

<https://doi.org/10.24182/2073-9885-2026-19-3-78-86>

Научная статья / Original article
УДК 656.6:004

Цифровизация пассажирского сервиса на речных круизных судах

Е. А. Наумова

*Кандидат экономических наук, доцент,
заведующий*

elenanaumova@mail.ru

*Кафедра бухгалтерского учета и аудита,
Санкт-Петербургский государственный морской технический университет,
Санкт-Петербург, Россия*

Д. Ю. Кравцов

Обучающийся

dima01-2005@yandex.ru

*Санкт-Петербургский государственный морской технический университет,
Санкт-Петербург, Россия*

А. А. Непомнящих

Обучающийся

a.nepomnyaschikh25@gmail.com

*Санкт-Петербургский государственный морской технический университет,
Санкт-Петербург, Россия*

Аннотация: В статье рассматриваются направления цифровизации пассажирского сервиса на речных круизных судах. Актуальность исследования обусловлена ростом требований пассажиров к качеству обслуживания, развитием цифровых туристских сервисов и необходимостью повышения конкурентоспособности речного круизного продукта. Целью исследования является анализ возможностей цифровизации пассажирского сервиса на речных круизных судах и определение ее влияния на качество обслуживания, эксплуатационную эффективность и клиентский опыт (customer experience). В статье рассмотрены мобильные приложения пассажира, такие как умная кабина (smart cabin), цифровой экскурсовод, мультиязычные интерфейсы, автоматизация обслуживания, роботизированные сервисы и BI-аналитика пассажирских данных. Утверждается, что цифровизация позволяет формировать единую сервисную среду на борту судна, повысить удобство пассажира, персонализировать обслуживание, оптимизировать работу персонала и создать дополнительные возможности для управления сервисными процессами. Сделан вывод о целесообразности поэтапного внедрения цифровых решений с сохранением гибридной модели обслуживания, сочетающей технологические инструменты и персональный контакт с пассажиром.

Ключевые слова: цифровизация, речные круизные суда, пассажирский сервис, умная кабина, цифровой экскурсовод, мобильное приложение, роботизированные сервисы, клиентский опыт, BI-аналитика.

Для цитирования: Наумова Е.А., Кравцов Д.Ю., Непомнящих А.А. Цифровизация пассажирского сервиса на речных круизных судах. Путеводитель предпринимателя. 2026. Т. 19. № 3. С. 78–86. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2026-19-3-78-86>.

Digitalization of passenger services on river cruise ships

© Наумова Е.А., Кравцов Д.Ю., Непомнящих А.А., 2026
© Naumova E.A., Kravtsov D.Y., Nepomnyashchikh A.A., 2026

E. A. Naumova

*Cand. Sci. (Econ.),
Head of Department*

elenanaumova@mail.ru

*Saint Petersburg State Marine Technical University,
Saint Petersburg, Russia*

D. Y. Kravtsov

Student

dima01-2005@yandex.ru

*Saint Petersburg State Marine Technical University,
Saint Petersburg, Russia*

A. A. Nepomnyashchikh

Student

a.nepomnyashchikh25@gmail.com

*Saint Petersburg State Marine Technical University,
Saint Petersburg, Russia*

Abstract: *This article examines the key areas of digitalization in passenger service on river cruise ships. The relevance of the study is driven by increasing passenger demands for service quality, the development of digital tourism services, and the need to improve the competitiveness of the river cruise product. The aim of the study is to analyze the potential for digitalization in passenger service on river cruise ships and determine its impact on service quality, operational efficiency, and customer experience. The article examines mobile passenger applications, such as smart cabins, digital tour guides, multilingual interfaces, service automation, robotic services, and BI analytics of passenger data. It is argued that digitalization enables the creation of a unified service environment onboard ships, improving passenger convenience, personalizing service, optimizing staff performance, and creating additional opportunities for service process management. A conclusion is drawn regarding the feasibility of a phased implementation of digital solutions while maintaining a hybrid service model that combines technological tools and personal contact with passengers.*

Keywords: *digitalization, river cruise ships, passenger service, smart cabin, digital tour guide, mobile application, robotic services, customer experience, BI analytics.*

For citation: *Naumova E.A., Kravtsov D.Y., Nepomnyashchikh A.A. Digitalization of passenger services on river cruise ships. Entrepreneur's Guide. 2026. T. 19. № 3. P. 78–86. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2026-19-3-78-86>.*

Современное развитие туристской отрасли характеризуется активным внедрением цифровых технологий, направленных на повышение качества предоставляемых услуг, персонализацию обслуживания, улучшение пользовательского опыта, оптимизацию бизнес-процессов и снижение операционных затрат.¹

В условиях роста внутреннего туризма и повышения требований пассажиров к комфорту цифровизация становится одним из факторов конкурентоспособности туристских продуктов, включая речные круизы.²

Популярность речных круизов, ставших альтернативой зарубежному отдыху, в последние годы возрастает. Так, в навигацию 2025 года в целом по России объем пассажирских перевозок на внутренних водных путях составили 13 млн.чел, что на 7% больше уровня 2024 года.³

Речной круизный туризм занимает особое место в структуре внутреннего туризма, поскольку объединяет транспортную, рекреационную, культурно-познавательную и сервисную состав-

¹ Сподобаева Е.И. Цифровизация в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Цифровые технологии и бизнес: материалы 81 студенческой научно-технической конференции, Минск, 15 мая 2025 г. — Минск: БНТУ, 2025. С. 278–280.

² Сердюков С.Д., Сердюкова Н.К. Развитие цифровых экосистем и платформ в туризме и сфере услуг. Креативная экономика. 2023. Т. 17, № 8. С. 2887–2908.

³ <https://tass.ru/ekonomika/26752415>.

ляющие. При этом конкурентоспособность речного круизного продукта определяется не только маршрутом и техническими характеристиками судна, но и уровнем пассажирского сервиса. Для современных туристов важны удобство бронирования, доступность информации, качество коммуникации с оператором, персонализация услуг, комфорт на борту и возможность получения цифрового сопровождения в течение всего путешествия.⁴

Актуальность исследования обусловлена тем, что цифровые технологии постепенно становятся не дополнительным элементом сервиса, а необходимой частью туристского продукта.⁵ Развитие онлайн-платформ, мобильных приложений, систем электронного бронирования, цифровых гидов, интеллектуальных каютных решений и автоматизированных сервисов позволяет повысить качество взаимодействия с пассажиром и снизить часть операционных затрат. Развитие цифровой и сервисной инфраструктуры туризма согласуется с целями национального проекта «Туризм и гостеприимство», направленного на повышение доступности, комфортности и безопасности путешествий по России.

Практическая значимость рассматриваемых вопросов объясняется ростом интереса к цифровым туристским сервисам. В 2025 г. посещаемость национального туристического портала «Путешествуем.рф» увеличилась более чем на 40%, а число уникальных пользователей превысило 6 млн. человек.⁶ Для речных круизов это означает необходимость развития цифрового сопровождения пассажира не только на этапе выбора и покупки тура, но и на борту судна.

Особое значение цифровизация приобретает в условиях обновления пассажирского флота и развития новых круизных форматов. Современное речное круизное судно может рассматриваться не только как транспортное средство, но и как интегрированная сервисная платформа, в которой объединяются размещение, питание, экскурсионное обслуживание, развлечения, платежные сервисы, безопасность и коммуникация с пассажиром. В этом контексте цифровые решения, такие как умная кабина (smart cabin), мобильное приложение пассажира, цифровой экскурсовод, мультязычные интерфейсы, роботизированные элементы обслуживания и системы аналитики данных, становятся инструментами повышения качества сервиса и эффективности эксплуатации.

Вместе с тем внедрение цифровых сервисов на речных круизных судах сопровождается рядом ограничений. К ним относятся высокая стоимость внедрения, необходимость устойчивой связи на маршрутах, требования к кибербезопасности, готовность персонала к работе с цифровыми системами, а также необходимость адаптации решений под возрастную и социальную структуру пассажиров. Следовательно, цифровизация пассажирского сервиса должна рассматриваться не как набор отдельных технологических решений, а как системный процесс, связанный с проектированием всего клиентского пути пассажира, от выбора и бронирования круиза до посадки, проживания на борту, участия в экскурсиях, заказа дополнительных услуг и получения обратной связи после завершения путешествия.⁷ Цифровые инструменты становятся одним из условий повышения качества туристского продукта и расширения возможностей взаимодействия с потребителем.⁸

В современных условиях туристский продукт формируется не только за счет маршрута, стоимости и уровня размещения, но и за счет качества цифрового взаимодействия с пассажиром на всех этапах путешествия. Для речных круизов это особенно важно, поскольку круизное судно од-

⁴ Варзина, И. А. Перспективы и вызовы российского рынка речных круизов: анализ и разработка программы для повышения эффективности продаж / И.А. Варзина, Д.Ю. Бобошко. Экономика и управление: проблемы, решения. 2024. Т. 4, № 10(151).

⁵ Мирошниченко, М. А. Особенности формирования стратегии развития туристического бизнеса в цифровой экономике / М.А. Мирошниченко, В.А. Копылова, Н.И. Харабазде. Вестник Академии знаний. 2025. № 1(66). С. 833–839. EDN UMEXNQ.

⁶ Национальный проект «Туризм и гостеприимство». Официальный сайт национальных проектов России. — URL: <https://национальныепроекты.пф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/>.

⁷ Васильева, Е. Р. Цифровая трансформация в индустрии туризма: новые возможности. Цифровой контент социального и экосистемного развития экономики: Сборник трудов III международной научно-практической конференции, Симферополь, 10 ноября 2023 года. — Симферополь: ООО «Издательство Типография «Ариал», 2023. С. 114–116.

⁸ Баскакова, Е. Ю. Цифровизация в туризме: глобальные тренды и опыт Санкт-Петербурга. Псковский региональный журнал. 2025. Т. 21, № 4. С. 145–166.

новременно выполняет функции транспорта, гостиницы, ресторана, культурно-досугового пространства и экскурсионной платформы.⁹

Речное круизное судно следует рассматривать как единую цифровую экосистему, в которой пассажир получает доступ к необходимым услугам через мобильное приложение, терминалы самообслуживания, персональные настройки каюты, цифровой экскурсионный контент и автоматизированные сервисы обслуживания (рис. 1).



Рис. 1. Цифровая экосистема пассажирского сервиса на речном круизном судне¹⁰

Представленная схема показывает, что цифровизация пассажирского сервиса не ограничивается автоматизацией отдельных операций. Ее значение заключается в формировании связанной системы сервисов, обеспечивающей удобство пассажира и управляемость процессов для оператора круиза. В результате цифровые решения становятся не только инструментом повышения комфорта, но и средством оптимизации деятельности судовладельца или круизной компании. Сравнительная характеристика традиционного и цифрового подходов организации пассажирского сервиса приведена в таблице 1.

Таблица 1

Сравнение традиционного и цифрового пассажирского сервиса на речном круизном судне¹¹

Элемент сервиса	Традиционный подход	Цифровой подход	Ожидаемый эффект
Регистрация и посадка	Очная проверка документов и бумажные списки	Онлайн-регистрация, QR-билет, электронный посадочный документ	Сокращение очередей и времени посадки
Информирование пассажиров	Бумажная программа, объявления по громкой связи	Push-уведомления, расписание в приложении, цифровые экраны	Повышение оперативности коммуникации

⁹ Морозов, М. А. Цифровая трансформация индустрии туризма и гостеприимства. Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика. Техноэкономика: трансформация платформ: Сборник научных статей Международного научного форума. В 3-х томах, Москва, 16–17 февраля 2023 года. — Москва: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, 2023. С. 214–220.

¹⁰ Составлено авторами на основе: Сердюков С.Д., Сердюкова Н.К. Развитие цифровых экосистем и платформ в туризме и сфере услуг. Креативная экономика. 2023. Т. 17, № 8. С. 2887–2908. DOI: 10.18334/се.17.8.118525. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54383746>.

¹¹ Составлено авторами на основе: Гладкий, Н. А. Цифровые технологии нового поколения в сфере туризма / Н.А. Гладкий. Экономика и управление: проблемы, решения. 2025. Т. 9, № 3(156). С. 152–157; Баскакова, Е. Ю. Цифровизация в туризме: глобальные тренды и опыт Санкт-Петербурга. Псковский регионологический журнал. 2025. Т. 21, № 4. С. 145–166. DOI 10.37490/S221979310035857-5.

Продолжение таблицы 1

Элемент сервиса	Традиционный подход	Цифровой подход	Ожидаемый эффект
Каюта	Стандартные настройки освещения и климата	Smart cabin с персональными настройками	Повышение комфорта и энергоэффективности
Заказ услуг	Обращение к персоналу	Заказ через приложение или терминал	Снижение нагрузки на персонал
Экскурсии	Гид и печатные материалы	Цифровой экскурсовод, аудиогид, мультимедийный контент	Расширение доступности информации
Обратная связь	Анкеты и устные обращения	Онлайн-опросы, рейтинг услуг, аналитика отзывов	Быстрое выявление проблем сервиса

Современные цифровые технологии создают новые ландшафты для развития сферы туризма и ее трансформации¹². Одним из базовых направлений цифровизации является внедрение мобильного приложения пассажира. Такое приложение может выполнять функции цифрового билета, расписания мероприятий, навигации по судну, канала связи с персоналом, инструмента бронирования экскурсий, заказа питания и дополнительных услуг. Для оператора приложение создает возможность оперативно информировать пассажиров, управлять загрузкой сервисов, формировать обратную связь и персонализированные предложения.

Важным элементом цифровой среды является smart cabin — интеллектуальная каютная система, позволяющая пассажиру управлять освещением, климатом, мультимедиа, вызовом персонала и отдельными сервисами через панель управления или мобильное приложение. Данное решение повышает комфорт пассажира и одновременно может снижать эксплуатационные затраты за счет более рационального использования электроэнергии, климатических систем и сервисного персонала¹³.

Цифровой экскурсовод является еще одним перспективным направлением развития пассажирского сервиса. Для речных круизов экскурсионная составляющая имеет особое значение, поскольку маршрут проходит через города и территории с историко-культурным потенциалом. Цифровой экскурсовод может включать аудиогиды, интерактивные карты, QR-коды, материалы о достопримечательностях, мультимедийные справки и индивидуальные маршруты. Применение таких решений особенно важно при обслуживании пассажиров с разными языковыми, возрастными и информационными потребностями.

Мультязычность цифрового сервиса повышает доступность речного круизного продукта для иностранных туристов и пассажиров из разных регионов. В условиях развития внутреннего туризма и потенциального интереса к российским речным маршрутам со стороны зарубежных гостей мультязычные интерфейсы мобильного приложения, цифрового экскурсовода, меню, навигации и информационных экранов могут стать фактором повышения конкурентоспособности круизного продукта. Кроме того, мультязычные цифровые решения позволяют снизить зависимость качества сервиса от наличия на борту большого числа переводчиков или специализированного персонала.

Отдельное место в цифровизации пассажирского сервиса занимает автоматизация обслуживания. Она может включать электронные меню, цифровую оплату, автоматизированный заказ напитков и питания, роботизированные элементы сервиса, включая робот-бармена, а также автоматическое распределение заявок между сотрудниками.

¹² Гладкий, Н. А. Цифровые технологии нового поколения в сфере туризма / Н.А. Гладкий. Экономика и управление: проблемы, решения. 2025. Т. 9, № 3(156). С. 152–157.

¹³ Полякова, О. Р. Инновационный сервис в сфере речных круизов по России / О.Р. Полякова, Е.В. Каталичкая. Актуальные проблемы современной России: психология, педагогика, экономика, управление и право: Сборник научных трудов: материалы III Ежегодной Международной научно-практической конференции, Всероссийского круглого стола и Всероссийских научно-практических конференций, Москва, 16 мая — 27 мая 2024 года. — Москва: Московский психолого-социальный университет, 2024. С. 2019–2026.

Эффект от цифровизации пассажирского обслуживания может рассматриваться по трем основным направлениям — экономический, организационный и клиентский, которые, усиливая друг друга, создают синергетический эффект.¹⁴ В таблице 2 приведен сравнительный анализ возможных эффектов от цифровизации пассажирского сервиса.

Таблица 2

Направления цифровизации пассажирского сервиса и ожидаемые эффекты¹⁵

Направление цифровизации	Эффект для пассажира	Эффект для оператора
Мобильное приложение	Удобный доступ к расписанию, услугам и уведомлениям	Сбор данных, управление коммуникацией, рост продаж дополнительных услуг
Smart cabin	Комфорт, персонализация, управление средой каюты	Снижение энергозатрат и нагрузки на персонал
Цифровой экскурсовод	Доступность информации, индивидуальный темп знакомства с маршрутом	Масштабирование экскурсионного контента
Мультиязычный интерфейс	Доступность сервиса для разных групп пассажиров	Расширение целевой аудитории
Роботизированные сервисы	Новизна, скорость обслуживания, элемент впечатления	Автоматизация рутинных операций
BI-аналитика пассажирских данных	Более персонализированные предложения	Повышение управляемости сервиса и маркетинга

Цифровизация пассажирского сервиса требует предварительного экономического обоснования. Не все цифровые решения одинаково эффективны для речного круизного судна. Например, мобильное приложение и цифровой экскурсовод могут быть относительно универсальными и масштабируемыми, тогда как smart cabin или робот-бармен требуют более значительных капитальных вложений и технического обслуживания. Поэтому цифровизацию следует реализовывать поэтапно: сначала использование базовых сервисов, обеспечивающих коммуникацию и информирование пассажиров, затем сервисов персонализации, и только потом внедрение более сложных автоматизированных и роботизированных решений (см. рис.2).

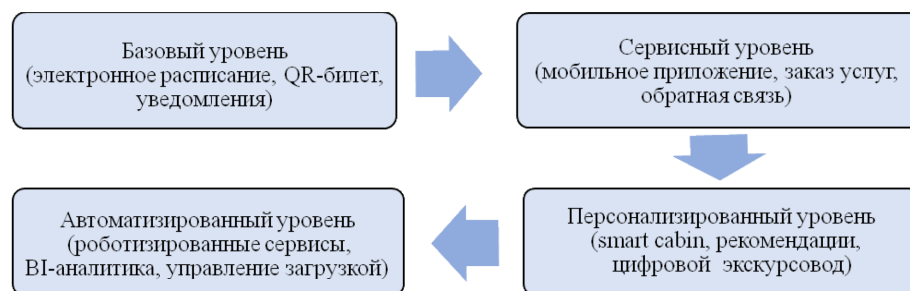


Рис. 2. Поэтапная модель внедрения цифровых сервисов на речном круизном судне¹⁶

Данная модель позволяет избежать избыточных затрат на внедрение технологических решений, не связанных напрямую с потребностями пассажиров и задачами оператора. На первом этапе целесообразно внедрять сервисы, которые быстро повышают удобство и не требуют глубокой

¹⁴ Зевеке, О. Ю. Цифровой реинжиниринг бизнес-процессов в туристической отрасли России: теория, анализ и разработка инновационных решений: монография / О.Ю. Зевеке, О.Н. Бекетова, Н. Н. Балев. — Москва: Экономика, 2026. С. 150.

¹⁵ Составлено авторами на основе: Чigareва, Д. В. Инновационные цифровые технологии в развитии круизного туризма / Д.В. Чigareва. Вестник Академии знаний. 2024. № 3(62). С. 508–513. EDN CWXZST.

¹⁶ Составлено авторами на основе: Сердюков С.Д., Сердюкова Н.К. Развитие цифровых экосистем и платформ в туризме и сфере услуг. Креативная экономика. 2023. Т. 17, № 8. С. 2887–2908. DOI: 10.18334/ce.17.8.118525. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54383746>.

перестройки инфраструктуры и значительных вложений. На последующих этапах возможно развитие интеллектуальных кают, автоматизированных точек обслуживания и аналитических систем, позволяющих управлять пассажирским опытом на основе данных.

Особое значение имеет аналитика пассажирских данных. Сбор информации о бронированиях, посещаемости мероприятий, заказах, маршрутах перемещения, предпочтениях в питании и откликах на сервис позволяет формировать более точные предложения и управлять качеством обслуживания. В туристской отрасли цифровая трансформация рассматривается как фактор повышения операционной эффективности, улучшения клиентского опыта (customer experience) и изменения бизнес-моделей, что подтверждает значимость аналитики и цифровых сервисов для конкурентоспособности туристского продукта. По мнению исследователей, инновационные цифровые технологии являются ключевым инструментом развития круизного туризма и драйвером экономического прогресса¹⁷.

Однако использование информации о пассажирах требует соблюдения требований информационной безопасности и защиты персональных данных. Для круизного судна, где цифровые сервисы объединяют бронирование, платежи, доступ в каюту, заказы и обратную связь, вопросы кибербезопасности становятся критически важными. Утечки данных, сбои в работе приложения или недоступность сервисов во время рейса могут напрямую снижать качество пассажирского опыта. Поэтому цифровая архитектура судна должна предусматривать резервные сценарии обслуживания, защищенные каналы передачи данных и четкое разграничение доступа персонала к информации.

Важным ограничением является и неоднородность пассажирской аудитории. Речные круизы могут быть востребованы как у молодых туристов, привыкших к цифровым сервисам, так и у пассажиров старшего возраста, для которых полностью цифровой формат обслуживания может быть неудобен. Поэтому оптимальной может быть гибридная модель сервиса, при которой цифровые инструменты расширяют возможности пассажира, но не исключают традиционные способы коммуникации с персоналом.¹⁸

Основные преимущества и ограничения цифровизации пассажирского сервиса на речных круизах представлены на рисунке 3.

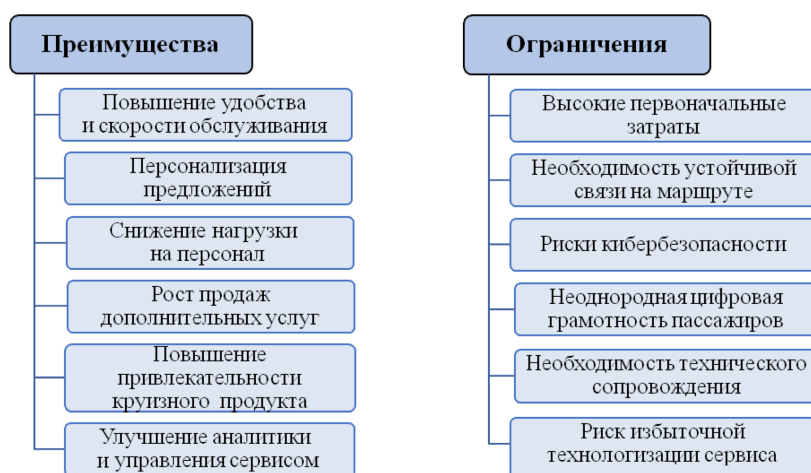


Рис. 3. Преимущества и ограничения процессов цифровизации пассажирского сервиса на речных круизах¹⁹

Таким образом, цифровизация пассажирского сервиса на речных круизных судах представляет собой не просто внедрение отдельных технологических решений, а формирование новой

¹⁷ Чигарева, Д. В. Инновационные цифровые технологии в развитии круизного туризма / Д.В. Чигарева. Вестник Академии знаний. 2024. № 3(62). С. 508–513. EDN CWXZST.

¹⁸ Видищева, Е. В. Туризм в эпоху цифровых систем: трансформация бизнес-моделей и поведенческих паттернов / Е.А. Видищева, Н.А. Савельева. Естественно-гуманитарные исследования. 2026. № 1(63). С. 79–86.

¹⁹ Составлено авторами на основе: Баскакова, Е. Ю. Цифровизация в туризме: глобальные тренды и опыт Санкт-Петербурга. Псковский регионологический журнал. 2025. Т. 21, № 4. С. 145–166. DOI 10.37490/S221979310035857-5.

модели обслуживания, ориентированной на удобство, персонализацию, оперативность и управляемость. Наибольший эффект может быть достигнут при поэтапной интеграции цифровых сервисов в клиентский путь пассажира: от бронирования и посадки до проживания, экскурсий, дополнительных услуг и обратной связи.

В условиях обновления речного круизного флота цифровые сервисы могут стать важным элементом конкурентоспособности новых судов. Они позволяют не только повысить качество пассажирского опыта, но и создать дополнительные источники дохода, снизить часть эксплуатационных затрат и сформировать более современный образ речного круизного продукта. При этом процессы цифровизации должны обеспечивать баланс между технологичностью и человеческим сервисом, поскольку именно сочетание удобных цифровых инструментов и внимательного персонального обслуживания формирует устойчивую ценность круизного путешествия.

Список литературы

1. Баскакова, Е. Ю. Цифровизация в туризме: глобальные тренды и опыт Санкт-Петербурга. Псковский регионологический журнал. 2025. Т. 21, № 4. С. 145–166. DOI 10.37490/S221979310035857-5 (дата обращения: 12.05.2026).
2. Варзина, И. А. Перспективы и вызовы российского рынка речных круизов: анализ и разработка программы для повышения эффективности продаж / И.А. Варзина, Д.Ю. Бобошко. Экономика и управление: проблемы, решения. 2024. Т. 4, № 10(151). С. 93–101. DOI 10.36871/ek.up.p.r.2024.10.04.012. EDN NRRFJU (дата обращения: 12.05.2026).
3. Васильева, Е. Р. Цифровая трансформация в индустрии туризма: новые возможности. Цифровой контент социального и экосистемного развития экономики: Сборник трудов III международной научно-практической конференции, Симферополь, 10 ноября 2023 года. — Симферополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2023. С. 114–116 (дата обращения: 12.05.2026).
4. Видишева, Е. В. Туризм в эпоху цифровых систем: трансформация бизнес-моделей и поведенческих паттернов / Е.В. Видишева, Н.А. Савельева. Естественно-гуманитарные исследования. 2026. № 1(63). С. 79–86. EDN ISWKDM. (дата обращения: 12.05.2026).
5. Гладкий, Н. А. Цифровые технологии нового поколения в сфере туризма / Н.А. Гладкий. Экономика и управление: проблемы, решения. 2025. Т. 9, № 3(156). С. 152–157. DOI 10.36871/ek.up.p.r.2025.03.09.021. EDN TRMHJE. (дата обращения: 12.05.2026).
6. Зевеке, О. Ю. Цифровой реинжиниринг бизнес-процессов в туристической отрасли России: теория, анализ и разработка инновационных решений: монография / О.Ю. Зевеке, О.Н. Бекетова, Н.Н. Балев. — Москва: Экономика, 2026. 173 с. ISBN 978-5-282-03612-1. EDN KTAVWM (дата обращения: 12.05.2026).
7. Мирошниченко, М. А. Особенности формирования стратегии развития туристического бизнеса в цифровой экономике / М.А. Мирошниченко, В.А. Копылова, Н.И. Харабадзе. Вестник Академии знаний. 2025. № 1(66). С. 833–839. EDN UMEXNQ (дата обращения: 12.05.2026).
8. Морозов, М. А. Цифровая трансформация индустрии туризма и гостеприимства. Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика. Техноэкономика: трансформация платформ: Сборник научных статей Международного научного форума. В 3-х томах, Москва, 16–17 февраля 2023 года. — Москва: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, 2023. С. 214–220 (дата обращения: 12.05.2026).
9. Полякова, О. Р. Инновационный сервис в сфере речных круизов по России / О.Р. Полякова, Е.В. Каталикая. Актуальные проблемы современной России: психология, педагогика, экономика, управление и право: Сборник научных трудов: материалы III Ежегодной Международной научно-практической конференции, Всероссийского круглого стола и Всероссийских научно-практических конференций, Москва, 16–27 мая 2024 года. — Москва: Московский психолого-социальный университет, 2024. С. 2019–2026. (дата обращения: 12.05.2026).
10. Сердюков С. Д., Сердюкова Н. К. Развитие цифровых экосистем и платформ в туризме и сфере услуг. Креативная экономика. 2023. Т. 17, № 8. С. 2887–2908. DOI: 10.18334/ce.17.8.118525. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54383746> (дата обращения: 12.05.2026).
11. Сподобаева Е.И. Цифровизация в сфере туризма и гостиничного бизнеса — Текст: электронный. Цифровые технологии и бизнес: материалы 81 студенческой научно-технической конференции, Минск, 15 мая 2025 г. — Минск: БНТУ, 2025. С. 278–280. — URL: <https://rep.bntu.by/handle/data/163916> (дата обращения: 12.05.2026).

12. Чигарева, Д. В. Инновационные цифровые технологии в развитии круизного туризма / Д. В. Чигарева. Вестник Академии знаний. 2024. № 3(62). С. 508–513. EDN CWXZST. (дата обращения: 12.05.2026).

References

1. Baskakova, E. Yu. Digitalization in Tourism: Global Trends and the Experience of St. Petersburg. Pskov Journal of Regional Studies. 2025. Vol. 21, No. 4. Pp. 145–166. DOI 10.37490/S221979310035857-5. (Accessed: 12.05.2026).
2. Varzina, I. A. Prospects and Challenges of the Russian River Cruise Market: Analysis and Development of a Program to Improve Sales Efficiency / I.A. Varzina, D. Yu. Boboshko. Economy and Management: Problems, Solutions. 2024. Vol. 4, No. 10 (151). Pp. 93–101. DOI 10.36871/ek.up.p.r.2024.10.04.012. EDN NRRFJU. (Accessed: 12.05.2026).
3. Vasilyeva, E. R. Digital transformation in the tourism industry: new opportunities. Digital content of social and ecosystem development of the economy: COLLECTION OF PROCEEDINGS OF THE III INTERNATIONAL SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE, Simferopol, November 10, 2023. — Simferopol: Limited Liability Company «Publishing House Typography «Arial», 2023. Pp. 114–116. (Accessed: 12.05.2026).
4. Vidishcheva, E. V. Tourism in the Digital Age: Transformation of Business Models and Behavioral Patterns / E.V. Vidishcheva, N.A. Savelyeva. Research in the Humanities. 2026. No. 1 (63). Pp. 79–86. EDN ISWKDM. (Accessed: 12.05.2026).
5. Gladkiy, N. A. New Generation Digital Technologies in Tourism / N.A. Gladkiy. Economy and Management: Problems, Solutions. 2025. Vol. 9, No. 3 (156). Pp. 152–157. DOI 10.36871/ek.up.p.r.2025.03.09.021. EDN TRMHJE. (Accessed: 12.05.2026).
6. Zeveke, O. Yu. Digital reengineering of business processes in the Russian tourism industry: theory, analysis, and development of innovative solutions: monograph / O.Yu. Zeveke, O.N. Beketova, N.N. Balev. — Moscow: Ekonomika, 2026. 173 p. ISBN 978-5-282-03612-1. EDN KTAVWM. (Accessed: 12.05.2026).
7. Miroshnichenko, M. A. Features of forming a development strategy for the tourism business in the digital economy / M. A. Miroshnichenko, V. A. Kopylova, N. I. Kharabadze. Bulletin of the Academy of Knowledge. 2025. No. 1 (66). Pp. 833–839. EDN UMEYNQ. (Accessed: 12.05.2026).
8. Morozov, M. A. Digital Transformation of the Tourism and Hospitality Industry. Step into the Future: Artificial Intelligence and the Digital Economy. Technoeconomics: Transformation of Platforms: Collection of Scientific Articles from the International Scientific Forum. In 3 volumes, Moscow, February 16–17, 2023. — Moscow: Plekhanov Russian University of Economics, 2023. Pp. 214–220. (Accessed: 12.05.2026).
9. Polyakova, O. R. Innovative service in the field of river cruises in Russia / O.R. Polyakova, E.V. Katalitskaya. Actual problems of modern Russia: psychology, pedagogy, economics, management and law: Collection of scientific papers: materials of the III Annual International scientific and practical conference, All-Russian round table and All-Russian scientific and practical conferences, Moscow, May 16–27, 2024. — Moscow: Moscow University of Psychology and Social Sciences, 2024. Pp. 2019–2026. (Accessed: 12.05.2026).
10. Serdyukov S.D., Serdyukova N.K. Development of digital ecosystems and platforms in tourism and services. Creative Economy. 2023. Vol. 17, No. 8. Pp. 2887–2908. DOI: 10.18334/ce.17.8.118525. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54383746> (Accessed: 12.05.2026).
11. Spodobaeva E.I. Digitalization in the field of tourism and hotel business — Text: electronic. Digital technologies and business: materials of the 81st student scientific and technical conference, Minsk, May 15, 2025. — Minsk: BNTU, 2025. P. 278–280. — URL: <https://rep.bntu.by/handle/data/163916> (Accessed: 12.05.2026).
12. Chigareva, D. V. Innovative digital technologies in the development of cruise tourism / D.V. Chigareva. Bulletin of the Academy of Knowledge. 2024. No. 3(62). Pp. 508–513. EDN CWXZST. (Accessed: 12.05.2026).

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Authors' contribution: All authors have made an equivalent contribution to the preparation of the article for publication.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

The authors declare that there is no conflict of interest.

Статья поступила в редакцию 08.06.2026; одобрена 29.06.2026 после рецензирования 29.06.2026; принята к публикации 06.07.2026.

The article was submitted 08.06.2026; approved after reviewing 29.06.2026; accepted for publication 06.07.2026.