



Рейтинг цифровых
туристических сервисов:
оценка 40 сервисов по 75 параметрам

Характеристика исследования

Задачи исследования

- 1) Инвентаризация популярных цифровых туристических сервисов как функционирующих в России, так и прекративших свою деятельность
- 2) Оценка функционала и популярности цифровых туристических сервисов
- 3) Формирование рейтинга популярных цифровых туристических сервисов

В рамках исследования не проводилась оценка качества, полноты, достоверности и актуальности размещенного контента.

Методология исследования

- 1) Отбор цифровых туристических сервисов по набору критериев
- 2) Разработка структурированного перечня параметров для оценивания сервисов, определение весов параметров
- 3) Сбор данных, оценка сервисов, построение рейтинга

Критерии отбора сервисов для обследования

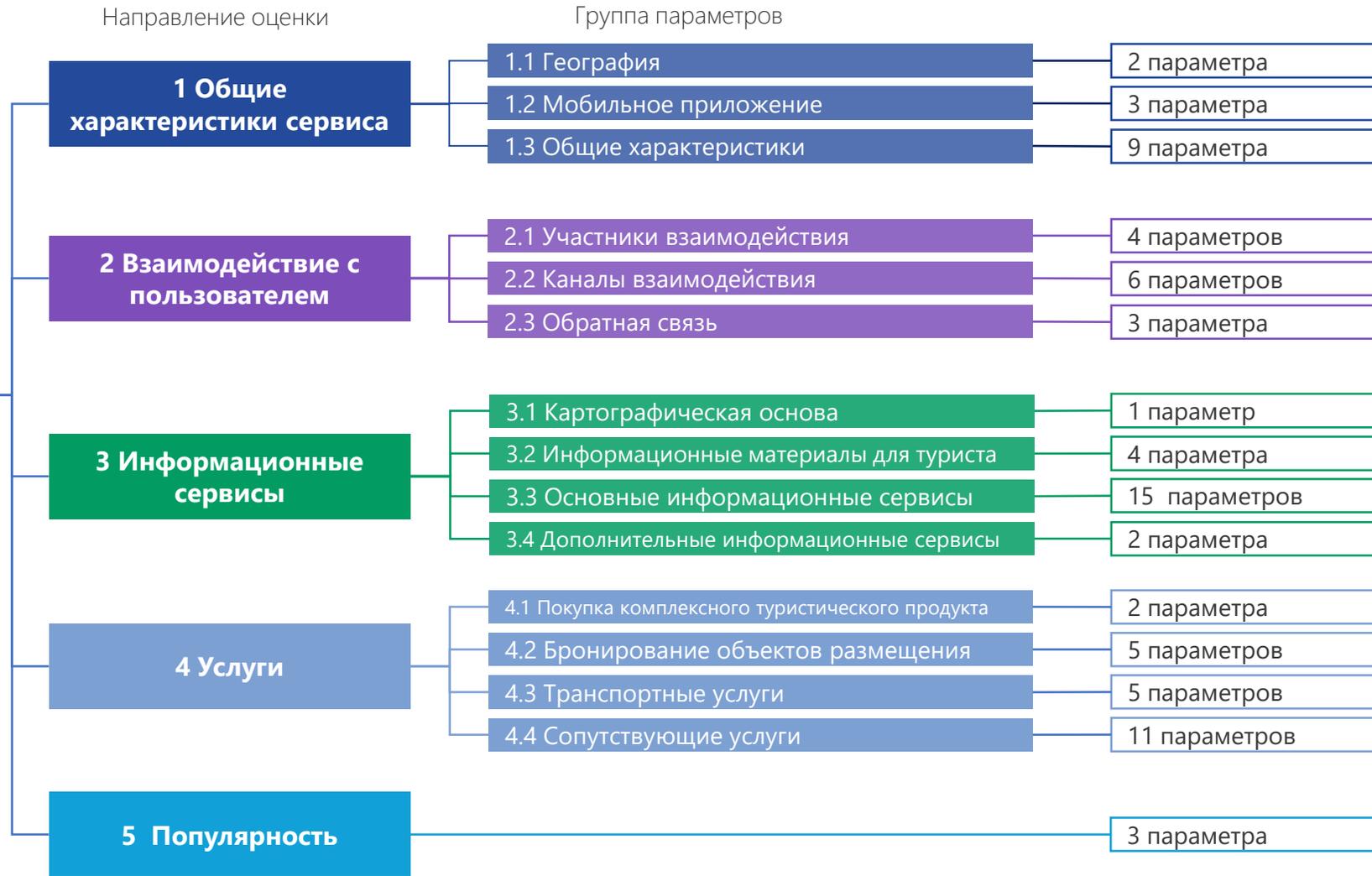
- 1) Сервис предоставляет услуги бронирования объекта размещения (проживания)
- 2) Сервис предоставляет набор дополнительных услуг для туриста
- 3) Упоминаемость сервиса в СМИ, рекомендательных статьях и обзорах высокая, сервис входит в различные отраслевые списки и рейтинги

Период проведения исследования: июнь-август 2023 г.



Структура рейтинга

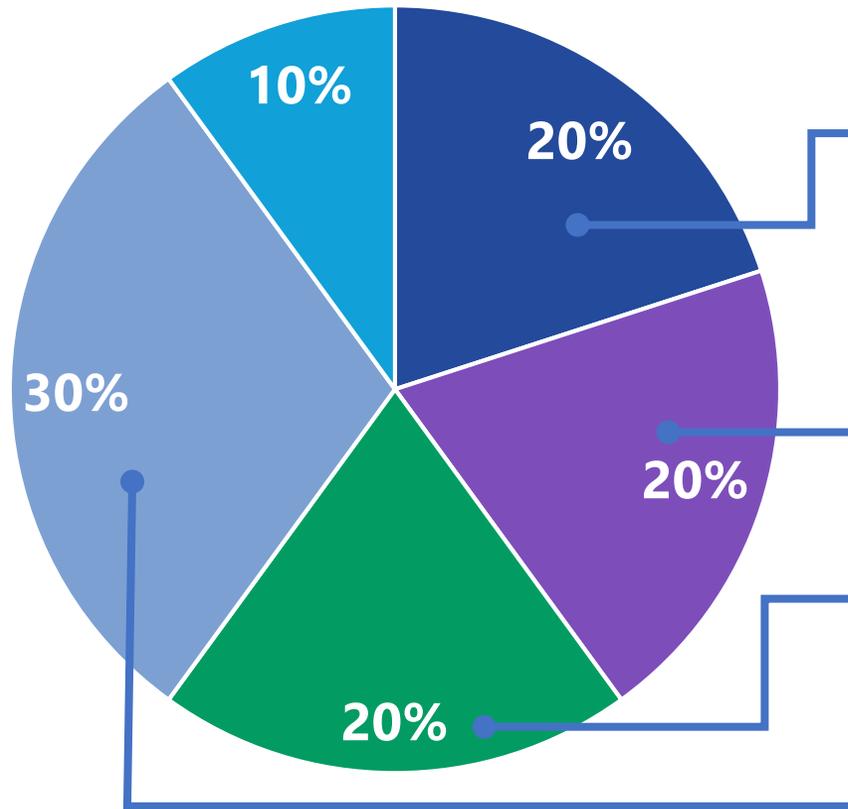
Рейтинг цифровых туристических сервисов



75 параметров



Веса групп параметров (вклад в рейтинг)



- Общие характеристики
- Взаимодействие с клиентом
- Информационные сервисы
- Услуги
- Популярность

Подгруппа	Вес	Вклад в итог
1.1 География	0,5	10%
1.2 Мобильное приложение	0,2	4%
1.3 Общие характеристики	0,3	6%

Подгруппа	Вес	Вклад в итог
2.1 Участники взаимодействия	0,2	4%
2.2 Каналы взаимодействия	0,5	6%
2.3 Обратная связь	0,3	10%

Подгруппа	Вес	Вклад в итог
3.1 Картографическая основа	0,2	4%
3.2 Информационные материалы для туриста	0,35	7%
3.3 Основные информационные сервисы	0,35	7%
3.4 Дополнительные информационные сервисы	0,1	2%

Подгруппа	Вес	Вклад в итог
4.1 Покупка комплексного туристического продукта	0,1	2%
4.2 Бронирование объекта размещения	0,2	15%
4.3 Транспортные услуги	0,3	9%
4.4 Сопутствующие услуги	0,1	3%



Расчет рейтинга

Источники

- Размещенная в открытом доступе на порталах, сайтах туристических сервисов информация
- Отраслевые обзоры, статьи и рейтинги
- Статистическая информация о посещаемости сайтов

1

Обследование сайтов туристических сервисов, оценка по заданным параметрам

2

Выставление балла [0;1] в зависимости от соответствия заданному параметру

3

Суммирование баллов по подгруппам параметров в соответствии с их весами

4

Расчет баллов по направлениям оценки

5

Рейтингование сервисов в соответствии с итоговой суммарной оценкой

$$v_i = 100\% \sum_n c^n \sum_k b^k \sum_j a^j v_i^j$$

n – номер направления оценки
k – номер группы параметров
j – номер параметра
i – номер сервиса
a, b, c – веса *j*-го параметра, *k*-й подгруппы показателей, *m*-й группы показателей соответственно
v_i – итоговая оценка *i*-го сервиса

1) Веса параметров (направлений оценки, групп параметров), распределение параметров по группам определены методом экспертных оценок

2) Максимально возможная оценка – 100%

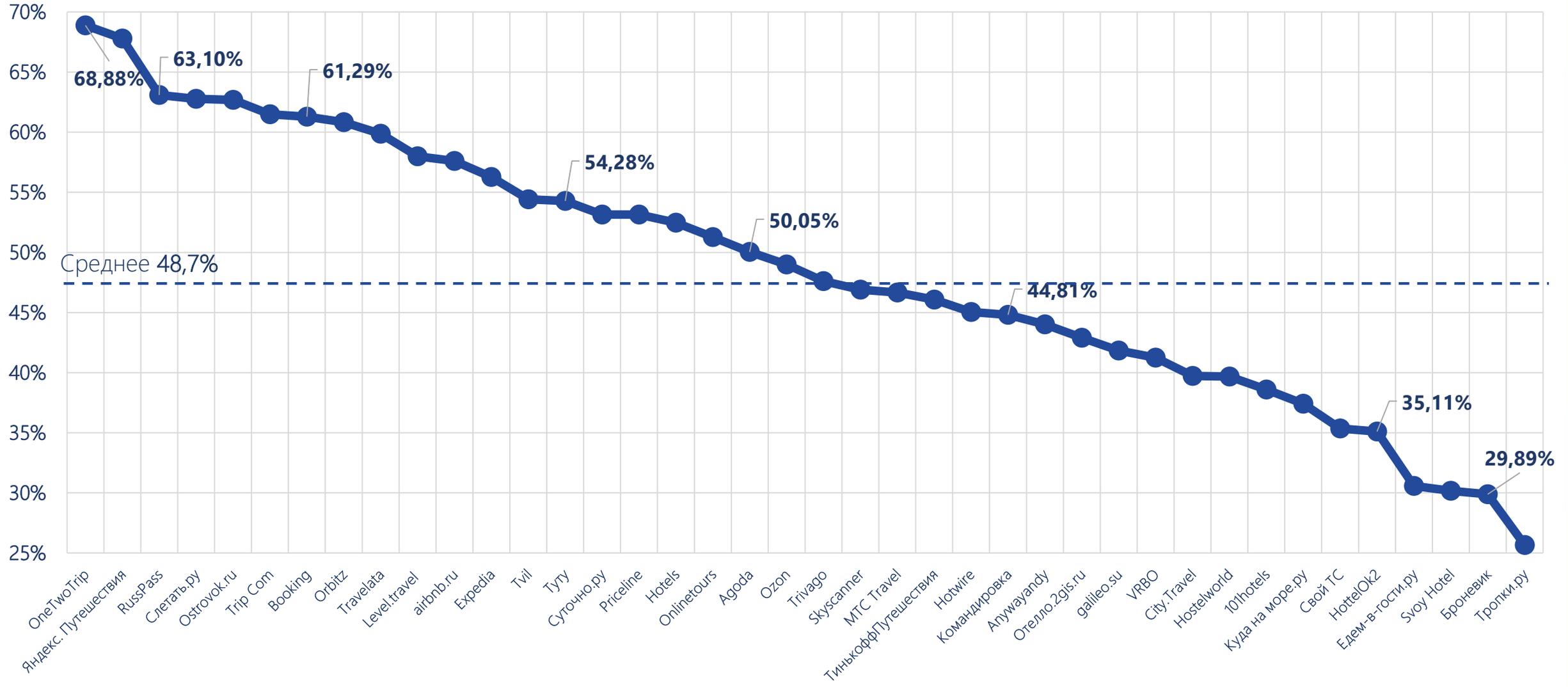
Рейтинг цифровых туристических сервисов

Рейтинг	Сервис	Суммарный балл
1	OneTwoTrip	68,88%
2	Яндекс. Путешествия	67,79%
3	RussPass	63,1%
4	Слетать.ру	62,77%
5	Ostrovok.ru	62,69%
6	Trip Com	61,48%
7	Booking	61,29%
8	Orbitz	60,83%
9	Travelata	59,88%
10	Level.travel	57,99%
11	Airbnb	57,61%
12	Expedia	56,28%
13	Tvil	54,42%
14	Туту	54,28%
15	Суточно.ру	53,15%
16	Priceline	53,14%
17	Hotels	52,47%
18	Onlinetours	51,28%
19	Agoda	50,05%
20	Ozon	48,99%

Рейтинг	Сервис	Суммарный балл
21	Trivago	47,61%
22	Skyscanner	46,90%
23	MTC Travel	46,67%
24	ТинькоффПутешествия	46,08%
25	Hotwire	45,05%
26	Командировка	44,81%
27	Anywayandy	44,02%
28	Отелло.2gis.ru	42,90%
29	galileo.su	41,84%
30	VRBO	41,25%
31	City.Travel	39,73%
32	Hostelworld	39,68%
33	101hotels	38,59%
34	Куда на море.ру	37,42%
35	Свой ТС	35,36%
36	HottelOk2	35,11%
37	Едем-в-гости.ру	30,57%
38	Svoy Hotel	30,17%
39	Броневик	29,89%
40	Тропки.ру	25,67%

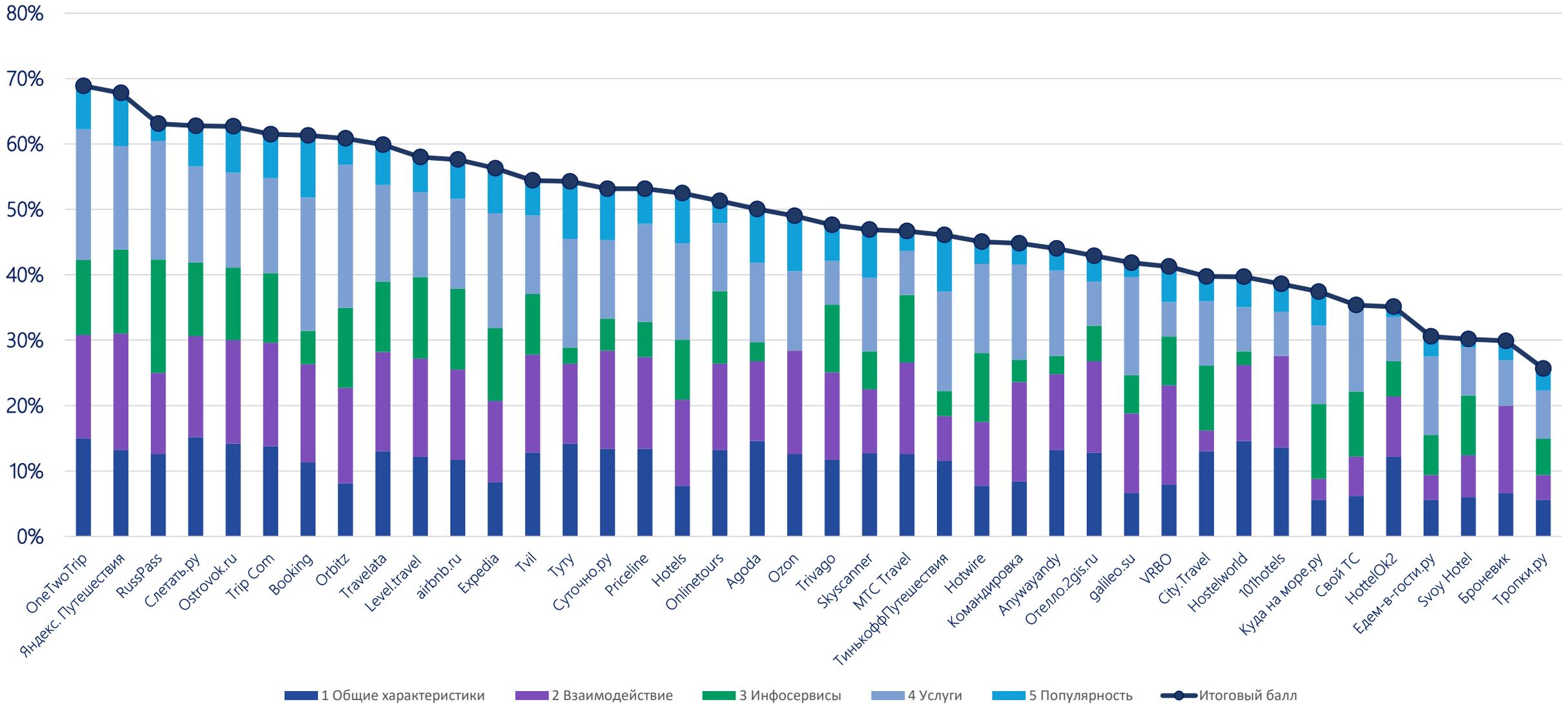


Рейтинг цифровых туристических сервисов



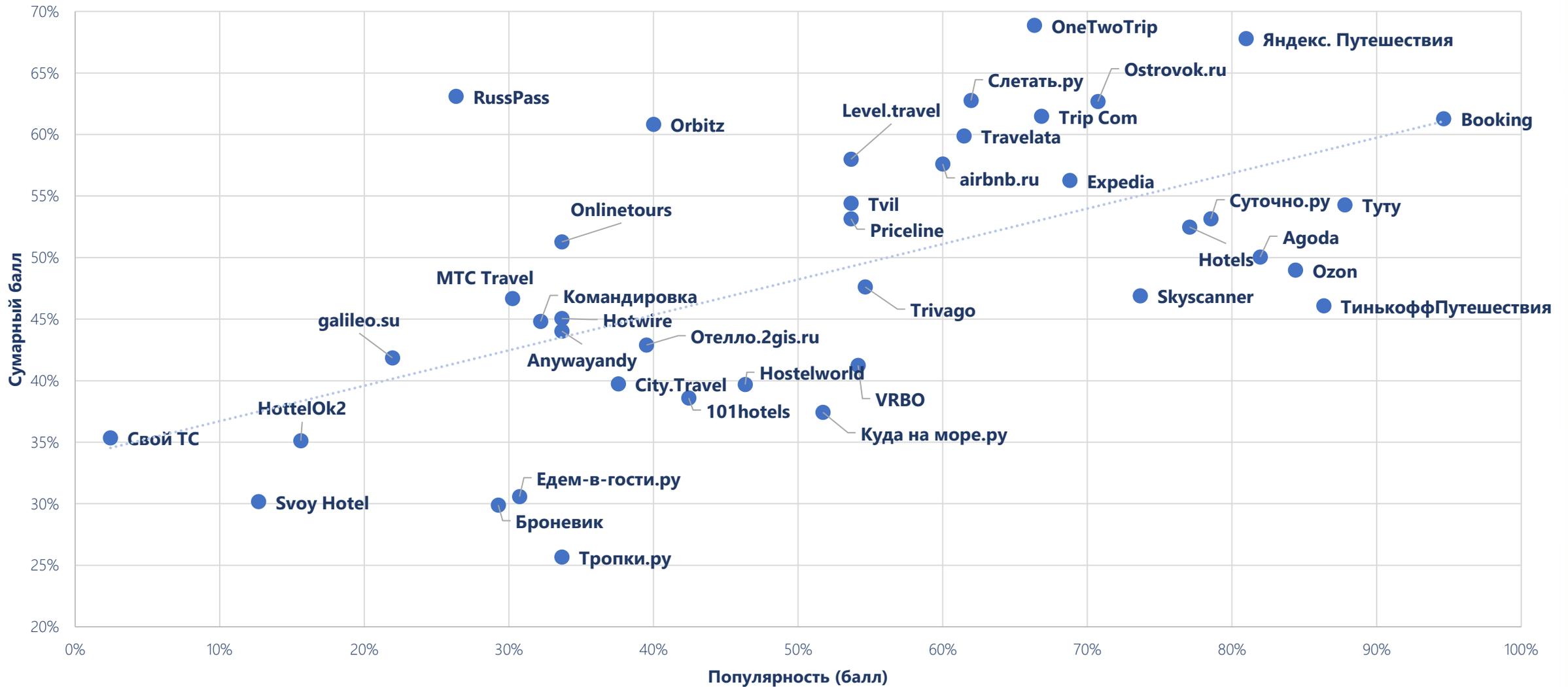


Вклад направлений оценки в суммарный балл





Зависимость суммарного балла сервиса от популярности сервиса



Общие выводы (1)



Из **40** проанализированных порталов только **7** не предоставляют услуги на территории РФ в настоящий момент. **8 сервисов предоставляют услуги исключительно на территории РФ**. В рамках остальных сервисов доступны услуги бронирования как в России, так и зарубежом.



Основной формой взаимодействия с пользователями является **канал B2C (100%)**, т.е. всеми сервисами предоставляется возможность бронирования коллективных средств размещения. **Менее трети** сервисов позволяют бронировать **услуги размещения у частных лиц (C2C)**.



Основным каналом взаимодействия с клиентами и пользователями сервисов являются **формы обратной связи и социальные сети (более 70% сервисов)**, а также горячие линии поддержки (61%).



34 сервиса имеют отдельное **мобильное приложение (85%)** преимущественно на платформах iOS и Android. Приложения для других операционных систем не распространены.



В основном (**83% сервисов**) пользователям **предоставлена возможность оставлять комментарии и давать оценку** объектам туристической инфраструктуры, информация о которых размещена в рамках сервиса. Только **4 сервиса** предоставляют **возможность обогащения информации авторским контентом**.

Общие выводы (2)



Только **6 сервисов** предоставляют возможность построения **собственных туристических маршрутов**, на **3 сервисах** есть дополнительные услуги по выбору **аудио-видео гидов**.



В рамках **17 сервисов** для пользователя доступна возможность **приобрести услуги туроператора** – купить готовый тур.



Слабо развиты услуги по бронированию **круизов и MICE** – 10 и 20% соответственно.



26 сервисов из 40 кроме услуг бронирования жилья также предоставляются услуги бронирования транспорта: **53% - покупка авиабилетов, 25% - аренда авто, покупка ж/д билетов, 30% - заказ трансфера**.



Слабо распространены сервисы по покупке **дополнительных услуг**. **Менее трети** туристических сервисов позволяют купить **пакет страховых или медицинских услуг**, заказать дополнительные туристические продукты, например, **экскурсию, билет** на культурные события и пр.



Приложения



Итоговый рейтинг и баллы по направлениям

Рейтинг	Сервис	1 Общие характеристики	2 Взаимодействие с пользователем	3 Информационные сервисы	4 Услуги	5 Популярность	Общий балл
1	OneTwoTrip	75,00%	79,00%	57,25%	66,64%	66,34%	68,88%
2	Яндекс. Путешествия	66,00%	89,00%	64,08%	52,93%	80,98%	67,79%
3	RussPass	63,00%	62,00%	86,58%	60,50%	26,34%	63,10%
4	Слетать.ру	76,00%	77,00%	56,50%	48,93%	61,95%	62,77%
5	Ostrovok.ru	71,00%	79,00%	55,33%	48,50%	70,73%	62,69%
6	Trip Com	69,00%	79,00%	53,25%	48,50%	66,83%	61,48%
7	Booking	56,50%	75,00%	25,62%	68,00%	94,63%	61,29%
8	Orbitz	40,50%	73,00%	61,17%	73,00%	40,00%	60,83%
9	Travelata	65,00%	76,00%	53,83%	49,21%	61,46%	59,88%
10	Level.travel	61,00%	75,00%	62,29%	43,21%	53,66%	57,99%
11	airbnb.ru	58,50%	69,00%	61,96%	45,71%	60,00%	57,61%
12	Expedia	41,50%	62,00%	55,75%	58,50%	68,78%	56,28%
13	Tvil	64,00%	75,00%	46,25%	40,00%	53,66%	54,42%
14	Туту	71,00%	61,00%	12,25%	55,50%	87,80%	54,28%
15	Суточно.ру	67,00%	75,00%	24,50%	40,00%	78,54%	53,15%
16	Priceline	67,00%	70,00%	27,00%	49,93%	53,66%	53,14%
17	Hotels	38,50%	66,00%	45,83%	49,00%	77,07%	52,47%
18	Onlinetours	66,00%	66,00%	55,58%	34,64%	33,66%	51,28%
19	Agoda	73,00%	61,00%	14,50%	40,50%	81,95%	50,05%
20	Ozon	63,00%	79,00%	0,00%	40,50%	84,39%	48,99%

Рейтинг	Сервис	1 Общие характеристики	2 Взаимодействие с пользователем	3 Информационные сервисы	4 Услуги	5 Популярность	Общий балл
21	Trivago	58,50%	67,00%	51,50%	22,50%	54,63%	47,61%
22	Skyscanner	63,50%	49,00%	28,92%	37,50%	73,66%	46,90%
23	MTC Travel	63,00%	70,00%	51,50%	22,50%	30,24%	46,67%
24	Тинькофф Путешествия	58,00%	34,00%	19,25%	50,64%	86,34%	46,08%
25	Hotwire	38,50%	49,00%	52,67%	45,50%	33,66%	45,05%
26	Командировка	42,00%	76,00%	16,87%	48,71%	32,20%	44,81%
27	Аnywayandy	66,00%	58,00%	14,00%	43,50%	33,66%	44,02%
28	Отелло.2gis.ru	64,00%	70,00%	27,00%	22,50%	39,51%	42,90%
29	galileo.su	33,00%	61,00%	29,33%	49,93%	21,95%	41,84%
30	VRBO	39,50%	76,00%	37,42%	17,50%	54,15%	41,25%
31	City.Travel	65,00%	16,00%	49,50%	32,93%	37,56%	39,73%
32	Hostelworld	73,00%	58,00%	10,50%	22,50%	46,34%	39,68%
33	101hotels	68,00%	70,00%	0,00%	22,50%	42,44%	38,59%
34	Куда на море.ру	28,00%	16,00%	57,25%	40,00%	51,71%	37,42%
35	Свой ТС	31,00%	30,00%	49,75%	43,21%	2,44%	35,36%
36	HottelOk2	61,00%	46,00%	27,00%	22,50%	15,61%	35,11%
37	Едем-в-гости.ру	28,00%	19,00%	30,50%	40,00%	30,73%	30,57%
38	Svoy Hotel	30,00%	32,00%	45,75%	24,50%	12,68%	30,17%
39	Броневик	33,00%	67,00%	0,00%	23,21%	29,27%	29,89%
40	Тропки.ру	28,00%	19,00%	27,75%	24,50%	33,66%	25,67%



Система оценивания сервисов

Направление оценки	Вес направления	Группа параметров	Вес группы в направлении	Параметр	Вес параметра в группе		
1 Общие характеристики сервиса	0,2	1.1 География	0,5	География	0,5		
				Работоспособность на территории РФ	0,5		
		1.2 Мобильное приложение	0,2	Andorid	0,4		
				iOS	0,4		
				другие ОС	0,2		
		1.3 Общие характеристики	0,3	Индивидуальное использование (сервисы для обычных пользователей, разделы сайта для частных лиц)	0,1	Корпоративное использование (сервисы для бизнес-пользователей, корпоративные разделы сайта)	0,1
						Наличие всех или большинства информационных материалов портала на английском и иных языках.	0,05
				Наличие всех или большинства информационных материалов на русском языке	0,2	Наличие функционала для пользователей с ограниченными возможностями	0,05
						Мобильная версия сайта (наличие специализированного раздела, ссылки на сайте)	0,1
				Подписка	0,1	Скидочные программы для зарегистрированных пользователей, программы лояльности	0,1
						Возможность регистрации в качестве поставщика услуг	0,1
						C2C	0,4
2.1 Участники взаимодействия	0,2	B2B	0,2				
		B2B	0,2				
2.2 Каналы взаимодействия	0,3	Горячая линия (колл-центр)	0,3	Чат-бот	0,1		
				Связь со специалистом в чате	0,3		
		Социальные сети	0,1	Форма обратной связи	0,1		
				Клиентская служба	0,1		
		Возможность давать оценку, оставлять комментарии, отзывы в отношении объектов туристского показа, объектов туристской индустрии, туристским продуктам, предлагаемым на портале	0,7	Возможность поделиться контентом портала в социальных сетях	0,1		
Возможность загрузки пользователями портала собственных материалов, обогащающих информацию о туристском потенциале региона (авторские маршруты, авторские аудиогиды, фото и видео материалы об объектах туристского показа)	0,2						
2.3 Обратная связь	0,5						

Направление оценки	Вес направления	Группа параметров	Вес группы в направлении	Параметр	Вес параметра в группе		
3 Информационные сервисы	0,2	3.1 Картографическая основа	0,2	Картографическая, навигационная информация, интерактивные карты	1		
				3.2 Информационные материалы для туриста	0,35	Памятки	0,35
		Статьи, обзоры	0,2				
		Индивидуальные блоги, коллективные блоги	0,1				
		3.3 Основные информационные сервисы	0,35	Описание/перечни объектов культурного наследия	0,04285	Описание/перечни природных достопримечательностей и объектов	0,04285
						Описание/перечни музеев	0,04285
				Описание/перечни театров	0,04285	Описание/перечни экскурсионных маршрутов	0,04285
						Информация о развлекательных объектах	0,04285
				Описание/перечни заведений общественного питания	0,2	Описание/перечни коллективных средств размещения	0,1
						Описание/перечни индивидуальных средств размещения	0,06667
				Описание/перечни туристических операторов	0,06667	Описание/перечни компаний, предоставляющих услуги трансферта	0,06667
						Описание/перечни гидов и экскурсоводов	0,06667
Описание общих правил пребывания в стране/регионе	0,06667			Календарь культурных и развлекательных событий	0,06667		
				Информация о приспособленности объектов туристического показа для посещения людьми с ограниченными возможностями здоровья	0,06667		
3.4 Дополнительные информационные сервисы	0,1	Сервис построения пользовательских маршрутов в зависимости от предпочтений туристов	0,5				
		Аудио-/видео-гиды	0,5				
4 Услуги	0,3	4.1 Комплексный турпродукт	0,1	Сервисы бронирования и покупки услуг туроператоров и турагентов. Покупка тура/круиза/набора туристических продуктов целиком	0,8		
				Сервисы бронирования и покупки путевок в детские оздоровительные лагеря / санатории и курорты	0,2		
		4.2 Бронирование объектов размещения	0,5	Коллективные средства размещения	0,45		
				Индивидуальные средства размещения (C2C)	0,35		
				Круизы	0,1		
		MICE, объекты делового туризма (конференц-залы, площадки для мероприятий)	0,1	Аренда авто	0,2		
				Ж/д билеты	0,3		
		4.3 Транспортные услуги	0,3	Авиа билеты	0,3		
				Аренда вело/мото транспорта	0,1		
		4.4 Сопутствующие услуги	0,1	Трансферы	0,1		
Экскурсии, гиды	0,2						
Спортивный, туристический инвентарь	0,0714						
Билеты на события	0,2						
Ски-пассы	0,0714						
Заказ столов в местах общественного питания	0,1						
Покупка сувениров или иной сопутствующей туристическим поездкам продукции	0,0714						
Страхование путешествий	0,0714						
Медицинская страховка	0,0714						
Страхование авто	0,0714						
Визовые и миграционные услуги	0,0714						
5 Популярность	0,1	Количество пользователей (количество посетителей)	0,4				
		Ранг Similar web	0,2				
		Поисковые запросы в Яндексе	0,4				