

Науковий напрям: Соціальна основа місцевого самоврядування.

Поступна Олена Вікторівна,
*доктор наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри менеджменту
навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України,
м. Харків, Україна*

Іович Роман Ігорович,
*здобувач вищої освіти
навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України,
м. Харків, Україна*

Філенко Діана Сергіївна,
*здобувачка вищої освіти
навчально-науково-виробничого центру
Національного університету цивільного захисту України,
м. Харків, Україна*

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ РЕГІОНУ (НА ПРИКЛАДІ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

Для багатьох країн світу туристична галузь є прибутковою галуззю економіки. Україна має потужний потенціал для розвитку туризму: вигідне географічне розташування, значний історико-культурний потенціал, багаті природно-рекреаційні ресурси, етнонаціональне різноманіття території, визнання можливостей розвитку туризму з боку органів державної влади, у тому числі на сільських територіях тощо. Все це сприяє динамічному розвитку національної туристичної індустрії.

В умовах розвитку цифрової інфраструктури для туристичної галузі відкриваються нові можливості. Зокрема, використовуючи цифрові технології, можна підвищити якість і доступність надання туристичних послуг. Особливо актуальним це виявилось у період карантинних обмежень, які вводяться країнами у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби COVID-19. Сьогодні людина широко використовує цифрові технології, сплачуючи за будь-які послуги картою або смартфоном, наприклад, за транспорт, їжу, номер готелю; може придбати електронний квиток у будь-який заклад культури або спортивний заклад; розплачується за участь у масовому заході (фестивалі, шоу, футболі) та ін.

Певний досвід у напрямку використання цифрових технологій у галузі туризму має Харківська область. Насамперед слід відмітити, що реалізацію державної та регіональної політики у галузі туризму та у сфері інформатизації і цифровізації мають забезпечувати органи державного регіонального і місцевого

управління через відповідні підрозділи. Зокрема, в Харківській обласній державній адміністрації це Департамент культури і туризму та Департамент цифрової трансформації; в Харківській міській раді – Департамент культури та Департамент цифрової трансформації. Також відповідні підрозділи є на рівні району та у структурі територіальних громад. Головне завдання підрозділів – забезпечення якісної і доступної інформації для споживачів туристичних послуг.

В умовах розвитку цифрових технологій популярним способом розміщення інформації стає веб-ресурс. Сьогодні всі органи влади мають власні веб-сайти, на яких розміщують актуальну та корисну інформацію для населення. В Харківському регіоні найбільш систематизовану інформацію про туризм надає Харківський обласний туристсько-інформаційний центр – підрозділ Обласного комунального закладу (далі – ОКЗ) «Харківський організаційно-методичний центр туризму». Аналіз веб-сайту цього підрозділу [5] свідчить про його змістовне насичення необхідною для споживачів інформацією. Для зручності її систематизовано за відповідними рубриками:

- туристична інфраструктура (аквапарки та басейни; архітектурні пам'ятки; більярд, боулінг, гольф; бази відпочинку, кемпінги, туристичні бази; вокзали, автостанції, аеропорти; галереї та виставки; готелі та хостели; кафе, бари, ресторани; конференц-зали, конгрес-холи, експоцентри; курорти, санаторії, пансіонати; лазні, сауни, SPA; музеї; національні природні парки, заповідники і заказники; пам'ятники, меморіали, меморіальні комплекси; парки, сквери, алеї, площі та інші місця; садиби сільського зеленого туризму; салони краси, перукарні; спорт і активний відпочинок; таксі; театри та концертні зали; туристичні компанії; туристично-інформаційні центри й пункти; хімчистка та пральні; хобі і сімейні клуби, заклади рукоділля, майстер-класи; храми, каплиці, церкви, монастирі; цирки, дельфінарії);
- корисна інформація (інформація щодо епідемічної ситуації; активні посилання на сайти профільних органів виконавчої влади, сторінки в соціальних мережах; кліматичні та фінансово-економічні умови тощо);
- календар подій (культурні, розважальні та ділові події, що відбуваються на Харківщині);
- маршрути (інформація про розроблені туристичні маршрути, тури);
- віртуальні мандрівки (фото, відео, панорами туристичних об'єктів і територій);
- статті про Харківщину (новини в культурній та туристичній сферах, інформація про реконструкцію, відновлення конкурси тощо);
- відомі харків'яни (кратка інформація про відомих особистостей Харківщини та музейні об'єкти, пов'язані з їх іменами);
- легенди (описання легенд, пов'язаних з туристичними, природними та культурно-історичними об'єктами, назвами міст, містечок, водойм та ін.);
- екскурсоводи – інформація про гідів (спеціалізація, досвід роботи, мова розповіді, екскурсійні міста, контактна інформація) тощо.

Подання інформації за певними рубриками дозволяє сформувати для споживача туристичних послуг повну картину про туристичну інфраструктуру регіону, актуальні події заходи, туристичні маршрути тощо. Причому отримати такі відомості можна не виходячи з дому, з будь-якого місця, де є вихід до Інтернет-мережі.

Що стосується особливостей використання цифрових технологій у Харківському регіоні, то тут хотілось би зупинитися на декількох проектах. Зокрема, з 2017 р. у регіоні проводять екскурсії для людей з особливими потребами. Вперше екскурсія «Харків без бар'єрів» для людей з фізичними вадами здоров'я була проведена в День Конституції України – 28 червня. Ідея проведення екскурсії найвизначнішими пам'ятками міста належить екскурсоводу В. Складаровій та радіожурналісту В. Носкову. Цю ідею поширювали соціальними мережами та університетами міста. В результаті було зібрано групу з п'ятнадцяти волонтерів, яких протягом двох місяців вчилися мистецтву проведення екскурсій на тренінгах «Мистецтво створення туристичного маршруту» та «Техніка проведення екскурсій» [2]. Волонтери отримали знання про певні тонкощі у спілкуванні з групою людей з особливими потребами та іноземними туристами. Пізніше, в 2019 р., у рамках проекту «Інклюзія в музеї» було створено 9 аудіогідів для музеїв Харківщини (Харківський художній музей, Національний музей імені Г. С. Сковороди, Пархоміський художній музей). В результаті – за допомогою мобільного додатку відвідувачі музеїв з особливими потребами можуть слухати екскурсії українською, німецькою або французькою мовами [1].

Влітку 2021 р. в м. Харкові було розпочато соціальний проект, який не має аналогів в Україні, – отримання жителями міста персональної картки – «Картки харків'янина». Ініціатива належить Харківській міській раді та полягає в наданні привілейованого доступу всім жителям міста до системи муніципальних і комерційних послуг. Отримати картку можуть також й ті люди, які офіційно працевлаштовані в м. Харкові, незалежно від місця реєстрації проживання [3]. Що стосується туристичних об'єктів, то за цією картою громадянам надається право безкоштовно відвідувати Харківський міський зоопарк, який хоча й частково, але відкрився для відвідувачів влітку 2021 р. після тривалої реконструкції.

Якщо говорити про доступність відомостей про міський зоопарк, то слід відмітити, що на його веб-сайті [4] розміщена необхідна для відвідувачів інформація: історична довідка; правила техніки безпеки та поведінки в зоопарку; карта зоопарку; жителі зоопарку (тварини, океанаріум); дитячий зоопарк (правила поводження з тваринами, інформація про контактний дворик та тактильну групу); показові годування; освітні лекції для школярів, які можна замовити; діяльність ГЮБЗ – гуртку юних біологів зоопарку; зооквести (можливість стати учасником магазину, у якому у подальшому з'явиться можливість замовити і придбати іграшки, книги й сувеніри. Також є можливість приєднатися до волонтерської діяльності «Друзі Харківського

зоопарку» та, працюючи на безоплатній основі, внести свій вклад у реалізацію проекту «Зробимо зоопарк краще», взявши участь у природоохоронних, екологічних, міських заходах. Саме у якості волонтерів здобувачі вищої освіти Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна та Національного університету цивільного захисту України разом із Громадською організацією «Асоціація багатодітних сімей АММА» та деякими підприємствами туристичної індустрії міста взяли участь в організації екскурсій по території зоопарку та супроводу екскурсійних груп – замовників послуг. Таким чином відбулось поєднання цифрових технологій і людських ресурсів у забезпеченні відвідання туристичного об'єкту.

В серпні 2021 р. у Харкові відкрився висотний оглядовий майданчик на даху будівлі Держпрому (Будинку Державної промисловості) – пам'ятки архітектури в стилі конструктивізму, першого радянського хмарочоса, побудованого в 1925-1928 рр. У Держпромі облаштували дві локації: внутрішнє приміщення з мультимедійним обладнанням (проводиться оглядова екскурсія містом Харкова і Харківської області, визначаються основні туристські магніти – історичні та культурні об'єкти, що приваблюють туристів) та зону на даху 12-го поверху будівлі, яка дозволяє побачити місто з висоти 63 метрів: золоті куполи храмів; будівлі державних установ, вищих закладів освіти; корпуси промислових підприємств; зелень парків та береги міських річок; будівлі житлових масивів, побудованих у різні історичні епохи та ін. Екскурсія є безкоштовною та замовляється за попередньою реєстрацією.

Зазначимо, що на сайтах Харківської міської ради, ОКЗ «Харківський організаційно-методичний центр туризму» та у соціальних мережах можна знайти інформацію щодо проведення безкоштовних екскурсій, присвячених конкретним історико-культурним подіям. Єдиною умовою є попередня реєстрація.

Підсумовуючи слід зазначити, що цифровізація туризму проявляється у різноманітних її формах, до яких відносяться онлайн-оплати за туристичні послуги, розроблені відповідні веб-сайти та мобільні додатки. Цифровізація туризму в Харківській області має свої особливості – впроваджуються унікальні соціальні проекти туристичного спрямування, які стають доступними, у тому числі за допомогою цифрових технологій.

Список використаних джерел:

1. «Інклюзія в музеї». Архів проектів. *Український культурний фонд*. URL: <https://ucf.in.ua/archive/5f0471c758b18a01e657bee3>.
2. У Харкові проводять екскурсії для людей із особливими потребами // INVAK.INFO. URL: <https://invak.info/bezbarernost/u-kharkovi-provodyat-ekskursi-yi-dlya-lyudej-iz-osoblivimi-potrebami.html>.
3. У Харкові стартує соціальний проект «Картка харків'янина». *Веб-сайт Харківської міської ради*. URL: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/u-kharkovi-startue-sotsialniy-proekt-kartka-kharkivyanina-47656.html>.

4. Харківський міський зоопарк. *Веб-сайт*. URL: <https://zoo.kharkov.ua/>.
5. Харківський обласний туристсько-інформаційний центр. *Веб-сайт Обласний комунальний заклад «Харківський організаційно-методичний центр туризму»*. URL: <https://tourcenter.kh.ua/front>.