

Развитие цифровой сервисной экономики и ее влияние на рынок труда

Морозов Михаил Анатольевич*, доктор экономических наук, профессор, mmorozov@bk.ru,
Морозова Наталья Степановна**, доктор экономических наук, доцент, sks@rosnou.ru

* ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Москва, Российская Федерация

** АНО ВО «Российский новый университет», Москва, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассматривается понятие и сущность сервисной экономики, показывается ее значимость и входящие в нее услуги. Основной задачей исследования является изучение развития сервисной экономики в условиях четвертой промышленной революции. Показано, что сервисная экономика становится цифровой. Отмечено, что цифровые технологии приводят к трансформациям человеческого поведения, что связано с принципиально новыми информационными коммуникациями, развивающимися в условиях цифровой экономики. Современный человек активно вовлекается в виртуальное пространство, получая посредством него новую информацию, услуги, приобретая товары и пр. Приводится статистика об использовании интернет-услуг. Ключевой парадигмой цифровой экономики является то, что в ней основными активами является информация, порождающая новые знания, и человеческие ресурсы. Описаны направления внедрения цифровых технологий в сервисную экономику, в том числе, использование технологий машинного зрения, технологии интернет-вещей, мобильные приложения и др. Особое внимание уделено мобильным сервисам и их использованию в сфере туристской индустрии. Обосновано, что разработка собственного мобильного приложения предприятия сервиса становится важным элементом его информационного обеспечения, предоставляет удобную коммуникацию с клиентом, способствует привлечению новых клиентов и формированию их лояльности. Рассмотрены основные направления формирования информационной инфраструктуры цифровой экономики. Показано, что развитие цифровой сервисной экономики кардинально меняет рынок труда, появляются новые формы организации труда, в том числе удаленная занятость, краудсорсинг и др. Особую важность приобретут цифровые компетенции персонала, которые необходимо будет поддерживать на высоком уровне путем непрерывного обучения в течение всей жизни. В сервисной экономике произойдет замещение ряда профессий робототехникой, появятся новые профессии. В процессе подготовки кадров для цифровой сервисной экономики следует формировать такие компетенции, как нацеленность на саморазвитие, умение критически мыслить, навыки решения нестандартных задач, адаптивность, навыки коммуникации и эффективной работы в команде и другие.

Ключевые слова: цифровая сервисная экономика, сервис, цифровые технологии, цифровизация бизнес-процессов, туристские услуги, мобильные приложения, рынок труда, компетенции

Для цитирования: Морозов М.А., Морозова Н.С., Развитие цифровой сервисной экономики и ее влияние на рынок труда // Сервис plus. Т. 12. 2018. № 1. С. 100–107 DOI: 10.22412/1993-7768-12-1-10

Статья поступила в редакцию: 08.01.2018.

Статья принята к публикации: 08.02.2018.

Development of the digital service economy and its impact on the labor market

Mikhail A. Morozov*, Dr. Sc. (Economics), Prof., mmorozov@bk.ru
Natalia S. Morozova**, Dr. Sc. (Economics), Prof., sks@rosnou.ru

* Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russian Federation

** Russian New University, Moscow, Russian Federation

Abstract: The article considers the concept and essence of the service economy, shows its significance and services included in it. The main objective of the research is to study the development of the service economy in the conditions of the fourth industrial revolution. It is shown that the service economy is becoming digital. It is noted that digital technologies lead to transformations of human behavior, which is connected with fundamentally new information communications developing in the digital economy. The modern person is actively involved in the virtual space, receiving through it new information, services, acquiring goods, etc. Statistics are given about the use of Internet services. The key paradigm of the digital economy is that the main assets in it are information that generates new knowledge and human resources. The term digital service economy is introduced. The directions of introduction of digital technologies in the service economy are described, including the use of machine vision technologies, computer Internet technologies, mobile applications, etc. Special attention is paid to mobile services and their use in the field of tourism industry. It is substantiated that the development of a mobile application for a service company becomes an important element of its information support; it provides convenient communication with the client, helps attract new customers and form their loyalty. The main directions of the formation of the information infrastructure of the digital economy are considered. It is shown that the development of the digital service economy will radically change the labor market; new forms of labor organization will appear, including remote employment, crowdsourcing, etc. The digital competencies of personnel, which will need to be maintained at a high level through continuous training in the course of the whole life, will be especially important. In the service economy, there will be a substitution of a number of professions with robot-technology, new professions will appear. In the process of training personnel for the digital service economy, there should be formed such competencies as: the focus on self-development, the ability to think critically, the skills of solving nonstandard problems, adaptability, communication skills, effective teamwork, etc.

Keywords: digital service economy, service, digital technologies, digitalization of business processes, tourist services, mobile applications, labor market, competencies

For citation: Morozov M.A., Morozova N.S., Development of the digital service economy and its impact on the labor market. Service plus, vol. 12, no. 1, 2018, pp. 100-107. DOI: 10.22412/1993-7768-12-1-10.

Submitted: 2018/01/08.

Accepted: 2018/02/08.

Введение. Сервисная экономика и сфера туризма являются одними из самых перспективных видов экономической деятельности в развивающихся условиях четвертой промышленной революции. На 48 Всемирном экономическом форуме в Давосе (The World Economic Forum), проходившем 23–26 января 2018 г., широко обсуждались культурные и технологические аспекты происходящей в настоящее время цифровизации экономик. Россия представила свою модель развития национальной цифровой экономики, которая рассматривается как фактор повышения глобальной конкурентоспособности России¹.

В развитых странах сервисная экономика приобретает все большую значимость, увеличивается объем производства услуг и доходы от них. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO), рост международного туризма в 2017 г. составил 7% по сравнению с предыдущим 2016 г.².

Сервисная экономика, по классификации Всемирной торговой организации (World Trade Organization), включает более 150 различных видов услуг, в том числе деловые услуги, услуги связи, финансовые услуги, образовательные услуги, туристские и связанные с ними услуги, транспортные услуги, услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий и другие [7]. Исходя из этого, можно говорить о том, что сфера сервиса в настоящее время является преобладающим видом экономической деятельности. Практически каждый человек пользуется теми или иными услугами.

Особенности цифровой сервисной экономики. Современный этап развития экономики связан с так называемой четвертой промышленной революцией, характеризующийся цифровизацией всей экономической деятельности. К. Шваб, президент Всемирного экономического форума в Давосе, отмечает, что по масштабу, объему и сложности четвертая промышленная революция не имеет анало-

¹ Россия удивила экономический форум в Давосе презентацией своей модели цифровой экономики [Электронный ресурс] <https://t.co/ytd4GdVAxz> (дата обращения: 30.01.2018).

² UNWTO World Tourism Barometer [Электронный ресурс] <http://media.unwto.org/press-release/2017-12-14/southern-and-mediterranean->



europa-north-africa-and-middle-east-drive-tourism (дата обращения: 23.12.2017).

гов во всем предыдущем опыте человечества [9]. Она базируется на принципиально новых технологиях, которые появляются в последние годы, включая искусственный интеллект, роботизацию, технологии работы с большими данными, блокчейн и др. Цифровая экономика повлияет на все сферы жизни человека, что явно ощущается уже сейчас. В настоящее время каждый второй житель нашей планеты имеет доступ к интернету и может пользоваться услугами цифровой сервисной экономики, а социальные сети и различные мессенджеры уже стали неотъемлемым атрибутом межличностного общения.

Цифровые технологии приводят к трансформациям человеческого поведения. В научной литературе даже появился термин электронный кочевник, основными атрибутами жизни которого становятся интернет и доступ к нему, а также мобильные устройства (мобильные телефоны, планшеты и другие гаджеты), жизнь без которых оказывается практически невозможной [11]. Современный человек активно вовлекается в виртуальное пространство, получая посредством его новую информацию, услуги, приобретая товары и пр. К концу 2016 г. 3,5 млрд человек, т.е. 46% населения планеты, являлись пользователями интернета. В России среди наиболее востребованных бизнесом направлений использования интернета следует отметить осуществление финансовых операций (61%), взаимодействие с органами власти (75%), с поставщиками (67%), потребителями (54%)³.

Цифровая экономика как тип хозяйствования отличается тем, что в ней важнейшим ресурсом в сфере производства, распределения, обмена и потребления является цифровая информация и методы управления этой информацией. Цифровизация в полной мере происходит также в сфере сервисной экономики.

В 2015 году объем цифровой экономики России оценивался в 3,2 трлн рублей, что соответствует 3,9% ВВП, а к 2025 г., по прогнозам компании McKinsey, он вырастет до 9,6 трлн рублей и составит 8–10% ВВП⁴. В ближайшие 20 лет в мире могут быть автоматизированы до 50% рабочих операций.

Цифровая экономика предполагает цифровизацию всех бизнес-процессов, связанных с созданием, продвижением, реализацией товаров и услуг. Ключевым фактором производства становятся данные в цифровой форме, которые приобретают характер основных активов компаний и играют первостепенную роль во всей экономической деятельности [15].

³Индикаторы цифровой экономики: 2017: статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, М.А. Кевеш и др. Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2017. 320 с.

⁴Цифровая Россия: новая реальность. Отчет компании McKinsey. М., 2017.

Особое значение приобретает информационная среда сервисного бизнеса, обеспечивающая доступ к информации о деятельности экономических систем в режиме реального времени в интегральной глобальной сети. Цифровая инфраструктура включает комплекс технологий, обеспечивающих вычислительные, телекоммуникационные, сетевые потребности работающих на цифровой основе компаний.

Использование цифровых технологий в сервисной экономике. К новейшим цифровым технологиям, которые входят в цифровую инфраструктуру новой экономики, относятся:

- технологии больших данных (Big Data),
- технологии Blockchain,
- интернет вещей (Internet of Things - IoT),
- нейросети (искусственный интеллект),
- технологии виртуальной и дополненной реальности,
- 3D печать,
- мобильные устройства,
- интеллектуальные датчики [2] и мн. др.

Сфера сервиса в полной мере ориентирована на активное внедрение цифровых технологий, многие бизнес-процессы в сервисной экономике уже переоборудованы в соответствии с новой парадигмой развития цифровой экономики, включая услуги связи, банковские услуги, туристские услуги и др.

Технологии машинного зрения, так называемая лицевая биометрия, применяются для идентификации личности и используются в системах безопасности на транспорте, при проведении массовых мероприятий и т.п. В сфере сервиса, в частности в гостиничном и ресторанном бизнесе, лицевую биометрию используют для показа таргетированной рекламы, ориентированной на конкретного гостя. Смысл целевой рекламы состоит в том, что при появлении нового гостя происходит его распознавание по ряду признаков, например, по полу, возрасту, присутствию рядом детей и т.п., и в зависимости от этого ему демонстрируется соответствующая ситуация реклама. За счет этого повышается эффективность рекламного воздействия.

Интернет вещей позволяет через специальные датчики обеспечить контроль и удаленное управление в реальном времени многими приборами (вещами). По этой технологии реализуется концепция умного дома, которая получила широкое использование в гостиничной индустрии.

Одной из сфер с наиболее активным внедрением цифровых технологий являются услуги туризма [6]. Для того чтобы сформировать привлекательность туристской дестинации и обеспечить поток туристов, необходимо создать хорошее ин-



формационное сопровождение, в котором бы содержалась вся необходимая для путешественника информация [14]. Опрос цифровых путешественников России, проведенный компанией Travelport в ноябре 2017 г., показал, что цифровые технологии крайне важны для туристов как при выборе направления путешествия, так и во время него. При планировании путешествия 80% российских туристов изучают видео и фотографии, размещенные в социальных сетях и касающиеся выбранной дестинации, 86% во время путешествия считают главным наличие мобильной связи, 73% туристов считают, что электронные посадочные талоны и билеты значительно упрощают путешествие, 75% туристов оставляют свои отзывы на обзорных сайтах, 37% туристов необходим консъерж-сервис в смартфоне во время поездки, 69% хотят получать максимально возможный объем информации о дестинации, в которую они приехали, в среднем в путешествии туристы используют 17 различных мобильных приложений⁵.

Маркетинг в социальных сетях SMM (Social Media Marketing) получил широкое распространение в сервисе и туризме. Обмен контентом, мнениями, опытом и актуальными медиа-данными, поиск людей со схожими интересами и получение информации о туристских достопримечательностях привели к созданию и развитию тематических групп и сообществ компаний и брендов. Кроме того, имеется возможность вовлекать аудиторию и формировать лояльность к бренду при помощи сообществ в социальных сетях, а официальные страницы компании предоставляют удобную среду для общения с потребителями и хорошо работают для формирования лояльности клиентов [5].

Использование мобильных сервисов стало важнейшим трендом в последние годы. Это связано с широким распространением как самих мобильных устройств, так и сервисов для них. Число активных пользователей мобильных устройств к 2020 г. превысит 6,1 млрд человек⁶. Мобильные устройства и приложения к ним применяются в различных сферах бизнеса, в том числе и в сфере услуг и туризма. Растет число скачиваний, областей использования, а также изменяются требования к функционалу мобильных приложений. Для многих сервисных компаний наличие собственного мобильного приложения стало нормой. Собственное мобильное приложение предприятия сервиса создает индивидуальный подход к клиенту за счет персонализации доставляемой ему информации,

например, информации о новых услугах, скидках, программах лояльности и др.

Мобильные приложения имеют особое распространение в сфере туризма и гостиничного бизнеса для обеспечения коммуникации с клиентами. Они обеспечивают поиск и покупку турпродукта, авиабилета, пользование навигационными и банковскими сервисами, услугами по бронированию и т.д. Можно выделить несколько групп мобильных сервисов для путешественников [3, 4]:

- картографические сервисы,
- геоинформационные системы,
- путеводители и аудиогиды,
- справочные каталоги с отзывами и советами,
- бронирование авиабилетов,
- бронирование отелей,
- бронирование железнодорожных билетов,
- прокат автомобилей и такси,
- справочная информация по предприятиям питания,
- справочная информация о погоде,
- учет финансов,
- программы-переводчики,
- интернет-мессенджеры,
- организаторы поездок,
- дополнительные сервисы.

Мобильные приложения призваны максимально упростить процесс коммуникации с клиентами, сделать это взаимодействие эффективным и двусторонним. Например, мобильный банкинг, начинавшийся с простейших операций проверки баланса счета и перевода денежных средств, сейчас предоставляет огромное разнообразие сервисов, включая возможность открытия новых вкладов, оформление банковских карт, конвертацию финансовых средств, оплату разнообразных счетов и т.п.

Таким образом, разработка собственного мобильного приложения для предприятия сервиса становится важным элементом информационного обеспечения. Собственное мобильное приложение обеспечивает удобную коммуникацию с клиентом, способствует увеличению количества новых и повышению лояльности уже имеющихся клиентов, способствует росту узнаваемости бренда, созданию позитивного образа сервисного предприятия, достижению целей и выполнению миссии компании.

В конце 2017 г. предлагалось более 2 млн приложений в iOS App Store и более 3,5 млн приложений в Google Play, причём число новых приложений продолжает расти в геометрической прогрессии. Стоимость затрат пользователей на приобретение и использование мобильных приложений



⁵Опрос цифровых путешественников России [Электронный ресурс] <https://t.co/d8jRGAxnhh> (дата обращения: 14.01.2018).

⁶Online Travel 2020: Evolve or Expire [Электронный ресурс] <http://www.amadeus.com/documents/otas/online-travel-2020.pdf> (дата обращения: 14.01.2018).

составила около \$100 млрд. По прогнозам App Annie, к концу 2018 г. пользователи потратят на индустрию мобильных приложений не менее \$110 млрд., а 2020 г. траты на мобильные приложения достигнут \$200 млрд⁷.

Для внедрения новых прорывных технологий и перехода к цифровой экономике требуются большие инвестиционные вложения, результат которых может быть получен не сразу. Требуются серьезные прогнозные и стратегические исследования для того, чтобы увидеть перспективы и направления развития для получения запланированного результата внедрения цифровизации [12,15]. Многие страны разработали и начали реализовывать стратегию цифровой экономики: в 2005 г. – Сингапур, в 2006 – Австралия, в 2008 – Великобритания и Гонконг, в 2009 – Норвегия, в 2010 – Канада, в 2012 – Малайзия, в 2013 – Республика Корея, в 2015 – Индия и Новая Зеландия [1]. В России программа «Цифровая экономика Российской Федерации» принята в 2017 г.

В соответствии с дорожной картой реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации» предусмотрено формирование соответствующей инфраструктуры:

- создание гибридной системы связи, которая за счет спутниковых и наземных сетей связи обеспечит надежную связь по всей России,
- создание и развитие сетей 5G/IMT-2020,
- создание и развитие инфраструктуры хранения и обработки данных,
- создание инфраструктуры сбора, хранения и обработки пространственных данных, включая сведения о движущихся объектах,
- внедрение цифровых инфраструктурных платформ в ключевых отраслях экономики,
- создание единой геодезической инфраструктуры для задания, уточнения и распространения государственных и местных систем координат,
- создание Единой электронной картографической основы (ЕЭКО) и государственной информационной системы ведения ЕЭКО,
- создание системы сертификации центров обработки данных (ЦОД), обеспечивающей устойчивость, безопасность и экономическую эффективность их функционирования.

Изменение рынка труда в условиях цифровой сервисной экономики. Развитие цифровой сервисной экономики кардинально меняет рынок труда и коснется всех сфер деятельности. Прежде всего будет распространяться новая модель труда и занятости

«Работа 4.0», в рамках которой будет развиваться новый вид трудовой деятельности, называемый экономикой по требованию (on-demand economy), краудсорсинг и др. [8]. Кроме того, повысится уровень мобильности персонала, расширится технология вне-офисной работы, в первую очередь это коснется сферы сервиса и туристских услуг. Развитие информационно-коммуникационных технологий будет способствовать распространению трансграничной (удаленной) занятости.

В связи с тем, что цифровая экономика базируется на идеологии обработки больших массивов информации, особую важность будут приобретать цифровые компетенции персонала, безопасность, надежность, долгосрочность хранения больших объемов информации [13]. На предприятиях сферы информационно-коммуникационных технологий доля работников с высшим образованием достигает 74%, что подтверждает необходимость формирования информационно-коммуникационных компетенций кадров для работы в условиях цифровой экономики⁸. Высокая технологичность всех процессов цифровой сервисной экономики повлечет за собой необходимость постоянного повышения квалификации персонала, в связи с чем будет востребовано так называемое непрерывное обучение в течение всей жизни (lifelong learning). Постоянное обучение и саморазвитие необходимо для поддержания высокой квалификации кадров, обновления знаний в связи с ускорением научно-технического прогресса, обеспечения конкурентоспособности кадров и продвижения по карьерной лестнице. Все это приобретает особую значимость и актуальность в условиях цифровой сервисной экономики.

По данным исследования, проведенного в октябре 2017 г. аналитическим центром НАФИ и Фондом «Сколково», было выявлено, что в настоящее время компании уделяют недостаточное внимание обучению персонала современным цифровым технологиям. Только 33% высокотехнологичных стартапов и 8% компаний из традиционных отраслей экономики имеют образовательные программы в области цифровых технологий для обучения своих сотрудников или оплачивают их тренинги. В этой ситуации сложно в достаточном объеме сформировать новые компетенции, необходимые для работы в условиях цифровой экономики [10].

Еще одной тенденцией, связанной с развитием цифровой экономики, является появление новой категории рабочих мест. В структуре занятости передовых



⁸Индикаторы цифровой экономики: 2017: статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, М.А. Кевеш и др. Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: НИУ ВШЭ, 2017. 320 с.

⁷10 главных прогнозов для индустрии приложений на 2018 г. [Электронный ресурс] <https://t.co/U8XAY77sy2> (дата обращения: 01.03.2018).

стран более 25% занимают рабочие места, которые в мировой практике относят к категории «Знание», т.е. такие, которые предполагают выполнение сложных аналитических задач, требующих импровизации и творчества. Доля работников этой категории является сегодня одним из ключевых показателей глобальной конкурентоспособности стран, причем со временем перехода к цифровой экономике значимость этого фактора будет возрастать. В России только не более 17% рабочих мест относятся к категории «Знание»⁹.

В соответствии с исследованием Агентства стратегических инициатив и МШУ «Сколково» прогнозируется, что к 2030 г. исчезнут 57 традиционных профессий и появится 186 новых, 19% всех рабочих мест могут быть замещены роботами¹⁰.

Для работы в условиях цифровой сервисной экономики потребуются новые профессиональные компетенции, а при отборе кадров решающим фактором станет талант [16]. В эпоху цифровой экономики будут востребованы следующие компетенции: цифровые компетенции, нацеленность на саморазвитие и достижение поставленных результатов, адаптивность, умение критически мыслить, навыки решения нестандартных задач и принятия решений в условиях неопределенности, навыки коммуникации и эффективной работы в команде, умение работать с большими массивами данных и прочее. В программе «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. № 1632-р, базовым направлением названы кадры и образование. Основными целями являются совершенствование системы образования для подготовки кадров в условиях цифровой экономики, ориентация на потребности рынка труда цифровой экономики, создание системы мотивации по освоению необходимых компетенций для работы в условиях цифровой экономики. Страны, лидирующие в цифровой экономике, такие как Сингапур, Финляндия, Швеция, Норвегия, Соединенные Штаты Америки, Нидерланды, Швейцария, Великобритания, Люксембург, Япония активно трансформируют свои образовательные системы с учетом формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой, осуществляется перекавалификация национальных трудовых ресурсов к меняющейся рабочей среде, в сферу образования привлекаются лучшие специалисты.

Заключение. Новая цифровая сервисная экономика базируется на современных технологиях, вклю-

чая искусственный интеллект, роботизацию, технологию работы с большими данными, блокчейн и др. В цифровую сервисную экономику вовлечены не только работники сервисных предприятий, но и все потребители, которые активно вовлекаются в виртуальное пространство, получая посредством него новую информацию, услуги, приобретая товары и пр. Цифровая экономика влияет на все сферы жизни человека, приводит к трансформации в его поведении. Цифровую экономику характеризует то, что важнейшим ресурсом в сфере производства, распределения, обмена и потребления является цифровая информация. Информация, генерирующая новые знания, становится основным активом, ценность которого возрастает. Сервисная экономика перестраивается на активное внедрение цифровых технологий, в первую очередь речь идет об услугах связи, банковских услугах, туристских услугах и др.

Цифровизация сервисной экономики влечет за собой изменения на рынке труда. Меняется структура рынка труда в сфере сервиса, прогнозируется исчезновение одних и появление новых профессий. Для работы в условиях цифровой сервисной экономики потребуются новые когнитивные, социально-поведенческие и цифровые навыки, которые необходимо формировать в процессе обучения кадров, способных работать в условиях цифровой экономики.

⁹Россия 2025: от кадров к талантам [Электронный ресурс] <http://marketing-course.ru/wp-content/uploads/2017/11/Sberbank-BCG-issledovanie.pdf> (дата обращения: 21.01.2018).

¹⁰Мир профессий будущего [Электронный ресурс] <http://box.atlas100.ru/#appointment> (дата обращения: 21.01.2018).



Литература

1. Авдеева И.Л. Анализ перспектив развития цифровой экономики в России и за рубежом //Цифровая экономика и индустрия 4.0: проблемы и перспективы. Труды научно-практической конференции с международным участием. Санкт-Петербург: Издательство Политехнического университета, 2017. С. 19–25.
2. Лавренченко С.А., Гладская И.Г., Згонник Л.В., Сумзина Л.В. Умный энергометр // Управление качеством электрической энергии: Международная научно-практическая конференция (Москва, 23–25 ноября 2016 г.): Материалы. С. 177–184. – М.: ООО «Центр полиграфических услуг Радуга», 2017. 300 с. URL: <https://t.co/eqjavwSsuY> (дата обращения: 21.01.2018)
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Влияние мобильных приложений на развитие туристской индустрии// Вестник НАТ (Национальной Академии туризма). 2015. № 4 (36). С.17–20.
4. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в туристской индустрии. М.: КНОРУС, 2017. 276 с.
5. Морозов М.М., Савин М.А. Маркетинговые коммуникации в социальных сетях как способ продвижения турпродукта// Туризм и региональное развитие. Сб. науч. статей. Вып. 10. Смоленск: Универсум, 2017. С.73–76.
6. Морозова Н.С., Морозов М.М. Информационное сопровождение туристского бизнеса// Туризм и региональное развитие. Сб. Науч. статей. Вып. 9. Смоленск: Универсум, 2016. С. 60–64.
7. Предводителева М.Д., Балаева О.М. Основные тенденции развития российской сферы услуг //Маркетинг услуг. 2008. № 4. С. 248–256.
8. Сизова И.Л., Хусяинов Т.М. Труд и занятость в цифровой экономике: проблемы российского рынка труда //Вестник СПбГУ. Социология. 2017. Т. 10. Вып. 4. С. 376–396.
9. Шваб К. Четвертая промышленная революция. М.: Эксмо. 2016. 138 с.
10. Шеенко Е., Стасевич О. Цифровая экономика и российские компании: уровень использования и готовность к переходу на цифровые технологии // В сб. Альманах «Цифровая экономика». Сколково, 2017. 127 с.
11. Яковлева Е. Л., Селиверстова Н. С., Григорьева О. В. Концепция электронного кочевника: риски развития цифровой экономики //Актуальные проблемы экономики и права. 2017. Т. 11. № 4. С. 226–241.
12. Ericsson N. R. 2016. "Economic Forecasting in Theory and Practice: An Interview with David F. Hendry." Board of Governors of the Federal Reserve System, International Finance Discussion Paper No. 1184.
13. Frey C.B. & Osborne M. A. 2017. "The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?" Technological Forecasting and Social Change 114 (C): 254–280.
14. Morozov M.A., Morozova N.S. Attractive Tourist Destinations as a Factor of its Development/ Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume VII, Spring, 2016), 1(13): 105–112
15. Varian H. 2016. "Intelligent Technology." Finance and Development 53 (3): 6–9.
16. World Economic Forum (WEF). 2016a. Digital Transformation of Industries: Logistics Industry. World Economic Forum White Paper. Prepared in collaboration with Accenture.

References:

1. Avdeeva I.L., Analysis of the prospects for the development of the digital economy in Russia and abroad. Digital economy and industry 4.0: problems and prospects: proceedings of the scientific-practical conference with international participation. St. Petersburg: Izdatel'stvo Politekhniceskogo universiteta, 2017, pp. 19-25. (In Russ.)
2. Lawrencenko S.A., Gladskaya I.G., Zgornik L.V., Sumzina L.V., A smart energy meter. Power Quality Management: International Conference (Moscow, 23–25 November, 2016): Proceedings. Moscow: ООО «Tsentr poligraficheskikh uslug Raduga», 2017, pp. 177–184. ISBN 978-5-905486-14-2. (In Russ.) Available at: <https://t.co/eqjavwSsuY> (Accessed on January 21, 2018)
3. Morozov M.A., Morozova N.S., Influence of mobile applications on the development of the tourist industry. Vestnik NAT (National Academy of Tourism), no. 4 (36), 2015, pp.17-20. (In Russ.)
4. Morozov M.A., Morozova N.S., Information technologies in the tourist industry. Moscow: Knorus, 2017, 276 p. (In Russ.)



5. Morozov M.M., Savin M.A., Marketing Communications in Social Networks as a Way to Promote a Tourist Product. *Tourism and Regional Development: collection of scientific articles*, issue 10. Smolensk: Universum, 2017, pp.73-76. (In Russ.)
6. Morozova N.S., Morozov M.M., Information support of the tourist business. *Tourism and Regional Development: collection of scientific articles*, issue 9. Smolensk: Universum, 2016, pp.60-64. (In Russ.)
7. Predvoditeleva M.D., Balaeva O.M., The main trends in the development of the Russian service sector. *Marketing uslug*, no. 4, 2008, pp. 248-256. (In Russ.)
8. Sizova I.L., Khusyainov T.M. Labor and employment in the digital economy: the problems of the Russian labor market. *Vestnik SPbGU. Sotsiologiya*, vol. 10, no. 4, 2017, pp. 376-396. (In Russ.)
9. Schwab K., *The Fourth Industrial Revolution*. Moscow: Eksmo, 2016, 138 p. (In Russ.)
10. Sheenko E., Stasevich O., Digital economy and Russian companies: the level of use and readiness for the transition to digital technology. *Collection of scientific articles: Al-Manah "Digital Economy"*. Skolkovo, 2017, 127 p. (In Russ.)
11. Yakovleva E.L., Seliverstova N.S., Grigoryeva O.V., The concept of the electronic nomad: risks of the development of the digital economy. *Aktual'nye problemy ekonomiki i prava*, vol. 11, no. 4, 2017, pp. 226-241. (In Russ.)
12. Ericsson N. R., *Economic Forecasting in Theory and Practice: An Interview with David F. Hendry*. Board of Governors of the Federal Reserve System, International Finance Discussion Paper, no. 1184, 2016.
13. Frey C.B., Osborne M. A., *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs for Computerization?* *Technological Forecasting and Social Change*, no. 114, pp. 254-280.
14. Morozov M.A., Morozova N.S., Attractive Tourist Destinations as a Factor of its Development. *Journal of Environmental Management and Tourism*, vol. 7, no. 1 (13), 2016, pp. 105–112.
15. Varian H. "Intelligent Technology. *Finance and Development*, no. 53 (3), 2016, pp. 6-9.
16. World Economic Forum (WEF) 2016. *Digital Transformation of Industries: Logistics Industry*. World Economic Forum White Paper. Prepared in collaboration with Ac-centure.

