

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Южный федеральный университет»
Институт туризма, сервиса и креативных индустрий

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТРАНСФОРМАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ В КИТАЕ И РОССИИ



Ивлиева О. В., проф.кафедры туризма ЮФУ
Ма Цзья, преп.университета г.Санья, Китай

Актуальность выбранной темы

- Современные технологии и цифровые платформы привнесли существенные изменения в туристическую индустрию, от взаимодействия с клиентами до управления бронированием и маркетинга.
- Цифровые технологии: мобильные приложения, большие базы данных, искусственный интеллект, виртуальная реальность, предоставили новые возможности для туристического бизнеса и повышения уровня комфорта для туристов.
- Китай и Россия, где население с каждым днем становится все более цифровым, цифровые технологии играют особенно важную роль в туристической индустрии.



Цифровые технологии в туризме

- Цифровые технологии - это комплекс инструментов и решений, основанных на использовании цифровой обработки информации.
- Цифровые технологии играют важную роль во всех сегментах туристической индустрии.

они улучшают доступ к информации;

обеспечивают более эффективное бронирование и управление путешествиями;

обогащают туристические продукты новыми возможностями, такими как виртуальные экскурсии и индивидуальные рекомендации;

цифровые технологии позволяют туристическим компаниям собирать и анализировать данные о потребительском поведении туристов, что повышает качество предоставляемых услуг



Мобильные приложения в современном туризме.

Они предоставляют туристам доступ к информации о путешествиях в режиме реального времени

позволяют бронировать билеты

позволяют бронировать отели

Мобильные приложения значительно облегчают туристам навигацию в незнакомых городах

предоставляют туристам персонализированные рекомендации по видам туризма, экскурсиям

Популярные мобильные приложения для туристов в России и Китае

Категория приложений	Россия	Китай
1. Агрегатор авиабилетов	Aviasales, Skyscanner	umetrip 航旅纵横, Veryzhun 飞常准, Flight Master 航班管家
2. Бронь гостиниц, хостелов и апартаментов	Booking.com Airbnb	LY.com qunar.com.
3. Поиск и бронь пакетных туров	Travelata	Ctrip
4. Офлайн-карты	MAPS.ME, 2ГИС	Baidu maps, Apple Maps
5. Путеводители / аттракционы	Аудиогид Azbo izi.TRAVEL	WeGoTrip Cool Cousin
6. Поиск заведений	TripAdvisor Foursquare	MaoTuYing, Daodao
7. Афиши мероприятий	Eventbrite	Klook
8. Разговорники и переводчики	Google Переводчик, Яндекс переводчик DeepLs	Baidu translator
9. Обмен валюты	ДзенМани	Pocket Money
10. Мобильность (транспортные приложения, например, такси)	BlaBlaCar, ЯндексGo	Didi, YidaoYongche, Shenzhou Car Service

Искусственный интеллект (ИИ)

1

Искусственный интеллект применяется в туризме для анализа предпочтений туристов и предоставления персонализированных предложений.

2

Через чат-боты и виртуальных ассистентов ИИ обеспечивает быстрое и качественное обслуживание клиентов

3

Виртуальная реальность позволяет туристам погрузиться в уникальные туристические места еще до путешествия, что помогает привлечь новых клиентов.

4

Большие данные (Big Data): Большие данные позволяют анализировать массы информации о туристических трендах и потребительском поведении. Это позволяет туристическим компаниям адаптировать свои предложения и формировать стратегии маркетинга



Цифровые технологии в туристической индустрии Китая

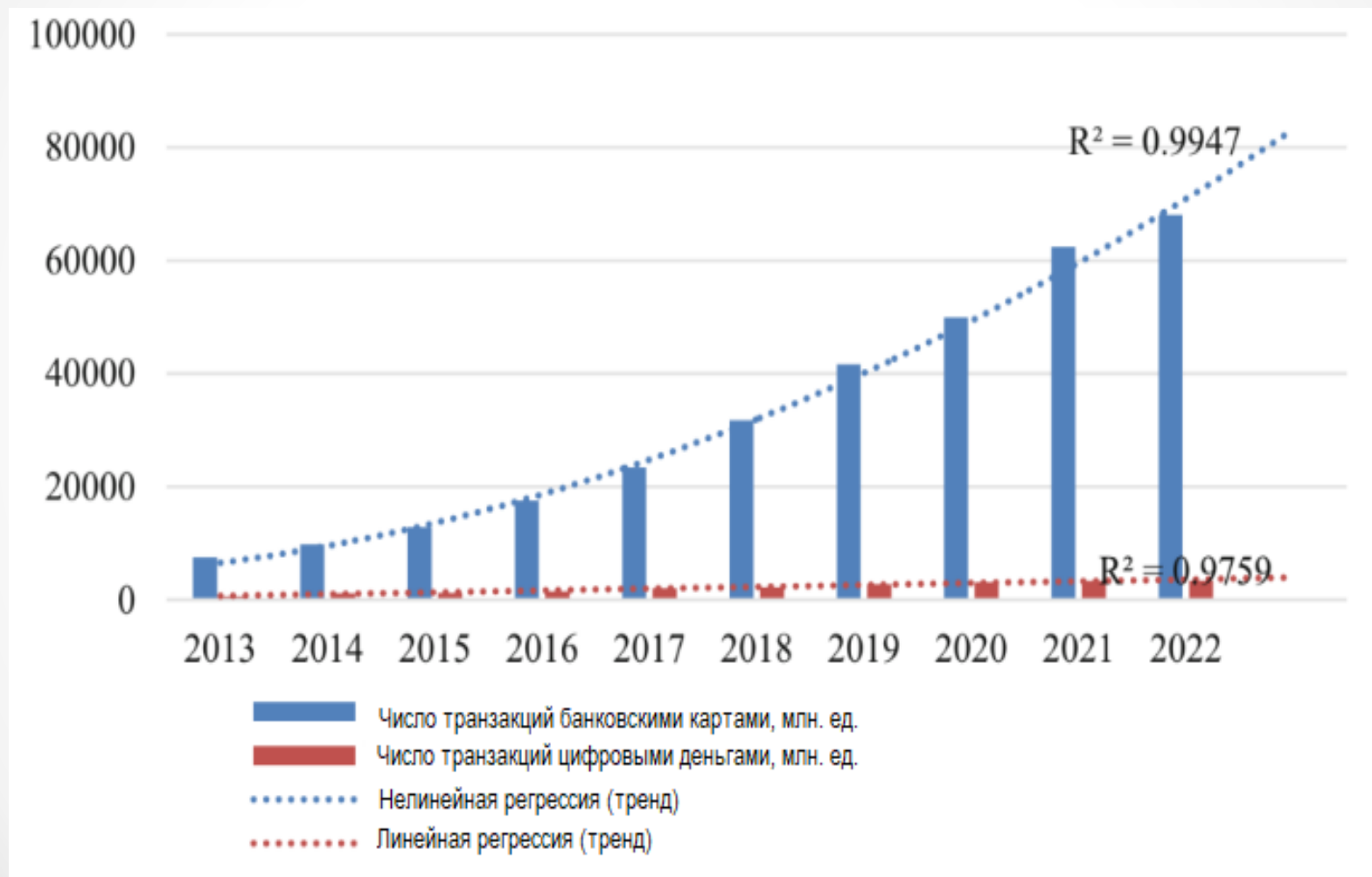
- Согласно отчету China Tourism Academy, к концу 2021 года количество мобильных интернет-пользователей в Китае достигло 1,3 миллиарда человек, что составляет более 90% населения страны. Это создает уникальные возможности для инноваций в туристическом секторе Китая.
- В Китае, например, в 2021 году объем онлайн-бронирований гостиничных номеров увеличился на 35% по сравнению с предыдущим годом, что свидетельствует о росте доверия к онлайн-сервисам в сфере туризма. Также в 2021 году мобильные приложения для путешественников в Китае привлекли более 200 миллионов активных пользователей.
- Платформы, WeChat и Alipay, предоставляют интегрированные решения, начиная от поиска и бронирования гостиниц до покупки билетов на местные достопримечательности. Эти приложения также стали платформами для обратной связи и отзывов.
- В Китае электронные платежи практически вытеснили использование наличных денег. Туристы оплачивают свои расходы с помощью мобильных кошельков и QR-кодов
- Виртуальная реальность используется для создания увлекательных виртуальных экскурсий и путешествий, предоставляя клиентам возможность посетить туристические места и отели до самой поездки.
- Одна из крупнейших туристических онлайн-платформ в Китае, Strip использует искусственный интеллект для персонализированных рекомендаций и предоставления путешествий «под ключ»



Наиболее многообещающие инициативы по оцифровке туристического сектора в России

Наименование	Характеристика	Применение
Цифровая виза	представляет собой однократный цифровой эквивалент визы (Всего в данном перечне 55 стран: Испания, Италия, Болгария, Германия, Вьетнам, Кипр, Китай, Турция и другие. Действует 2 мес. с момента оформления)	въезжать в Россию через список разрешенных контрольно-пропускных пунктов на срок не более 16 дней (с 1 августа 2023г)
Цифровые ваучеры	«Единая информационная система цифровых ваучеров», осуществляет мониторинг деятельности туроператорских компаний и туристического рынка в режиме реального времени	стали обязательными для внутренних и въездных туров с 1 сентября 2023 г.
Цифровые платежи	действует национальная платежная система МИР	системы бесконтактных платежей, Samsung Pay и Apple Pay, недоступны, на базе Android по-прежнему могут отправлять и получать деньги через сервис MIR Pay

Динамика использования цифровой валюты и банковских карт в России



<p>Технологии распределенного реестра или блокчейна</p>	<p>Использование в операциях глобальных распределительных систем (GDS), промежуточных операциях, контроле багажа и других секторах</p>	<p>потерпели неудачу из-за плохой осведомленности и отсутствия финансовой грамотности населения, и сотрудников туриндустрии</p>
<p>Использование искусственного интеллекта</p>	<p>технология сможет предоставить стандартный продукт для массового туризма. TripPlanner — один из примеров, где вы можете спланировать пять маршрутов за 1 доллар(Китай)</p>	<p>Несколько компаний в С-Петербурге используют искусственный интеллект для разработки голосовых помощников и чат-ботов.</p>
<p>Облачные вычисления и оцифровка офисных операций</p>	<p>Облачные ГИС-технологии, CRM-системы, системы учета и документооборота, системы клиентских и внутренних коммуникаций</p>	<p>Интур.Контур — онлайн-сервис для организации деловых поездок, облачный сервис «Отель», Ostrovok.ru обслуживает бронирования в России.</p>

Наиболее многообещающие инициативы по оцифровке туристического сектора

Наименование	Характеристика	Применение
Беспилотные технологии	Беспилотные летательные аппараты (дроны)	Картографирование ландшафта, доставку лекарств, охрану заповедников, серфинг и поиск пропавших туристов, доставка еды и пляжных полотенец, перевозка грузов для туристов в отдаленные места.
Беспилотные автомобили и такси	Tesla и Waymo (подразделение Google), активно разрабатывают беспилотные автомобили и такси.	С 2017 года беспилотные такси уже тестируют в городах России (Москва, С-Петербург).
Турбарометр	Аналитический центр, управляемый Росстатом и правительством России, изучает данные OTA, авиакомпаний и других источников.	большие базы данных позволяют выявлять туристические тенденции, модифицировать туроператоров для удовлетворения меняющихся потребностей клиентов и предоставлять прогнозы на предстоящие сроки.

Ключевые препятствия внедрения цифровых инноваций в туристической сфере

вопросы кибербезопасности и защиты данных туристов

вопросы регулирования сбора и хранения данных о туристах

проблемы с доступностью широкополосного интернета, которые в некоторых регионах могут затруднить внедрение цифровых решений

вопросы обеспечения доступности цифровых инноваций в отдаленных регионах

повышение уровня цифровой грамотности населения, и развитие цифровых возможностей для сотрудников туристического сектора



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

