

СЕКЦІЯ «ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИЗМІ»

УДК 379.851:004.9

Морозов Д.М.

канд. техн. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ЦИФРОВА ЕКОНОМІКА ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ІНДУСТРІЮ ТУРИЗМУ

Розвиток економіки на сучасному етапі широко пов'язаний з цифровізацією всієї діяльності. Відмінністю цифрової економіки як типу господарювання від звичайної економіки є те, що в ній найважливішим ресурсом в сфері виробництва, обміну та споживання, а також розподілу є інформація і методи управління нею. Тобто інформація набуває характеру основних активів підприємства, грає першорядну роль його економічної діяльності.

Базою цифровізації економіки є принципово нові технології, які з'явилися в останні роки. До переліку цифрових технологій, які знаходять застосування в цифровій інфраструктурі нової економіки можна віднести:

- технології штучного інтелекту (нейромережі);
- технології великих даних (Big Data);
- повсюдне використання мобільного Інтернету і мобільних пристроїв;
- використання Інтернету речей (Internet of Things - IoT);
- технології Blockchain;
- технології віртуальної і доповненої реальності та ін.

В процесі цифровізації не залишилися осторонь і сфера туризму, в якій активно впроваджуються цифрові технології. У туристичній сфері використання нових цифрових технологій постійно розширюється, вони стають все доступніше пересічному клієнту.

З використанням нових технологій клієнт може сам знайти інформацію про той чи інший туристичний тур, вибрати ту чи іншу турфірму, зіставити ціни на послуги. На завершення він самостійно може купити вподобаний йому тур. Самі послуги будуть надані йому в цілодобовому режимі, а висока якість послуг сприяє підвищенню його задоволеності.

До ключових напрямів трансформації туристичної галузі під впливом цифровізації можна віднести наступні технології: Інтернет речей, мобільний Інтернет і використання мобільних додатків, хмарні технології, роботизація та інші. Розглянемо основні напрямки застосування даних технологій.

Повсюдний розвиток технологій Інтернету речей істотно позитивно впливає на розвиток туристичного бізнесу за рахунок того, що з його допомогою з'являється можливість досить точно аналізувати переваги туристів, з урахуванням місць, які вони відвідують. До технологій Інтернету

речей в туристичній індустрії можна віднести появу таких технічних пристроїв, як браслети з геолокацією, мобільні додатки-гіди, додатки для оплати квитків, технології віртуальної реальності та ін.

Сучасні програмні додатки і технічні системи, здатні швидко реагувати на переваги туриста, надавати допомогу в здійсненні пошуку місця призначення і виконання оцінки пам'яток туристичної дестинації. На підставі отриманої інформації, можна виконати аналіз даних про профіль туриста, об'єкти, які він відвідує, кількості часу, витраченого на відвідування туристичних об'єктів та інше. Практично без особливих часових і матеріальних витрат на опитування туристів і їх статистичну обробку за допомогою Інтернету речей можна аналізувати переваги туриста, передбачувати їх зміни і, в кінцевому підсумку, адаптувати існуючі туристичні пропозиції відповідно до потреб клієнта.

Проникнення цифровізації в усі сфери життєдіяльності людини і суспільства неможливо б було без наявності Інтернету навіть у віддалених місцях. В даний час більшість туристів є активними користувачами різного роду мобільних пристроїв і мобільного Інтернету, і саме тому в останній час завдяки поширенню Інтернету сталося серйозне зрушення в туристичній галузі. Повсюдне проникнення мобільного зв'язку і мобільного Інтернету, поширення смартфонів і соціальних мереж відкриває нові можливості і дозволяє туристичним фірмам негайно реагувати на потреби і проблеми клієнтів.

Останнім часом широку популярність в бізнесі різних рівнів набувають «хмарні технології», поширення яких пов'язане з розвитком інтернет-технологій. Для туристичних фірм хмарні технології також є інструментом, завдяки якому персонал може здійснювати віддалену роботу, вони можуть не залежати від додаткових ресурсів, необхідності оренди офісу або комп'ютерної техніки та інше.

Ще однією перевагою використання інтернет-технологій в діяльності туристичних фірм є використання систем онлайн-бронювання (Booking.com, Ostrovok.ru, Hotels.ru і ін.), які дозволяють в реальному часі надавати достовірну та актуальну інформацію про засоби проживання в туристичній дестинації, їх вартість, а також можливість їх бронювання. Використання систем онлайн-бронювання призводить до того, що велика частина клієнтів воліє самостійне здійснення організації своїх подорожей.

Процес цифровізації туристичної галузі сприяє підвищенню її конкурентоспроможності, оскільки клієнти матимуть кращу якість сервісу, а підприємства туристського сервісу будуть отримувати вищі доходи від своєї діяльності. Таким чином, під впливом цифрової трансформації в даний час в індустрії туризму намітилися важливі тенденції. Цифровізація і використання сучасних технологій в індустрії туризму націлені на те, щоб зробити

туристичну індустрію більш конкурентоспроможною в сучасному цифровому світі.