

РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ THE DEVELOPMENT OF THE TOURIST INDUSTRY

Оригинальная статья
Original article

УДК 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

Хабибулина А.Р.¹
Вишневская Е. В.²

Разработка системы критериев для оценки уровня туристского
сервиса урбанизированного пространства

¹ Компания Agoda, Booking Holdings Inc.,
Szabadsag ter, 7, Будапешт 1054, Венгрия

²ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный
исследовательский университет» (НИУ «БелГУ»),
ул. Победы, 85, Белгород 308015, Россия

¹e-mail: khabibulina.alina@yandex.ru

²e-mail: vishnevskaya@bsu.edu.ru

*Статья поступила 15 июля 2020 г.; принята 10 августа 2020 г.;
опубликована 30 сентября 2020 г.*

Аннотация. Туристский сервис – это комплекс различных видов деятельности, которые способны обеспечить путешественникам различные удобства при приобретении и потреблении услуг и товаров в течение поездки. В состав туристского сервиса входят: городская туристская инфраструктура (различные виды городского транспорта, улично-пешеходная сеть, спортивная инфраструктура, гостиничная индустрия, культурно-развлекательная инфраструктура и объекты культурного наследия); технологии (городские сервисы, способствующих повышению комфортности жизни туристов, горожан и маломобильных групп населения; системы интернет-бронирования, сетей Wi-Fi и онлайн оплаты гостиничных услуг, услуг транспорта, приобретение билетов в музеи, кино, аттракционы и др.); среда: уровень озеленения, экологии и безопасности. При проведении анализа развития городского туристского сервиса необходимо использовать комплекс критериев, которые дадут возможность провести оценку состояния инфраструктуры, необходимой в туризме, развития современных технологий, а также состояния окружающей среды. При расчете итогового индекса туристского сервиса учитываются значения всех критериев. Индекс туристского сервиса является суммой значений всех критериев.

Ключевые слова: туристский сервис; инфраструктура; критерий; урбанизированное пространство.

Для цитирования: Хабибулина А.Р., Вишневская Е. В. Разработка системы критериев для оценки уровня туристского сервиса урбанизированного пространства // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 3-13, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

UDC 338.48

Alina R. Habibulina¹

Ekaterina V. Vishnevskaya²

Development of a system of criteria for assessing the level of tourist urban services

¹Agoda, Booking Holdings Inc.
Szabadsag ter, 7, Budapest 1054, Hungary

²Belgorod State University,
85 Pobedy St., Belgorod 308015, Russia

¹e-mail: khabibulina.alina@yandex.ru

²e-mail: vishnevskaya@bsu.edu.ru

Abstract. Tourist service is a set of activities aimed at providing tourists with various facilities when buying and consuming services and goods during travel and staying outside their permanent place of residence. Tourist service includes: urban tourist infrastructure (various types of urban transport, street and pedestrian network, sports infrastructure, hotel industry, cultural and leisure infrastructure, and cultural heritage objects). The second component is technology: urban services that increase the comfort of the lives of tourists, citizens and low-mobility groups; development of Wi-Fi networks and internet booking systems and online and/or cashless payment of places of residence, transport services, purchase of tickets to museums, cinema, attractions, etc. The third important component of the tourist service is the environment: the level of landscaping, ecology and safety. When analyzing the development of urban tourist service, we propose to use a set of criteria that will make it possible to assess the state of the infrastructure needed in tourism, the development of modern technologies, as well as the state of the environment. Calculation of a generalized index of tourist service of urbanized space is carried out on the basis of criteria values. The tourist service index is the sum of the values of all criteria.

Keywords: tourist service; infrastructure; criterion; urbanized space

For citation: Habibulina A. R., Vishnevskaya E. V. Development of a system of criteria for assessing the level of tourist urban services. *Research Result. Business and Service Technologies*, 6(3), 3-13, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

Введение. Современному этапу развития туризма свойственно увеличение числа туристско-значимых мегаполисов мира, которые обладают уникальными историческими объектами туристской аттракции, в которых расположена значительная доля культурного мирового наследия. Сегодня именно сам город как пространство выступает центром притяжения туристов, а не отдельные известные музеи и исторические места. Это обуславливает безграничный потенциал экстенсивного развития туризма в крупных городах. При

этом городской туризм диверсифицирован и обладает выраженными возможностями развития по различным направлениям. Это обстоятельство объективно обуславливает необходимость оценки уровня туристского сервиса.

Отметим, что роль и значение туризма в экономике города, как правило, ограничены административными подходами. Органы власти осознают важность и необходимость поиска новых концепций туризма, применимых в городской среде. Туристская сфера выступает как комплекс отдельных объектов индустрии туризма.

Но отдельные сферы туризма находятся в тесной взаимосвязи с различными направлениями городской экономики, и все вместе они формируют комплексное социально-экономическое развитие городов.

Особую роль в туризме играет туристский сервис, так как консолидирует все получаемые услуги во время совершения поездки и формирует общее впечатление от нее. Мы предлагаем рассмотреть комплексное понятие «туристский сервис» применительно к урбанизированной среде и возможность оценить уровень его развития на основе системы критериев.

Цель исследования – сформировать понятие туристского сервиса урбанизированного пространства и разработать систему критериев его оценки в урбанизированном пространстве.

Материалы и методы исследования. При проведении анализа развития городского туристского сервиса мы предлагаем использовать комплекс критериев, которые дадут возможность провести оценку состояния инфраструктуры, необходимой в туризме, развитие современных информационных технологий, а также уровень адаптированности окружающей среды под потребности населения. За основу мы возьмем критерии, позволяющие оценить качество городской среды, которые были предложены в методике формирования индекса качества городской среды (Мельничук, 2019), но трансформируем и дополним их. Туристский сервис в урбанизированном пространстве будет включать туристические компоненты – это объекты культурного наследия и культурно-развлекательная инфраструктура, а также компоненты, характеризующие состояние среды города – состояние и привлекательность городских зеленых территорий, внедрение информационных инноваций в сферы онлайн бронирования и оплаты городских услуг и т.д.

Результаты исследования и их обсуждение. Термин «сервис» обозначает, в первую очередь, обслуживание или про-

цесс предоставления различных услуг потребителям. Ф. Котлер отождествляет понятие сервиса с услугой и характеризует услугу, как мероприятие или выгоду, которые одна сторона может предложить другой и которые неосознаны и не приводят к владению чем-либо (Коноплева, 2013). С такой же позиции рассматривает «сервис» Д. Шоул, понимая его как стратегию воздействия на клиентов, как инвестиции в культуру компаний, как способ создания конкурентных преимуществ организации (Слинкова, 2015).

Схожие взгляды демонстрируют О.Я. Гойхман, В.Ф. Янченко, Т.А. Фролова, которые отмечают, что это деятельность, связанная с предоставлением особой продукции – услуги. Различные авторы рассматривают сервис как деятельность в рамках экономической системы (А.Ф. Мишанков), сегмент экономики, в котором производятся ценности (А.Р. Юсупов), разновидность экономической активности (Э.Н. Евстафьев), деятельность, выполняющая соответствующие функции в системе общественного воспроизводства, направленные на создание общественных благ, оказание услуг, производство сервисных продуктов (Карабанова, 2015; Конавалова, 2015).

Туристический сервис включает весь процесс обслуживания туриста в течение совершения путешествия – начиная с покупки путевки (или конкретных услуг) до окончания турпоездки. По нашему мнению, понятие туристского сервиса является широким и включает обширный спектр услуг. Туристский сервис – это комплекс видов деятельности, обеспечивающих путешественникам различные удобства при покупке и потреблении услуг и товаров во время поездки и пребывания вне постоянного места жительства. Услуги, относящиеся к сфере туризма, постоянно дополняются (Law, 2002; Major Trends of Tourism..., 2020). И если первоначально это были только услуги размещения, транспортные, анимационные услуги, то

сегодня можно утверждать, что к сфере туризма имеют отношение и страховые услуги, и банковские, и финансовые и т.д.

Комплекс туристского сервиса состоит из:

- туристских услуг: услуги средств размещения и предприятий питания;
- информационных услуг: различные

цифровые сервисы, мобильные приложения;

- смешанных услуг: различные виды городского транспорта, культурно-развлекательные, рекреационные и спортивно-оздоровительные услуги.

Структура городского туристического сервиса представлена на рисунке.

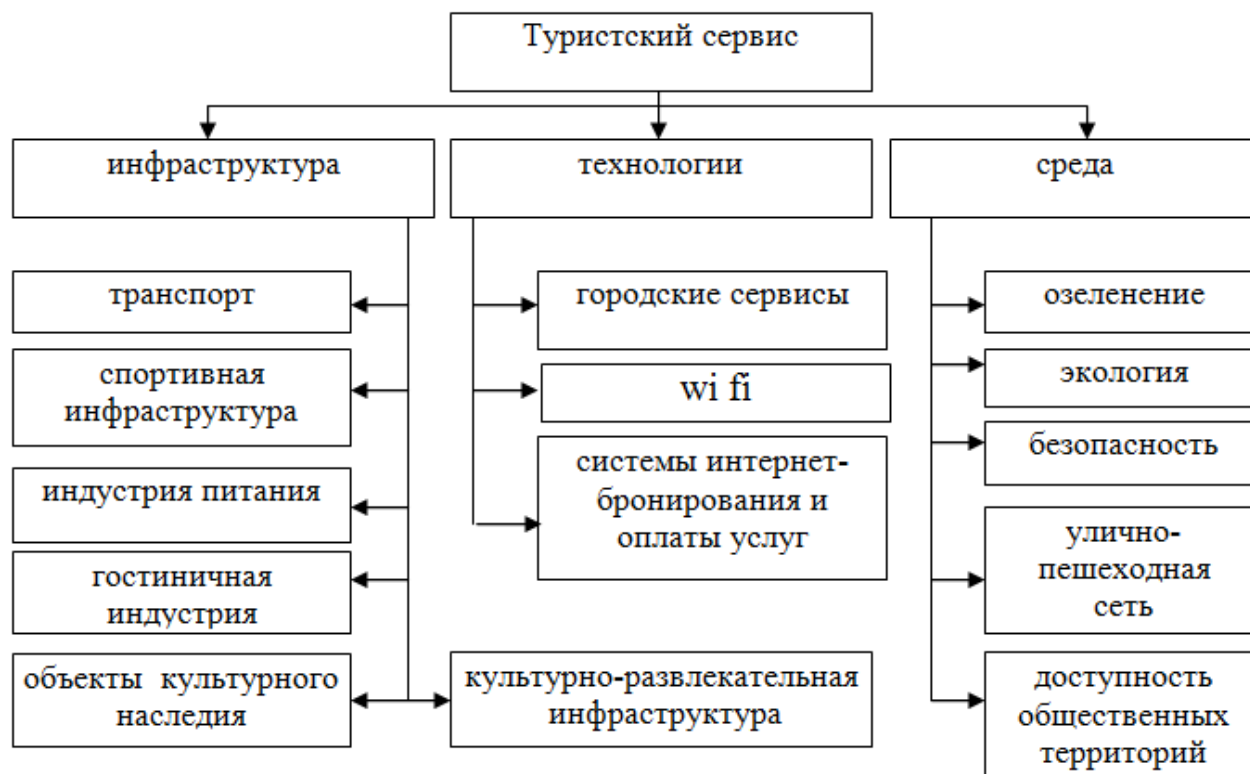


Рис. Структура городского туристского сервиса
Fig. Structure of urban tourist service

В состав туристской инфраструктуры входят различные виды городского транспорта, элементы спортивной инфраструктуры, предприятия гостиничной индустрии, культурно-развлекательная инфраструктура, и объекты исторического и культурного наследия.

Современный уровень туризма характеризующейся большой долей туристов, путешествующих самостоятельно, увеличивает роль таких компонентов городской инфраструктуры, как городской транспорт, улично-дорожная сеть, которые

становятся столь же значимыми, как и памятники истории и культуры, гостиничные предприятия (Klimova, 2017).

Следующий компонент – технологии: это городские сервисы, которые способствуют увеличению уровня комфорта жизни горожан, путешественников и маломобильных групп населения; развитие систем интернет-бронирования и сетей wi-fi и онлайн и/или безналичной оплаты гостиничных услуг, услуг транспорта, приобретение билетов в музеи, кино, аттракционы и др. Третий важный компонент туристского

сервиса – среда: зеленые насаждения, экология и безопасность.

Для проведения анализа развития туристского сервиса необходимо использовать критерии, которые позволят оценить уровень развития каждого компонента. В научной литературе можно встретить различные методики оценки туристского потенциала и качества отдельных туристских услуг (Vishnevskaya, 2017). Для анализа развития городского туристского сервиса мы предлагаем использовать комплекс критериев, позволяющих провести оценку

туристской инфраструктуры, развития современных технологий, а также состояния окружающей среды.

Каждый из перечисленных компонентов туристского сервиса в урбанизированном пространстве имеет критерий, позволяющий оценить его уровень. Рассмотрим их подробнее.

1. Инфраструктура туристского сервиса оценивается как сумма критериев, характеризующих уровень развития ее элементов:

$$\text{Инф}_{\text{тр}} = I_{\text{тр}} + I_{\text{си}} + I_{\text{ги}} + I_{\text{ип}} + I_{\text{кди}} + I_{\text{окн}}, \quad (1)$$

где $I_{\text{тр}}$ – критерий развития видов городского общественного транспорта;

$I_{\text{си}}$ – критерий наличия различных элементов спортивной инфраструктуры;

$I_{\text{ги}}$ – критерий развития предприятий гостиничной индустрии;

$I_{\text{ип}}$ – критерий развития сферы общественного питания;

$I_{\text{кди}}$ – критерий развития культурно-развлекательной инфраструктуры;

$I_{\text{окн}}$ – критерий распространения и состояния объектов культурного и исторического наследия.

При проведении расчета каждого из перечисленных критериев необходимо учитывать показатели, которые позволят оценить состояние данного элемента инфраструктуры городского туристского сервиса.

Критерий развития видов городского общественного транспорта учитывает следующие аспекты: наличие разнообразных видов городского общественного транспорта (автобус, троллейбус, трамвай); транспортную мобильность населения (учитывает количество совершенных поездок на транспорте на 1 жителя), доля транспорта общего пользования в общем пассажирообороте транспорта, уровень доступности транспортных услуг.

Критерий развития предприятий гостиничной индустрии учитывает: разнообразие, расположение, категориальность, вместимость, сезонность спроса.

Критерий развития сферы общественного питания: многообразие, месторасположение, уровень качества.

Критерий развития культурно-развлекательной инфраструктуры: вариативность, доступность, разнообразие.

Оценка доступности объектов спортивной инфраструктуры проводится следующим образом: половина оценки по данному критерию зависит от доли населения, которое проживает в пределах 1 км от спортивных объектов; другая половина оценки по данному критерию равна отношению количества спортивных сооружений к общей численности населения города.

Оценка культурно-развлекательной инфраструктуры учитывает следующие аспекты: театры, музеи, выставки, концертные залы, кинотеатры (расположение, количество, вместимость, предоставляемые услуги). Критерий показывает как использование, так и отношение города к историческому наследию (Вишневская, 2012; Королева, 2018). Объекты культурного наследия, в которых расположены театры, музеи и библиотеки, доступны большому

количеству людей, требуют высоких стандартов качества и сохранности и, как правило, находятся в лучшем состоянии, чем не эксплуатируемые объекты культурного наследия. Повышение значения показателя стимулирует повышение качества сохранности особо ценных объектов городской среды (Быстров, 2005).

Доступность культурно-развлекательной инфраструктуры рассчитывается при помощи коэффициента вариации (разнообразия) по количеству культурных и спортивных учреждений в городе. Чем больше в городе разных видов культурно-развлекательных учреждений, тем больше коэффициент и, соответственно, выше показатель. Рассчитывается количество организаций каждого типа и вычисляется отношение стандартного отклонения к среднему арифметическому значению и нормируется на численность населения.

Доля объектов культурного наследия, в которых размещаются объекты культурно-развлекательной инфраструктуры, в общем количестве объектов культурного наследия рассчитывается по формуле:

$$D = \frac{\sum K_{\text{соц}}}{K}, \quad (2)$$

где $K_{\text{соц}}$ – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения, в которых размещаются объекты культурно-развлекательной инфраструктуры;

K – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения.

K объектам культурного наследия относятся памятники и достопримечательные места, при расчете критерия учитывается их количество и концентрация (Власюк, 2017). Критерий рассчитывается по формуле:

$$K_{\text{окн}} = \frac{\sum K_i}{P_{\text{вс}}}, \quad (3)$$

где K_i – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения;

$P_{\text{вс}}$ – площадь города.

2. Технологии туристского сервиса оцениваются как сумма критериев, которые характеризуют уровень развития его элементов:

$$T_{\text{тр}} = I_{\text{гс}} + I_{\text{wf}} + I_{\text{б}}, \quad (4)$$

где $I_{\text{гс}}$ – критерий развития городских сервисов,

I_{wf} – критерий развития сетей бесплатного беспроводного доступа;

$I_{\text{б}}$ – критерий развития систем интернет-бронирования и онлайн оплаты услуг.

Оценка городских сервисов учитывает количество сервисов в городе, способствующих повышению комфортности жизни туристов, горожан и маломобильных групп населения. Количество сервисов в городе, способствующих повышению комфортности жизни маломобильных групп населения отражает «дружелюбность» города по отношению к маломобильным группам населения (Халимбеков, 2017; Лопухова, 2019). Примерами сервисов могут служить «социальное такси», приспособление общественного транспорта для использования маломобильными группами населения, «звуковые» светофоры и др.

Степень распространения сетей бесплатного беспроводного доступа приравнивается к проценту покрытия wi-fi.

Критерий развития систем интернет-бронирования и онлайн оплаты услуг учитывает возможность использовать интернет-бронирование и онлайн оплату гостиниц, средств транспорта, приобретение билетов в кино, музеи, на аттракционы и других услуг, а также долю предприятий мегаполиса, имеющих собственное мобильное приложение или представленных в агрегаторах.

3. Среда города оценивается как сумма критериев, характеризующих уровень развития ее элементов.

$$C_{\text{тр}} = I_{\text{оз}} + I_{\text{упс}} + I_3 + I_6 + I_{\text{дот}}, \quad (5)$$

где $I_{\text{оз}}$ – критерий уровня озеленения территорий города,

$I_{\text{упс}}$ – критерий уровня развития улично-дорожной сети;

I_3 – критерий состояния окружающей среды;

I_6 – критерий уровня безопасности;

$I_{\text{дот}}$ – критерий уровня доступности общественных территорий.

Критерий уровня озеленения территорий города учитывает: площадь озеленения; безопасность озелененной территории; состояние зеленых насаждений и их привлекательность; разнообразие предоставляемых услуг на озелененных территориях; долю населения, имеющего доступ к озелененным территориям общего пользования (Об утверждении Методики формирования..., 2020).

Доля озелененных территорий общего пользования (парки, сады и др.) в общей площади зеленых насаждений рассчитывается по формуле:

$$O_{\text{оп}} = \frac{O_{\text{общ}}}{O_{\text{вс}}} \times 100, \quad (6)$$

где $O_{\text{общ}}$ – общая площадь зеленых насаждений,

$O_{\text{вс}}$ – площадь всех зеленых насаждений в пределах городской черты.

Критерий безопасности озелененной территории оценивает потенциальную безопасность озелененных территорий города, выявляя долю территорий, к которым не применяются такие требования качества, как освещение, охрана, комфорт передвижения и др. в общем количестве территорий (Брасалес, 2019).

Уровень озеленения оценивается при

помощи дешифрирования космических снимков и определения территории площади города, которая покрыта растительностью. Помимо того, что зеленые насаждения выполняют санитарно-гигиенические функции, они активно участвуют в создании городских ландшафтов. Зеленые массивы, расположенные между отдельными районами застройки, объединяют их, придают городу целостность и законченность, оживляют городские ландшафты, являются средством индивидуализации районов и микрорайонов города.

Состояние зеленых насаждений определяется на основе дешифрирования космических снимков и вычисления вегетационного индекса, определяемого как доля территории с озелененными насаждениями повышенной плотности биомассы в общей площади озеленения города. Данный индекс оценивает биопродуктивность зеленых насаждений как прямое следствие всего состояния природной среды, непосредственно связанной с состоянием атмосферы, уровнем загрязнения почв и поверхностных вод в городе.

Привлекательность озелененных территорий используется для оценки разнообразия и идентичности озелененных пространств. Чем больше создано условий и предпосылок для привлечения горожан в парки, тем больше фотографий приходится на этот тип пространств:

$$P_{\text{от}} = \frac{\sum \Phi_i}{P_{\text{от}}}, \quad (7)$$

где Φ_i – все фотографии за год в границах озелененных территорий;

$O_{\text{вс}}$ – площадь озелененных территорий.

Разнообразие услуг на озелененных территориях используется для оценки современности среды городских озелененных территорий (Gregory, 2011). Парки и скверы являются полноценным общественным пространством для удовлетворения различных потребностей разных социокультурных групп горожан:

$$P_{\text{от}} = \frac{\sum C_i}{\Pi_{\text{от}}}, \quad (8)$$

где C_i – все сервисы, расположенные в границах озелененных территорий,
 $\Pi_{\text{от}}$ – площадь озелененных территорий.

Доля населения, имеющего доступ к озелененным территориям общего пользования позволяет оценить возможность часто и без затрат времени на транспорт посещать парки или естественный природный ландшафт для прогулок, занятий спортом, тихого отдыха или работы вне офиса, что делает жизнь удобнее:

$$N_{\text{оз}} = \frac{\sum N_i}{\sum N}, \quad (9)$$

где N_i – численность населения, проживающего в радиусе 1000 метров от границ парков,

N – численность населения.

Критерий уровня развития улично-дорожной сети учитывает следующие аспекты: количество улиц с развитой сферой услуг. Под улицами с развитой сферой услуг подразумеваются те, на которых не менее 75% улицы имеют плотность объектов торговли и услуг не менее 1 единицы на 100 м. Для малых городов – 50% улицы. Также учитываются функции в 50-метровой зоне от осевой линии улично-дорожной сети по обе стороны, что отражает наличие интересных для пешеходов пространств, разнообразие и идентичность городских улиц, повышает пешеходный поток, способствует развитию городской экономики и общей безопасности городских улиц.

Критерий состояния окружающей среды позволяет определить экологическое состояние среды и влияние уровня антропогенной нагрузки на территорию города, плотность застройки (степень урбанизированности городского ландшафта), наличие потенциально опасных производств. Также играет роль качество атмосферного возду-

ха, наличие перерабатывающих производств, потребление и качество водных ресурсов, уровень шумового загрязнения, использование земельных ресурсов.

Критерий уровня безопасности связан с деятельностью службы полиции, служб экстренного спасения и пожарной охраны, медицинских учреждений и отражает обеспечение физической безопасности населения. На критерий влияет уровень преступности, количество дорожно-транспортных происшествий, возможность возникновения чрезвычайных ситуаций, нарушений миграционного законодательства, риск террористических акций.

Критерий уровня доступности общественных территорий (парки, скверы, бульвары, пляжи, набережные, пешеходные зоны) определяется отношением числа доступных общественных городских территорий (имеющих условия доступности, безопасности, информативности и комфортности) к общему количеству общественных территорий.

Расчет обобщенного индекса туристского сервиса урбанизированного пространства осуществляется на основании значений критериев. Индекс туристского сервиса определяется на основании суммы значений всех критериев. Критерии оцениваются по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 шаг соответствует 1 баллу. 1 балл означает минимальное значение, 5 баллов – максимальное значение. Общая оценка критериев «Инфраструктура», «Технологии», «Среда» определяется суммированием баллов, полученных по каждому показателю, входящему в состав критерия. Нулевое значение (0 баллов) по критерию выставляется в случаях, если отсутствуют данные, либо если рассматриваемый в критерии объект (явление или процесс) в городе не обнаружен, а также в случае выявления недостоверных данных.

Предложенная система критериев для оценки уровня туристского сервиса урбанизированного пространства позволяет провести комплексную оценку и выявить

сильные и слабые стороны, скорректировать городские программы развития туристской сферы на основе полученных данных.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

- Брасалес Э.Д., Королева И.С. Функциональная модель оценки рекреационного потенциала городских зеленых территорий с использованием геоинформационных технологий // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. Т. 5, № 4. С. 3-11.
- Быстров С.А. Методы формирования потенциала развития туризма в крупном городе: Автореф. дис. ... к-та экон. наук / Санкт-Петербург, 2005. – 18 с.
- Вишневская Е.В., Богомазова И.В., Литвинова М.И. Актуальные проблемы использования ГИС в развитии регионального туризма Белгородской области // Фундаментальные исследования. 2012. №3-1. С. 177-180.
- Власюк Ю.А., Ковалевич О.А. Оценка туристского потенциала // Вестник Полоцкого государственного университета. 2017. №13. С.30-36.
- Карабанова С.Ф., Коноплева Н.А. Креативные технологии и формирование компетентности выпускника бакалавриата «сервис» // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 5-3. С. 515-519.
- Коновалова Е.Е. Теоретические аспекты развития сервисной деятельности в туризме // Национальная ассоциация ученых. 2015. №2-1 (7). С. 113-116.
- Коноплева Н.А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «сервис» и «сервисная деятельность» // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2013. №3 (21). С. 183-195.
- Королева И. С., Марциневская Л. В. Культурно-исторический потенциал как ресурс для развития регионального туризма // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2018. Т. 4. № 2. URL: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/1455/> (дата обращения: 01.07.2020).
- Лопухова А.В. Качество городской среды в условиях массового жилищного строительства // Социология и социальная работа: современные образовательные и научно-исследовательские практики: сб. материалов научно-практ. конференции с международным участием. Самара, 2019. С. 286-292.
- Мельничук И.А., Крюковский А.С., Смертин В.Н. Анализ методики формирования индекса качества городской среды // Леса России: политика, промышленность, наука, образование: Материалы IV научно-технической конференции. 2019. С. 343-346.
- Об утверждении Методики формирования индекса качества городской среды: Распоряжение Правительства РФ от 23 марта 2019 г. № 510-р. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72104984/#ixzz6WzdAzj1k> (дата обращения: 01.07.2020).
- Слинкова О.К., Пастухова Д.А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 66-75.
- Халимбеков Х.З., Айдаева С.А., Хаметова З.Т. Методика оценки социально-экономической эффективности туристско-рекреационного комплекса региона // Вестник Забайкальского государственного университета. 2017. Т. 23. №10. С. 120-127.
- Gregory Ashworth, Stephen J. Page (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes *Tourism Management*. 32. pp. 1-15. URL: https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf (дата обращения: 29.06.2020).
- Klimova T.B., Vishnevskaya E.V., Anoprieva E.V. The structure and dynamics of tourist flows: trends and determining factors // *Services in Russia and Abroad*. 2017. Т. 11. № 5 (75). С. 6-18.
- Law, Christopher (2002). *Urban Tourism: The Visitor Economy and the Growth of Large Cities*. London: Continuum. 217 p. URL: https://www.researchgate.net/publication/256986932_Urban_Tourism_The_Visitor_Economy_and_t

he Growth of Large Cities (дата обращения: 30.06.2020).

Major Trends of Tourism Development in City Destinations. URL: https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2013/Seminar_2013/Beka_Jakeli_City_Tourism.pdf (дата обращения: 29.06.2020).

Vishnevskaya E.V., Klimova T.B., Slinkova O.K., Glumova Y.G. The influence of virtual information spaces on tourism development // Es-pacios. 2017. Т. 38. № 49. С. 22.

References

Brasales, E.D. and Koroleva, I.S. (2019), "Functional model for assessing the recreational potential of urban green areas using geographic information technologies", *Research Result. Business and Service Technologies*, 5(4), pp. 3-11.

Bystrov, S.A. (2005), "Methods of building the potential for tourism development in a large city", *Avtoref. dis.... k-that econ. Sciences*, St. Petersburg, 18 p.

Ashworth, G. and Page, S.J. (2011), "Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes", *Tourism Management*, 32, pp. 1-15. [Online], available at: https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf (Accessed 29 June 2020).

Halimbekov, H.Z., Aidaeva, S.A. and Khametova, Z.T. (2017), "Methodology for assessing the socio-economic effectiveness of the tourist and recreational complex of the region", *Bulletin of Transbaikal State University*, 10 (23), pp. 120-127.

Karabanova, S.F. and Konopleva, N.A. (2015), "Creative technologies and the formation of competence of a graduate of the undergraduate "service", *International Journal of Applied and Basic Research*, 5-3, pp. 515-519.

Klimova, T.B., Vishnevskaya, E.V. and Anoprieva, E.V. (2017), "The structure and dynamics of tourist flows: trends and determining factors", *Services in Russia and Abroad*, 5 (75), pp. 6-18.

Konopleva, N.A. (2013), "On the issue of the content and interpretation of the concepts of "service" and "service activity", *Territory of new opportunities. Bulletin of Vladivostok State University of Economics and Service*, 3 (21), pp. 183-195.

Konovalova, E.E. (2015), "Theoretical aspects of the development of service activities in tourism", *National Association of Scientists*, 2-1 (7), pp. 113-116.

Koroleva, I.S. and Martinevskaya, L.V. (2018), "Cultural and historical potential as a resource for the development of regional tourism", *Scientific result. Business and service technologies*, 4(2), [Online], available at: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/1455/> (Accessed 01 July 2020).

Law, Christopher (2002), "Urban Tourism: The Visitor Economy and the Growth of Large Cities", London: Continuum. 217 p. [Online], available at: https://www.researchgate.net/publication/256986932_Urban_Tourism_The_Visitor_Economy_and_the_Growth_of_Large_Cities (Accessed 30 June 2020).

Lopukhova, A.V. (2019), "Quality of the urban environment in conditions of mass residential construction", *Sociology and social work: modern educational and research practices*, scientific and practical materials. conferences with international participation, Samara, pp. 286-292.

Major Trends of Tourism Development in City Destinations, [Online], available at: https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2013/Seminar_2013/Beka_Jakeli_City_Tourism.pdf (Accessed 29 June 2020).

Melnichuk, I.A., Kryukovsky, A.S. and Smertin, V.N. (2019), "Analysis of the methodology for the formation of the urban environment quality index", *Forests of Russia: politics, industry, science, education*, Materials of the IV Scientific and Technical Conference, pp. 343-346.

On the approval of the Methodology for the formation of the urban environment quality index, Order of the Government of the Russian Federation dated March 23, 2019, no 510-p. [Online], available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72104984/#ixzz6WzdAzj1k> (Accessed 01.07.2020).

Slinkova, O.K. and Pastukhova, D.A. (2015), "Service science as a science of man and his needs", *Scientific result. Business and Service Technology*, 3 (5), pp. 66-75.

Vishnevskaya, E.V., Bogomazova, I.V. and Litvinova, M.I. (2012), "Topical problems of using GIS in the development of regional tourism in the Belgorod region", *Basic research*, 3-1, pp. 177-180.

Vishnevskaya, E.V., Klimova, T.B., Slinkova, O.K. and Glumova, Y.G. (2017), The influence of virtual information spaces on tourism development, *Espacios*, 38 (49), p. 22.

Vlasyuk, Yu.A. and Kovalevich, O.A. (2017), "Assessment of tourist potential", *Bulletin of Polotsk State University*, 13, pp. 30-36.

Данные об авторах

Хабибулина Алина Руслановна, специалист по работе с клиентами, Agoda, Booking Holdings Inc.

Вишневская Екатерина Владимировна, к.э.н., доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса

Information about the authors

Alina R. Habibulina, customer Service Specialist, Agoda, Booking Holdings Inc.

Ekaterina V. Vishnevskaya, candidate of Economic Sciences, Associate Professor of International Tourism and Hospitality