

УДК 338.48

Домашенко С.В.

канд. фіз.-мат. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

РОЗВИТОК ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИСТИЧНОМУ МІСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Світова туристична індустрія зазнає фундаментальних змін, пов'язаних із технологіями. Цифрові технології стають головним напрямом стратегії розвитку культури та туризму міст майбутнього. Цифрові технології в міському просторі сприяють моментальній інтеграції туриста до міського середовища та дозволяють йому самостійно планувати подорож, спілкуватися з місцевими жителями через навушник із синхронним перекладом, отримувати персональні рекомендації щодо відвідування музеїв та місць для відпочинку та розваг з урахуванням його переваг.

Нині серед основних тенденцій у сфері подорожей можна назвати такі.

1. Збільшення ролі індивідуального підходу до споживача у всіх сферах туристичної галузі. Підприємства сфери туризму повинні передбачати потреби мандрівників, розуміти проблеми та попереджати їх виникнення за допомогою даних та бізнес-аналітики. Сьогодні можна спостерігати підвищення якості обслуговування клієнтів за допомогою значних інвестицій у штучний інтелект та аналітику, але застосування цих технологій на кожному етапі організації подорожей попереду.

2. Безперервний розвиток мультимедійного контенту та технологій. Завдяки широкому вибору мультимедійного контенту постачальники туристичних послуг будуть мати всі засоби персоналізації сервісу для кожного мандрівника. Більшості туристів необхідні технологічні інновації в галузі подорожей (наприклад, мобільні туристичні гіді), які справлять враження від поїздки справді унікальними.

3. Поява «розумних міст». Майбутнє туризму визначатиметься мультимодальними перевезеннями та аналітичними даними, які дозволять забезпечити більш персоналізований та якісний сервіс. Поява «розумних

міст» сприятиме розвитку туризму та мандрівники отримають винятковий рівень обслуговування.

4. Подорож з користю. При виборі місця відпочинку туристи звертають більше уваги на можливості самореалізації – чи зможуть вони навчитися чогось нового у процесі поїздки.

5. Подорож із увагою до оточуючих та планети.

На рис. 1 представлені основні напрями цифрових рішень в індустрії туризму.



Рис. 1 – Основні напрями цифровізації в індустрії туризму

У сьогоднішньому світі кожна друга людина живе у місті. За прогнозами ООН, до 2050 року у містах сконцентрується понад 67% населення Землі. Міста відіграють провідну роль у світовій економіці, і ця тенденція з часом лише посилюватиметься. Проаналізуємо вплив розвитку технологій на формування комфортного туристичного міського середовища.

Розумне місто використовує інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ) для підвищення операційної ефективності, обміну інформацією з громадськістю та забезпечення вищої якості державних послуг та добробуту громадян. Основна мета розумного міста – оптимізувати міські функції та сприяти економічному зростанню, а також покращити якість життя городян за рахунок використання інтелектуальних технологій та аналізу даних. Цінність полягає в тому, як ця технологія використовується, а не просто в тому, скільки доступно технологій.

Напрями впровадження цифрових технологій у туристичне міське середовище наведені на рис. 2.

Барселона, Сінгапур і Шанхай є лідерами, оскільки на даний момент у них представлено найбільше прикладів проєктів із цифровізації об'єктів культури та туризму. Це впливає з оцінки таких параметрів, як наявність мультифункціональних кіосків та розумних зупинок на вулицях, наявність мобільних додатків для туристів, рівень впровадження інноваційних технологій в аеропортах і музеях.



Рис. 2 – Напрями впровадження цифрових технологій у туристичне міське середовище

Для розвитку туризму необхідно: розробляти туристичні продукти для їх реалізації в новому цифровому середовищі, що розкриває потенціал та можливості дестинацій; розвивати проекти в галузі цифровізації туристичних та культурних просторів міста, у тому числі: система навігації з елементами доповненої реальності, синхронний переклад із використанням нейронних мереж, доступний мобільний інтернет для туристів та персоналізовані онлайн-сервіси.