

# Адаптироваться, чтобы эволюционировать или законы выживания в MICE-бизнесе

**Ольга Ергунова**

к.э.н., президент Уральского союза туристической индустрии,  
общественный представитель АСИ по туризму



## Туризм в целом и MICE-бизнес в частности меняются из-за пандемии COVID-2019 и санкций

---

- Границы закрыты – меняется структура гостей в больших городах,
- Внутренний туризм получил уникальный шанс на перезагрузку
- Санкционные ограничения поставили бизнес в сложное финансовое состояние
- Получили новый импульс отдельные концепции и форматы: мобильный бизнес, онлайн коммуникации
- Растет бизнес в цифровой и виртуальной реальности



# Будущее началось ещё вчера

Мир меняется не только из-за пандемии



Известный фотофакт: Инаугурация Папы Бенедикта в 2005 году и инаугурация Папы Франциска в 2013 году

# Хотим мы или нет, нравится или нет: COVID-19 послужил катализатором процессов, которые назревали на протяжении нескольких лет

Сокращение  
сбережений и  
падение доходов  
населения

50% профессий в мире – рутина, страх потери работы, но 4/5 населения на конец 2021 года не предпринимали конкретных шагов для повышения своей конкурентоспособности на рынке труда

\$14,2 трлн  
вклад IIoT в  
мировое  
производство  
к 2030 году

На 50%  
рост рынка Bigdata  
ежегодно

Цифровизация

В 2024 году объем онлайн-продаж, «сгенерированный» пандемией достигнет 1,6 трлн руб.

#### Источники

- Минэкономразвития России, РАЭК, Euromonitor International, Ericsson Consumerlab, КРСВ – Mary Meeker, Gartner, IDC.

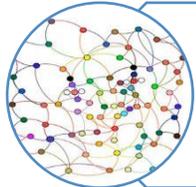
# Главные происходящие изменения...



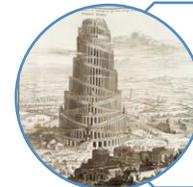
роботизированное производство



резкое увеличение глубины коммуникаций и взаимодействия за счет нейротехнологий



уход от иерархических к распределенно-сетевым принципам в коммуникациях, политике, торговле, управлении, логистике, финансах



стирание языковых и культурных барьеров



экономика аренды, а не владения  
(sharing economy)



от товаров и вещей к впечатлениям и переживаниям



крах традиционной модели бизнеса



новая поведенческая модель потребителей  
(потребность в новых эмоциях и трепетное отношение к здоровью и деньгам)

# Что это значит для турбизнеса?

**Быстро распространяется  
не только информация, но  
и тренды, опыт, вкусы**

**Долой  
скатерти!**

**Время демократичных  
форматов**

**Кадровый голод в сфере  
гостеприимства**

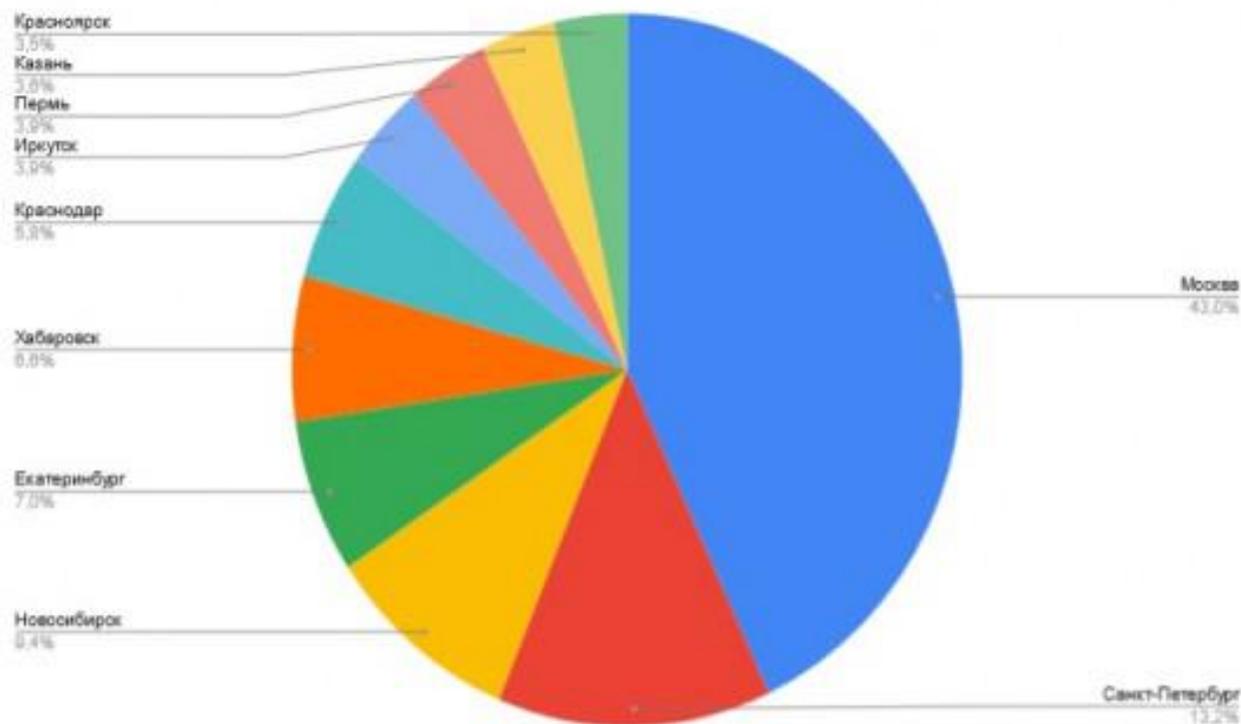


Проблему персонала в вашем регионе нужно  
учитывать при выборе концепции бизнеса

# Итоги 2021 года для бизнес-тревел. Куда летали?

(по данным Ракеты)

Топ-10 по авиабилетам: города назначения для командировок



## Самыми популярными авианаправлениями для деловых поездок стали:

- Россия - Казахстан - Узбекистан - Италия - Беларусь - Турция - Германия - Украина - Швейцария - США.

## Пальму первенства самых популярных городов, в которые летали бизнес-путешественники по России в 2021 году, заняли:

- Москва - Санкт-Петербург - Новосибирск - Екатеринбург - Хабаровск - Краснодар - Иркутск - Пермь - Казань - Красноярск.

## Даешь больше поездок!

- Количество командировок в 2021 увеличилось на 26,5%
- **Самыми непопулярными для деловых поездок** стали январь, февраль и март, а самые востребованные — май, апрель, июнь, декабрь. В то время, как в 2020 году ситуация была прямо противоположная.



## Как летали?

- Наибольшее увеличение спроса на тревел-услуги для деловых поездок в 2021 наблюдается на авиаперевозки — на 67%, железнодорожные - на 15,7%.
- **Самые популярные города назначения в России, куда поездами ездили** бизнес-путешественники в 2021 году: Москва - Санкт-Петербург - Хабаровск - Чита - Ярославль - Магдагачи - Рязань - Ростов-на-Дону - Новосибирск - Иркутск.



# География отелей и трансферов

- **Список стран-фаворитов по отельным бронированиям для командировок в 2021:** Россия, Казахстан, Украина, Узбекистан и Беларусь, Германия, Швейцария, Турция, Венгрия и Италия.
- **Среди наиболее востребованных российских городов по бронированию отелей** – Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Екатеринбург, Пермь, Хабаровск, Краснодар, Лиски, Казань и Мурманск.
- **Спрос на трансферы для командировок** существенно вырос в 2021 году. Чаще всего этой услугой пользуются в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Омск, Красноярске, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Иркутске, Перми и Кемерово.



# Съездим по-быстрому?

- На 4% увеличилось количество краткосрочных (до трех дней) бизнес-путешествий.
- Долгосрочных же поездок (от 4 до 10 дней) стало на 3% меньше
- Очень долгосрочные (более 10 дней) поездки на 1% меньше
- **Тренд:** спросом пользовались короткие деловые поездки, что вполне понятно в условиях пандемии.



# Международные тенденции MICE:

- рост требований к организации при стабильном (не увеличивающемся) бюджете
- демократичная динамика в организации деловых мероприятий
- влияние больших данных
- преимущество поставщиков перед клиентами (агентствами и заказчиками)
- повышение спроса на уникальные площадки и креативную организацию мероприятий
- повышение спроса на организацию мероприятий по принципу «всё включено»
- повышение риска кибер-преступлений со стороны конкурентов и других заинтересованных сторон



# Российские тенденции MICE:

- рост популярности MICE-мероприятий в пределах России
- повышение роли IT-технологий в организации деловых мероприятий;
- увеличение пост-оплатных клиентов;
- усложнение организации мероприятий, выход их на международный уровень;
- рост услуг по принципам business travel — приобретение отдельных услуг, внимательное отношение к качеству каждой услуги, придирчивое — к стоимости;
- повышение интереса к такому виду мероприятий, как «экотимбилдинг»

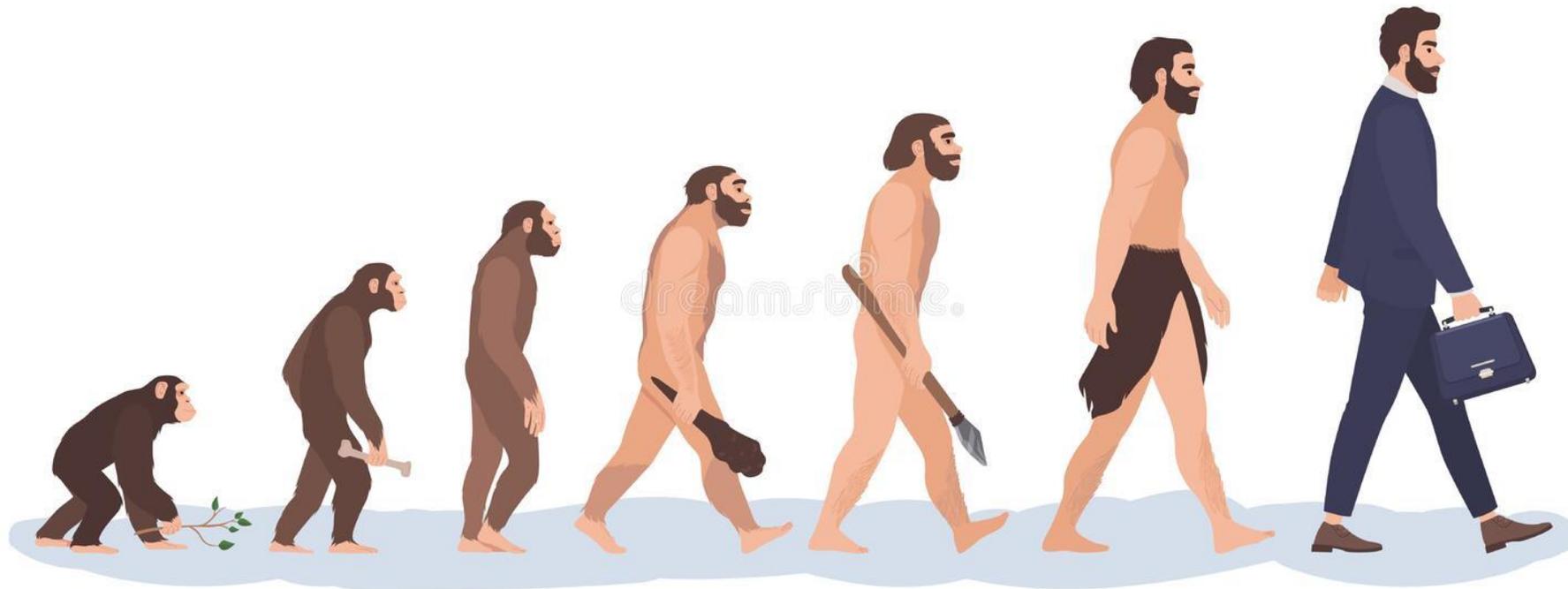


# Что изменится в MICE

- Сокращение бюджетов
- Аргументация поездок
- Выбор нетипичных вариантов проживания
- Гибкость тревел-политики
- Совмещение работы и отдыха
- Технологизация поездок
- Многие встречи останутся в онлайн навсегда и всем еще долго будет не до праздников



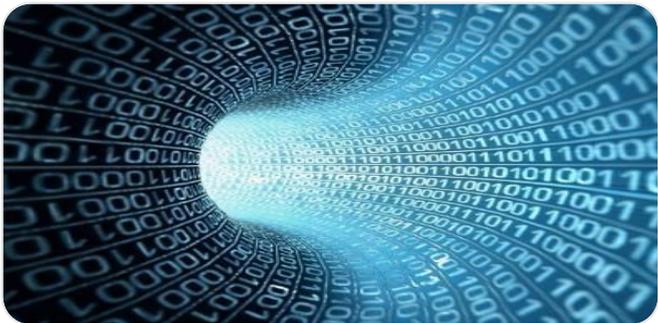
Каменный век закончился не потому, что закончились камни...



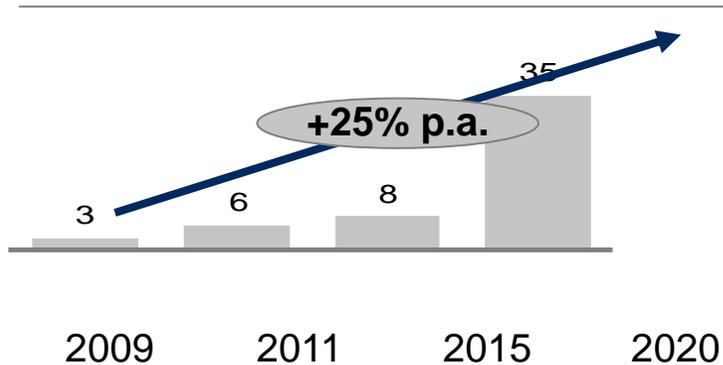
# Никогда ранее человечество не сталкивалось с таким количеством и разнообразием данных

## Почему это важно

Более 90 % всех данных было создано в последние 2 года



Объем данных будет **удваиваться каждые 2 года**  
Зетабиты



В 2021 году **1,7 мегабайт новых данных** создавалось **каждую секунду для каждого человека** на планете



К 2020 году количество устройств, подключенных к Интернету, **достигло 50 миллиардов**



## Что говорят эксперты

"Данные становятся новым видом сырья для бизнеса" *Крейг Манди, Старший советник директора Microsoft*

"Без "больших данных" руководитель подобен глухому и слепому человеку, стоящему посреди автострады" *Джеффри Мур, автор книги и консультант*

"Десять из 75 человек, задержанных в этом году по подозрению в терроризме, были арестованы благодаря мониторингу соц. сетей" *Высокопоставленный офицер спецслужб США*

## ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА И РЫНОК ТРУДА

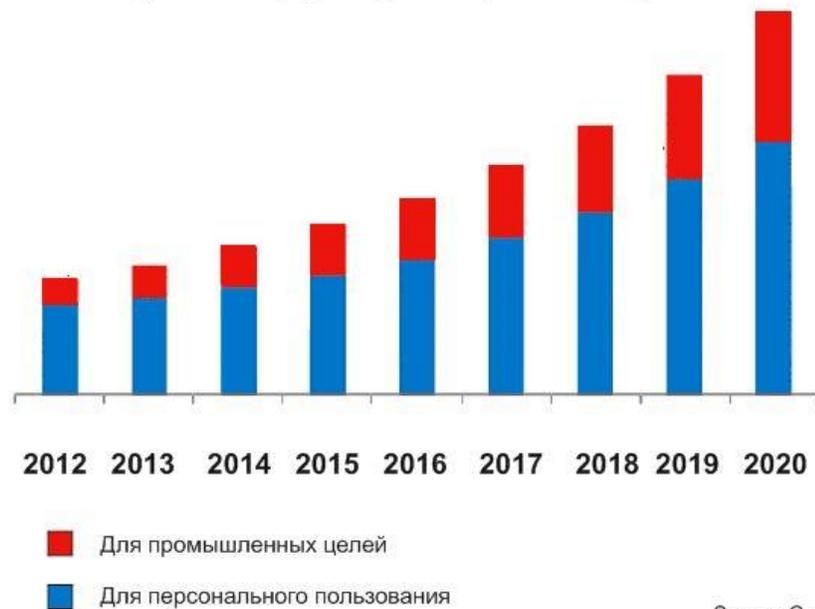
- Бизнес формулирует новые требования к компетенциям работников и скорости их формирования
- Раньше новые профессии появлялись раз в 25-30 лет.  
Сегодня каждые 3-5 лет
- «Безлюдная экономика»
- Профессии – пенсионеры (турагентства – booking.com, Airbnb, водители, бухгалтеры, юристы...)
- Традиционные навыки теряют позиции (знание языков, основ экономики и пр.)
- Новые компетенции возникают на стыке традиционных сфер и новых технологий (маркетинг в социальных сетях, цифровые финансы, распределенные и облачные вычисления и пр.)



# Запрос на персонализацию и роботизацию

Роботизация middle management, компании с «узкой талией»

Мировой рынок услуг робототехники  
в 2012 - 2020 годах на диаграмме  
(миллиардов долларов США)



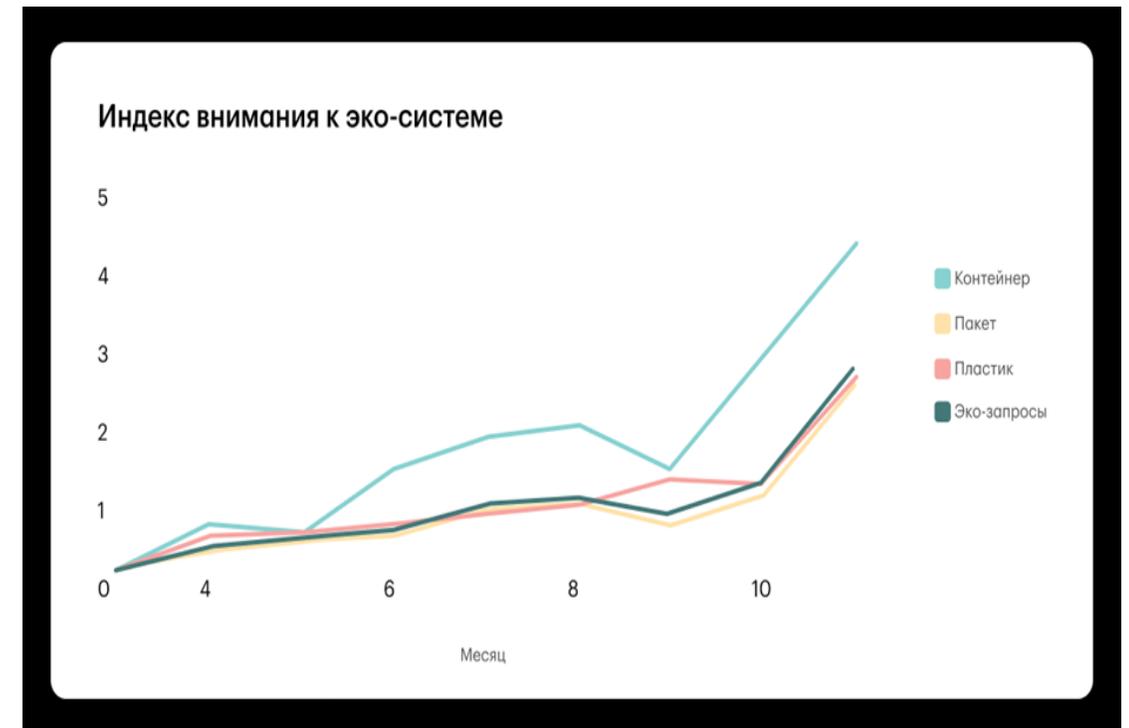
Source: Grand View Resarch

Персонализация в 2020-х станет повседневностью и стандартным поведением сервисов, в которых существует большая конкуренция: банки, телекомы, такси, одежда.

## Запрос на прозрачность

Люди начинают интересоваться не только потребительскими качествами продуктов и услуг, но и тем, как именно компании ведут свои дела, строят процессы и насколько соответствуют новым экологическим, этическим и социальным запросам общества:

- рост доли потребителей, готовых платить больше компаниям, соответствующим этим запросам, или отказываться от компаний, которые остаются «глухими» (н-р HowGood)
- рост интереса клиентов к цепочке создания стоимости, к экологичности бизнес-моделей
- **ЭКОЛОГИЯ - «МЕЙНСТРИМ»**



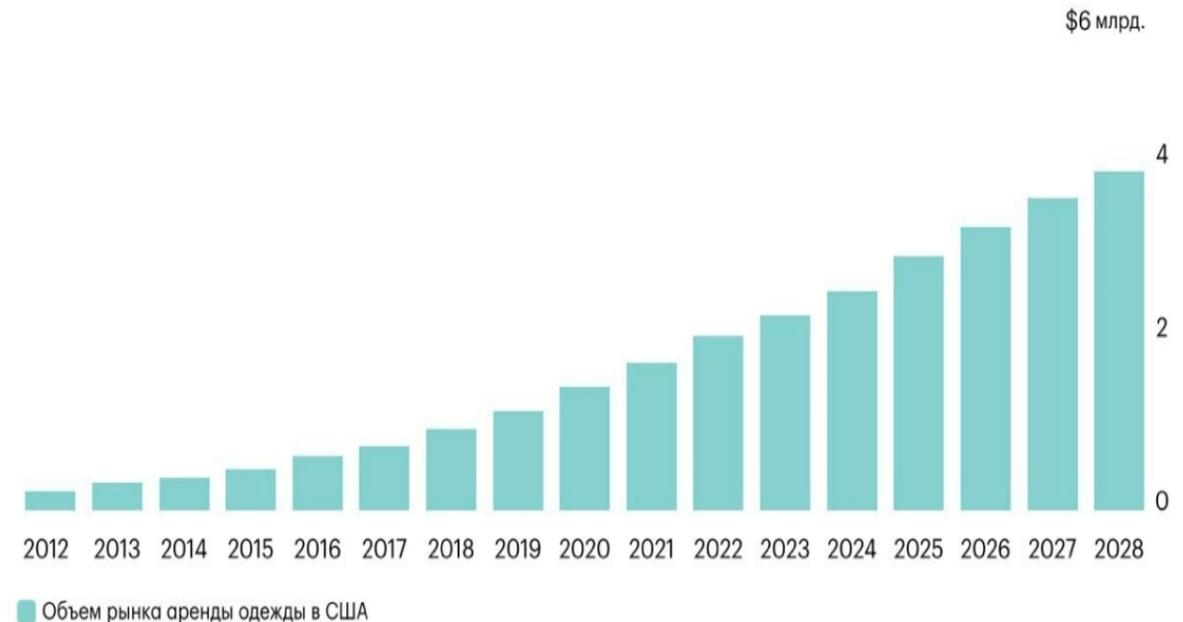
# Дематериализация роскоши

Технологии дематериализуют предмет роскоши.

Помимо экономии времени, этот тренд стимулирует и конкуренцию за качество опыта с сервисом: больше не нужно покупать дорогую машину, чтобы ездить на ней каждый день.

- Премиальные райд-хейлинги (примеры в России — Ultima «Яндекс.Такси», UberBlack, Wheely) движутся в сторону максимальной кастомизации опыта каждого клиента, запоминая его предпочтения и создавая зону безопасности: где вы пьете кофе по утрам, в какой магазин заезжаете после работы, как открывается шлагбаум во дворе вашего дома, какую музыку вы любите, кто из ваших близких должен знать ваш маршрут.
- В следующее десятилетие подобные сервисы продолжают развиваться в сторону еще более персонализированного опыта, чтобы полностью заменить личного водителя, а если вы водите сами — автоматизировать предугадывание ваших предпочтений.

Рынок аренды одежды обречен на рост в следующем десятилетии



# Эра развлечений

- Индустрия развлечений стремительно растет, что заставляет компании задуматься о развитии новых точек соприкосновения со зрителями онлайн-кинотеатров, геймерами и всеми, кто предпочитает остаться дома.
- **Игры — уже сейчас самое популярное развлечение в мире.**
- Мировая индустрия развлечений будет расти в среднем на 4,3% каждый год до 2023 года. В пятерку самых быстрорастущих входят три категории, которые относятся к игровым: VR, киберспорт, видеоигры. В России эта категория растёт ещё быстрее, чем в среднем по миру: рост составляет 6,4%, а мировой показатель — 4,3%.



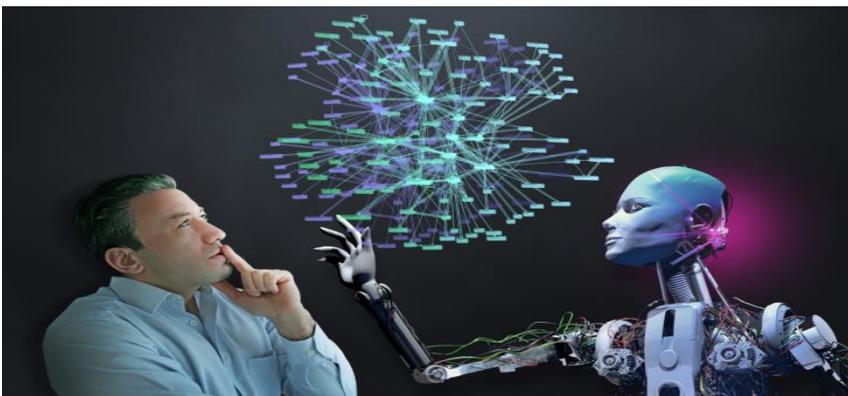
# Доверие и одновременная экономия коммуникации

- Экономика доверия появилась в начале 2010-Шеринг распространился даже на те сферы, где казался невозможным, — домашних животных.
- **Доверие также меняет службы доставки.** Примером может служить in-house delivery от Amazon. Этот формат доставки позволяет курьеру открыть дверь и оставить посылку внутри вашей квартиры, даже не увидев вас и не связавшись с вами. И это изменение чрезвычайно ценно для людей, которые постоянно заняты или просто не любят проводить время с незнакомыми людьми.
- **Основные коммуникативные навыки за последние десятилетия ухудшились и продолжают снижаться не только на рабочем месте, но и в повседневной жизни.**

Люди стремятся минимизировать время, затрачиваемое на коммуникацию, но хотят, чтобы она была эффективной. Предварительное согласование всего, что необходимо для получения услуги или товара, станет решением проблемы.



**Нужны люди, которые  
ОПРЕДЕЛЯЮТ БУДУЩЕЕ**



- Главное чему надо учить - адаптивность.  
То, чему учили вчера, сегодня уже не актуально.
- Человек должен все время учиться новому и не бояться меняться.
- Нужно иметь очень устойчивую психику. В жизни все время будут происходить изменения, многие из которых долгое время будут непонятны.



# Thank You!

Ольга Ергунова,

+7 982 612 83 21

[ergunova-olga@yandex.ru](mailto:ergunova-olga@yandex.ru)