

УДК 004.9

РАЗРАБОТКА АРХИТЕКТУРНОЙ МОДЕЛИ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИМИ ПОТОКАМИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Иванова А.А.

(Северо-Западный институт управления Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ)

Научный руководитель – доцент, кандидат физико-математических наук

Шарабаева Л.Ю.

(Северо-Западный институт управления Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ)

По версии World Travel Awards 2018, Санкт-Петербург был признан лидирующим культурным направлением мира (World's Leading Cultural City Destination). В 2019 году поток туристов составил более 10 млн человек, что на 26% выше по сравнению с 2018 годом. Данные показатели говорят не только о росте популярности данного города как туристического направления, но и о спросе туристов на высокое качество обслуживания.

Для повышения лояльности туристов за счет изучения их интересов во время посещения предлагается разработать цифровую платформу для управления туристическими потоками на территории Санкт-Петербурга. Данная цифровая платформа будет способствовать созданию уникального опыта открытия города для максимального числа посетителей с помощью персонализированного цифрового сопровождения до и во время пребывания в Санкт-Петербурге.

На данный момент реализованы несколько отечественных цифровых платформ, оказывающих помощь при выборе мест посещения достопримечательностей, таких как Visit Peterburg, Peterburgcards, Best Peterburg. Среди зарубежных примеров следует выделить Европейскую столицу интеллектуального туризма – город Лион и реализованный им городской инструмент управления взаимоотношениями с туристами ONLYLYON Experience, который представляет единый государственный и частный проект, основанный на общей базе данных туристов. Обмен данными является ключевым фактором, который открывает возможность узнать больше о посетителях для развития туристической индустрии и улучшения опыта управления туристическими потоками в будущем. Поскольку конкуренция растет, а ожидания путешественников меняются, предлагаемые решения должны выходить за рамки простой информации, демонстрируя использование новых технологий.

На основе анализа отечественного и зарубежного опыта реализаций, предлагается интегрированная платформа для взаимодействия туристов и заинтересованных лиц. Для каждого пользователя будет создаваться индивидуальное предложение, основанное на данных, которые тот при регистрации предоставит в анкете и специальном опросе. Пользователь может изменять настройки данного предложения, но сервисы платформы будут формировать рекомендации на основе интеллектуального анализа данных.

В свою очередь заинтересованные организации (музеи, выставки и т.д.) на основе предоставленных данных будут обладать всей необходимой информацией для привлечения потенциальных туристов. Также откроется возможность анализировать предпочтения туристов, чтобы наилучшим образом адаптировать будущие маркетинговые стратегии.

Данная работа посвящена разработке архитектурной модели цифровой платформы для управления туристическими потоками в Санкт-Петербурге. Разработана и детализирована многоуровневая модель прикладной цифровой платформы в ArchiMate. В работе представлено архитектурное описание для бизнес-слоя рассматриваемой платформы с выделением доменов, описывающих предметные области. В слое приложений указаны сервисы приложений, оказывающие поддержку бизнес-слою, и основные объекты данных, используемые приложениями. Выявлены необходимые требования, функциональные области и бизнес-процессы, а также сформулирована общая концепция проекта разработки цифровой платформы.