Цифровые технологии как драйвер развития предприятий индустрии туризма в России (accessible tourism)

Digital technologies as a driver of tourism industry development in Russia (accessible tourism)

Пастухова А.Э.[1]
A. Pastukhova

Стремительное развитие туристской индустрии открывает множество возможностей, но в то же время выявляет совокупность проблем в экономике России. Туризм стал доступен многим слоям населения, однако есть лица, которые не могут позволить себе свободный туризм в силу не финансовых затруднений, а непосредственных возможностей получения услуги по причине физических ограничений. В работе рассмотрены тенденции развития туристской индустрии в России и выявлены возможности привлечения финансовых ресурсов туристическими компаниями в страну, путем интеграции цифровых технологий в процесс оказания туристский услуг для лиц с ограниченными возможностями.

The rapid development of the tourism industry opens many opportunities, but at the same time reveals a set of problems in the Russian economy. Tourism has become accessible to many segments of the population, but there are people who cannot afford free tourism because of physical limitations rather than financial difficulties. The paper considers the trends in the development of the tourism industry in Russia and identifies the possibility of attracting financial resources by tourist companies in the country, by integrating digital technologies in the process of providing tourist services for persons with disabilities.

Ключевые слова: туристская отрасль, доступный туризм, безбарьерный туризм, инновационные технологии, цифровизация экономики, цифровые технологии, инновации, финансовые возможности

Key words: tourism industry, accessible tourism, innovative technologies, digitalization of the economy, digital technologies, innovation, financial resources

---

[1] Научный руководитель: д. э. н., профессор Финансового университета при Правительстве Российской Федерации Черникова Л.И.

Туристская индустрия является одной из самых быстроразвивающихся отраслей мирового хозяйства в течение последних лет, особое влияние на скорость развития индустрии оказала стремительная интеграция цифровизации во все отрасли мировой экономики. Развитие форм и тенденций в индустрии туризма стимулирует развитие как нишевого, так и массового туризма. В настоящее время туризм становится все популярнее среди людей с ограниченными возможностями. В то же время многие государства одним из направлений политики указывают необходимость интеграции людей с ограниченными возможностями в общество, и многие из них признают неготовность к этому процессу. Однако в рамках настоящих условий открываются новые горизонты для совершенствования деятельности и наращивания капиталов компаниями, работающих в туристской индустрии, что приведет к увеличению доли добавленной стоимости туризма в ВВП страны и в целом благоприятно отразится на благосостоянии государства. В связи с перечисленными факторами, активно начал развиваться доступный туризм.

Доступный туризм (или безбарьерный туризм - accessible tourism) – это обеспечение доступности туристических, направлений, продуктов и услуг для всех людей, независимо от их физических ограничений, инвалидности или возраста. Доступный туризм реализуется только при взаимодействии всех заинтересованных сторон: правительств, международных агентств, туроператоров и конечных пользователей. Успешный туристический продукт требует эффективных партнерских отношений и сотрудничества во многих секторах на национальном, региональном и международном уровнях.

Россия имеет огромный потенциал в привлечении туристических потоков, однако не готова к переходу на новые ниши. И, несмотря на активную интеграцию цифровых технологий в деятельность многих компаний, существует множество проблем в развитии туристкой индустрии и, в частности, доступного туризма. Выявляется ряд проблем, связанных с неготовностью отрасли оказывать услуги заинтересованным категориям лиц,

которые связаны с технологическим и инновационным оснащением, как туристического бизнеса, так и в целом условий для представителей маломобильных групп в регионах и городах.

Всемирная федерация туристических городов в Пекине 18 января 2018 года отметила, что доходы мирового туризма на начало 2018 года продолжали расти быстрее, чем мировой ВВП, и по ожиданиям должны были составить 6,7% за год. Объем туристических потоков международного и внутреннего туризма в 2017 году по данным организации увеличился на 6,8% и составил 11,88 миллиардов прибытий, доходы же от отрасли в мировом хозяйстве достигли 5,3 триллионов долларов США[10].

По данным всемирной туристской организации (ЮНВТО) за 2018 год число международных поездок во всем мире выросло на 6% до 1,4 миллиарда. В 2010 году Всемирная туристская организация планировала, что 1,4 миллиарда поездок будут достигнуты лишь к 2020 году, однако цифровизация, введение инноваций и социальных преобразований в туристской индустрии привели к такому результату уже в 2018 году.

Прогнозы Всемирной туристской организации говорят о том, что рост туризма в 2019 году замедлит темпы на 3-4%, к этому могут привести экономический спад многих стран, межгосударственные конфликты и ограничения [10].

В 2017 году расходы россиян на выездной туризм выросли на 30% по сравнению с 2016 годом и составили в денежном выражении 31,1 миллион долларов, в результате чего Россия вернулась в десятку стран по доли расходов граждан на туризм в совокупности мировых расходов, поднявшись на 3 позиции по сравнению с прошлым годом и заняв 8 позицию [9]. Первые 10 стран рейтинга и затраты их граждан на выездной туризм проиллюстрированы на Рисунке 1.

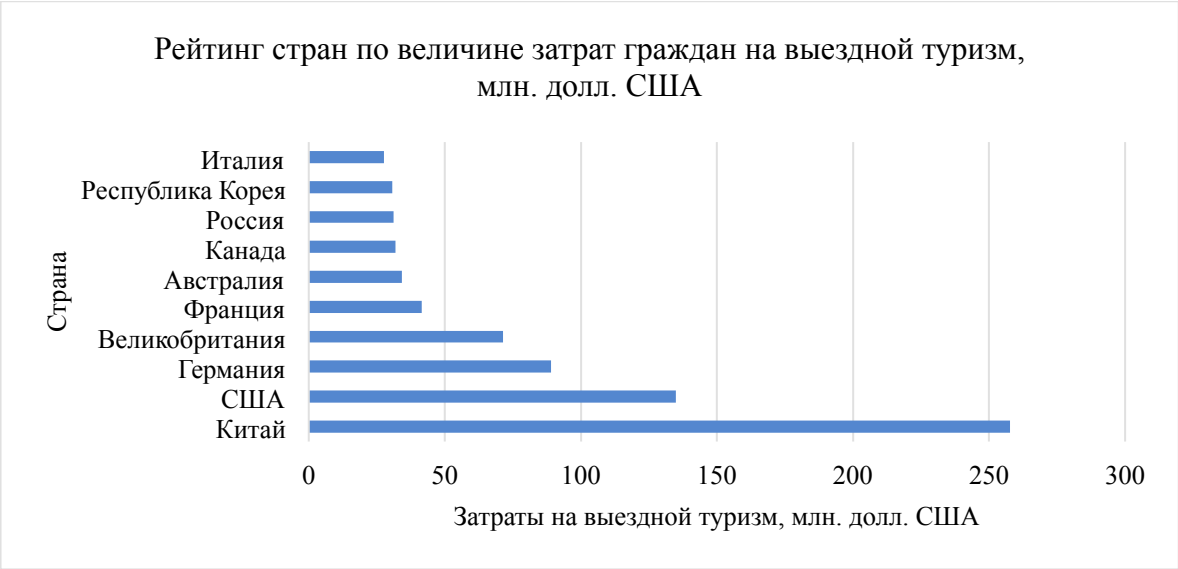

Рис. 1. Диаграмма распределения стран по величине затрат граждан на выездной туризм, млн. долл. США

(Источник: UNWTO Tourism Highlights 2017 Edition)

Россияне являются активными туристами не только на мировом рынке, но и на внутреннем. Аналитика «Сбербанка» свидетельствует о том, что на туризм и внутренние деловые поездки граждане страны потратили в 2017 году 815,6 млрд. руб., в 2016 – 776,9 млрд. руб., а по прогнозам в 2018 году расходы российских туристов на внутреннем рынке должны были составить 900 млрд. руб. Доходы от внутреннего туризма получают 30 регионов России [7].

По данным Росстата за 2017 год доля валовой добавленной стоимости туристской индустрии в валовом продукте РФ составила 3,8%, что в денежном выражении является равным 3 трлн. руб. Кроме того, показатель имел положительную динамику роста на протяжении последних 7 лет (Рисунок 2). Однако доля отрасли в ВВП в среднем в мире составляет 10%, что значительно выше российского уровня.

Рис. 2. График изменения доли валовой добавленной стоимости в 2011-2017 гг.

(Источник: Федеральная служба государственной статистики – Валовая добавленная стоимость туристской индустрии)

Вышеперечисленные факты свидетельствуют о том, что рынок туристских услуг активно развивается, и рост финансов, концентрирующихся в туристской индустрии, будет продолжаться. Несмотря на высокие показатели внутреннего туризма в России, не малая доля населения предпочли отдых в других государствах после отмены политических ограничений. Именно поэтому в настоящей работе указывается необходимость развития российской туриндустрии с привлечением инноваций, цифровых технологий и обеспечением доступности всем потенциальным потребителям.

Люди с ограниченными возможностями сталкиваются с различными барьерами, которые сдерживают их участие в путешествиях, в результате чего, туристский бизнес остается без клиентов и недополучает возможные доходы. Решение проблемы, касающейся развития такой ниши туристской индустрии, как доступный туризм, изначально состоит в выявлении уровня спроса на возможный продукт и услуги. По данным международной статистики темп роста числа лиц с ограниченными возможностями составляет 10% во всем мире, что в количественном выражении равно 650 миллионам человек. Вклад туристов с ограниченными возможностями на

рынке США в год достигает почти 117 млрд. долларов США. В 2012 году прямая валовая добавленная стоимость туризма для людей с ограниченными возможностями в ЕС составила 150 млрд. евро. По данным Европейской комиссии в 2014 году, общий валовой оборот доступного туризма в ЕС составил 786 млрд. евро [2].

Данные за разные годы позволяют проследить динамику, указывающую на актуальность заявленной темы, таким образом, число лиц изучаемой категории на протяжении нескольких лет является стабильным и по прогнозам аналитиков будет расти, по причине роста продолжительности жизни населения России (см. рис. 3).

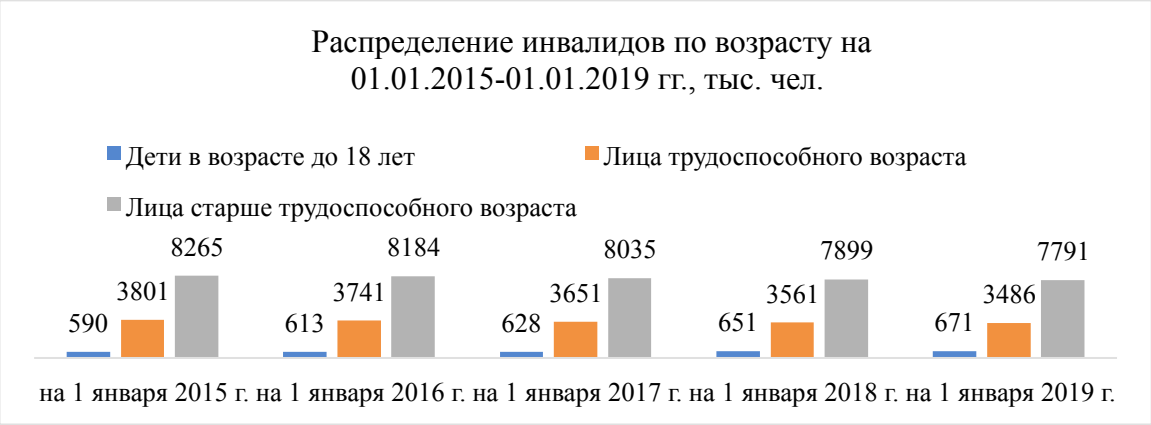

Рис. 3. Распределение инвалидов по возрасту на начала 2015-2019 лет

(Источник: Федеральная служба государственной статистики РФ – уровень инвалидизации в Российской Федерации)

В Постановлении Правительства РФ «Об утверждении государственной программы РФ «Доступная среда» на 2011-2020 годы было отмечено, что на момент утверждения Постановления в России насчитывалось около 13 млн. инвалидов или 8,8% от всего населения страны, а также более 40 млн. человек маломобильных групп, что составило 27,4% от населения страны [1].

На основе результатов Комплексного наблюдения условий жизни населения в России, размещенных на официальном сайте Росстата, были получены и выведены следующие данные. Согласно оценке своего финансового положения домохозяйствами, состоящими только из инвалидов, 3,1% опрошенных считали, что у них достаточно средств, чтобы купить все, что считают нужным [3].

Так как домохозяйства, состоящие только из инвалидов, вероятнее всего, относятся к группе трудоспособного возраста, то по приблизительным подсчетам 120 тысяч человек среди исследуемой группы могли позволить себе свободно тратить собственные средства на туризм. Учитывая, что на протяжении последних пяти лет число представителей данной группы оставалось относительно стабильным, можно говорить о том, число инвалидов, которые могут позволить себе оплату туристических услуг в 2014 году и в настоящее время, сопоставимы.

Доля работающих инвалидов на 1 января 2019 года составляла 14,7% (1 655 тыс. человек), на 1 января 2018 года – 14,3% (1 644 тыс. человек). Наличие способности вести активный образ жизни отметили 52,6% инвалидов в возрасте 15 лет и более в 2016 году, наибольшие доли из них занимают лица в возрасте 15-29 лет – 16,6% и лица в трудоспособном возрасте – 11,2%. Доля инвалидов в возрасте 15 и более лет за 2016 год, совершивших туристическую или экскурсионную поездку, составила 13,8%. Нужно отметить, что среди отмеченных лиц, активными туристами, являются лица старше 70 лет [3].

Государство и туристский бизнес должны обратить внимание на необходимость адаптации туристской индустрии, так как существующий спрос на услуги индустрии остается неудовлетворенным, в результате чего компании и в дальнейшем государство теряют высокие доли доходов. Выгоды от развития данной ниши туристской индустрии можно прогнозировать исходя из количества лиц, которые формируют спрос на исследуемый вид услуг. Кроме перечисленных ранее статистических данных, указывающих на число лиц, официально имеющих статус инвалида, существует достаточно весомая группа «временных инвалидов», ими являются лица, пострадавшие в авариях или получивших спортивные травмы, а также лица, испытывающие проблемы с передвижением без признания инвалидности.

Результаты влияния цифровизации на мировую экономику и экономику отдельных стран, главным образом, представляют всемирные организации, которые ведут расчеты глобальных показателей в области цифровой экономики и других отраслях и описывают перспективы ее развития.

Туристская индустрия находится на переднем плане цифровых технологий и продолжает трансформироваться по всему миру. Согласно Инициативе по цифровым преобразованиям (DTI) Всемирного экономического форума, с 2016 по 2025 год цифровизация в авиации, путешествиях и туризме по ожиданиям создаст дополнительных 305 млрд. долл. за счет повышения прибыльности отрасли, 100 млрд. долл. перейдут в руки новых компаний. Возможным является получение выгод на сумму 700 млрд. долл. США клиентами и обществом в целом за счет уменьшения воздействия на окружающую среду, повышения безопасности и экономии затрат и времени[12].

Цифровые технологии, интегрированные в туристскую индустрию, включают в себя широкий спектр:

1) транспортные технологии, ускоряющие воздушный, наземный и морской транспорт, более дешевые, более экологичные и более привлекательные для путешественников;

2) устройства, соединенные через Интернет и встроенные в повседневные объекты, позволяющие отправлять и получать данные;

3) умные мобильные технологии;

4) услуги на основе определения;

5) искусственный интеллект и его разнообразные применения;

6) дополненная реальность и виртуальная реальность;

7) «Блокчейн», публичный реестр, в котором транзакции между двумя пользователями, принадлежащими к одной сети, хранятся безопасным, проверяемым и постоянным способом.

Для людей с ограниченными возможностями путешествие – это чаще всего сложный процесс, так как поиск информации о доступных услугах,

проверка багажа в самолете, бронирование номера для удовлетворения потребностей с учетом полной доступности часто оказываются трудными, дорогостоящими и длительными.

Сектор туризма претерпел значительные изменения благодаря достижениям в процессах цифровизации. Анализ потребительского спроса позволяет понять, что подход к процессу планирования поездки существенно эволюционировал, в результате чего и производители услуг, и потребители извлекают экономические выгоды.

Достаточно широкий опыт зарубежных туристских компаний позволяет выявить наиболее эффективные технологии, стимулирующие развитие доступного туризма при наименьших затратах или наибольшей выгоде.

Сайт Booking.com разместил информацию, что третья часть туристов во всем мире предпочитают планировать свои поездки и путешествия при помощи онлайн-сервисов и в мобильных приложениях. А также половина опрошенных пользователей данных услуг не принимает во внимание фактор коммуникации: общение с чат-ботом или живым человеком при планировании поездки [8].По результатам исследования Statista.com мировой индустрии туризма было выявлено, что доходы от онлайн-бронирования путешествий по всему миру составили в 2017 году 513 млрд. долл. США, среди американцев, бронируют отели в режиме онлайн 88%, а транспорт для отпуска – 83% [11].

Кроме удобства бронирования авиамаршрутов, отелей и туристических программ для маломобильных групп населения является актуальным их непосредственный отдых и безопасность. Данный вопрос также решаем при помощи цифровых технологий.

GPS-пособия – широкий раздел, который охватывает множество устройств и приложений, связанных с технологией GPS. Наиболее часто использующимися являются маршруты для инвалидных колясок и GPS-слежение.

AXSmap – приложение, актуальное для тех, кто использует инвалидное кресло для передвижения. Карта AXS – это краудсорсинговая карта, на которой представлена информация о пандусах для инвалидных колясок и комнатах отдыха в общественных местах, таких как рестораны, отели, торговые центры и многое другое. Карта также содержит информацию о том, насколько хорошо спроектированы эти объекты с помощью рейтингов.

Интернет-сайты и мобильные приложения – это то, что уже заставило туристскую индустрию, развиваться по-новому и будет продолжать стимулировать ее развитие. В рамках быстро развивающихся инноваций сложились предпосылки развития трех особо значимых для туристской индустрии направлений, которые имеют высокую актуальность для лиц, имеющих инвалидность, и маломобильных групп населения, это: виртуальная реальность, дополненная реальность и искусственный интеллект.

Виртуальная реальность – это технология, которая человеку попасть в некую среду, где он может достаточно реалистично слышать звуки, просматривать различные виды. Благодаря использованию виртуальной реальности туристические компании могут помочь потенциальным клиентам познакомиться с гостиничной средой и близлежащими объектами, прежде чем они совершат сделку. Входе комплексного исследования, в котором приняли более 10000 путешественников, 31% респондентов заявили, что забронируют отпуск после прохождения виртуального тура. Такой показатель не является высоким, так как консервативные потребители не в полной мере доверяют технологиям, а выберут тур только после просмотра отзывов или по рекомендации друзей [13].Французская компания ClubMed предлагает своим клиентам просмотр видеороликов в обзоре на 360 градусов. Оборот компании в 2017 году составил 1527 млн. евро., показатель вырос на 3,8% к прошлому году, а прибыль на 20% [14].

В 2015 году Marriot (сеть крупнейших гостиничных брендов) запустил «VroomСервис». На гарнитуры виртуальной реальности, предоставляемые

посетителям, были загружены три захватывающие 3D-истории о путешествиях в Чили, Руанде и Китае. 51% новых гостей, протестировавших данную услугу, отметили, что хотели бы чаще останавливаться в отелях Marriot [15].

Виртуальные технологии – это очевидный новый шаг в туризме без границ. Так как существует группа маломобильных лиц, которые не могут себе позволить отдых, адаптированный под их возможности, в силу других личных трудностей, виртуальная реальность для них является отличным шансом увидеть мир. Тесно связана с виртуальной реальностью дополненная. Это цифровая технология, позволяющая менять восприятие окружающего мира. Туристическая среда благодаря таким технологиям становится интерактивной. Многие отели используют интерактивные карты, которые позволяют больше узнать о достопримечательностях, предоставляют гостям игры в режиме дополненной реальности.

Ключевой перспективной тенденцией, которая проявляется в туристской индустрии, является применение искусственного интеллекта. При эффективном использовании искусственного интеллекта, компании могут обеспечить быстрое время отклика на запросы пользователей услуг (гостей отелей) в любое время, так как это не зависит от непосредственного присутствия персонала в данный момент в данном месте.

Опыт успешных зарубежных компаний подтверждает тот факт, что вовлечение новейших технологий позволяет повышать конкурентоспособность и устойчивость на мировом рынке. Доход от туризма в США в 2017 году составил 509 млрд. долл., в Германии (является лидером среди европейских стран по показателю) –146, 3 млрд. долл. [16].

В настоящее время в целях развития туризма государством разработан ряд программ, основными из них являются: Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 гг.)» и Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2020 года, а также утвержденная распоряжением Правительства

Концепция федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 гг.)». На реализацию последней из федерального бюджета будет выделено 69,27 млрд. руб. [5]. В то же время за период реализации программы 2011-2018 гг. по итогам работы из средств Федерального бюджета было освоено 21,8 млрд. руб., за счет средств консолидированных бюджетов субъектов – 6,9 млрд. руб., из внебюджетных источников – 69,95 млрд. руб., а также были задействованы частные финансы. Таким образом, реализация новой программы предполагает выделение средств из федерального бюджета в 3 раза больше, затраченных на Федеральную целевую программу 2011-2018.

Вышеуказанные программы направлены на развитие туристской индустрии в целом, они не конкретизируют развитие безбарьерного туризма, но предполагают строительство и развитие более совершенствованной инфраструктуры.

При реализации программ, направленных на социальную защиту инвалидов и других маломобильных групп населения России, одной из основных целей государства является инновационный вариант решения проблемы создания условий для активного развития безбарьерной среды для указанных категорий лиц. В Постановлении Правительства РФ Об утверждении государственной программы РФ «Доступная среда» на 2011-2020 годы достижении этой цели связано с введением инноваций. В Постановлении указывается, что большинство инвалидов – это лица пожилого возраста, поэтому в целях программы игнорируются такие показатели, как, например, использование электронных систем регистрации, что в то же время противоречит программе, так как не учитываются современные тенденции в экономике и большая группа маломобильных лиц молодого возраста. Аналогичные программы представлены во всех регионах России, и несмотря на их высокое значение, они ориентированы главным образом на решение проблем, связанных с доступностью маломобильным группам населения самых необходимых объектов и услуг. Что касается

развития туристской индустрии в рамках доступной среды с применением цифровых технологий, значимость программы при реализации процесса перехода туризма на новую нишу – доступный туризм, по экспертным оценкам составит не более 30%.

Необходимо отметить высокие заслуги первой туристической фирмы в России для людей с ограниченными возможностями ООО «Либерти», работающей в Санкт-Петербурге. Компания активно развивается в настоящее время и предлагает туры по всей России и за рубеж. В 2016 году услугами организации воспользовались 700 российских и иностранных туристов.

ООО «Либерти» самостоятельно расширяет горизонты туризма для людей с ограниченными возможностями, управленцы компании проектировали переносные пандусы, строили маршруты полностью доступные для их клиентов. Развитие такого бизнеса в чистом виде требует высоких затрат, организации тяжело развиваться на российском рынке, но получение грантов частично упростило задачу. Российские потребители-представители маломобильных групп не готовы затрачивать большие суммы на отдых, поэтому в большей степени ООО «Либерти» в своей политике ставила ориентир на иностранных клиентов. В настоящее время организация не терпит убытков, но и не получает высокую прибыль, приняв в 2017 году максимальное число туристов за все время деятельности компании, выручка составила 7 млн. руб. [7].

Создание бизнеса, ориентированного только на категорию лиц маломобильных групп, требует высоких расходов. Наиболее эффективное развитие доступного туризма может обеспечиваться компаниями, устойчиво развивающимися на рынке, имеющими свободные средства для вложения в инновационное развитие отрасли с целью расширения доступности услуг.

Обеспечение доступного туризма в России должно осуществляться на основе решения ряда проблем, о которых шла речь в работе ранее:

1) недоступность или частичная доступность веб-сайтов;

2) отсутствие специализированных транспортных средств;

3) отсутствие инвалидных колясок, сдающихся в аренду;

4) отсутствие адаптированных номеров;

5) нехватка профессиональных сотрудников и другие.

Решение большинства проблем должно осуществляться основными игроками на туристском рынке услуг – малыми и средними предприятиями. Доступность многих новейших технологий в рамках цифровой экономики уже не является затруднительным фактором, но по причине того, что Россия – страна с огромными территориями, имеющая климатические и культурные особенности, бизнесу, развивающемуся в данной отрасли, необходимо учитывать массу факторов с целью успешного развития и внедрения новейших технологий.

По данным туроператоров, туристических агентств и других поставщиков туристических услуг, 10% их дохода формируется за счет предоставления услуг иностранцам, что означает, что доходы индустрии в основном формируются за счет предоставления услуг гражданам страны.

Иностранные туристы при планировании своего отдыха и деловых поездок в России используют технологии для самостоятельной организации путешествий, начиная от покупки авиабилетов, бронирования отелей, заканчивая экскурсионными программами и другими деталями их отдыха. Следовательно, одним из важнейших ориентиров в деятельности туристских организаций является разработка собственных сайтов и мобильных приложений с интерфейсом, доступным для всех категорий лиц, а также с возможностью работы на нескольких языках.

Наличие адаптированных транспортных средств в большей степени должно обеспечиваться федеральными и местными органами власти. В свою очередь организации могут предоставлять карты, как в виде обычных виртуальных карт в мобильных приложениях, так и с применением дополненной реальности, которые подскажут заинтересованным лицам наличие доступных для них маршрутов, а также места, где есть возможность арендовать специализированные средства передвижения.

Ранее в работе были описаны возможности цифровых технологий в гостиничном бизнесе. Часть из них представлена в отелях и гостиницах Москвы и некоторых других крупных туристических городах России. Но в большинстве субъектов гостиничный бизнес обеспечивает гостей самыми необходимыми услугами размещения, а связь с персоналом осуществляется по внутренней телефонной линии или отсутствует вообще. Контраст развития туристской индустрии в стране иллюстрирует еще одну проблему: к приему потоков туристов готовы только отдельные города, туристских потенциал страны не используется в полной мере, множество туристических объектов остаются недоступными и обычным туристам.

Нехватка профессиональных сотрудников в области доступного туризма связана в большей степени с низкой информированностью населения о возможностях работы в индустрии. Данная проблема так же может решаться малыми и средними организациями, которые имеют возможности в проведении для работников дополнительных курсов, инструктажей с целью совершенствования навыков в их профессиональной деятельности.

В условиях значительных текущих изменений, вызванных сегодняшним цифровым ландшафтом, наиболее успешным игрокам в этой отрасли потребуются новые компетенции, включая все – от понимания тонкостей онлайн-туризма до изучения того, как можно наилучшим образом использовать силу социальных сетей, мобильных приложений и много другого.

Доступный туризм активно развивается по всему миру, от 7% до 10% и более туристских поездок в мире осуществляется лицами с ограниченными возможностями. В экономике России этот сегмент в настоящее время можно назвать упущенным. Экспертные оценки свидетельствуют о том, что туристская индустрия как минимум теряет более 100 млрд. рублей каждый год от не предоставленных услуг половине граждан с ограниченными

возможностями нашей страны, таким образом куда больше средств в бюджет не дополучено от возможного туризма жителей других стран.

Литература

1. Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. №1275 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы. - URL: https://base.garant.ru/77668698/

2. Газмагамаев М.М. Доступный туризм – «Туризм для всех» / М.М. Газмагаев // Вестник чеченского государственного университета. №4 (28). 2017. С. 71-75

3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики: [Электронный ресурс]. – URL: http://www.gks.ru/

4. Федеральное агентство по туризму - Ростуризм: [Электронный ресурс]: - URL: https://www.russiatourism.ru/

5. Доклад Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации «Оценка влияния въездного туризма на экономику России сентябрь 2018.: [Электронный ресурс]: - URL: http://ac.gov.ru/files/publication/a/18123.pdf

6. Официальный сайт ПАО «Сбербанк»: [Электронный ресурс]. – 2000-2018. – URL: https://www.sberbank.ru/ru

7. Официальный сайт туристической фирмы для инвалидов «Либерти»: [Электронный ресурс]: - URL: http://www.libertytour.ru/about/about_rus.htm

8. Система онлайн-бронирования отелей Booking.com: [Электронный ресурс]. – URL: https://www.booking.com/index.ru.html

9. World Tourism Organization Annual report 2017 [Электронныйресурс]. – URL: http://tourlib.net/wto/WTO_annual_report_2017.pdf

10. UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition [Электронныйресурс]. – URL: http://tourlib.net/wto/WTO_highlights_2018.pdf

11. Club Med Sky report 2017: [Электронныйресурс] – URL: https://www.clubmed.co.uk/l/reports

12. Official site guide in modern tech MakeUseOf: [Электронныйресурс]. – URL: https://www.makeuseof.com/

13. The Statistics Portal for Market Data Statista.com: [Электронныйресурс]. – URL: https://www.statista.com/

14. Travel Technology Europe: [Электронныйресурс]: - URL: https://www.traveltechnologyeurope.com/

15. Travel Tripper site: [Электронныйресурс] – URL: https://www.traveltripper.com/

16. World Economic Forum Digital Transformation Initiative – Aviation, Travel and Tourism Industry January 2017: [Электронныйресурс]. – URL: http://reports.weforum.org/digital-transformation/