

## РОЛЬ СОВРЕМЕННЫХ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ В РАЗВИТИИ РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА

Вишневская Е.В.<sup>1</sup>, Климова Т.Б.<sup>1</sup>, Богомазова И.В.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», Белгород, Россия (308015, Белгород, НИУ «БелГУ» ул. Победы, 85), e-mail:vishnevskaya@bsu.edu.ru

Эволюция и технический прогресс проникают в туризм и организацию экскурсионной деятельности: разрабатываются и предлагаются туристам уникальные мультимедийные путеводители и для мобильных телефонов, работающих при помощи GPS-навигации. Туризм и путешествия – это одна из крупнейших в мире отраслей, которая является мощным стимулом глобального экономического развития. Отметим, что, несмотря на развитие информационных систем, данные технологии не являются достаточно значимым инструментом в современном туристическом бизнесе России, тогда как за рубежом информационные технологии являются неотъемлемой частью некоторых крупных туристических и социокультурных проектов. Сегодня мобильные приложения, созданные для планшетов и смартфонов, это инновационное средство стимулирования внутреннего туризма и продвижения инвестпроектов. Рост рынка мобильных приложений в России является одним из наиболее значительных среди крупных мировых рынков. Использование передовых инновационных технологий также обладает огромным потенциалом в плане оптимизации времени и разнообразия выбора необходимого туристского продукта для путешественников. Благодаря информационным обменам в режиме реального времени, сокращению документации, необходимой при пересечении границ и ликвидации языковых барьеров, при поездках потенциальные туристы получают огромные преимущества.

Ключевые слова: мобильные приложения, аудиогид, интерактивный контент, туристский потенциал региона

## ROLE OF MODERN MOBILE APPLICATIONS DEVELOPMENT OF REGIONAL TOURISM

Vishnevskaya E.V.<sup>1</sup>, Klimova T.B.<sup>1</sup>, Bohomazov I.V.<sup>1</sup>

Belgorod State University, Belgorod, Russia (308015, Belgorod, NIU "BSU" Pobedy str., 85), e-mail:vishnevskaya@bsu.edu.ru

Evolution and technical progress penetrate the tourism and sightseeing activities, developed and offered unique multimedia tour guides and mobile phones working with the help of GPS-navigation. Tourism and Travel - is one of the largest industries in the world, which is a powerful stimulus of global economic development. Note that despite the development of information systems, these technologies are not sufficiently significant tool in the modern tourist industry of Russia, while the overseas information technology is an integral part of some of the major tourist and socio-cultural projects. Today's mobile application created for tablets and smartphones, is an innovative tool to stimulate domestic tourism and investment promotion. The growth of mobile applications market in Russia is one of the most significant among the world's major markets. Using innovative technologies also has great potential in terms of optimizing the time and select the desired diversity of tourism product for travelers. Thanks to the information exchange in real time, reducing the documentation required when crossing borders and eliminate language barriers when traveling potential tourists get huge benefits.

Keywords: mobile applications, audio guide, interactive con-tent, the tourist potential of the region

На современном этапе развития сферы туризма большую роль играют информационные технологии и программные средств. Эволюция и технический прогресс проникают в туризм и организацию экскурсионной деятельности: разрабатываются и предлагаются туристам уникальные мультимедийные путеводители и для мобильных телефонов, работающих при помощи GPS-навигации.

Проблемы использования информационных технологий в различных отраслях и сферах национальной экономики исследованы в трудах ведущих ученых-экономистов и

специалистов, представителей отечественных и зарубежных школ в области экономической информатики и автоматизированных систем управления.

В трудах ведущих ученых исследованы роль и влияние информационных технологий на развитие туристического и гостиничного бизнеса, изложены возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования туристических услуг в условиях становления российского рынка туризма и гостеприимства, представлены направления использования мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе и туризме [3].

Отметим, что в условиях глобализации мировой экономики туризм играет важную роль в развитии государств и регионов, являясь главной составной частью сферы услуг. Несмотря на меньшую, по сравнению с современными промышленными отраслями, капиталоемкость, туризм генерирует большую занятость населения страны, включая создание рабочих мест. Туризм и путешествия – это одна из крупнейших в мире отраслей, которая является мощным стимулом глобального экономического развития.

В процессе проведенного исследования выявлены основные направления использования информационных технологий в туризме. Это – превращение туризма в доходную отрасль национальной экономики путем создания высокорентабельной индустрии туризма, способной производить и реализовывать качественный, конкурентоспособный в условиях международного туристского рынка продукт; увеличение туристского потенциала региона; сохранение и рациональное использование культурно-исторических и природно-рекреационных ресурсов; обеспечение доступности туристских ресурсов для всех слоев населения, максимальное удовлетворение потребностей в туристских услугах; стимулирование занятости населения; повышение эффективности взаимодействия государственных и частных структур в сфере туризма; развитие малого бизнеса и частного предпринимательства.

На наш взгляд, туристический бизнес является мобильным направлением бизнеса. Его представителям нужно постоянно быть на связи с клиентами, координировать любые ситуации дистанционно, быть в состоянии максимально быстро отреагировать на любые вопросы и замечания, быть готовыми предложить «горящие» путевки и туры – список действий может быть практически бесконечным. Важным помощником туристическому агентству станет специально разработанное мобильное приложение для сферы туризма.

Отметим, что, несмотря на развитие информационных систем, данные технологии не являются достаточно значимым инструментом в современном туристическом бизнесе России, тогда как за рубежом информационные технологии являются неотъемлемой частью некоторых крупных туристических и социокультурных проектов. Особую роль

информационные системы играют при разработке проектов перспективного планирования развития туризма в регионе.

В среде IT-разработчиков и наиболее передовых участников туристического рынка, в том числе российского, уже ведётся активная работа по внедрению и адаптации мобильных технологий для оптимизации бизнеса и повышения качества услуг для туристов. Именно мобильные технологии окажут наибольшее влияние на способы поиска и бронирования путешествий в будущем. Сотовый телефон с современной операционной системой и пакетом полезных для путешественников программ поможет сэкономить время и деньги, найти достопримечательности и станет незаменимым помощником во время поездок.

Мобильные технологии могут существенно помочь не только путешественникам, но и трэвел-менеджерам, предоставив им возможность расширить набор услуг для клиентов. Так, многие компании, в том числе и на российском рынке, предлагают оповещение через SMS по изменениям в расписании рейсов, деталей и статуса бронирования. Мобильные технологии начинают играть очень важную роль в сфере продаж. Сегодня путешественник может оплачивать авиаперевозку со своего мобильного телефона и получать необходимый штрих-код для регистрации и посадки на самолёт.

Эксперты выделяют следующие основные российские двигатели рынка разработки мобильных приложений.

1. Рост мобильного потребления. В целом растёт потребление мобильных сервисов населением России, растут продажи смартфонов, растёт потребляемый мобильный трафик, растут продажи планшетов. Этот рост фундаментален для роста рынка мобильной разработки.

2. Рост мобильной рекламы. Рынок мобильной рекламы связан с рынком мобильной разработки непосредственно, и данные рынки растут сравнимыми темпами, являясь смежными. Рост бюджетов мобильной рекламы является последовательным и закономерным в зависимости от роста количества мобильных приложений и их конкуренции за пользователя.

3. Стимулирование данного рынка со стороны владельцев платформ. Google, Apple, Microsoft стимулируют разработчиков локальных рынков, путем проведения конкурсов, создания более выгодных условий сотрудничества. Цель владельцев платформ – максимальное количество приложений для своей платформы и получение более конкурентного сервиса для пользователя. На это тратятся большие бюджеты, но в долгосрочной перспективе это будет иметь плоды. По данным экспертов J'son & Partners Consulting, новая операционная система, которую запускает Samsung, будет достаточно агрессивно привлекать разработчиков.

4. Достаточно высокие бюджеты на разработку. Рынок мобильной разработки является трендовым среди прочих рынков разработки, поскольку бюджеты на разработку мобильных приложений остаются высокими. Хотя, по мнению многих экспертов, цены на разработку приложений существенно снизятся в ближайшие два года [2].

Среди немногочисленных барьеров роста рынка мобильных приложений эксперты выделяют только два пункта: неосведомленность пользователей и сложности оплаты. Владельцы смартфонов, особенно их возрастная аудитория, не пользуются большинством полезных функций телефона, а используют его как обычный сотовый телефон для звонков и SMS. Сложность оплаты для многих пользователей развивающихся рынков остается основным препятствием в росте рынка, люди пока не до конца доверяют мобильным системам и не хотят оставлять данные своих платежных инструментов в системе.

На 2013 год в мире загружено более 100 млрд. приложений, 20% из них – приложения в сфере туризма. Относительно новым направлением на рынке приложений для путешественников являются аудиогиды для смартфонов – удобный вариант для самостоятельного знакомства с городскими достопримечательностями.

По сравнению со своими традиционными конкурентами аудиогиды для смартфонов обладают рядом неоспоримых преимуществ. В отличие от бумажных путеводителей аудиогид можно слушать, с удовольствием рассматривать достопримечательности, а не листать страницы путеводителя, чтобы прочитать описание объекта. Подобное приложение дает полную свободу передвижения.

Кроме того, во многих городах сложно найти и индивидуального гида, хорошо говорящего на русском или английском языке. В то же время, мобильные аудиогиды – это увлекательный авторский рассказ, как правило, на нескольких языках. Последний немаловажный фактор при выборе способа знакомства с городом – цена. Стоимость экскурсии в мобильном аудиогиде стартует от 0,99 долл., а вот хороший путеводитель, организованная или индивидуальная прогулка обойдутся не меньше 20 долл. [4].

Несмотря на информатизацию и компьютеризацию туристских процессов и создание в последние годы мобильных гидов как приложений для путешественников необходимо отметить слабую насыщенность данного рынка. Очевидно, что в условиях конкуренции возникает качественный продукт, отвечающий максимально требованиям современного туриста [1].

Рассмотрим рынок мобильных экскурсионных приложений в области туризма. Для туризма существуют следующие приложения: переводчики, бронирование отелей (Hotellook, Booking,) покупка билетов (Aviasales, Scyscanner), путеводители (TravelMe), поиск попутчиков (BlaBlaCar), аренда автомобилей (Sixt), карты.

Сравнительные сервисы типа Bilet101.ru, Aviasales или Skyscanner уже зарекомендовали себя как полезные и удобные сервисы. С их помощью можно проверить стоимость билетов на выбранные даты на сайтах всех авиакомпаний и агентств-посредников и выбрать подходящий вариант по самой низкой цене. Мобильные приложения показывают схожие результаты и от настольных версий отличаются, по сути, только интерфейсом. После выбора рейса можно перейти на сайт агента и приобрести билет. Также стоит упомянуть популярного билетного агента AnyWayAnyDay (AWAD), через мобильное приложение которого можно забронировать и купить билет на самолет, а также отель. При планировании зарубежного рейса, можно воспользоваться международными поисковыми системами Momondo или Kayak. Найти и забронировать билет, посмотреть свои бронирования, информацию об акциях, новости, зарегистрироваться на рейс, узнать о задержке, проверить свой статус в бонусной программе конкретного перевозчика удобнее в мобильном приложении самого перевозчика. Наиболее популярны приложения у «Аэрофлота», S7 и «Трансаэро». Также будет полезно иметь под рукой мобильное приложение «Аэроэкспресса», в котором можно узнать расписание, табло вылета/прилета московских аэропортов, а также купить билет. Приложение App In The Air входит в топ-100 самых лучших приложений для туризма. Оно включает полезную информацию о перелетах, начиная от советов сдаче багажа и отслеживанию рейса (работают напоминания когда следует приехать в аэропорт, зарегистрироваться, пройти в салон и т. д.) до полезных рекомендаций по аэропорту отправления и прибытия (где поесть, где бесплатный Интернет, какое такси лучше вызвать и т. д.)

Пользуется популярностью у путешественников мобильная версия туристического сервиса CheckMyTrip, который на любом этапе поездки предоставляет доступ к различным деталям маршрута, включая информацию об отеле, местной погоде и расписании перелетов. В Ницце (Франция) пилотируется проект мобильного посадочного талона с применением технологии Near Field Communication (NFC) при участии аэропорта Cote d'Azur, авиакомпании Air France, Amadeus и компании IER.

В десятку лучших мобильных приложений для туризма в 2014 году вошел Артгид – лучший путеводитель по художественной жизни Санкт-Петербурга и Москвы. Путеводитель TopTripTip объединил все российские туристические ресурсы. Friendly Cities – необычный в своем роде и совершенно новый мобильный путеводитель по самым популярным городам мира. Friendly Cities – это проект про маленькие кафе, винные бары, блошинные рынки, фестивали, арт-галереи и магазины местных дизайнеров.

Разрабатывается большое количество специальных приложений, таких как, например, ГдеБагаж (BagOnBelt – багаж на ленте выдачи) позволяет существенно снизить риск кражи

багажа. Суть программы состоит в том, что в чемодан кладется специальный блютуз-маяк, который излучает сигнал. Этот сигнал улавливает ГдеБагаж, и сообщает, как только багаж появляется на ленте выдачи в аэропорте. Большинство людей, особенно кто путешествует в первый раз или в незнакомое место боятся заблудиться и не найти дорогу назад. В этом случае поможет приложение Стрелка (IKnowMyWay – Я знаю куда идти). Суть работы – отмечаете точку отеля, или место в которое вы хотите вернуться, и приложение сообщает вам дорогу назад стрелкой.

Тем, кто путешествует самостоятельно, для поиска и бронирования отелей по всему миру, в том числе и городам России, стоит воспользоваться наиболее популярными зарубежными операторами: Booking. com, Hotel Reservation Service, Hotels. com, Expedia. com. Среди российских сервисов, можно выделить приложение Ostrovok. Туристам, которые готовы познать жизнь в другом городе «изнутри», а также существенно сэкономить на жилье, обязательно стоит скачать мобильное приложение поиска жилья для краткосрочной аренды по всему миру AirBNB. Изысканные, порой дизайнерские или наоборот уютные дешевые квартиры или комнаты в городах мира будут доступны всего за пару кликов. Кстати, недорогое жилье в Москве или других городах России также можно легко найти.

Тем, кто не привык планировать свое путешествие самостоятельно и готов довериться туроператорам, можно просматривать предложения по турам в различные страны в приложениях «Чиптрип», «Горящие туры», «Магазин путевок», «Турстанок» и др. К сожалению, поиск туров в мобильном сегменте пока реализован слабо, пользоваться приложениями не совсем удобно и порой можно натолкнуться на несоответствие реальной цены и имеющейся в приложении, но это можно списать на особенности ценообразования и трудности обновления информации. Однако общее отслеживание цен и предложений с помощью данных приложений вполне возможно. Гораздо удобнее пользоваться онлайн-сервисами поиска туров «Бронирование туров», sletat.ru или rusro.ru а потом уже покупать выбранный тур непосредственно у туроператора или любимого турагента.

Важный пункт не только в поездках по России, но и в родном городе – заказ такси. В Москве наиболее популярен сервис «Яндекс. Такси», который передает заказ (по вашему местоположению GPS или по введенному адресу) в десятки диспетчерских таксомоторных компаний столицы. Можно выбирать класс авто, сортировать по стоимости, отслеживать прибытие автомобиля, контролировать сумму поездки. Также популярна таксомоторная служба GetTaxi с аналогичными возможностями.

Традиционные Яндекс. Карты и Google Maps – практически стандарт для определения местоположения в путешествиях по России и за рубежом. Для России оптимальным будет сервис 2ГИС, с помощью которого можно воспользоваться поиском нужных мест, например,

банкоматов или кафе, а также маршрутов общественного транспорта. В других странах эти функции выполняет приложение MapsWithMe.

Для того чтобы понять и быть понятым в заграничной поездке, можно воспользоваться приложениями Google Translate или Яндекс.Перевод, которые переводят слова и фразы с использованием соответствующих веб-сервисов. С помощью смартфона можно буквально «общаться голосом» на любом языке мира. Аналогичный функционал есть в Google Поиске. Также будут полезны разговорники всевозможных языков, например, «Руссо туристо» или «Разговорник». Можно также скачать переводчик Promt, который хоть и обращается к Интернету за переводом, позволяет скачать бесплатно разговорник самых часто употребительных фраз.

Для того чтобы узнать заранее прогноз погоды в нужном регионе или стране, можно воспользоваться приложением от Gismeteo или Yahoo! Weather. Актуальные курсы валют подскажет популярный в мире XE Currency. Организовать поездку поможет сервис TripIt, на который можно выслать подтверждение брони, автоматически создать маршрут поездки и получить советы от бывалых путешественников. Найти кафе и рестораны поблизости поможет Foodspotting. Для связи с близкими в смартфон стоит скачать приложение Skype, для отправки бесплатных SMS родным через Интернет – Агент Mail. Ru.

Мобильный телефон, содержащий полезные приложениями, может не раз выручить в заграничной поездке или командировке по России, приложения становятся все более полезными и удобными.

Сегодня мобильные приложения, созданные для планшетов и смартфонов, это инновационное средство стимулирования внутреннего туризма и продвижения инвестпроектов. Основные преимущества мобильных приложений: упрощение коммуникации между брендом и пользователем, экономическая выгода и удобство использования. В зависимости от специфики компании и текущих бизнес-приоритетов, мобильные приложения могут стать эффективным маркетинговым инструментом для привлечения новых клиентов или удобным сервисом для работы с существующей клиентской базой.

Интерактивные путеводители имеют возможность геолокации и построения маршрутов, интеграции с соцсетями, виртуальные галереи, использование приложения без постоянного подключения к сети, интерактив, включая видео, анимированную графику, 3D, аудиокомментарии, круговые панорамы. Можно внедрять в приложения маркетинговые инструменты – акции, опросы. Специальные счетчики позволят вести детальный анализ взаимодействия пользователя с контентом. Можно также ввести информацию об инфраструктуре всех типов для людей с ограниченными физическими возможностями.

Российский рынок аудиогидов для смартфонов пока что не очень насыщен. Существует с десяток приложений разного уровня качества, среди которых выгодно выделяются аудиогиды от компании TravelMe – красивые, функциональные и интуитивно понятные в использовании. В каждом из приложений от TravelMe можно найти от шести до десяти маршрутов по главным городским достопримечательностям, общей продолжительностью более двух часов, более 50 красочных фотографий и GPS-карту для удобства ориентации на месте. Ничего лишнего – все просто и очень удобно, достаточно скачать приложение на телефон, выбрать интересующий маршрут, включить наушники и отправляться гулять в собственном режиме.

Рост рынка мобильных приложений в России является одним из наиболее значительных среди крупных мировых рынков. Главная тенденция – пользователей интересует все более качественный продукт. Теперь для успеха приложения уже недостаточно одной лишь хорошей идеи. Пользователю обязательно нужна удобная и красивая реализация, иначе продукт попросту не будет востребован и его место быстро займут конкуренты.

Белгород – город с многовековой историей. Сохранить её для современников и потомков – одна из задач, которые ставят перед собой городские власти. «Музей под открытым небом» призван информировать жителей о важнейших вехах истории Белгорода, делать пребывание в городе увлекательным. Недавно город-музей пополнился памятником первому белгородскому губернатору Юрию Юрьевичу Трубецкому, генералам Дренякиным, рядом контактных скульптур, малых архитектурных форм. Мэр Белгорода Сергей Боженков считает, что образовывать и развивать горожан, прививать им любовь к родному месту – тоже задача городской среды.

Белгородский литературный музей первый в регионе начал предоставлять аудиоэкскурсии с помощью мобильного приложения. Нововведение предназначено для смартфонов и планшетных компьютеров, работающих на операционных системах iOS и Android.

Современные мобильные гиды должны сочетать в себе интерактивность, доступность, информативность и профессиональный контент. Сначала необходимо определить положение пользователя, найти подходящие объекты на карте, предоставить качественный медиа-контент (аудиовизуальное описание культобъектов; готовые турмаршруты) и связать туристов и гидов на местах [5].

По данным социологических исследований ВЦИОМ каждый четвертый турист является потенциальным клиентом мобильных гидов, объем рынка мобильных гидов



составляет 8,91 млн. долл. Таким образом, можно сделать вывод, что мобильные приложения являются инструментом развития туризма и привлечения инвестиций.

Как свидетельствует проведённый анализ, необходимо поощрять туристские компании и организации маркетинга туристских направлений к проведению целого ряда работ по совершенствованию деятельности отрасли. Это – разработка стратегий и планов действий по внедрению электронного бизнеса туристскими компаниями в качестве неотъемлемой части их программ основной деятельности; стимулирование и поддержка образования и профессиональной подготовки в области информационных технологий и электронного бизнеса для туристских предприятий любых форм собственности и объёма.

Использование передовых инновационных технологий также обладает огромным потенциалом в плане оптимизации времени и разнообразия выбора необходимого туристского продукта для путешественников. Благодаря информационным обменам в режиме реального времени, сокращению документации, необходимой при пересечении границ и ликвидации языковых барьеров, при поездках потенциальные туристы получают огромные преимущества.

Благодарности. Исследование выполнено в рамках реализации грантов на проведение научно-исследовательских работ по приоритетным направлениям социально-экономического развития Белгородской области «Повышение туристской привлекательности территории на основе внедрения мультимедийного и интерактивного контента»

### **Список литературы**

1. Жуковская И.Е. Виртуальные выставки как новейшие информационные технологии в туризме в условиях мировой интеграции // Материалы Двадцать вторых Международных Плехановских Чтений 10 апреля 2009, М.: ГОУ ВПО «РЭА им. Плеханова», 2009. - С. 328-330.
2. Климова Т.Б. Мобильные технологии в развитии туристских дестинаций / Т.Б. Климова, Е.В. Вишневская // Научное обозрение. – 2014. - №8. – С. 666-669.
3. Ковалев Ю.П. Туристско-рекреационный потенциал и развитие туристской сферы региона // Туризм, экология и устойчивое развитие регионов: материалы международной научно-практической конференции. – Тверь : ТвГУ, 2003. – С. 211-219.
4. Vishnevskaya E. CURRENT ISSUES IN THE DEVELOPMENT OF MODERN GUIDE USING GIS TECHNOLOGIES / E. Vishnevskaya, T. Klimova, E. Dumacheva, I. Bogomazova // Advances in Environmental Biology, 8(13) August 2014. – Pages: 305-308.

5. Pan, B., Xiang, Z., Law, R. & Fesenmaier, D.R., 2011. The dynamics of search engine marketing for tourist destinations. *Journal of Travel Research*, 50(4): 365-377.

**Рецензенты:**

Ваганова О.В., д.э.н., доцент, заместитель директора института экономики по научно-исследовательской и международной деятельности ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород,

Терновский Д.С., д.э.н., доцент, начальник отдела развития бизнес-идей АНО ВПО «Белгородский университет кооперации, экономики и права», г. Белгород.