

Цифрова трансформація туристичної галузі України

Ігор Чернозубкін

к. т. н, доцент, доцент кафедри туризму,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

ORCID: 0000-0002-3243-4714

Найголовніший тренд сьогодення-цифровізація-це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (поєднання фізичних та обчислювальних компонентів), перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн) [1].

Цифрові технології-це Інтернет речей (IoT), роботизація та кіберсистеми, штучний інтелект, великі дані, безпаперові технології, адитивні технології (3D-друк), хмарні обчислення, безпілотні та мобільні технології, біометричні, квантові технології, технології ідентифікації, блокчейн тощо. Споживачами цифрових технологій є всі-держава, бізнес, громадяни.

Цифровізація-це ще й один із головних факторів зростання світової економіки у найближчі 5–10 років. Крім прямого підвищення продуктивності, яке отримують компанії завдяки впровадженню цифрових технологій, є ланцюг непрямих переваг цифровізації, як-от економія часу, створення нового попиту на нові товари й послуги, нова якість та цінність тощо [1].

Цифровізація впливає на суспільство новими, часто несподіваними способами. Варто замислитись, які саме зрушення ми переживаємо і як ми можемо колективно та індивідуально забезпечити, щоб ці трансформації принесли користь усім.

Туризм був одним із перших секторів, де було оцифровано бізнес-процеси у глобальному масштабі, завдяки чому онлайн-бронювання авіаквитків та готелів стало піонером цифрових технологій. Відтоді як інформаційні та комунікаційні технології стали глобальним явищем, туризм є одним із перших послідовників нових технологій та платформ [2].

Цифровий туристичний сектор має впроваджувати нововведення та створювати нові можливості для бізнесу, щоб забезпечити постійну конкурентоспроможність, зростання та сталий розвиток.

Очікується, що цифровізація і надалі просуватиме траєкторію подорожей до того, щоб вона стала більш плавною, безпечною та високоякісною.

Використання технологій, у тому числі IoT, сервісів на основі позиціонування, штучного інтелекту, доповненої та віртуальної реальності, технології “блокчейн”, призвело до створення туристичної пропозиції, яка стала більш привабливою, інклюзивною та економічною, соціально та екологічно стійкою, ніж попередня. Це сприяло залученню інновацій та переосмисленню процесів з метою вирішення таких проблем, як сезонність, кліматичні зміни, перенаселеність, а також розвитку більш привабливих напрямків.

Цифровізація позитивно позначається на навколишньому середовищі, але може мати ще більш стійкий вплив завдяки інноваціям у виробництві, інтелектуальним активам та ефективному використанню ресурсів.

Деякі важливі фактори, що вплинули на сектор у цілому,-це розвиток інтелектуальних систем для полегшення подорожей, інтелектуальних рішень (додатків) та нових професій.

Так само, як смартфон змінив телекомунікації та засоби масової інформації, комплексна модель інтелектуальної подорожі, що містить інтелектуальні візи, кордони, процеси безпеки та інфраструктуру, зробить революцію у сфері туризму. Завдяки поєднанню цих інструментів пасажири можуть бронювати свої рейси та реєструватися онлайн, мати свої посадкові талони на своїх смартфонах, проходити через автоматичні проходи та навіть перевіряти свої посадкові талони на борт літаків в електронному вигляді. Ці заходи полегшують організацію поїздок та підвищують їх безпеку. Йдеться про технологію “розумний маршрут” на кшталт технологій “розумні речі”, “розумний дім” тощо.

“Розумний маршрут”-це маршрут подорожі зі стратегією технологій, інновацій, стійкості, доступності та інклюзивності протягом усього туристичного циклу: до, під час та після поїздки. “Розумний маршрут”-це не тільки планування подорожі, туристи і пункт їх призначення, а й місцеві ресурси, місцеві мешканці з їх багатомовністю, культурними особливостями.

“Розумні маршрути” можуть зробити управління туризмом більш інклюзивним завдяки інклюзивним організаціям (фондам), які представляють усі державні (приватні) зацікавлені у дестинації сторони. Вони можуть допомогти забезпечити максимальну доступність сайтів, продуктів та послуг, усуваючи перешкоди для мобільності, дозволяють аналізувати управління стійким туризмом із різних боків. Наприклад, технологічні інструменти оброблення даних, такі як віддалені датчики та системи управління великими даними, можуть стати в нагоді менеджерам напрямків, котрі збирають та обробляють великі обсяги даних для кращого розуміння впливу сезонності на туризм та його стійкість. Таким чином, це може допомогти їм прогнозувати туристичні потоки та керувати ними, щоб більш ефективно та дієво керувати напрямками [2].

Майбутнє подорожей ґрунтується на технологіях, тому робочі місця у сфері туризму потребуватимуть як технічних навичок, так і навичок міжособистісного спілкування, які використовуються для ефективної реалізації інтелектуальних ініціатив та управління ними, навичок командної роботи. Як і в інших секторах економіки, інтелектуальна автоматизація змінить характер деяких професій у сфері подорожей, а деякі з них зникнуть. Однак зростання за допомогою цифрових технологій створить і нові можливості для працевлаштування.

Стартапи та мікро-, малі та середні підприємства (ММСП), рушійні сили технологічних інновацій та підприємництва у сфері туризму відіграватимуть все більш важливу роль у розвитку навичок, необхідних для роботи в майбутньому. Таким чином, сектор повинен приділяти першочергову увагу зміцненню стартапів та ММСП, щоб вони мали можливість стати невід’ємною частиною

ланцюжка створення доданої вартості у туризмі, а також стимулювати освіту, навчання на основі технологій та політику, яка заохочує залучення інновацій та забезпечує гідну зайнятість.

Всесвітня організація туризму (UNWTO), в рамках функціонування Академії UNWTO, запровадила навчальний курс “Штучний інтелект у сфері готельного бізнесу: проблеми і можливості”, з якого ті, хто навчається, можуть дізнатися, яким чином використовувати штучний інтелект для покращення роботи з клієнтами та впроваджувати інновації для ведення малого бізнесу [3].

У рамках співробітництва з Україною компанія Google презентувала програму “Google для туризму”, щоб допомогти туристичній галузі нашої держави розкрити свій потенціал, застосовуючи технології, інструменти і навчальні ресурси Google для розвитку економіки. Запущено кілька проєктів, пов’язаних із національною кухнею, 3D турами та онлайн-освітою, а саме: [4]

- “Автентичні смаки”-онлайн-гід із гастрономічною картою; на платформі можна знайти популярні страви з різних куточків України з описом, фотографіями та рецептами;
- віртуальні 3D-тури виноробнями, сироварнями та унікальними ресторанными залами різних регіонів України;
- онлайн-платформа “Нові цифрові можливості” для підвищення цифрової грамотності представників середнього та малого бізнесу, туристичних асоціацій, державних і громадських працівників туристичного сектора;
- оцифрування 16 національних парків у 13 областях України у форматі Street View для покращення туристичної привабливості національних парків.

Таким чином, вигоди від цифровізації матимуть усі-громадяни, бізнес, державні службовці, політики, економіка України в цілому. Цифровізація має істотно збільшити продуктивність праці в Україні та стати потужним мультиплікатором, здатним у найкоротший час запуснути українську економіку, зокрема туристичну галузь, та забезпечити її реальне зростання на 10–12 % на рік.

Цифрові технології-основа добробуту України; світ, де створюються нові можливості; сфера, що визначає суть трансформацій у країні: для кращого життя, роботи, творчості, навчання, відпочинку українців та людей усього світу, дорослих та дітей.

Ключові слова: туристична галузь; цифрова трансформація; Україна.

Список використаних джерел

1. *Цифрова адженда України-2020. «Цифровий порядок денний»-2020. Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проєкти «цифровізації» України до 2020 року.* URL-<https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення 26.11.2021).
2. *Digital transformation. Офіційний сайт UNWTO.* URL-<https://www.unwto.org/digital-transformation> (дата звернення 26.11.2021).

3. *Artificial intelligence (AI) in hospitality: challenges & business opportunities*. Офіційний сайт UNWTO. URL-<https://www.unwto-tourismacademy.ie.edu/product/artificial-intelligence-ai-in-hospitality-challenges-business-opportunities> (дата звернення 26.11.2021).
4. *Google підтримує туризм в Україні. Відкриття безкоштовного онлайн-курсу “Google для туризму: розвиток бізнесу онлайн”*. Офіційний блог-Google Україна. URL-<https://ukraine.googleblog.com/2021/09/google-google.html> (дата звернення 26.11.2021).