

ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

В умовах цифрової економіки туризм став особливим соціокультурним явищем, що об'єднує як історико-культурну спадщину держави, так і найсучасніші інформаційні технології в сфері територіального розвитку та комунікацій. Зарубіжні туристичні та travel-компанії активно і результативно ведуть діджиталізацію власної діяльності, отримуючи значні прибутки. У світі працюють десятки технологічних стартапів в сфері туризму, які прагнуть привнести в галузь свої оригінальні ідеї. Потенціал цифровізації для розвитку вітчизняного туристичного бізнесу залежить від технологічних і фінансових можливостей кожного конкретного суб'єкта і галузі загалом. У цьому контексті пропонуємо зосередити увагу на таких інформаційних технологіях, як Blockchain-технологію та Інтернет речей (IoT). Охарактеризуємо кожен з них.

Blockchain-технологія. Вказана технологія, створюючи «довірче цифрове середовище», дає змогу значно підвищити надійність замовлень, бронювання та платежів, забезпечивши достовірність інформації та відгуків про послуги. Компанії, пов'язані з туризмом, під впливом нових трендів, так чи інакше, намагаються збирати відомості про транзакції своїх клієнтів з метою персоналізації рекламних пропозицій. Логічно, що технологія Blockchain привернула увагу авіакомпаній, агрегаторів готелів та інших туристичних послуг. Дані про купівлю квитків, бронювання номерів у готелях і роботу програм лояльності будуть існувати в одному цифровому просторі і дадуть змогу всім учасникам, задіяним у наданні послуг в рамках однієї поїздки, орієнтуватися на фактичні відомості про клієнтів і передбачати їхні побажання. З погляду переваг технологія Blockchain може запропонувати в туристичній галузі стабільність та безпеку. На даний час існують такі можливості використання вказаної технології в індустрії туризму та гостинності.

– відстеження багажу, особливо під час роботи з міжнародними подорожами. Використання децентралізованої бази даних значно спрощує обмін даними відстеження між компаніями;

– служби ідентифікації є надзвичайно важливими для туристичної галузі, у цьому контексті Blockchain потенційно може стати галузевим стандартом для зберігання цієї інформації;

– безпечні, відстежувані платежі. Цілком очевидним є те, що в індустрії туризму використання технології Blockchain, пов'язане з платежами, є найбільш важливим. Тут його програми можуть варіюватися згідно з глобальною книгою, зробивши банківські платежі більш простими та безпечними, дати змогу туристичним компаніям приймати платежі за допомогою біткойна та інших криптовалют;

– схеми лояльності клієнтів. Запровадження технології Blockchain дає змогу клієнтам легше отримувати інформацію про свої точки лояльності.

Враховуючи тенденції туристичної галузі та можливості реалізації вказаної технології, можна припустити, що повною мірою Blockchain буде застосовуватися лише за умови адаптації національного законодавства до нових реалій використання інформаційних технологій. Однак своєрідні «випробовування» впровадження технології Blockchain у нашій країні зараз відбуваються у різних галузях, і від їхнього успіху залежать загальні перспективи. З метою забезпечення конфіденційності, зокрема, пропонується передбачити, щоби у Blockchain зберігався лише хеш, а не вся інформація про здійснену операцію. Крім того, безпеку використання даної технології частково може гарантувати також використання не лише публічного, а й приватного ключа.

Технологія «Інтернет речей» (IoT). Ринок «Інтернету речей» в даний час переживає період бурхливого зростання. Сукупний середньорічний темп зростання даного сегмента в період з 2015 по 2021 рік становить 23%. За прогнозами аналітиків, з приблизно 28 млрд підключених пристроїв по всьому світу, до 2021 року, біля 16 мільярдів будуть пов'язані з IoT. Наведемо можливості IoT у туризмі.

– особистий контроль. Одне з найпоширеніших застосувань IoT-технологій у туризмі – це забезпечення високого рівня персоналізації в готелях та на рейсах, що підсилює можливість контролювання більшості приладів або послуг через централізований пристрій, зокрема планшетний ПК або власний телефон;

– «безшовна» подорож – переліт, трансферт, готель, замовлення. В аеропортах це може означати використання датчиків та надсилання інформації на смартфони пасажирів. У готелях процес заїзду може бути безпроблемним, якщо готелі надсилають електронні картки ключів на телефони гостей. Датчики можуть використовуватися для оповіщення працівників ресторану про прихід гостя;

– розумна економія енергії. Ця технологія може запропонувати бізнесу фінансові вигоди внаслідок автоматизованого або розумного енергозбереження;

– технічне обслуговування та ремонт, що створює ідеальний баланс між отриманням максимальної вартості та збереженням безпеки.

З урахуванням особливостей цифровізації ринку України і тенденцій розвитку індустрії туризму, можна припустити, що в перебігу найближчих 2-3 років дана сфера вийде на новий рівень розвитку.

До категорії чинників, що підтримують розвиток індустрії туризму і процесів цифровізації в ній, можна віднести: ізоляцію від трансферу технологій, що примушує бізнес до фінансування та впровадження вітчизняних розробок; ефект «низької бази», здатний різко оптимізувати бізнес-процеси за рахунок модернізації і впровадження інформаційних технологій; перспективи зміни бізнес-моделей, які обумовлюють створення нових послуг.

Таким чином, перевагою на ринку туристичних послуг будуть володіти компанії, що пропонують максимально кастомізований процес взаємодії з мандрівником. При цьому збережеться лояльність покупців, зросте цінність бізнесу, примножиться конверсія і підвищиться рівень безпеки.