектив

в деле использования Big Data. Еще 6% затруднились с ответом.

### Вопрос 8. Как вы оцениваете перспективы технологии Интернета вещей в отрасли?

Хотя по тематике Интернета вещей на конференции прозвучали очень интересные доклады, сопровождавшиеся длительной и плодотворной дискуссией, к данной теме большинство ИТ-директоров относится несколько дистанцированно – обсуждать ее они готовы, но к практическому использованию IoT-решений подошли лишь немногие.

Большие перспективы технологии Интернета вещей в туристической отрасли видят 27% опрошенных. Почти половина (49%)



- a. Большие перспективы
- b. Есть определенные перспективы
- c. Не вижу перспектив
- d. Затрудняюсь с ответом

отметили «определенные перспективы» IoT.

При этом каждый десятый (10%) вообще не видит

никаких перспектив использования Интернета вещей в отрасли. Еще 14% затруднились с ответом.

Здесь хотелось бы напомнить, что в ходе одной из дискуссий по теме IoT, имевших место на конференции, прозвучала следующая важная мысль: пока технологии IoT не будут прописаны в законодательной базе, для бизнеса они будут оставаться

«игрушкой», примерно как и «зеленые технологии» (экологические), которыми непонятно зачем нужно пользоваться.

В ходе обсуждения доклада Сергея Кошкина, директора департамента информационных технологий Гостиничного комплекса

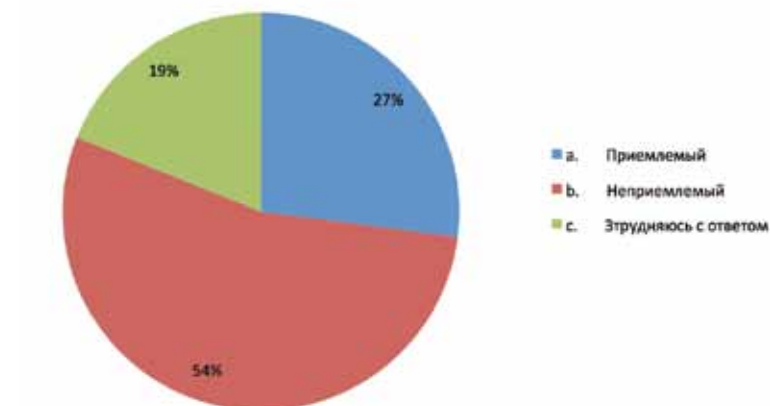
«Космос», посвященного технологии Интернета вещей, участники форума указали, в частности, на ту проблему, что для туристического бизнеса пока не понятна возможность монетизации технологии IoT, поэтому ее внедрение в данной сфере тормозится.

### Вопрос 9. Как вы оцениваете уровень подготовки кадров в отрасли с точки зрения владения цифровыми технологиями?

Для участников конференции данный вопрос, к сожалению, прозвучал риторическим – в том плане, что ответ на него был легко предсказуем. Как уже было отмечено, в конференции приняли активное участие представители российских вузов, которые в своих ярких и содержательных докладах четко обозначили наиболее острые проблемы в подготовке кадров.

В ходе бурных дискуссий, которые сопровождали эти выступления, никто не ставил под сомнение наличие самой проблемы. При этом участники споров высказали немало конкретных предложений по ее решению.

Итак, 54% опрошенных признали неприемлемым уровень подготовки кадров в отрасли с точки



зрения владения цифровыми технологиями. Еще 19% затруднились с ответом на поставленный вопрос.

Только четверть опрошенных (27%) считают уровень подготовки кадров приемлемым.

Для исправления ситуации необходимо применять комплексный подход, который предложил в своем докладе Андрей Клименков,

к. т. н., доцент кафедры «Сервис и туризм» Российского университета транспорта (МИИТ): сотрудничество образовательных учреждений и представителей турбизнеса; совместная разработка образовательных стандартов; максимальная ориентация учебных программ на практический бизнес; создание электронной базы данных специалистов.

## Заключение

Честно признаемся, что проводить этот опрос и писать к нему заключение было не просто. Другие наши конференции проводятся уже много лет, опросы основываются на уже накопленном информационном багаже, поэтому у нас есть возможность сравнивать результаты опросов с предыдущими.

Конференция в туристическом сегменте рынка – первая ласточка, и опрос среди специалистов данной категории тоже первый. А значит, у нас не было необходимых в таком случае «реперных точек», от которых

можно было бы отталкиваться при анализе результатов опроса.

Тем не менее, по итогам работы конференции было выявлено несколько острых проблем, которые активно обсуждались и в ходе дискуссий, и в кулуарах форума.

Прежде всего, речь идет о проблеме подготовки кадров для туристической отрасли. Главная болевая точка здесь – явный перекоп в сторону гуманитарных наук и практически полное отсутствие предметов математического цикла, что не позволяет выпускать специалистов, готовых к использованию инновационных ИТ-решений.

Вторая проблема туристической отрасли – непонимание бизнесом (генеральными директорами предприятий) возможностей современных информационных технологий. К сожалению, как отмечали на форуме ИТ-директоры отелей и туроператоров, генеральных менеджеров ИТ вообще не интересуют – им надо, чтобы все работало (почта, Интернет, ПК и принтеры), и только. Руководителей, понимающих, что ИТ-менеджер обязан участвовать в бизнес-процессах компании, что им необходима реализация ИТ-стратегии компании для поддержания конкурентного преимущества на рынке, в туристическом бизнесе единицы.

Третьей проблемой, которую в ходе дискуссий обозначили представители ИТ-компаний, является консерватизм самих ИТ-директоров туристического бизнеса, многие из которых придерживаются традиционных методов ведения работы, которые в наше время уже неприемлемы. Олег Афанасьев, доктор географических наук, доцент, профессор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна ФГБОУ ВО «РГУТИС» справедливо заметил: «Если вы не видите возможностей для инновационного развития, ваше предприятие умрет».

Вместе с тем, хотелось бы отметить боевой настрой всех участников туристического рынка, их желание и готовность решать проблемы, двигаться вперед, не стоять на месте. Многие докладчики и специалисты, выступающие с мест в ходе дискуссий, высказали интересные предложения по решению ключевых проблем, стоящих перед отраслью.

Мы также увидели очевидную заинтересованность представителей турбизнеса в тесном взаимодействии с ИТ-специалистами, экспертами,

готовыми внедрять инновационные решения на предприятиях отрасли.

В ходе небольших сессий вопросов-ответов, которые следовали после каждого доклада, с мест не раз раздавались призывы, обращенные к президиуму, сделать конференцию ежегодным мероприятием. Все это показывает, что мы угадали с тематикой форума и оказались той самой объединяющей площадкой, которая в равной степени необходима как туристическому бизнесу, так и вузам и представителям ИТ. ■