

УДК 338.48

*Вишневецкая Е.В.***СОЗДАНИЕ ГОРОДСКОГО DIGITAL-СЕРВИСА «УМНЫЙ ТУРИЗМ»**

*Аннотация.* Для городского туризма большую роль играет не только ресурсный потенциал дестинации, но и развитость инфраструктуры в городе, информационная осведомленность туриста о качестве предоставляемых услуг в дестинации, общее представление о ней, о ее возможностях и безопасности для посещения, медицинские возможности, другие дополняющие туризм услуги. «Умный туризм» – наиболее яркий пример современной сферы обслуживания. Он позволит повысить конкурентоспособность высоких технологий в туристической отрасли, улучшает рентабельность вспомогательных услуг туристической продукции, оптимизирует профессиональную структуру туризма и улучшает впечатления от путешествий. Кроме того, он создает спрос, регулирует потребление и предлагает вспомогательные основанные на знаниях услуги высшего уровня, развивая конкурентную современную сферу обслуживания.

*Ключевые слова:* туризм, информационные технологии, технологии «умного города».

*Vishnevskaya E. V.***CREATION OF URBAN DIGITAL SERVICE "SMART TOURISM"**

*Abstract.* For urban tourism, not only the resource potential of destination plays a large role, but also the development of infrastructure in the city, the information awareness of the tourist about the quality of the services provided in destination, the general understanding of it, its possibilities and safety for visiting, medical opportunities, and other complementary services to tourism. "Smart tourism" is the most striking example of the modern service sector. It will increase the competitiveness of high technologies in the tourism industry, improve the profitability of support services for tourism products, optimize the professional structure of tourism and improve the experience of travel. In addition, it creates demand, regulates consumption and offers top-level knowledge-based support services, developing a competitive modern service area.

*Keywords:* tourism, information technologies, smart city technologies.

Туризм – область, крайне зависящая от информации. Уровень информационных приложений является одним из важнейших факторов, отражающих степень развития туристического направления. Туристическая сфера должна стать первопроходцем в деле отраслевого преобразования, обновления и внесения инноваций, и создание умного туризма является основным способом достижения этой цели.

Для городского туризма большую роль играет не только ресурсный потенциал дестинации, но и развитость инфраструктуры в городе, информационная осведомленность туриста о качестве предоставляемых услуг в дестинации, общее представление о ней, о ее возможностях и безопасности для посещения, медицинские возможности, другие дополняющие туризм услуги и так далее. Особенно это важно для нового направления – бизнес-туризма, при котором города становятся центрами,

привлекательными мировые финансы.

В связи с этим, для туризма особенно важно развитие городского пространства. Новым витком в этом направлении является быстро набирающая популярность система «smart city» – «умный город». Его основной принцип – внедрение информационных технологий и объектов в городское пространство с целью повышения качества жизни благодаря оптимизации услуг, усовершенствованию системы управления, повышения качества и эффективности работы городских служб. Smart city должен быть экологически чистым, безопасным, ресурсосберегающим, обеспечивающим максимально комфортную жизнедеятельность для его жителей и гостей.

Решения умного города охватывают все аспекты туризма, включая питание, размещение, осмотр достопримечательностей, шопинг, отдых и развлечения. Оно значительно улучшит впечатления туристов и обеспечит организационную и операционную интеграцию туристических ресурсов. Именно от качества организации данных услуг, а также осведомленности о них туриста зависит заинтересованность к поездке или повторное посещение и оставление положительного отзыва, что формирует благоприятный имидж города.

Применение комплекса технологий умного города помогает минимизировать ущерб и число жертв от стихийных бедствий, экологических и техногенных катастроф. Постоянный мониторинг позволяет отследить зарождение чрезвычайной ситуации, что позволяет быстро ее ликвидировать или заранее эвакуировать население. Кроме этого, также можно своевременно оповещать население и туристов о надвигающихся погодных изменениях, с тем, чтобы минимизировать ущерб от стихии [1].

Другой вопрос, волнующий туриста – передвижение в городе. Транспортные системы умного города собирают и анализируют информацию о трафике, прогнозируют изменения дорожной обстановки и сообщают о них водителям. Кроме этого, «умные парковки» позволяют оптимизировать процесс паркинга, анализируя его загруженность, и полностью контролируют ее оплату. Также, возможность быстрого доступа к сети wifi в метро и на «умных остановках» позволяют туристу не терять связь и быстро находить интересующую его информацию.

Кроме примеров сугубо городских, существуют также решения напрямую связанные с оптимизацией предоставления туристических услуг.

Одним из таких примеров являются технологии интерактивных музеев и галерей. Благодаря технологиям дополненной реальности достаточно просканировать объект или его QR-код и появится полная информация о нем, история его происхождения, интересные факты.

Также, благодаря технологиям дополненной реальности, традиционные макеты зданий, кварталов и городов заменяются голографическими макетами, позволяющие наглядно продемонстрировать этапы строительства и развития, показать существующие маршруты и информацию о них.

Потенциал технологий умного музея огромен. Традиционные гиды и экскурсионные маршруты, возможно, заменятся индивидуальными турами,

всю информацию о которых можно загрузить сразу в смартфоны туристов. Приложение сможет само построить маршрут и провести через весь музей.

Более того, музеи и галереи смогут быть активнее вовлечены в новые виды развлечений, такие как интерактивные квесты. Применяв решения геймификации, можно вовлечь людей в различные исторические сюжеты, предложив им проследовать по определённым чек-поинтам.

Геймификация способна серьезно повлиять на удовлетворенность от посещения музея, именно поэтому многие из музеев осваивают мобильные технологии. Кроме этого, умный музей способен по-другому улучшить пользовательский опыт. Возможно, отслеживая перемещения гостей, технологии умного музея смогут отслеживать перемещения внутри, распределяя потоки посетителей и предотвращая заторы в залах, контролировать очереди на вход, предупреждая, сколько времени придется ждать.

Больше половины (57%) туристов получают от поездки больше положительных эмоций, поскольку могли заранее спланировать, где им поесть, тогда как, только 36% отметили, что были довольны, посещая рестораны без предварительного сравнения и выбора места.

Таким образом, видно, что развитие городского пространства выгодно влияет на городскую туристическую сферу. Можно выделить следующие виды выгод от внедрения умного города в туризм: социальные и экономические выгоды.

К социальным выгодам можно отнести следующие.

1. С помощью данных технологий решается несколько основных проблем туриста: повышается осведомленность о различных аспектах жизни в данной дестинации (например, способах передвижения, безопасности, доступности медицинских услуг), а также они экономят время на бронирование необходимых услуг – все это повышает общее впечатление от поездки и ведет к увеличению заинтересованности туриста и удовлетворенности.

2. Интегрированные технологии позволяют наладить сотрудничество между различными отраслями, что ведет к новым видам взаимодействия, следовательно, к улучшению качества туристических услуг.

3. Улучшение качества предоставляемых туристических услуг стимулирует рост и развитие сферы туризма и ведет к большей удовлетворенности от поездки и расширению «клиентской базы» туризма.

4. Это улучшает имидж города, как туристкой дестинации.

К экономическим выгодам развития городского пространства относятся:

- создание новых рабочих мест и увеличение налоговых поступлений, что ведет к улучшению качества жизни населения;

- улучшение условий и качества жизни местного населения стимулирует региональное экономическое развитие и создание благоприятного имиджа;

- обновленный имидж создает бренд городу, что привлекает частный

капитал и также ведет к экономическому развитию [2].

Можно сделать вывод о том, что развитие технологий «умного города» закономерно приведет к выделению сектора «умный туризм». Результатом от внедрения технологий умного города является повышение качества сферы услуг, жизни в городе, оптимизация муниципальных услуг, то есть повышения удовлетворенности от жизни в городе и повышения благоприятного туристского имиджа территории, как комфортного к посещению места. Планируя свою поездку, турист руководствуется не только информацией о потенциальных достопримечательностях и средствах размещения, но и информацией о безопасности, средствах передвижения, возможностях быстрой связи и доступа в интернет, качестве жизни в городе и так далее. Получается, что без полного функционала умного города умный туризм не сможет развиваться.

«Умный туризм» – наиболее яркий пример современной сферы обслуживания. Он позволит повысить конкурентоспособность высоких технологий в туристической отрасли, улучшает рентабельность вспомогательных услуг туристической продукции, оптимизирует профессиональную структуру туризма и улучшает впечатления от путешествий. Кроме того, он создает спрос, регулирует потребление и предлагает вспомогательные основанные на знаниях услуги высшего уровня, развивая более конкурентную современную сферу обслуживания.

На наш взгляд назрела необходимость разработки решения «умного» туризма – модели «Умный турист» для создания туристических информационных инфраструктур, предоставления туристам услуг высокого качества и помощи в создании туристических брендов, которые будут способны занять лидирующие позиции в стране и мире.

За счет создания универсальной туристической пользовательской системы все местные туристические ресурсы могут использоваться туристами совместно. Для удобства туристов, а также с целью централизации сбора и обработки туристической информации применяются умные карты, однолетние карты и двумерные коды.

Благодаря использованию интернета, 3G, ГИС, электронных платежей, радиочастотной идентификации, умных терминалов и других передовых технологии для туристического направления может создаваться местная сеть ресурсов обслуживания, включающая местную сеть видеоресурсов, сеть беспроводных ресурсов, сеть оборудования локализации, сеть оборудования проверки, общественную сеть эпизодов городской жизни, сенсорноэкранный сеть, ресурсы туристического руководства и сеть мониторинга экологических данных.

Решения умного туризма охватывает все аспекты туризма, включая питание, размещение, осмотр достопримечательностей, шопинг, отдых и развлечения. Оно значительно улучшит впечатления туристов и обеспечит организационную и операционную интеграцию туристических ресурсов [3].

Облачная платформа туристического обслуживания включает единую облачную платформу поддержки услуг и систему общественного

обслуживания, маркетинговую платформу, наблюдательную платформу, развитие туристической компетенции и систему управления, а также платформу управления электронной коммерческой деятельностью.

На первом этапе необходимо создание и внедрение туристических сервисов: туристический сайт (портал); мобильное приложение; программное обеспечение для интерактивных панелей и умных остановок.

Одной из тенденций развития современных информационно-коммуникационных технологий, которую нужно учитывать при формировании комфортной городской среды для туристического бизнеса в урбанизированном пространстве, является быстрое развитие мобильного интернета и увеличение количества мобильных интернет-пользователей. В связи с этим особенно важна роль мобильных приложений.

Внедрение и развитие единой унифицированной системы туристской навигации, установка унифицированных указателей туристской навигации на местности, на улицах, внутри зданий и сооружений, являющихся объектами туристского показа, а также на средствах транспорта, транспортных узлах и автомобильных дорогах предусмотрено нормативными документами распоряжением Правительства РФ. Также в них уделяется внимание внедрению российских высокотехнологичных информационно-коммуникационных разработок в туризме, в том числе аудио-, радио- и медиагидов, IT-приложений, QR-кодов.

Цифровая платформа туристического обслуживания «Умный турист» является частью «Умного» города, ее услуги рассчитаны как на жителей города Белгород, так и на гостей. Сервис «Активный горожанин» дает возможность улучшить качества жизни граждан и качество управления городом через активное вовлечение жителей.

Внедрение интеллектуальной транспортной модели муниципального образования, обеспечивающей анализ маршрутов движения общественного и частного транспорта, оценку уровня загруженности участков транспортной сети с целью оптимизации организации движения позволит оптимизировать организацию транспортных потоков.

Также создание «умного» города предполагает разработку интеллектуальной системы экологической безопасности, в которую входит система онлайн-мониторинга атмосферного воздуха, что способствует повышению уровня экологической безопасности, обеспечению контроля за состоянием качества воздуха.

Система онлайн-мониторинга воды также входит в обеспечение экологической безопасности. Одним из туристских сервисов могут быть электронные карты жителя города и гостя города, позволяющих использовать государственные услуги и городские сервисы, в том числе оплачивать проезд в общественном транспорте, а также различные инструменты мотивации по совершению покупок услуг и товаров и получать адресную социальную поддержку.

Также целесообразно внедрение комплексной системы информирования туристов и жителей города. Создание городского

информационного портала сервисов и услуг для туристов и жителей города создаст возможности планирования туристического маршрута города, бронирования гостиниц, экскурсий, проведения торжественных мероприятий, обеспечения системы OR-навигации на объектах культурного наследия, включая аудиогидов и механизмы дополненной реальности, информирования о проведении интерактивных и культурно-выставочных мероприятий.

Отметим, что основными инструментами повышения туристической привлекательности и продвижения туристических услуг в городе являются: туристический портал; мобильное приложение; интерактивные городские панели (экраны).

Интерактивные панели с туристическими сервисами может включать: отображение информации о городе, туристических объектах; возможность построения туристических маршрутов; аудио гид; афиша событий; вызов экстренных служб.

Интерактивные панели представляют удобные интерфейсы для передачи информации: по туристическим активностям; для анонсирования досуговых мероприятий города; вовлечения горожан в процессы городского развития. Создание платформы туристического обслуживания «Умный турист» создает социальные и экономические выгоды.

Социальные выгоды:

- расширение опыта туризма и увеличение его влияния и репутации в мире;
- стандартизация правил поведения в отрасли и способствование развитию инноваций в управлении;
- повышение уровня обслуживания в сфере туризма и стимулирование обновления отрасли;
- увеличение сотрудничества между отраслями и обновление модели маркетинга;
- совершенствование модели наблюдения и увеличивает потребление информации.

Экономические выгоды:

- увеличивает эффект экономии за счет роста масштаба производства через дополнительные туристические услуги;
- улучшает условия жизни местного населения и способствует региональному экономическому развитию;
- стимулирует интегрированное развитие туризма и информационных отраслей и ускоряет развитие местной сферы информационных технологий;
- увеличивает налоговые поступления и создает новые вакансии.

### **Библиографический список**

1. Жертовская Е.В., Якименко М.В. Возможности и перспективы использования технологии SMART CITY для развития туризма территории // Фундаментальные исследования. 2018. № 2. С. 83-89.

2. Захарова Е.Е. Общественные пространства – новый вектор социокультурного развития территории // Урбанистика. 2018. № 1. С. 59-65.

3. Щепина И.Н., Быстрянцева Д.И., Маслова М.И. Концепция smart-туризма в рамках развития цифровых технологий // Актуальные проблемы развития отраслевых рынков: национальный и региональный уровень: сб. статей III Международной научно-практической конференции. Воронеж, 2019. С. 206-210.

#### **Сведения об авторе**

**Вишневская Екатерина Владимировна**, к.э.н., доц., доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса НИУ «БелГУ», Белгород, Россия.

---