

ВОЗМОЖНОСТИ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ КИТАЯ ПУТЕМ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ БЛОКЧЕЙН

Чжан Нин¹⁾, В. М. Карпенко²⁾

¹⁾ аспирант, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, zn664960824@163.com

²⁾ кандидат технических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, vmkarpenka@gmail.com

В данной статье сформулированы проблемы развития туристической индустрии, определены возможности использования технологии блокчейн в туристической отрасли, предложены направления повышения эффективности бизнес-процессов при оказании туристических услуг.

Ключевые слова: туристическая индустрия, технология блокчейн, оптимизация бизнес-процессов в туризме.

OPPORTUNITIES FOR OPTIMIZING BUSINESS PROCESSES IN CHINA'S TOURIST INDUSTRY BY APPLYING BLOCKCHAIN TECHNOLOGY

Zhang Ning¹⁾, V. M. Karpenko²⁾

¹⁾ PhD student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, zn664960824@163.com

²⁾ PhD in technical, associated professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus, vmkarpenka@gmail.com

This article formulates the problems of development of the tourism industry, identifies the possibilities of using blockchain technology in the tourism industry, and suggests ways to improve the efficiency of business processes in the provision of tourism services.

Keywords: tourism industry, blockchain technology, optimization of business processes in tourism.

Введение

Цифровая трансформация является глобальной тенденцией. Данному действию способствует опережающее развитие IT-отраслей (телекоммуникации, интернет, IT-услуги, производство программного обеспечения, принципиально новые технологии, в т. ч. блокчейн) и проникновение их во все сферы деятельности общества и экономики. При этом «цифровая экономика всё больше превалирует над традиционными отраслями на всех уровнях, усиливая свою роль как в глобальном аспекте, так и в экономиках отдельных стран, в том числе Китая, что приводит к необходимости развивать теоретико-методологические и прикладные исследования в данной сфере» [1]. В связи с этим изучение теоретических основ и практических подходов влияния достижений в высокотехнологичных секторах на оптимизацию бизнес-процессов в различных сферах экономики, в том числе в туристической индустрии, актуально.

Современным теоретическим и прикладным исследованиям в данной области посвящены работы ученых Hannes Thees, Greta Erschbamer, Harald Pechlaner [1], Chang, V., Baudeir, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang J., Arami [2] и других.

Цель данной статьи – характеристика возможностей применения технологии блокчейн для оптимизации бизнес-процессов в туристической индустрии Китая.

Исследовательские задачи: формулирование проблем развития туристической индустрии, определение возможности использования технологии блокчейн в туристической отрасли, предложение направлений повышения эффективности бизнес-процессов при оказании туристических услуг.

Основная часть

Одним из наиболее динамично развивающихся секторов национальной экономики в Китае является индустрия туризма. Несмотря на то, что в 2020–2022 гг. произошло снижение активности туристической индустрии, которое вызвано практически единственным фактором, – реализацией комплекса государственных мероприятий в рамках борьбы с пандемией COVID-19, при их ослаблении, а затем и прекращении, развитие туризма в стране возобновилось. Это создает реальные перспективы для процесса восстановления туристических потоков как внутри страны, так и в сфере международного туризма, который уже начался в 2023 г. и продолжается в 2024 г.

Введение строгих санитарно-эпидемиологических ограничений по перемещению граждан в рамках борьбы с пандемией COVID-19 в Китае привела к беспрецедентному развитию в стране социальных сетей, онлайн-сервисов для получения жизненно-необходимых благ и общения, мобильного банкинга и т.д. Как следствие цифровая трансформация туристической индустрии в стране получила перспективу не только способствовать быстрому восстановлению и дальнейшему развитию туризма, но и вывести Китай на ведущее место в данной сфере в мире.

Туристическая индустрия всегда имела проблемы, связанные с присущими отрасли особенностями, которые усугубились в современных условиях беспрецедентного использования санкций в отношении отдельных стран, также затронувших Китай, в том числе: рост стоимости туристического продукта вследствие усложнения логистики, сложности с конвертацией валют и ограничениями использования международных платежных систем разных уровней (SWIFT, Visa, Mastercard и т. д.), снижение доверия между участниками сделки, усложнение процесса и стоимости страхования в связи с возросшими рисками и другие.

Технология блокчейн «способствует значительной трансформации туристической индустрии, в определенной мере решая эти проблемы. Блокчейн делает ненужным участие большинства посредников, передавая их функции всем участникам данной системы» [2]. Он функционирует как децентрализованная система, управляемая коллективно по прозрачным правилам для всех участников.

Основой функционирования туристической отрасли в любой стране является наиболее эффективное исполнение следующих бизнес-процессов:

- 1) выбор и планирование маршрута;
- 2) бронирование, в том числе авиабилетов, гостиничных номеров или пакетных туров, страхование участников;
- 3) оплата объектов бронирования, включающая совершение валютнообменных операций;
- 4) идентификация и регистрация;
- 5) организация отельного сервиса, ресторанного обслуживания и т. д.

Использование технологии блокчейн позволяет в той или иной мере оптимизировать перечисленные бизнес-процессы и снизить издержки на их выполнение. Так, на этапе выбора и планирования маршрута блокчейн делает возможным получение открытого доступа к массиву данных о формировании стоимости тура, рейтингам, другой информации, позволяющей спланировать тур оптимальным по критерию «стоимость/эффективность».

При исполнении бизнес-процесса, обеспечивающего бронирование авиабилетов, гостиничных номеров, страхование тура применение блокчейна снижает монополию туроператоров в качестве посредников, при этом делая возможным осуществление прямых взаимоотношений между участниками, что также снижает издержки на его осуществление.

Оптимизация транзакций как при оплате объектов бронирования, так и в процессе непосредственного получения туристических услуг, является наиболее сильной стороной блокчейна. При транзакциях традиционными методами происходит двойная конвертация между валютой принимающей стороны, национальной валютой государства туриста и долларом США или евро. Блокчейн предоставляет возможность оптимизировать процесс, снизить риск

мошенничества, а кардинально снизить издержки по данному бизнес-процессу позволяет использование криптовалют.

Бизнес-процесс идентификации и регистрации туристов обычно достаточно трудоемкий и занимает много времени, но данные процедуры необходимы на многих этапах путешествия клиента. Информационная база по туристу, единожды сохраненная в системе блокчейн, вместе с внедрением автоматизированной идентификации, позволит снизить не только время регистрации на авиарейс или при прохождении границы, но и трудозатраты, соответственно и издержки туристической компании.

Использование технологий блокчейна в бизнес-процессе планирования и предоставления отельного сервиса, ресторанного и туристического обслуживания позволит учитывать все предпочтения клиента, позволит оптимизировать всю цепочку поставок и экологичность продуктов питания, формировать реестр наиболее востребованных каждым туристом услуг.

Китай является единственной страной в мире, где официально в общенациональном масштабе используется система социального рейтинга населения, определяемого с применением технологий Big Data и также имеющая значительный массив информации о предпочтениях отдельных личностей. Можно ожидать неизбежную конвергенцию баз данных, полученных на основании технологий блокчейн и инструментов, обеспечивающих функционирование системы социального рейтинга в Китае, которая будет способствовать, при определенных условиях, повышению качества и эффективности удовлетворения запросов населения страны.

Заключение

Формулирование проблем развития туристической индустрии, определение возможности использования технологии блокчейн в туристической отрасли, предложение направлений повышения эффективности бизнес-процессов при оказании туристических услуг позволило сформулировать следующие предложения.

Определено, что основой функционирования туристической отрасли в любой стране является наиболее эффективное исполнение следующих бизнес-процессов: выбор и планирование маршрута; бронирование, страхование участников; оплата объектов бронирования; идентификация и регистрация; организация отельного сервиса, ресторанного обслуживания и т. д. Использование технологии блокчейн позволяет в той или иной мере оптимизировать перечисленные бизнес-процессы и снизить издержки на их выполнение. При этом можно ожидать неизбежную конвергенцию баз данных, полученных на основании технологий блокчейн и инструментов, обеспечивающих функционирование системы социального рейтинга в Китае, которая будет способствовать, при определенных условиях, повышению качества и эффективности удовлетворения запросов населения страны.

Библиографические ссылки

1. Thees H., Erschbamer E. & Pechlaner H. The application of blockchain in tourism: use cases in the tourism value system // *European Journal of Tourism Research*. 2020. № 26.
2. Chang V., Baudeir P., Zhang H., Xu Q., Zhang J., Arami M. How Blockchain Can Impact Financial Services // *The Overview, Challenges and Recommendations from Expert Interviewees, Technological Forecasting and Social Change*. 2020. № 158 (September). С. 120–166.