

ДОСВІД ПРОВІДНИХ КРАЇН СВІТУ В СФЕРІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Донецький національний університет імені Василя Стуса

Анотація. У статті проаналізовано досвід провідних країн світу в сфері цифровізації туристичної галузі та запровадження концепції Туризм 4.0. та виокремлено основні світові практики прийняття відповідних організаційних рішень, визначено інструменти, які використано в рамках концепції Туризм 4.0.

Ключові слова: цифрова економіка, цифровізація, туристична галузь, Туризм 4.0.

Abstract: The article analyzes the experience of the world's leading countries in the field of digitalization of the tourism industry and the introduction of the concept of Tourism 4.0. and the main world practices of making appropriate organizational decisions are singled out, the tools used within the concept of Tourism 4.0 are identified.

Keywords: digital economy, digitalization, tourism industry, Tourism 4.0.

В Україні на державному рівні визнається необхідність формування цифрової економіки та суспільства [1].

Тому, підкреслюючи важливість використання в країні потенціалу Індустрії 4.0, в тому числі і в сфері туризму, слід звернути увагу на ряд перешкод, які гальмують або унеможливають відповідні процеси. А саме:

- нерозвиненість нормативно-правової бази, яка регулює процеси розбудови цифрової економіки; недостатньо високий рівень проникнення інтернету;
- існування розриву між рівнем доступності широкосмугового доступу до мережі інтернет у великих містах і невеликих селах;
- недостатній рівень розвитку цифрової інфраструктури;
- невисокий рівень захисту цифрової інформації;
- відсутність належної державної підтримки організацій, що здійснюють впровадження цифрових технологій в регіонах (навіть у сфері високотехнологічного бізнесу та інформаційно-комп'ютерних технологій) [2].

Як свідчать результати досліджень, провідні країни світу достатньо ефективно спрямували можливості четвертої промислової революції на розвиток цифрової економіки і сфери туризму зокрема. Тому, існуючий світовий досвід запровадження інструментів концепції Туризм 4.0 є серйозним матеріалом для вивчення, аналізу і адаптування на вітчизняному ґрунті. Дослідження досвіду запровадження інструментів концепції Туризм 4.0 дозволило виокремити наступні світові практики, які представляють інтерес для вітчизняної галузі:

- запровадження цифрових платформ, які дозволяють різним сторонам взаємодіяти в режимі онлайн. Вони здатні забезпечити запровадження комплексного підходу в роботі з клієнтами та передбачають організацію перельоту, трансферту, проживання тощо. Таким чином забезпечується вирішення питань на різних рівнях та досягається оптимізація фінансових витрат та часу;

- розвиток технологій Інтернету речей, який надає можливість кампаніям аналізувати вподобання туристів з врахуванням локацій та комплексу інших факторів впливу. Практична реалізація таких досліджень можлива завдяки використанню мобільних додатків-гідів, додатків для оплати квитків, технологій віртуальної реальності тощо;

- використання сучасних програмних додатків, технічних систем, чат-ботів, здатних швидко реагувати на вподобання туриста, допомагати в пошуках цікавих місць (3D-моделювання, облаштування веб-камерами туристичних об'єктів, впровадження QR-кодів, RFID-міток);

- запровадження sharing-послуг, які здатні вивести на новий рівень взаємовідносини між постачальниками та споживачами туристичних послуг. Агрегатори пропозицій дають можливість порівнювати ціни, умови і оцінку послуг іншими споживачами, здатні допомогти у виборі доступних для проживання варіантів;

- розвиток «хмарних сервісів», які дозволяють персоналу туристичних фірм здійснювати свою роботу дистанційно, що зменшує витрати на оренду приміщень;

використання технологій блокчейн для підвищення рівня довіри, надійності бронювання та платежів, забезпечення достовірності інформації та відгуків про отримані туристичні послуги.

Однак, світові практики доводять, що запровадження інструментів в рамках концепції Туризм 4.0 потребують прийняття відповідних організаційних рішень на різних рівнях управління, в тому числі на урядовому. Серед основних слід відзначити наступні:

активне використання стартапів з метою формування цікавих ідей щодо запровадження інструментів цифровізації в сфері туризму. Слід зазначити, що запровадження таких ініціатив стимулюється не лише країнами-лідерами, а й тими, де туристична індустрія вносить значний вклад в розвиток національної економіки (Шрі-Ланка, Індонезія, Лаос, Тайланд тощо);

використання інструментів маркетингових комунікацій з метою просування цифрових продуктів в галузі, в тому числі і на урядовому рівні (Ізраїль, Ісландія, Німеччина, ОАЕ та інші країни);

міжнародне співробітництво в сфері цифровізації галузі, яке активно демонструють країни Європейського Союзу;

запровадження концепції Туризм 4.0 на основі стратегічного підходу, що реалізується шляхом формування відповідної стратегії на державному рівні. Це дозволяє країнам досягти врегульованого розвитку сфери туризму та запровадження відповідних новацій у взаємозв'язку з іншими галузями економіки за всім ланцюгом створення вартості (транспорт, освітою, культурою тощо). Наряду з країнами-лідерами, стратегію Туризм 4.0 представили Тайланд та Туреччина.

Слід зазначити, що цифровізація та зміна підходів до роботи туристичної галузі здатні забезпечити повноцінну взаємодію учасників економічної діяльності, надає можливість компаніям підвищити охоплення, розширити цільову аудиторію, поліпшити якість обслуговування та набути додаткових конкурентних переваг.

Провідні країни світу спрямували можливості четвертої промислової революції на розвиток туристичної галузі. Дослідження досвіду запровадження інструментів концепції Туризм 4.0 дозволило узагальнити світові практики та виокремити не лише основні інструменти, а й відповідні організаційні рішення, які запроваджено на різних рівнях управління, в тому числі на урядовому.

Слід відзначити, що вивчення позитивного світового досвіду запровадження концепції Туризм 4.0 та його адаптація до вітчизняних умов дозволить сформувати сучасне дієве підґрунтя для формування ефективної державної політики в цій сфері.

Однак, слід зауважити, що імплементація досвіду потребує відповідного коригування нормативно-правової бази, розбудови відповідної інфраструктури, інституційних перетворень. Ці напрями складатимуть перспективи подальших досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>

2. Цифрова трансформація (цифровізація) регіонів України. URL: <http://academy.gov.ua/pages/dop/198/files/4ba4c1b4-cefe-4f27-b58b-3aee7c8cf152.pdf>

Трегубов Олександр Сергійович, кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри підприємництва, корпоративної і просторової економіки, Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, e-mail: a.trigubov@donnu.edu.ua

Tregubov Oleksandr S. – PhD in economics, Associate Professor, Head of the Department of Department of Entrepreneurship, Corporate and Spatial Economics, Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, e-mail: a.trigubov@donnu.edu.ua