



COVID-19 и туристический
сектор ЦАРЭС

**Использование роли
технологий в
продвижении
безопасных
туристических
дестинаций**

Кайсар Аббас
Руководитель
исследовательской работы

Цели исследования

Исследование ставит цель оценить потенциал для внедрения технологий, чтобы помочь заинтересованным сторонам туристического сектора оправиться от разрушительного экономического влияния пандемии. *Исследование фокусирует внимание не на обзоре туристического сектора как такового, а на той роли, которую технологии могут сыграть в продвижении туризма безопасных дестинаций.*

Целью данного исследования является оценка потенциала для внедрения технологий для продвижения безопасных туристических дестинаций в регионе ЦАРЭС, в этом задании основное внимание уделяется:

- Определению ожидаемых будущих потребностей путешественников с точки зрения безопасности
- Анализу последствий этих возникающих потребностей в развитии, управлении и продвижении туристических дестинаций
- Предоставлению рекомендаций о том, как такие потребности могут быть удовлетворены за счет использования технологий, а также на основе передового опыта других регионов и/или стран

Ключевые вопросы

- Важно ли внедрение технологий для развития туризма?
- Действительно ли технологии являются критическим сдерживающим фактором для развития туризма и выхода из кризиса?
- Какова роль правительства по сравнению с субъектами частного сектора?
- Есть ли региональный аспект для внедрения технологий?

Ключевые заинтересованные стороны в секторе туризма

Правительство

Поставщики средств размещения

(Гостиница, Гостевой дом, Частные комнаты, Комнаты в объектах наследия, Airbnb, Хостелы, Апартаменты)

Предприятия по производству продуктов питания и напитков
(Рестораны / Бары / Пабы / Кафе)

Транспортные услуги

(Частные такси, Uber, Ola и другие поставщики частных транспортных услуг)

Поставщики авиауслуг
(Поставщики услуг авиакомпаний и аэропортов)

Тур-операторы

(Турфирмы / Офис бронирования путешествий / Онлайн и офлайн агрегаторы)

Гиды и руководители объектов
Предоставлять помощь и информацию, поскольку они напрямую взаимодействуют с туристами

Туристы и путешественники

Их отзывы и выбор могут значительно повлиять на работу поставщика услуг и улучшить ее

Методология исследования



Каковы основные проблемы, стоящие перед туристическим сектором в регионе ЦАРЭС?



Решит ли внедрение технологий некоторые из этих проблем?

Возможности

Ожидаемые от внедрения технологий

Более захватывающий опыт туристов

Специально разработанные и кастомизированные услуги

Увеличение визитов туристов

Расширение международного охвата
Местное экономическое развитие

Сдерживающие факторы

Ожидаемые при внедрении технологий

Нехватка финансирования и другие приоритеты

Нехватка местной ИКТ-инфраструктуры

Затраты и неопределенная доходность инвестиций

Нехватка обученной собственной рабочей силы

Нехватка «готовых» решений в рамках бюджета

Мотивация

Для внедрения технологий

Местный экономический рост

Лучшее управление дестинациями

Сотрудничество и поддержка от заинтересованных сторон

Разработка новых туристических продуктов

Создание рабочих мест и предпринимательство

Препятствия

При реализации технологий

Множество агентств/органов

Ограниченная информированность о выгодах ИКТ

Финансовая помощь

Потребность в технической помощи

Политическая поддержка

Ключевые технологии для продвижения экологически чистых и безопасных туристических дестинаций

- Чат-боты для обработки запросов клиентов и бронирования и предоставления информации о мерах предосторожности в отношении Covid-19, что позволяет избежать контакта с людьми.
- Сканеры тепловизионных камер с функцией распознавания лиц для массового сканирования температуры и уведомления в случае регистрации высокой температуры.
- Сочетание биометрического сканирования лица с распознаванием лиц с поддержкой искусственного интеллекта для безопасной и бесконтактной регистрации заезда и выезда и обеспечения других мер предосторожности.



- Роботы для дезинфекции и уборки мест общего пользования в учреждениях.
- Роботы для передачи или переноски багажа, что обеспечивает бесконтактную работу.

- Бесконтактные цифровые и онлайн-платежи вместо наличных операций.
- Управление толпой с помощью мобильных приложений для обеспечения норм социальной дистанции во всех общественных местах с использованием облачных вычислений и технологий геоограничений.
- Технология управления толпой, обеспечивающая социальное дистанцирование и равномерное распределение сидений в небольших закрытых помещениях.
- QR-коды для доступа к резервированию, бронированию, цифровым меню для замены бумажных меню, чтобы не касаться общих поверхностей.
- Платформы цифрового обучения для обучения персонала, развития навыков и предоставления информации, связанной с Covid-19, и обучающих мероприятий.

Какие факторы влияют на внедрение инновационных технологий?

Рынки

Требования, вкусы и предпочтения туристов постоянно меняются. Технологии помогают идти в ногу с последними тенденциями на рынке.

Экономические

Внедрение технологий способствует созданию новой стоимости и расширению цепочек добавленной стоимости. Инновации требуют инновационных инструментов финансирования.

Социальные

Выгоды для местных сообществ и их активная поддержка имеют решающее значение для внедрения технологий.

Политические

Политическая экосистема формирует поддержку государственной политики для внедрения передовых технологий и создает стимулы для инвестиций.



Правовая база

Правовая база должна защищать интересы как инвесторов, так и туристов, создавать доверие и уверенность в безопасности и конфиденциальности данных.

Конкуренция

Конкуренция вызывает потребность в постоянных инновациях и технологиях.

Технологии

Наличие, доступ к различным технологиям и осведомленность о них, а также возможности для развития навыков влияют на их внедрение.

Экологические

Географическое положение и связанность с ключевыми дестинациями влияют на внедрение технологий из-за финансовых последствий и надежности цифровой инфраструктуры.

**Что могут сделать
правительства?**



Дорожная карта: от традиционных к «умным» дестинациям



Рекомендации в области политики для стран ЦАРЭС

Технологии для улучшения опыта

Обеспечить более захватывающий опыт



Сделать информацию доступной повсеместно



Оцифровать и создать национальную базу данных по декоративно-прикладному искусству



Технологии для предотвращения и смягчения последствий

Максимизировать количество бесконтактных и цифровых транзакций

Создать карту и контролировать риски распространения

Содействовать гладкому внедрению технологий

Быстрое расширение широкополосного подключения к Интернету

Стимулировать внедрение технологий

Предоставлять стимулы для внедрения

Стимулировать инновационные решения через существующие инновационные фонды

Принять поэтапный подход



Технологии для маркетинга и продвижения

Предоставлять персонализированные, нестандартные услуги

Разработать комплексный туристический портал и внедрить полный туристический сателлитный счет

Законодательная конфиденциальность и защита данных

Запустить целевые кампании в социальных сетях

Разработать национальный онлайн-реестр для всех международных туристов

Технологии для регионального сотрудничества

Содействовать созданию «пузырей» для воздушных сообщений и трансграничных поездок

Принять региональный подход

Использовать технологии, чтобы гладко содействовать созданию предлагаемого воздушного проездного по Шелковому пути

Технология содействия созданию паспортов о вакцинации



Поддержка для внедрения технологий

Использовать технологии для создания и сохранения рабочих мест

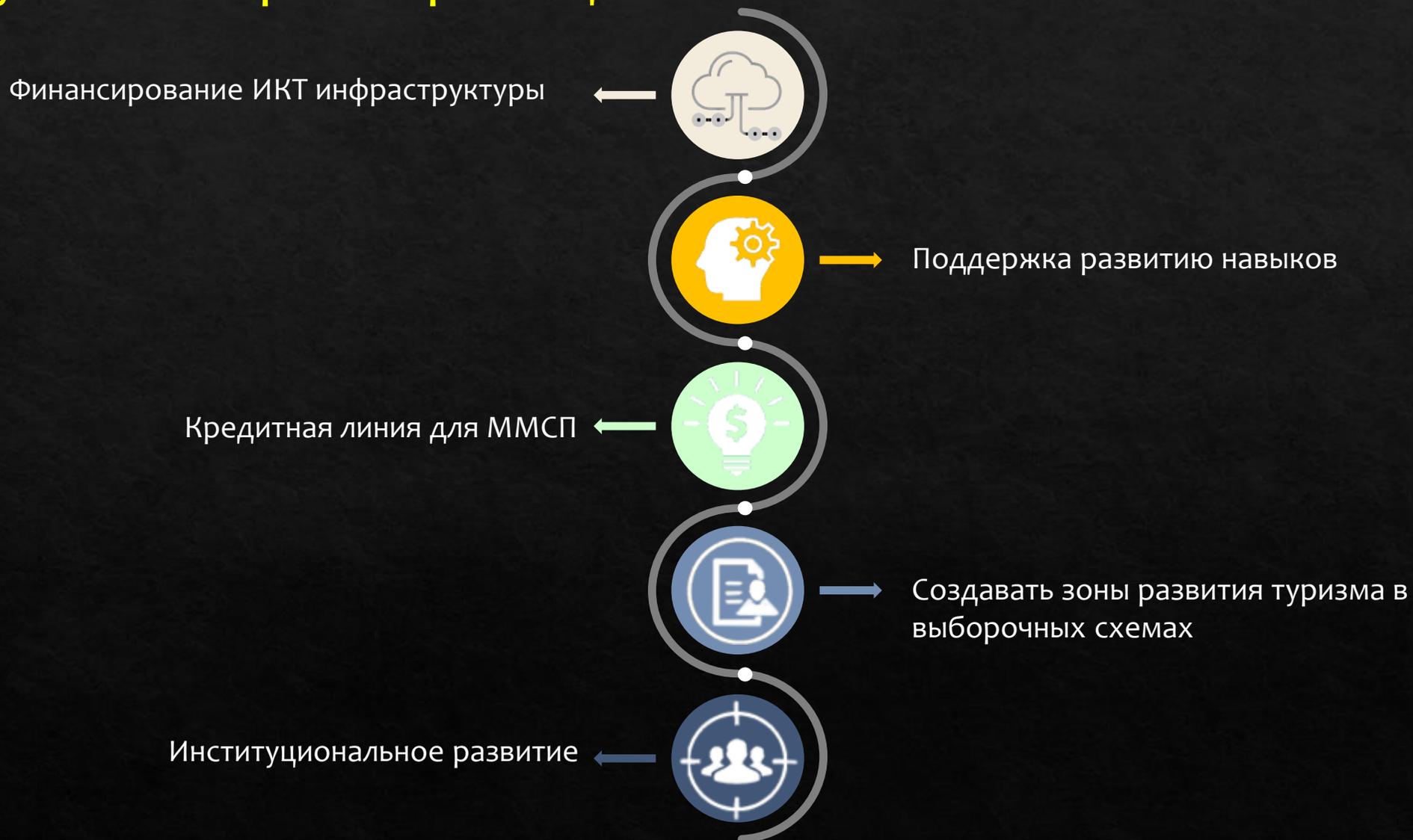
Продвигать развитие навыков

Институциональная поддержка для внедрения технологий

Внедрить многосторонний междисциплинарный подход

Создать национальную целевую группу по ИКТ для поддержки туристического сектора

Потенциальные области финансовой и технической поддержки со стороны АБР и других многосторонних организаций



A

Спасибо!