



Аналитическая записка

Использование роли технологий в продвижении безопасных туристических дестинаций в ЦАРЭС

Март 2021 г.

Пояснение

Серия аналитических записок Института ЦАРЭС представляет собой форум для стимулирования обсуждения и получения обратной связи по текущим и недавно завершенным проектам, осуществляемыми сотрудниками Института ЦАРЭС, консультантами или экспертами. Серия посвящена ключевым вопросам экономики и развития, особенно тем, которые стоят перед регионом ЦАРЭС, а также концептуальным, аналитическим или методологическим вопросам, связанных с экономическим анализом проектов/программ.

Эта аналитическая записка взята из проекта под названием «COVID-19 и сектор туризма ЦАРЭС: Использование роли технологии в продвижении безопасных туристических дестинаций». Проект поддерживался и финансировался Азиатским Банком Развития (АБР). Автором этой аналитической записки является консультант г-н Санджай Саксена, доктор медицинских наук, Total Synergy Consulting, а также национальный консультант Института ЦАРЭС г-жа Гунай Байрамова.

Проект был задуман и осуществлен под руководством д-ра Кайсара Аббаса, руководителя отдела исследований Института ЦАРЭС, при содействии г-жи Эммы Тонг, научного сотрудника, и под руководством д-ра Гулама Самада, старшего научного сотрудника Института ЦАРЭС. Д-р Искандар Абдуллаев, общее руководство осуществлял Заместитель Директора два Института ЦАРЭС. Коллеги из АБР представили ценные комментарии и предложения по аналитической записке и отчету, в том числе г-жа Лязиза Сабырова, главный региональный экономист, Региональный департамент Центральной и Западной Азии (CWRD), и г-жа Кармен Гарсия Перес, специалист по региональному сотрудничеству в CWRD АБР.

Мнения, выраженные в этой аналитической записке, являются взглядами авторов и не обязательно отражают взгляды или политику Института ЦАРЭС, его финансирующих организаций или его Управляющего Совета. Институт ЦАРЭС не гарантирует точности данных, включенных в эту аналитическую записку, и не несет ответственности за любые последствия ее использования. Используемая терминология не обязательно может соответствовать официальным терминам Института ЦАРЭС.

Делая какое-либо обозначение или ссылки на конкретную территорию или географическую область, или используя названия стран в отчете, автор (ы) не намеревался делать какие-либо суждения относительно правового или иного статуса какой-либо территории или области.

Этот отчет доступен под лицензией Creative Commons Attribution 3.0 IGO (CC BY 3.0 IGO) <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>. Используя содержание данной публикации, вы соглашаетесь соблюдать условия настоящей лицензии. Настоящая лицензия CC не распространяется на другие материалы, защищенные авторским правом в данной статье. Если материал приписывается другому источнику, пожалуйста, свяжитесь с владельцем авторских прав или издателем этого источника для получения разрешения на его воспроизведение. Институт ЦАРЭС не несет ответственности за любые претензии, возникающие в результате использования вами данного материала.

Институт Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС)

№ 376 Наньчан Роуд, г. Урумчи, Синьцзян, КНР

ф: +86-991-8891151

[LinkedIn](#)

km@carecinstitute.org

www.carecinstitute.org

Содержание

1. Введение	4
2. Важность технологий для сектора туризма	7
3. Проблемы внедрения технологий.....	9
4. Рекомендации в области государственной политики	12
4.1. Технология предотвращения и смягчения последствий	12
4.2. Технологии по повышению удобства пользования	12
4.3. Содействие плавному внедрению технологий	13
4.4. Технологии маркетингового продвижения	15
4.5. Технологии регионального сотрудничества и региональные визы	16
4.6. Технологическая поддержка.....	18
4.7. Институциональная поддержка внедрения технологий	18
4.8. Возможные области финансовой и технической поддержки со стороны АБР и других многосторонних организаций.....	19
Список используемой литературы	21

1. Введение

Программа Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС) - это партнерство 11 стран и партнеров по развитию, работающих вместе для содействия развитию через сотрудничество, ведущее к ускоренному экономическому росту и общему процветанию. ЦАРЭС, неоднородный регион с разнообразными характеристиками, является местом крова для широкого спектра объектов природного, исторического и культурного наследия. Регион имеет богатую, неисследованную сеть городов и природных богатств, которые пересекают национальные границы. Именно индивидуальная уникальность стран в сочетании с внутрорегиональными аспектами региона делает ЦАРЭС очень привлекательным туристическим регионом. Регион привлекает туристов со всего мира, которые приезжают по самым разным причинам. Внутренние и региональные туристы путешествуют в основном с деловыми целями и для посещения друзей и родственников, в то время как иностранные туристы со всего мира едут в ЦАРЭС в основном для ознакомления с культурным наследием и религиозного (паломнического) туризма, а также ради природы, приключений и бизнеса.

В 2019 году регион привлек 424 млн. внутренних туристов, причем более 83% прибывших отправились в две основные страны — Узбекистан (29,9%) и две провинции Китайской Народной Республики (КНР) — Автономный район Внутренняя Монголия и Синьцзян-Уйгурский автономный район (53,4%).¹

Регион отправил 70 миллионов выезжающих туристов, но в том же году принял только 41 миллион иностранных туристов. Как въездной, так и выездной международный туризм в регионе сильно локализован в соседних странах, особенно в России. Более 75% из 41 миллиона международных прибытий пришлось на четыре страны — Казахстан (23,6%), Кыргызстан (20,2%), Грузию (18,6%) и Узбекистан (16,3%). Из общего числа выезжающих туристов 91% приезжают из соседних стран.

Выездной туризм, в основном сосредоточен в четырех странах ЦАРЭС, составляет 66% от общего числа — КНР (23,3%), Узбекистан (17,9%), Казахстан (15,6%) и Азербайджан (10,2%). Из общего числа выезжающих туристов 83% отправились в соседние страны, хотя только половина из них отправилась в другие страны ЦАРЭС. Однако существуют некоторые заметные различия между странами. Например, почти все выездные туристы из Узбекистана путешествуют в другие страны ЦАРЭС, в то время как в случае Пакистана только 4,5% путешествуют в пределах региона ЦАРЭС.²

Продолжающаяся пандемия COVID-19 разрушила туристическую индустрию во всем мире, способствуя снижению на 10,3% мирового ВВП от индустрии путешествий и туризма. По оценкам ЮНВТО, общее сокращение числа международных туристических прибытий во всем мире в 2020 году составило от 58% до 78% в зависимости от серьезности ограничений на поездки. Мировая индустрия путешествий и туризма является одним из наиболее серьезно пострадавших секторов, экспортные доходы от туризма, по оценкам, упадут на 910 миллиардов долларов до 1,2 триллиона долларов в 2020 году, что может привести к сокращению мирового ВВП на 1,5 - 2,8 процента. Почти 100 - 120 миллионов прямых рабочих мест и еще больше косвенных рабочих мест подвергаются серьезному риску. Например, сектор пансионатов и жилья, сдаваемых в наем,

¹ Стратегия ЦАРЭС в области туризма до 2030 года.

² Следует отметить, что статистика отражает общее количество посетителей, включая людей, которые могут путешествовать по работе или по другим причинам.

который является очень трудоемким, насчитывает около 144 миллионов сотрудников по всему миру. Особенно уязвимы малые предприятия, на долю которых приходится почти 80% объемов мирового туризма. Аналогичным образом, женщины, которые составляют более 50 процентов работников туризма, молодежи и работников неформальной экономики, относятся к категории наиболее подверженных риску.

Влияние пандемии COVID-19 на туристический сектор стран ЦАРЭС ничем не отличается от остального мира. Исследование АБР, проведенное в июне 2020 года, показало, что расходы международных посетителей в ЦАРЭС сократятся на 70% в 2020 году, что приведет к сокращению примерно на 9 миллиардов долларов по сравнению с 2019 годом. По оценкам этого исследования, общий вклад путешествий и туризма в ВВП ЦАРЭС снизится на 35% в 2020 году, что приведет к сокращению примерно на 13,5 миллиарда долларов. Более свежие оценки можно сделать на основе приведенной ниже статистики:

- В Узбекистане количество международных туристов сократилось на 60% — то есть с января по июнь 2020 года по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.³
- Согласно публикации Национального статистического управления Монголии, в первом квартале 2020 года доходы от туризма и сопутствующих гостиничных услуг снизились на 43% и 20% соответственно.
- В Азербайджане с января по ноябрь 2020 года общее количество иностранных туристов сократилось в 3,9 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.⁴
- В Грузии аналитики оценили потери туристического сектора примерно в 1,2 миллиарда долларов в 2020 году, а другие оценивают эту цифру ближе к 3,4 миллиардам долларов.⁵
- В Казахстане, по данным Комитета индустрии туризма Министерства культуры и спорта, потери от пандемии оцениваются примерно в 70-80% по сравнению с прошлым годом. В 2019 году объем экспортных туристических услуг составил 2,5 миллиарда долларов.⁶

Давно наблевшие проблемы, стоящие перед туристическим сектором

Хотя в последние несколько лет туристический сектор переживает бум и многие из его участников демонстрируют признаки роста, этот сектор уже давно сталкивается с некоторыми глубоко укоренившимися проблемами, возникшими даже до пандемии. Некоторые из них включали: отсутствие единого маркетинга дестинаций (как внутри каждой страны, так и по всему региону), плохое управление дестинациями и руководства, ограниченная разработка туристических продуктов, проблемы безопасности, неадекватные инновации и внедрение технологий. Ограничения, характерные для развития региона ЦАРЭС, определенные в Отчете о стратегии туризма АБР до 2030 года, включают:

³ <https://kun.uz/en/news/2020/07/23/number-of-tourists-visiting-uzbekistan-decreased-by-60-percent#:~:text=The%20number%20of%20foreign%20citizens%20who%20visited%20Uzbekistan%20as%20tourists,has%20decreased%20by%2060%20percent>

⁴ <https://menafn.com/1101308434/Azerbaijan-records-sharp-decline-in-inflow-of-foreign-tourists>

⁵ <https://agenda.ge/en/news/2020/1434>

⁶ <https://school.cabar.asia/en/articles/replacing-turkey-this-summer-kazakhstan-will-go-on-vacation-within-the-country/>

Возможности взаимодействия и инфраструктура

В регионе наблюдаются ограниченные инвестиции в развитие взаимодействий и транспортной инфраструктуры. Связанные с этим последствия включают высокие транспортные расходы, ограниченное воздушное сообщение, громоздкие пограничные переходы и плохие дорожные условия.

Качество и стандарты

Качество услуг значительно варьируется в разных регионах, в основном из-за отсутствия единого стандарта качества или регламента, а также потому, что основная часть поставщиков туристических услуг - это малые или средние предприятия с ограниченным доступом к новейшим технологиям, передовой практике и стандартам.

Развитие навыков

Туризм - относительно трудоемкая отрасль. Взаимодействие человека с человеком является ключевым компонентом жизненного опыта туриста. Регион остро нуждается в серьезном внимании к развитию навыков для повышения стандартов гостеприимства, использования и внедрения новейших инструментов, методов и бизнес-практик, чтобы повысить эффективность, производительность и прибыльность сектора.

Маркетинг и брендинг

Мировой опыт доказал, что простое сосредоточение внимания на развитие туристских дестинаций бесполезно без адекватного продвижения тематических

направлений (таких как приключенческий туризм, религиозный (паломнический) туризм и экотуризм) и региона в целом. Важно продвигать и сообщать внешнему миру об уникальности и туристическом потенциале дестинаций, разбросанной по всему региону.

Исследование рынка

На протяжении многих лет индустрия туризма постоянно внедряла инновации и хотя и медленными темпами развивалась. Информация и знания о туризме необходимы для разработки целевых и инновационных туристических продуктов и услуг. Сбор и анализ первичных данных важны для более целенаправленного маркетинга и лучшего подбора туристических продуктов в соответствии с требованиями каждого сегмента туристического рынка.

Экологическая устойчивость

Уделяя особое внимание развитию, важно помнить об экологической устойчивости. Долгосрочная цель туризма может быть достигнута только с учетом необходимости сохранения и защиты природных туристических активов региона.

Цифровизация

Нынешние уровни инвестиций в инфраструктуру информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) (такие как повсеместная доступность мобильной связи и интернета) в регионе оставались низкими, и исторически директивные органы предоставляли ограниченные стимулы и мотивации для развития и внедрения ИКТ, за исключением нескольких стран региона ЦАРЭС.

2. Важность технологий для сектора туризма

ИКТ трансформируют туристический сектор во всем мире. Со стороны спроса ИКТ позволяют пользователям идентифицировать, настраивать и приобретать туристические продукты и услуги, в то время как со стороны предложения ИКТ играют решающую роль в конкурентоспособности туристических организаций и направлений, а также предоставляют инструменты для разработки, управления и распространения предложений туристических продуктов по всему миру.

Быстрые инновации и расширение возможностей ИКТ в сочетании со снижением затрат на ИКТ, повышением надежности, совместимости и взаимосвязанности устройств и приложений приводят к значительному повышению качества и сложности стратегии и деятельности туристической отрасли. По мере роста тенденции к увеличению числа самостоятельных поездок это приводит к росту спроса на гибкие, персонализированные варианты. Богатство имеющейся информации радикально изменило поведение туристов и значительно повысило их ожидания - следствие более широкого использования ИКТ.

Через социальные сети (такие как Facebook, Twitter и блоги) и рейтинги и обзоры агрегаторов путешествий, посетители теперь могут получать доступ и обмениваться информацией о месте назначения, качестве обслуживания в отелях и ресторанах, а также о местном культурном, экологическом и социальном положении, оставаясь в комфортных условиях дома или в офисе. Поэтому доступ к достоверной, своевременной и актуальной информации имеет важнейшее значение для туристов и поставщиков услуг туристического сектора. Необходимость успокоить приезжающих в их безопасности и благополучии никогда не была выше, чем сейчас - действительно, это критически важно - из-за пандемии. Не будучи достаточно хорошо уверенными, что они будут в безопасности на всех этапах во время поездки, потенциальные

NazzAR в Узбекистане

NazzAR - это инновационное приложение расширенной реальности (ER), которое интегрирует элементы дополненной реальности в объекты реального мира. Приложение используется в Узбекистане и за его пределами в музеях и туристических центрах, чтобы улучшить туристический опыт и предоставить дополнительную информацию.

Аэропорт Гейдар Алиев

Международный аэропорт Гейдар Алиев в Баку, Азербайджан, стал первым в отрасли аэропортом, полностью основанным на облачных технологиях. Все пользователи в аэропорту теперь будут работать с единой точки зрения операций без необходимости ручных операций, что позволяет лучше распределять ресурсы. Облачная система общего пользования предоставит Баку большую гибкость, когда дело доходит до обработки пассажиров, позволяя регистрировать пассажиров в любом месте, где есть подключение к Интернету, в том числе за пределами аэропорта.

Гарнитуры виртуальной реальности для инвалидов в Таджикистане

ЮНИСЕФ в Таджикистане организовал уголок виртуальной реальности (VR) на Международном форуме инвалидов в Душанбе. Через гарнитуры VR участники могли узнать о повседневных трудностях детей с ограниченными возможностями. Учитывая наличие технологии и её текущее использование в Таджикистане, эту технологию можно использовать для значительного повышения эффективности туристических услуг.

визитеры просто не совершат поездку.

Такие технологии, как искусственный интеллект (ИИ), интернет вещей (IoT), облачная обработка данных и расширенная реальность, могут сыграть значительную роль в сдерживании и смягчении распространения пандемии COVID-19 с помощью технологий, предназначенных для минимизации точек соприкосновения, отслеживания контактов, обеспечения виртуального здравоохранения, облегчения трансграничных перемещений и содействия внедрению норм безопасности, дезинфекции и безопасного дистанцирования.

Например, ИИ можно использовать для уменьшения интерфейса с пользователем, повышения масштабируемости и предоставления индивидуальных услуг. Чат-боты с поддержкой искусственного интеллекта могут отвечать на запросы туристов, тем самым уменьшая взаимодействие между людьми. Точно так же аналитика больших данных может быть использована для анализа и использования ключевых тенденций в моделях спроса и, следовательно, построения агрессивных маркетинговых методов. Облачная обработка данных может быть широко применена заинтересованными сторонами в сфере туризма, чтобы увеличить и направить их действия и улучшить удовлетворенность потребителя. Интернет вещей можно использовать для улучшения взаимодействия и обмена данными между устройствами, системами и услугами, тем самым оптимизируя операции поставщика услуг. Роботы могут обеспечивать бесконтактные услуги, сводя к минимуму количество точек соприкосновения с человеком, уменьшая неэффективность, автоматизируя рутинные задачи и сокращая некоторые дополнительные расходы.

ЦАРЭС - это неоднородный регион, как с точки зрения общего развития, так и с точки зрения уровня внедрения технологий. Существуют значительные различия в уровне инфраструктуры и использования ИКТ между различными странами ЦАРЭС. На одном конце спектра находятся такие страны, как Грузия, Азербайджан и Казахстан, которые имеют достаточно хорошо развитую базовую инфраструктуру ИКТ (хотя все еще не сопоставимую с более развитыми странами, такими как Испания, Италия или Франция).

На другом конце находятся такие страны, как Пакистан, Таджикистан, Туркменистан и Афганистан, которые имеют относительно плохую инфраструктуру ИКТ, особенно за пределами столицы и мегаполисов, в то время как туристические активы разбросаны по всей стране, часто в сельских районах и небольших городах. Без надежной и быстрой мобильной связи и интернета большинство туристов не только не хотят туда ездить, но и поставщики услуг, которые полагаются на ИКТ для общения, координации и взаимодействия друг с другом, не могут обеспечить хороший уровень обслуживания туристов.

Однако технологические решения могут быть осмысленно приняты только при наличии всех необходимых компонентов технологической экосистемы — аппаратного обеспечения, программного обеспечения, услуг технического обслуживания и технической поддержки. Хотя теоретически можно «купить» технологию в любой точке мира, коммерческие предприятия, даже если у них есть для этого веские причины, не инвестируют в модернизацию технологий, если нет всей поддерживающей экосистемы. Хорошая новость заключается в том, что страны, отстающие в готовности к ИКТ, могут при наличии государственной воли быстро «прыгнуть» непосредственно к самым передовым технологиям, не проходя через болезненный путь перехода от устаревших и старых технологий к новым.

3. Проблемы внедрения технологий

Есть причины, по которым некоторые страны значительно лучше используют ИКТ и внедряют новые технологии. Существуют проблемы и ограничения как на уровне директивных органов, так и на уровне частного сектора.

Некоторые из ключевых проблем, связанных с внедрением технологий госучреждениями включают:

Многочисленность агентств

Противоречивые интересы, приоритеты и отсутствие координации создают проблемы для принятия общего технического протокола. Комплексное управление и планирование имеют решающее значение для разработки и внедрения технологий, но, учитывая многочисленность учреждений, занимающихся туристической отраслью, такое комплексное планирование и внедрение оказалось сложной задачей в регионе.

Ограниченные инновации

Из-за существующих ограниченных инноваций в секторе туризма как таковом внедрение технологий становится еще более трудным. Статус-кво часто является нормой, в то время как инновации, которые имеют решающее значение для развития и роста индустрии туризма, часто не получают того внимания, которого они заслуживают.

Ограниченная доступность бюджета

Плавное внедрение технологий требует значительных инвестиций не только в инфраструктуру ИКТ, но и в развитие экосистемы вспомогательных технических услуг, необходимых для поддержания и распространения внедрения технологий. Перспективные заявления и грандиозные планы должны быть подкреплены адекватными финансовыми ресурсами и

бюджетной поддержкой, которая зачастую отсутствует.

Ограниченная осведомленность об ИКТ

Осведомленность о новейших технологиях, их роли и потенциальном вкладе в туристическую индустрию часто ограничена, особенно среди директивных органов в области туризма.

Пробелы в технологических навыках

Разрыв между постоянно растущими технологическими инновациями (которые требуют подготовленных пользователей и профессиональных услуг для поддержания решений) и техническими навыками в области ИКТ, имеющимися в стране, часто оказывается сдерживающим фактором для внедрения технологий в туристическую индустрию.

Регулирование баланса с помощью стимулов

Различные нормативные акты, вводимые директивными органами, должны подкрепляться адекватными финансовыми стимулами для поставщиков туристических услуг. Тщательный баланс между регулированием и стимулированием имеет важное значение для обеспечения импульса роста в этом секторе.

Сосредоточенность на других приоритетах

Для директивных органов существует множество конкурирующих вариантов использования имеющихся ограниченных средств, стратегических соображений для рассмотрения и общей необходимости показать быстрые результаты для сохранения поддержки избирателей. Поэтому работа над более «заметными» аспектами туризма, такими как благоустройство сайтов, часто имеет приоритет над внедрением технологических решений, которые обещают огромные награды, но могут быть трудными и сложными в проектировании и внедрении и требуют постоянной технической и финансовой поддержки.

Проблемы, с которыми сталкиваются поставщики услуг частного сектора туристической индустрии при внедрении технологий, включают в себя:

Ограниченная инфраструктура ИКТ

Одной из основных проблем для внедрения технологий в регионе ЦАРЭС является неразвитая инфраструктура ИКТ, особенно в том, что касается мобильной связи и межсетевого взаимодействия. Без них большинство новейших технологий, таких как искусственный интеллект и облачная обработка данных, просто не могут работать.

Отсутствие местной поддержки ИКТ

ИКТ требуются локальное техническое обслуживание и сервисные работы, которые часто недоступны в нестоличных городах региона ЦАРЭС. Например, даже если владелец отеля закупает новейшее оборудование и программное обеспечение, если не будет достаточной поддержки для установки, обслуживания и устранения неполадок, когда что-то идет не так, программный продукт не будет работать эффективно. Однако все чаще системные

интеграторы (разработчики программного обеспечения) продают свое программное обеспечение по модели software as a service (SaaS), где программное обеспечение размещается в облаке, разработчик отвечает за техническое обслуживание и поддержку, а пользователи просто обязаны платить ежемесячную или годовую абонентскую плату. Это может в значительной степени восполнить пробел и потребность в местной технической поддержке.

Стремительно развивающиеся технологии

Скорость совершенствования технологий очень высока, и, как следствие, скорость морального износа также высока. Такой быстрый темп иногда пугает потенциальных приверженцев, не склонных к риску, в то время как более динамичные участники видят в этом вызове возможность стать первыми последователями и пожинать плоды для достижения более высокой эффективности, улучшения обслуживания клиентов и получения более высокой прибыли.

Ограниченная осведомленность о новейших ИКТ

Осведомленность о новейших технологиях, их роли и потенциальных выгодах для индустрии туризма по-прежнему ограничена среди заинтересованных сторон частного сектора. Пандемия, однако, создала ощущение неотложности быстрого ознакомления и внедрения технологий, которые помогают повысить безопасность и комфорт туристов.

Пробелы в технологических навыках

Для использования технологических решений требуются пользователи, прошедшие соответствующую подготовку. Малые и средние системные туристические интеграторы часто испытывают трудности с привлечением такой рабочей силы,

особенно для работы за пределами крупных мегаполисов. Устойчивые программы цифровой грамотности по доступной цене могут устранить это препятствие.

Забота о безопасности и конфиденциальности данных

Опасения по поводу безопасности и конфиденциальности приватных данных, таких как номера кредитных карт, финансовые операции и истории посещений, мешают многим потенциальным пользователям технологии. Соответствующие программы повышения осведомленности и обучения, проводимые директивными органами, могут в значительной степени помочь развеять эти опасения.

Принимая во внимание общие отраслевые проблемы, а также препятствия для внедрения технологий, существует острая необходимость в разработке согласованной стратегии и плана для удовлетворения обоих требований:

- Насущная необходимость продвижения безопасных направлений, обеспечения комфорта и уверенности потенциальным туристам при посещении региона
- Долгосрочная необходимость повышения общей устойчивости, производительности и роста сектора, что позволит миллионам мелких поставщиков туристических услуг не только выжить, но и процветать в постпандемический период

Существующие проблемы и сложности, связанные с пандемией, дают возможность не только преодолеть системные проблемы, стоящие перед сектором, за счет использования технологий, но и начать реформы в сфере туризма, направленные на устранение давних ограничений и продвижение к более устойчивой экономике туризма в будущем.

4. Рекомендации в области государственной политики

4.1. Технология предотвращения и смягчения последствий

При соответствующей контекстуализации для каждой страны ниже приведенные рекомендации могут выступать в качестве общих руководящих принципов для планирования и принятия решений, способствующих использованию технологий в туристическом секторе региона ЦАРЭС.

С технической помощью туристическая деятельность может быть успешно возобновлена в условиях пандемии, а также обеспечена безопасность всех туристов. Различные технологические решения, начиная с современных систем распознавания лиц с поддержкой искусственного интеллекта и заканчивая простыми бесконтактными биометрическими системами, могут быть развернуты в крупных туристических местах, чтобы обеспечить приезжим уверенность и безопасность, чтобы они были готовы путешествовать.

Максимизация бесконтактных и цифровых транзакций. Технология может быть использована для достижения, казалось бы, противоречивых целей минимизации физических точек соприкосновения людей, но при этом предоставления гостеприимного и «индивидуального» обслуживания, необходимого приезжим. С помощью цифровых платежных платформ можно заменить наличные платежи, тем самым сокращая общие точки соприкосновения и ограничивая распространение вируса.

Картирование и контроль риска распространения Технологии могут контролировать толпу, обеспечивать практику социального дистанцирования и избегать проникновения вируса в закрытое пространство. Результаты всех тестов на COVID-19 в режиме реального времени, нанесенные на цифровую карту для

определения горячих точек пандемии и мобильных оповещений, помогут туристам и жителям избегать таких районов и уменьшить беспокойство туристов. Технологии контроля толпы могут использоваться для поддержания социального дистанцирования и предотвращения переполненности в пунктах назначения. Развертывая технологии отслеживания контактов, можно отслеживать и контролировать передвижение людей, инфицированных COVID. Умные смарт-карты общественного транспорта могут помочь отслеживать посетителей, у которых нет смартфонов. Визуальные оповещения в режиме реального времени позволяют легко увидеть, если заполняемость вот-вот превысит установленный лимит, чтобы персонал мог реагировать соответствующим образом.

4.2. Технологии по повышению удобства пользования

Роль технологий в индустрии туризма не ограничивается сокращением затрат или повышением эффективности, но также значительно улучшает общее впечатление приезжих. Таким образом, технологии могут значительно помочь:

Обеспечьте себе более захватывающий опыт. Благодаря технологиям, как правило, богатство впечатлений от погружения во

время любого путешествия достигается благодаря общению с местными жителями, прослушиванию местной музыки и покупке

местных произведений искусства и ремесел. Пандемия представляет собой огромную проблему в плане того, как дать посетителям полезные впечатления. Хотя ни один технологический интерфейс не может заменить человеческий интерфейс, такие технологии, как виртуальная реальность (VR) и дополненная реальность (AR) в сочетании с человеческими и искусственными интерфейсами, могут помочь создать безопасный, захватывающий и захватывающий опыт, стирая границы между реальностью и виртуальным миром. Используя расширенную реальность (XR), поставщики услуг могут значительно улучшить качество обслуживания посетителей.

Сделать информацию повсеместной.

Убедитесь, что актуальная, надежная и подходящая информация всегда доступна всем посетителям, предпочтительно в многоязычных и удобных для доступа форматах. Повсеместная доступность достоверной и актуальной информации вызывает у посетителей доверие и уверенность, а также увеличивает их способность помогать себе, не полагаясь на местные контакты или людей.

4.3. Содействие плавному внедрению технологий

В условиях проведения технологических реформ необходимо также проводить и оперативные реформы. Без адекватной и поддерживающей инфраструктуры внедрение технологий окажется излишним и приведет к пустой трате ресурсов.

Быстрое расширение возможностей широкополосного подключения к интернету. Практически все технологии требуют подключения к интернету; большинство из них, например облачный интернет-сервис, интернет вещей и виртуальная реальность, просто не могут работать без быстрого и стабильного подключения к интернету. Таким образом, быстрое подключение к интернету с помощью комбинации оптоволоконных сетей или мобильных сетей 4G / 5G является

Опережающие тренды уже показывают, что прибывающие туристы более охотно посещают те места, где для них есть легкий доступ к информации о местной инфекции, мерах безопасности и экстренной помощи. Облачные интернет-сервисы помогают обеспечить безопасность критически важных данных с помощью безопасных и зашифрованных решений, брандмауэров, резервного копирования и резервирования. Они обеспечивают безопасность и легкость доступа к данным в любое время.

Оцифровка и создание национальной базы данных по предметам декоративно-прикладного искусства. Необходимо продвигать такие технологии, как VR и AR, чтобы предоставить приезжающим более богатый опыт, уменьшая при этом контакты с людьми. Создание пространственно привязанной национальной базы данных по декоративно-прикладному искусству и оцифровка произведений искусства, ремесел и артефактов сами по себе являются очень необходимыми инициативами для сохранения богатого наследия и культуры местных сообществ и регионов.

единственной наиболее важной потребностью, которую директивные органы могут решить с помощью частных заинтересованных сторон. Повышение доступности интернета по всей стране также будет иметь множество других положительных результатов: стимулирование транзакций электронной коммерции - бизнес для бизнеса (B2B), бизнес для потребителя (B2C), бизнес для правительства (B2G); улучшение общесекторальной связи и координации; и,

прежде всего, создание у путешествующих туристов ощущения, что они всегда в пределах досягаемости.

Стимулирование архивированных программных решений. Некоторые общие услуги для всех заинтересованных сторон в сфере туризма, такие как услуги регистрации и выезда или платежные услуги, связаны с определенными технологиями - как аппаратным, так и программным обеспечением. Туристические ассоциации или государственные органы могут предложить поставщикам ИТ-услуг предоставить архивированные прикладные программы для решений, удовлетворяющие эти конкретные потребности, по определенной цене. Это поможет сократить расходы и время, а также сделает технологию доступной для самых мелких поставщиков услуг, которые в отдельности могут не иметь пропускной способности для принятия этих изменений. Этому можно было бы способствовать на национальном, региональном или государственном уровне.

Создание стимулов для внедрения технологий. Чтобы стимулировать и способствовать плавному внедрению технологий, государственные органы и ассоциации могли бы предоставлять кредиты по более низким процентным ставкам, пакеты поддержки или разрабатывать стимулы для поставщиков туристических услуг, желающих принять эту технологию. Они могут включать в себя снижение пошлин или снижение ставок импортных пошлин на импортируемые технологии, приоритетное одобрение банковских кредитов, отсрочку процентных платежей и мораторий на погашение кредитов на фиксированный срок.

Стимулирование инновационных решений через существующие инновационные фонды. Как и в любом другом секторе, более крупные игроки в секторе туризма имеют лучший доступ к капиталам, человеческим ресурсам и технологиям. Это малые предприятия, которые имеют ограниченные ресурсы для доступа к инновационным технологиям. Органы государственного управления могли бы распределить существующий фонд инноваций среди компаний, занимающихся ИКТ, которые создают доступные, простые в реализации и не требующие особого обслуживания технологические решения. Это не будет стимулировать инновации в этом секторе, но через национальные советы по туризму, торговые палаты и торговые ассоциации эти технологии могут быть легкодоступны для малых предприятий.

Принятие поэтапного подхода. Такие технологии, как искусственный интеллект, облачная обработка данных и ИИ, могут сыграть значительную роль в оптимизации операций. Эти технологии работают непосредственно в контакте с посетителями, делая путешествие более безопасным и комфортным. Они также могут косвенно работать на стороне поставщиков услуг туристического сектора и помогать создавать благоприятную экосистему, в которой работает турист. Однако все эти технологии стоят времени, денег и усилий, и поэтому — за исключением нескольких глобальных транснациональных корпораций — они могут быть осуществимы только поэтапно и по нарастающей, чтобы не только позволить инвестициям распределяться во времени, но и позволить сотрудникам туристического сектора и менеджерам со временем наращивать потенциал.

4.4. Технологии маркетингового продвижения

В индустрии туризма маркетинг может быть требовательным из-за множества потенциальных путешественников, которые имеют разное происхождение и потребности. Однако такие технологии, как большие массивы данных, могут помочь компаниям определить основные тенденции, выявить сходства и определить наилучшие маркетинговые возможности. Это может облегчить планирование и усиление рекламных и маркетинговых усилий в сфере туризма на основе социальных сетей и других данных

Предоставление персонализированных, а не стандартизированных услуг.

Растет использование платформ социальных сетей для просмотра туристических направлений, предоставления туристических предложений и цифрового маркетинга поставщиками услуг. Двусторонняя связь гарантирует, что вместо предоставления единых услуг всем прибывающим сегодняшняя индустрия туризма может сосредоточиться на использовании таких технологий, как большие массивы данных, для предоставления туристических продуктов и услуг, основанных на уникальном профиле, требованиях и предпочтениях человека. Это также доказывает свою экономическую эффективность в создании сильных маркетинговых возможностей туристического бренда.

Запуск целевых кампаний в социальных сетях.

Используйте социальные сети, такие как Facebook, Twitter и Instagram, для продвижения безопасных направлений, повышая осведомленность и доверие к предложениям каждой страны/направления. Социальные сети позволяют эффективно и целенаправленно направлять сообщения только тем людям, которые соответствуют требуемому профилю. Директивные органы должны проводить информационные кампании, направленные на укрепление доверия, включая меры

безопасности, предпринимаемые в места прибытия и компаниями⁷.

Законодательно закрепить конфиденциальность и защиту данных.

Информационное и телекоммуникационное право для отдельных конфиденциальных и личных цифровых данных, таких как биометрическая идентификационная информация, широко используются и становятся потенциально доступными для злонамеренного использования, рассылки спама или даже взлома. Поэтому крайне важно, чтобы директивные органы приняли эффективное законодательство, гарантирующее, что данные могут быть собраны и использованы только с предварительного согласия пользователя, а затем были созданы надежные механизмы безопасности, чтобы избежать непреднамеренного использования данных без предварительного согласия пользователя. По мере роста числа цифровых транзакций существующее законодательство необходимо изменить таким образом, чтобы цифровые транзакции не требовали бумажной документации для принудительного исполнения в суде в случае возникновения споров.

Разработка комплексного туристического портала и создание полного вспомогательного счета туризма.

Для оцифровки услуг становится необходимым, чтобы каждая

⁷ <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Priorities-for-Global-Tourism-Recovery.pdf>

заинтересованная сторона разрабатывала свои веб-сайты или другие цифровые услуги. Такие услуги могут предоставляться совместно, чтобы избежать дополнительных затрат или неравномерного развития между заинтересованными сторонами. Таким образом, директивные или туристические органы должны разработать центральный портал или веб-сайт, на котором все поставщики услуг могли бы предоставлять определенную минимальную информацию о своих услугах. Кроме того, они могли бы внедрить вспомогательный счет туризма (ВСТ), который может служить стандартной статистической основой и основным инструментом измерения статистики

туризма с точки зрения национальной экономики.

Разработка национального онлайн-регистра для всех международных туристов.

Разработка цифрового реестра всех въезжающих туристов, а также их местных контактных данных значительно поможет в отслеживании, предоставлении и сборе соответствующей информации. Это легко сделать путем выдачи смарт-карт Visa, которые выдаются при выдаче визы / печати во время иммиграции. Стоимость таких карт может быть взыскана с посетителей за счет небольшого сбора, взимаемого вместе с визовым сбором.

4.5. Технологии регионального сотрудничества и региональные визы

Продолжающаяся вспышка пандемии COVID-19 сместила приоритеты туристов в сторону более близких мест. Таким образом, в период восстановления региональный туризм может быть более востребованной альтернативой. Стратегии возрождения с региональным охватом будут лежать в основе разработки всеобъемлющих и эффективных региональных туристических программ.

Облегчение «воздушных пузырей» и трансграничных поездок. Органы государственного управления стран и региональные форумы ЦАРЭС должны использовать технологии для поддержки упрощения процедур поездок в отношении электронной визы/визы по прибытию/безвизовой политики и внедрять процедуры бесконтактной иммиграционной регистрации для стимулирования спроса и облегчения поездок, особенно в регионе ЦАРЭС.

Принять региональный подход. Наличие регионального протокола и спецификаций облегчит задачу поставщиков услуг, таких как поставщики ИТ-услуг, по разработке новых продуктов и инструментальных служб. Принятие общей региональной поддержки для мониторинга стандартов качества и безопасности с помощью технологий может избавить от стресса. Страны ЦАРЭС разделены на три кластера на основе существующей технологической

инфраструктуры в странах. Такая группировка основана на способности страны принять эти технологические изменения, максимально приближаясь к общепринятым стандартам:

- КНР, Азербайджан, Грузия и Казахстан
- Кыргызстан, Монголия и Узбекистан
- Пакистан, Афганистан

Использовать технологии, чтобы плавно облегчить предложенный воздушный проездной Шелкового пути. Институт ЦАРЭС предложил воздушный проездной Шелкового пути, целью которого является разработка единого воздушного проездного для 11 стран ЦАРЭС. Воздушный проездной позволит туристу, посещающему регион, через единое окно забронировать несколько рейсов по направлениям ЦАРЭС, а не индивидуально бронировать билеты по каждому направлению. При правильной технологической поддержке такой воздушный проездной облегчил бы

беспрепятственное передвижение между этими странами, сделав многострановые маршруты Шелкового пути более доступными и привлекательными. Важно рассмотреть новые и инновационные технологические решения для поддержки предлагаемого воздушного проездного, поскольку традиционные методы были ограничительными, сложными и дорогостоящими. Технология будет выступать в качестве общей основы для различных заинтересованных сторон, авиакомпаний, туроператоров и гидов, а также поставщиков услуг размещения, чтобы работать эффективно и в тесной координации друг с другом.⁸

Технология активации паспортов вакцинации. По мере того как во всем мире внедряются вакцины против COVID-19, мир медленно продвигается к до пандемическому «нормальному» состоянию, но с адекватными мерами предосторожности и инновационными мерами. Благодаря этим событиям индустрия туризма также движется по пути восстановления. Теперь среднестатистическому туристу для международных поездок может потребоваться «паспорт вакцинации». Документ будет являться доказательством того, что турист был вакцинирован против вируса COVID-19 и, соответственно, ему будет разрешен въезд в страну в зависимости от пограничных ограничений конкретной страны. Такая схема может использовать технологию QR-кода в сочетании с другими технологиями, чтобы сделать административный процесс более эффективным и действенным.⁹

8. «Воздушный проездной по Шелковому пути: предложение ЦАРЭС» (Институт ЦАРЭС)

9. «Что такое « паспорт вакцинации » и понадобится ли он вам в следующий раз, когда вы путешествуете?» Всемирный Экономический Форум

4.6. Технологическая поддержка

Внедрение технологий - это не разовый процесс, а постепенный. Для плавного внедрения технологий важно обучить заинтересованные стороны тому, как внедрять и использовать технологии.

Использование технологий для создания и поддержания рабочих мест. Согласно последнему отчету ЮНВТО, не менее 120 миллионов рабочих мест в туристическом секторе находятся под угрозой. Несмотря на все усилия директивных органов, тысячи малых предприятий закроются. Технологии, с одной стороны, сокращают рабочие места, автоматизируя многие ручные операции, чтобы уменьшить потребность в человеческих интерфейсах. Но, с другой стороны, это создает много рабочих мест из-за необходимости разработки, внедрения и поддержки технологических решений. В туристическом секторе число полуквалифицированных рабочих мест, которые могут быть легко заменены

автоматизацией, сократится, но также возникнет массовый спрос на более квалифицированных «работников умственного труда», владеющих технологиями.

Содействие развитию навыков.

Необходимо разработать соответствующие программы по наращиванию потенциала и развитию навыков, чтобы восполнить пробел в навыках, особенно для более мелких игроков в цепочке создания стоимости в туризме. Для беспрепятственного внедрения технологий важно обучать заинтересованные стороны тому, как внедрять и применять технологии.

4.7. Институциональная поддержка внедрения технологий

Туризм обязательно требует от многих различных учреждений частного и государственного секторов тесного сотрудничества для реализации целостного и заслуживающего доверия плана решения проблем здоровья и безопасности визитеров.

Принять многосторонний, междисциплинарный подход. Крайне важно принять многосторонний подход, при котором каждая заинтересованная сторона не только выполняет свою роль в соответствии с протоколами безопасности, но и использует платформы обмена информацией, которые объединяют все заинтересованные стороны для совместного и поддерживающего подхода. Все субъекты частного и государственного секторов должны объединиться и быть готовы делиться информацией. Основная идея состоит в том, чтобы использовать соответствующие технологии для разработки единого диалога,

подхода и соглашения следовать общим протоколам и руководящим принципам.

Создать национальную целевую группу по ИКТ для поддержки туристического сектора.

Создать целевую группу высокого уровня, состоящую из представителей министерства ИКТ, министерства туризма, ведущих частных компаний в сфере ИКТ, работающих в туристическом секторе, и представителей отраслевых ассоциаций, чтобы окончательно составить список технологических инициатив, которые будут предприняты для поддержки туристического сектора и разработать подробный план действий по его реализации.

4.8. Возможные области финансовой и технической поддержки со стороны АБР и других многосторонних организаций

Финансирование ИКТ-инфраструктуры. Все туристические направления, особенно в странах кластера С, требуют крупных инвестиций в инфраструктуру ИКТ. Это может включать в себя мобильное и широкополосное подключение к интернету, Wi-Fi в туристических местах и передовые технологии, такие как искусственный интеллект для контроля за поведением толпы, досмотр и отслеживание туристов, а также системы туристической информации.

Поддержка развития навыков. Повышение квалификации для продвижения ИКТ и цифровой грамотности в туристическом секторе, где существует большой пробел в навыках, проложит путь для внедрения большего количества технологических решений в этом секторе. Широкомасштабное профессиональное обучение, оплачиваемое частным сектором, но экономически эффективное за счет многостороннего финансирования, позволило бы заинтересованным сторонам туристического сектора визуализировать и придумать соответствующие технологические решения, а затем эффективно их реализовать. Создание систем квалификаций на основе навыков, содействие программам ученичества и обучения на рабочем месте, а также установление национальных профессиональных стандартов - все это будет способствовать росту сектора.

Кредитная линия для ММСП. Отсутствие финансирования было названо самым большим препятствием на пути модернизации туристического сектора и осуществления столь необходимой модернизации технологий. Создание кредитной линии для предоставления финансирования ММСП в секторе туризма и гостиничного сектора для внедрения технологий значительно ускорило бы

внедрение технологий. Банки развития и другие международные финансовые институты могут предоставить эту кредитную в сотрудничестве/партнерстве с местными национальными банками для предоставления необязательных ссуд под залог с ограниченными процентными ставками.

Создание зон развития туризма.

Многостороннее финансирование для оказания технической и финансовой помощи в создании специализированных туристических зон, будет стимулировать столь необходимые инвестиции частного сектора и поможет оживить местную экономику в туристических направлениях. Созданные по образцу технопарков и экспортных зон (EPZs), туристические зоны повлекут за собой выделение местными органами власти большого участка земли, предоставление основных городских услуг, таких как круглосуточное электроснабжение, водоснабжение, санитария, а также мобильная и широкополосная связь - и предоставление таких стимулов, как налоговые каникулы, «единое окно» для привлечения инвестиций частных инвесторов в отели, рестораны, тематические парки, спа и другие туристические объекты. Предложения по частным инвестициям будут отбираться на основе их способности внедрять передовые технологии для улучшения обслуживания клиентов, развития и обогащения существующих туристических достопримечательностей и создания рабочих мест на местном уровне.

Институциональное развитие. Отсутствие надлежащего управления дестинациями и институционального потенциала угрожает активам и местным сообществам и снижает удовлетворенность и удержание приезжих туристов. Слабое планирование и

управление дестинациями привели к нерегулируемому росту, что привело к исключению бедных из местного экономического развития. Ограниченный институциональный потенциал, нечеткие роли и обязанности государственных органов, а также несогласованные усилия по развитию городов, продвижения туризма и местного экономического развития привели к неадекватной защите, управлению и

продвижению активов, а также к неадекватной разработке туристических продуктов. Значительные инвестиции и устойчивая программа по наращиванию потенциала и реформ туристического сектора, сопровождаемые систематическим институциональным развитием, проложат путь для удовлетворения огромного потенциала роста туризма в регионе ЦАРЭС.

Список используемой литературы

- 1) Airport and Aviation Guidelines Module, International Civil Aviation Organization (ICAO)
- 2) Almaty–Bishkek Economic Corridor Tourism Master Plan, 2019 (Almaty–Bishkek Economic Corridor, ADB, CAREC)
- 3) Assessment of Tourism Skills Gaps in the CAREC Countries and Recommendations (CAREC, ADB)
- 4) CAREC as a Regional Mechanism Regarding Private Sector Development in Trade (CAREC Institute)
- 5) CAREC Tourism Strategy 2030 Report, Draft (CAREC, ADB)
- 6) CAREC 2030 Connecting the Region for Shared and Sustainable Development, October 2017 (CAREC)
- 7) CAREC 2030 Program Results Framework (CAREC, ADB)
- 8) Central Asia Regional Economic Cooperation Designated Rail Corridors (CAREC, ADB)
- 9) COVID-19 management in hotels and other entities of the accommodation sector (WHO)
- 10) COVID-19 Reopening Guidance for the Restaurant Industry, National Restaurant Association of USA, 2020
- 11) Customer Journey: How do we improve our customers' experience by placing them at the centre of our organization? (Bismart)
- 12) Do's and Don'ts of Trade Policy in the Response to COVID-19 (The World Bank Group)
- 13) Essential Safety Requirements for Street Vended Food, World Health Organization (WHO)
- 14) Existing Institutional Structures for Tourism Development in CAREC Countries (CAREC, ADB)
- 15) High-level public-private dialog: Promoting Sustainable Tourism Development in the CAREC Region through Public-Private Partnerships (18th Ministerial Conference Central Asia Regional Economic Cooperation, 14 November 2019, Tashkent, Uzbekistan)
- 16) Improving Education, Skills, And Employment in Tourism Almaty–Bishkek Economic Corridor May 2019: Strategic Framework for Special Economic Zones and Industrial Zones in Kazakhstan, May 20 (ADB, CAREC, Almaty–Bishkek Economic Corridor)
- 17) Leading Global Protocols for the new Normal, World Travel and Tourism Council (WTTC)
- 18) Management of COVID-19 Guidelines for Public Transport Operators, International Association of Public Transport (UITP), Belgium
- 19) Managerial information technologies in the service sector with the example of the hospitality industry, The Ministry of Education of Azerbaijan Republic
- 20) Promoting Regional Tourism Cooperation Under CAREC 2030: A Scoping Study (CAREC, ADB)
- 21) Selo (Stamp) 'Clean and Safe' for Accommodation, Requirements to comply with, Tourism de Portugal, 2020
- 22) Silk Road Air Pass: A CAREC Proposal (CAREC Institute)
- 23) The COVID-19 Economic Implications for the CAREC Region, CAREC Institute
- 24) The COVID-19 Government Measures to Mitigate the Economic Impact, CAREC Institute
- 25) The Impact of COVID-19 on CAREC Aviation and Tourism, Draft 8 June 2020 (CAREC)
- 26) The Impact of COVID-19 on Tourist Satisfaction with B&B in Zhejiang, China: An Importance–Performance Analysis (International Journal of Environmental Research and Public Health)
- 27) TOR: COVID-19 and CAREC Tourism Sector: Harnessing the Role of Technology in Promoting Safe Tourism Destinations (Terms of Reference)
- 28) Tourism Demand Analysis in CAREC Countries (CAREC, ADB)
- 29) Ulrike Gretzel, Marianna Sigala, Zheng Xiang, and Chulmo Koo, Smart tourism: foundations and developments
- 30) What is a 'vaccine passport' and will you need one the next time you travel? World Economic Forum