

ОПЫТ СИНГАПУРА В РАЗВИТИИ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10202137>

Наров Улугбек Ирискулович

д.э.н., проф. ТГУВ,

Аннотация. *В статье представлена аспекты развития туризма в Сингапуре. Рассмотрены важнейшие маршруты и основные туристические продукты. Высокие достижения в сфере туристической индустрии были результатом поэтапного внедрения информационно-коммуникационных технологий в отрасли. Важное значение имело принятие более десяти нормативных актов, стимулирующих деятельность туристических компаний и внедрение цифровых программ. Цифровизация в Сингапуре охватила не только сферу туризма, но и практически все отрасли экономики благодаря применению Сингапурской инновационной модели государственного регулирования. Опыт Сингапура и других развитых государств предопределил предложения по совершенствованию использования информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма в странах переходной экономики.*

Ключевые слова: *туризм, Сингапур, инновация, информационно-коммуникационные технологии, проблемы, предложения, развитие, страна, переходная экономика.*

Annotation. *The article presents aspects of tourism development in Singapore. The most important routes and the main tourist products are considered. High achievements in the tourism industry were the result of the gradual introduction of information and communication technologies in the industry. The adoption of more than ten regulations stimulating the activities of travel companies and the introduction of digital programs was important. Digitalization in Singapore has covered not only the tourism sector, but also almost all sectors of the economy thanks to the application of the Singapore innovative model of state regulation. The experience of Singapore and other developed countries has predetermined proposals for improving the use of information and communication technologies in the field of tourism in transition economies.*

Keywords: *tourism, Singapore, innovation, information and communication technologies, problems, proposals, development, country, transitional economy.*

Туризм является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Доходы от внутреннего и международного туризма способны значительно увеличить ВВП страны и стать важным источником улучшения благосостояния населения и решения социальных проблем государства. Особенно

существенными эти доходы становятся, когда в отрасль, как в прочем во все сферы экономики, приходит инновация.

Правительство Республики Узбекистан прилагает значительные усилия для создания условий развития национального туризма в стране с целью достижения роста экономики. Ярким примером этого является проведение 25-й Юбилейной Сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН, которая проходила с 16 по 20 октября текущего 2023 года в Самарканде - известном туристическом центре Узбекистана. Это стало историческим событием для Узбекистана, так как впервые было проведено такое значимое мероприятие. В рамках этой сессии обсуждались вопросы международного сотрудничества в сфере туризма, проходили инвестиционные и образовательные форумы, а также были выбраны лучшие туристические деревни года. На Сессии Президент Республики Узбекистан отметил, что для развития туризма в нашей стране много делается со стороны правительства. Со стороны налоговых, таможенных и банковских институтов предоставлены всевозможные преференции. Для строительства новых гостиниц открываются дополнительные финансовые линии. В целях создания привлекательности бизнеса приглашаются партнеры известных брендов. Эти действия в течении двух последних лет позволили реализовать более 800 проектов инфраструктурного характера. В целях обеспечения комфортных условий для путешественников, количество мест в гостиничном фонде увеличено до 140 тысяч, открыто 70 новых туристических маршрутов, а также начали действовать 6 частных авиакомпаний. Особое внимание уделяется подготовке профессиональных кадров для туристической сферы. В 35 высших учебных заведениях страны проводится подготовка квалифицированных специалистов в соответствии с международными стандартами. По прогнозам аналитиков до конца текущего 2023 года Узбекистан должны посетить не менее 7 миллионов туристов. До 15 миллионов человек планируется увеличить количество туристов в Узбекистан к 2030 году, поток внутренних туристов достигнет 25 миллионов человек.

Цель данного исследования состоит в разработке предложений по дальнейшему улучшению использования информационно-коммуникационных технологий в туристической отрасли Узбекистана. В соответствии с целью задачами являются анализ развития туризма в Сингапуре и оценка использования инструментарий электронных программ в экономике.

Сингапур представляет собой остров, город и государство, где сосуществуют культуры китайского, индийского и арабского народов. В прошлом Сингапур был административным центром Великобритании в Юго-Восточной Азии, а в 1965 году стал независимым государством. Сегодня страна является примером прогресса и успешного развития. Столица - Сингапур. Официальные языки - английский, малайский, китайский и тамильский. Здесь распространены такие религии, как

буддизм, ислам и христианство. Национальной валютой является сингапурский доллар.

Одной из главной и крупной отрасли экономики является туризм. Развитие туризма обусловлено многими факторами.

Во - первых, это благоприятное географическое положение страны и мягкий климат, что позволяет без лишних затрат по морю достичь рубежи острова и насладиться экзотической природой в сочетании с высоким уровнем современного сервиса.

Во - вторых, что очень важно, правительство Сингапура уделяет большое внимание развитию туристической отрасли, предоставляя ей экономические льготы, обеспечивая инновационный рост, и все это подкрепляя широким спектром законодательной базы.

В 2013 году было зафиксировано самое высокое число иностранных туристов - 15,6 миллиона. Этот показатель превысил в 3 раза численность проживающих в стране. А в 2010 году были получены самые высокие доходы – примерно 18,0 миллиарда долларов. Чистый и аккуратный Сингапур привлекает туристов со всего света, демонстрируя свои исторические и этнические ценности. Законопослушное население свело к минимуму уровень преступности в стране. Английский язык является преобладающим среди четырех языков страны и этот факт облегчает коммуникацию для туристов. Транспортная система страны достаточно хорошо развита, что позволяет охватить большую часть территории и увеличить туристические маршруты.

В Сингапуре множество исторических достопримечательностей. Среди них зоопарк, ночное сафари, парк птиц, множество пляжных курортов. На островах расположен исторический музей и солидный аквариум с обитателями морских глубин. Особенно привлекательным для туристов является остров Сентоса. Здесь известны не менее 30 исторических памятников, в том числе форт Силосо. Он был построен во время Второй мировой войны в качестве крепости для защиты от японцев. В Сингапуре имеется казино, их два - Marina Bay Sands и Resorts World. Marina Bay Sands состоит из известных трех 55-этажных башен с отелями. Башни соединены огромной террасой. Также известны памятник Шопену, ботанические сады, тропические парки. Посетители могут увидеть коллекцию орхидей, включающую около 3000 видов. Джуронг (парк птиц) удивит множеством экзотических птиц со всего мира, включая стаю из тысячи фламинго. Крупнейшие в мире колонии орангутангов покажет зоопарк, а заповедник "Букич Тимах" представит неприкосновенный тропический лес площадью в 70 гектаров. Девственный остров Пулау-Убин также стал популярным местом для туристов. Нетронутая природа очарует любого туриста и оставит хорошее впечатление. Речное сафари предлагает возможность познакомиться с речными обитателями. Кулинария в Сингапуре отражает этническое разнообразие культуры страны. Здесь можно найти халяль

продукты, соответствующие мусульманским правилам, а также традиционные блюда тамильской и китайской кухни. Некоторые блюда объединяют элементы всех трех культур, в то время как другие отражают влияние азиатской и европейской кухни. Каждый июль правительство проводит Сингапурский фестиваль еды, где посетители могут попробовать такие блюда, как лапша бихун, краб-чили, наси-паданг, хайнаньский рис с курицей и многое другое. Район Орчард-роуд, является центром экологического и гастрономического туризма.

Ответственность за туристическую индустрию Сингапура лежит на Сингапурском Совете по туризму. Совет по туризму организует различные мероприятия для туристов круглогодично, такие как фестивали искусств, садовые праздники и кулинарные фестивали. Город сам по себе является своего рода открытым музеем, где удивительные урбанистические пейзажи украшены современными архитектурными шедеврами. В различных районах Сингапура можно почувствовать атмосферу разных стран, будь то китайская, индийская или арабская.

Внедрение и цифровизация электронных технологий в сфере туризма были ключевыми факторами, которые привели к высоким результатам и развитию туристической индустрии в Сингапуре. Использование информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) стало ценным инструментом для бизнеса в секторе путешествий и туризма в Сингапуре. Кроме того, принятие более 10 нормативно-правовых актов, поощряющих использование ИКТ в туристической деятельности, имело важное значение для достижения успеха. Некоторые из этих законов и правил включают:

- ☒Закон о Совете по туризму Сингапура (1963 г.)
- ☒Правила Совета по туризму Сингапура
- ☒Правила о туризме в Сингапуре для ассоциированных членов
- ☒Закон о защите прав потребителей (справедливая торговля) (2003 г.)
- ☒Закон о гостиницах (1954 г.)
- ☒Правила лицензирования гостиниц
- ☒Закон о туризме в Сингапуре (1972 г.)
- ☒Правила о туризме в Сингапуре
- ☒Закон о туристических агентах (1975 г.)
- ☒Положение о турагентах (2017 г.).

Эти законы и правила создали основу для эффективного функционирования туристической индустрии и стимулировали создание и использование электронных технологий в данной сфере экономики. Упорный труд правительства и народа Сингапура привел к цифровизации не только туристической сферы, но практически всех отраслей экономики. В стране были проведены масштабные реформы, направленные на переход к цифровой экономике. Эти реформы были заложены Гарри Ли (Ли Куан Ю), который поднял страну из нищеты и превратил ее в одно из самых развитых государств в мире.

Сингапур всегда играл роль посредника в мировом сообществе, начиная с объявления Томасом Раффлзом о свободной торговле в фактории. В настоящее время Республика Сингапур, как независимое государство, продолжает выполнять посреднические функции в области валютно-финансовых операций и инновационных технологий. С расширением мировой торговли, Сингапур стал процветающим островом, выполняющим функции реэкспортного центра. В 1960-х годах была внедрена экономическая стратегия, которая направлялась на индустриализацию, развитие высокотехнологичных отраслей промышленности и подготовку квалифицированных кадров. Государственное управление сыграло важную роль в развитии наукоемких и высокотехнологичных секторов промышленности. Оно также оказало позитивное влияние на улучшение образовательной системы, путем внедрения новейших достижений науки и информационных технологий. Развитие информационно-коммуникационных технологий в стране началось со второй половины 1980-х годов. Сперва была проведена модернизация систем начального образования с пересмотром школьных программ. Это делалось с целью подготовки учащихся к дальнейшему образованию в технических учебных заведениях. Государственная инновационная система была создана на базе научных исследований в области информационных технологий. Усовершенствование "новых знаний" явилась основой инновационной модели, которая определили современный вид страны. Науки и финансовые институты способствовали становлению инновационной модели. Следует еще раз подчеркнуть, что особенностью сингапурской инновационной модели стало государственное управление (регулирование) этих процессов. Главным и основным источником финансирования инновационного сектора экономики является государственный бюджет. Он финансирует проведение научных исследований, развитие инфраструктуры, поддержку передовых центров, а также разработки ученых и предпринимателей.

Все началось после создания в 1981 году Национального технологического института и Государственного комитета национальной компьютеризации. Он стал ответственным за осуществление правительственных планов развития ИТ. В том же 1981 году было учреждено Национальное компьютерное управление. Оно стало заниматься компьютеризацией экономики страны, информатизацией услуг, координацией образования и практической деятельности в области компьютерных технологий. В ее обязанности также включалось развитие компьютерной индустрии. С 1999 года Национальное компьютерное управление было преобразовано в Управление развития информационно-коммуникационных технологий. Следует отметить, что повышение уровня технического образования населения правительство начало с себя. В начале 1980-х годов была разработана программа развития информационных технологий, которая включала полную компьютеризацию деятельности правительства. Параллельно шла работа по переводу государственной статистической отчетности в электронный формат. Этому способствовал

Национальный технологический план. Разработанный в 1986 году план правительства Сингапура объединил государственные институты в сеть IDNET. Тогда же был создан фонд развития научно-исследовательских работ (НИОКР) на сумму 2 миллиарда долларов. Он предоставлял гранты и налоговые льготы. Частный сектор экономики был замотивирован на разработку инфраструктуры для улучшения научных исследований, подготовки кадров, а также создания и финансирования специализированных институтов и центров. Государственная Стратегическая линия правительства направлялась на создание гибкой инновационной экономической структуры, которая охватила все сферы жизнедеятельности человека, начиная с учебных программ школ, колледжей и институтов и заканчивая технологической модернизацией предприятий.

Развитие экономики Сингапура прошло через несколько этапов промышленной модернизации, где акцент сначала был сделан на трудоемкой промышленности, а затем сместился на приоритет инновационных отраслей и расширение сферы услуг. Отличительной особенностью индустриализации в Сингапуре было то, что ответственность за развитие промышленных центров лишь частично возлагалась на частный капитал, львиная же доля инвестирования осуществлялась государством, которое могло обеспечить в условиях инновационной экономики долгосрочную планомерную промышленную модернизацию, направленную на достижение устойчивого роста валового внутреннего продукта (ВВП) в перспективе.

Сингапур принял меры по увеличению расходов на образование для решения проблемы нехватки квалифицированных кадров. Доля этих расходов в ВВП составляла 2,8% в 1980 году, 4,1% в 1995 году и 5,7% в 2019 году.

В конце XX и начало XXI века Сингапур создал одну из самых развитых информационно-технологических инфраструктур в мире. Правительство стремилось создать мировой центр информационных технологий, предлагая более масштабные и амбициозные проекты.

Сегодня все институты Государственной инновационной системы (ГИС) Сингапура функционируют в соответствии с нормативно - законодательной базой. Управление системой осуществляется государственным органом. Совет исследований в области инноваций и предпринимательства принимает решения о развитии инновационной экономики. Совет был создан в 2006 году. Управляет Советом Премьер-министр страны.

Что касается туристической отрасли экономики, то поддержкой инновационной сферы туризма осуществляет государственное агентство - Сингапурское туристическое управление (Singapore Tourism Board, STB) и Совет по туризму Республики Сингапур. В рамках государственных программ развития инноваций и цифровизации осуществляется финансовая поддержка и обеспечение современными продуктами информационно-коммуникационных технологий. Например, в рамках Плана 2020 года было предусмотрено финансирование четырех основных направлений

экономики, среди которых туристическая отрасль вошла в перечень важнейших отраслей экономики страны. Это:

- передовые производственные отрасли (биотехнологии, фармацевтика, электроника, судостроение, финансовые услуги и международный туризм);
- биомедицина и здравоохранение;
- сфера услуг и цифровая экономика;
- градостроительство и развитие концепции "умного города".

Анализ этапов формирования инновационного общества Сингапура и цифровизации экономики показывает, что современные информационно-коммуникационные технологии широко используются во всех сферах, включая туристическую индустрию. Государство создало высокоэффективную инфраструктуру и программные решения для поддержки туризма. Компании, связанные с туристическим бизнесом, активно используют интернет, разрабатывают и улучшают веб-сайты, коммерциализируют продукты виртуального туризма, создают соответствующие мобильные приложения и формируют сети совместной работы между всеми участниками туристического процесса. Информационно-коммуникационные технологии позволяют интегрировать туроператоров с клиентами и обеспечивать управление цепями поставок в единый источник, где осуществляются различные операции - выбор продукта, заказ, выполнение, отслеживание, оплата и отчетность.

На фоне успехов, достигнутых в туризме Сингапура отчетливо прослеживаются проблемы использования современных электронных технологий в туристическом бизнесе развивающихся стран и странах с переходной экономикой. Анализ отрасли в этих странах выявил несколько общих часто встречающихся проблем. Некоторые из этих проблем включают:

- ☒ Пассивное использования социальных сетей.
- ☒ Недостаточные знания в области создания, оценки и использования презентации туристических продуктов.
- ☒ Недостаток финансирования и техническая неопытность.
- ☒ Ограниченное применение информационных технологий.
- ☒ Низкий уровень использования доступных инструментов информационно-коммуникационных технологий.
- ☒ Недостаточный потенциал и качество презентации на веб-сайтах.
- ☒ Медленная скорость интернета.
- ☒ Ограниченные знания о новых ИКТ.
- ☒ Слабая техническая инфраструктура в сфере туризма и другие проблемы.

Перечисленные проблемы оказывают негативное влияние на развитие туристической отрасли и туристического потенциала стран.

Опираясь на опыт использования электронных технологий в туристической индустрии Сингапура и других развитых странах, можно сформулировать

предложения по направлениям активного использования информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма в странах переходной экономики:

1. Разработка электронных форм туристических продуктов на основе более глубокого изучения и выявления исторического наследия и археологических достопримечательностей страны.

2. Переход от традиционных методов маркетинга к цифровому маркетингу.

3. Внедрение современных и эффективных информационно-коммуникационных технологий во все сферы туризма.

4. Систематическое повышение уровня знаний руководителей и сотрудников туристических компаний и государственных органов в области маркетинга, обслуживания и гостиничного бизнеса, активно используя возможности интернета.

5. Расширение связей с ведущими мировыми туристическими операторами.

6. Укрепление связей между туристическими компаниями и университетами, готовящими специалистов для сферы туризма, с использованием дуальных форм обучения и интерактивной коммуникации.

7. Создание приложений, позволяющих туристам получать информацию, а компаниям поддерживать интерактивное взаимодействие с клиентами.

8. Систематический мониторинг процессов глобализации в сфере туризма, анализ и реагирование на существующие тенденции.

Государственным органам следует предпринять неотложные меры в сфере туристической инфраструктуры, состоящей в совершенствовании:

- обеспечения отрасли высокоскоростным и стабильным интернетом,
- выдачи электронных виз,
- продажи электронных билетов,
- сферы электронных платежей,
- помощи в разработке и использовании новейших информационно-коммуникационных программных продуктов.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Выступление Президента Республики Узбекистан Шавката Мирзиёева на 25-й сессии Генеральной Ассамблеи Всемирной туристской организации, 16.10.2023 г. <https://president.uz/ru/lists/view/6763> [1].

2. Ли Куан Ю Мой взгляд на будущее мира. М., 2107 С. 13, 277.

3. Наров У.И. Сохранение интеллектуального и кадрового потенциала основа экономической безопасности. Актуальные проблемы экономической безопасности государства и бизнеса: условия новой реальности: мат-лы II Международной научно-практической конференции; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления. – Новосибирск: НГУЭУ, 2023. – 540 с. ISBN 978-5-7014-1098-3.

4. Наров У.И. Угрозы цифровизации экономики предприятия. Проблемы эффективного взаимодействия государства, бизнеса и общества в условиях цифровой экономики // Сборник материалов V Всероссийской научно-практической конференции (23 марта 2023 года). – Махачкала: Издательство АЛЕФ, 2023. – 868 с.

5. Наров У.И. Человеческий Капитал: Условия Обеспечения Его Безопасности. Central asian journal of innovations on tourism management and finance. Volume: 04 Issue: 04 | 2023 ISSN: 2660-454X.