



Исполнительный совет

108-я сессия

Сан-Себастьян, Испания, 23-25 мая 2018 г.

Пункт 9 предварительной повестки дня

CE/108/9 rev.1

Мадрид, 15 мая 2018 г.

Язык оригинала: английский

Тематическое обсуждение: “Туризм и его трансформация в цифровом пространстве”

I. Справочная информация

1. Туризм - один из секторов, располагающих наилучшими возможностями для стимулирования всеохватного роста, создания рабочих мест, содействия сокращению масштабов бедности и обеспечению устойчивого развития и мира. Туризм, на долю которого приходится 10% мирового ВВП, оказывает существенное влияние на экспорт, создание рабочих мест, инвестиции, развитие инфраструктуры и содействие социальной интеграции. Туризм, как статья экспорта, занимает третье место в мире после товаров химической промышленности и топлива: в 2016 году на международный туризм (поступления от международного туризма и пассажирских перевозок), приходилось 1 442 млрд. долл. США, что составляет 30% экспорта услуг в мире и 7 % общего объема экспорта товаров и услуг.

2. Кроме того, учитывая межсекторальный характер и широкую сферу охвата туризма, он также стимулирует предпринимательство и рост микро, малых и средних предприятий (ММСП), которые наряду со стартапами выступают главной движущей силой инноваций и создания рабочих мест.

3. Вместе с тем туризм сталкивается с рядом проблем, начиная с ответственности за его социальное и экологическое воздействие и заканчивая вопросами обеспечения эффективного управления стратегиями цифровизации для удовлетворения потребностей современного путешественника и повышения конкурентоспособности.

4. Безусловно, наряду с наблюдаемым в последние годы постоянным ростом туризма мы также видим сдвиги в моделях ведения бизнеса и поведении потребителей, главным образом как следствие глобального экономического кризиса, технологического прогресса и появления цифровых платформ (часто называемых экономикой совместного потребления), больших данных и гео-локализации.

5. Развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), по всей видимости, стало важнейшим катализатором перемен. Вне всякого сомнения, технологическая революция уже трансформирует цепочку создания стоимости в туризме, меняя рынок, спрос на квалифицированных специалистов и характеристики рабочих мест в туризме.

6. Согласно данным Всемирного экономического форума: «в следующее десятилетие (2016 – 2025 гг.) в результате перехода на цифровые технологии в сфере воздушных перевозок, путешествий и туризма, объем индустрии туризма, как ожидается, возрастет на 305 млрд. долл. США, 100 млрд. долл. США из средств, обращающихся на рынке туризма, перейдут от традиционных игроков к новым конкурентам, потребители и более широкие слои общества получают выгоды за счет снижения степени воздействия на окружающую среду, повышения уровня защиты и безопасности, стоимость которых оценивается в 700 млрд. долл. США, и будет обеспечена экономия средств и времени для потребителей. Кроме того, произойдет четко выраженное перемещение существующих в настоящее время в индустрии рабочих мест в другие отрасли, что будет частично компенсировано созданием квалифицированных рабочих мест следующего поколения внутри и за пределами экосистемы путешествий.»¹

7. В этом контексте будущее туризма и его потенциал содействия развитию, росту и созданию рабочих мест будут зависеть от его способности распознавать ключевые тенденции и изменения, которые будут оказывать влияние на сектор в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах, и адаптироваться к ним.

8. Устаревшее законодательство и нормы, боязнь потерпеть неудачу, отсутствие информированности, отсутствие сотрудничества и коммуникаций между соответствующими заинтересованными сторонами, недостаточная технологическая грамотность и отсутствие финансирования – лишь малая часть из тех проблем, с которыми сталкивается туризм в процессе адаптации к технологической революции. Однако, при условии проведения правильной политики, обеспечения обучения и управления, инновации и технологии могут способствовать созданию новых и более качественных рабочих мест, деловых возможностей в туризме, повышению общего уровня благосостояния и процветания наших обществ и содействовать построению более устойчивого будущего.

9. Чтобы предвидеть, решать и преодолевать новые вызовы и адаптироваться к новым тенденциям в секторе туризма, Всемирная туристская организация в настоящее время уделяет основное внимание своей стратегии развития инновационной деятельности и цифровой трансформации, нацеленной на позиционирование ЮНВТО в качестве глобального ведущего учреждения четвертой промышленной революции в туризме.

10. В целом, опираясь на эту стратегию, ЮНВТО стремится продвигать процесс цифровизации туризма и создать экосистему инновационной и предпринимательской деятельности, которые обеспечат максимально эффективное использование потенциала сектора в том, что касается содействия экономическому росту, устойчивому развитию и созданию рабочих мест.

11. Для достижения вышеуказанных целей ЮНВТО сосредоточит свои усилия на следующих двух основных направлениях деятельности и шести стратегических проектах:

Инновационная деятельность

- a) Центральный пункт сети по инновационной деятельности ЮНВТО
- b) UNWTO Tourism Tech (Ad)ventures (Мероприятия ЮНВТО по технологиям туризма): форумы, посвященные инновационной деятельности в туризме, на которые собираются

¹ «Всемирный экономический форум: Доклад о конкурентоспособности сектора туризма и путешествий 2017» (www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017)

все участники экосистемы, чтобы стимулировать инновационную деятельность, предпринимательство и особенно, инвестиции в туризм

- c) Платформа цифровой сети ведущих корпораций, стартапов, инвесторов и научных кругов
- d) Программа лидеров инновационной деятельности в туризме: сообщество проводящих инновационную деятельность, инициативных и занимающих активную социальную позицию лидеров, работающих на устойчивое развитие туризма
- e) Тенденции и руководящие принципы в сфере инновационной деятельности

Цифровая трансформация

- f) Смарт-дестинации и укрепление потенциала с использованием новых технологий.

II. Цели

12. Это тематическое обсуждение по теме «Туризм и его трансформация в цифровом пространстве» послужит платформой, в рамках которой все участники экосистемы (правительства, стартапы, инвесторы, корпорации, научные круги, учреждения), обсудят вызовы и возможности, возникающие в секторе туризма в связи с процессами внедрения инноваций и цифровизации. Кроме того, это заседание предоставит уникальный шанс для изучения возможностей синергии и сотрудничества между государственным и частным секторами в целях развития в туризме среды, стимулирующей инновационную и предпринимательскую деятельность.

III. Предварительная программа

Ведущая: Г-жа Наталия Байона , старший эксперт по вопросам инновационной деятельности и цифровой трансформации, ЮНВТО	
09:30-9:45	Основное выступление Его Превосходительства г-на Ника Гилаури , бывшего премьер-министра Грузии
09:45-10:30	<p>Групповое обсуждение</p> <p>Координатор: Г-н Хуан Хосе Гуэмеш, вице-президент по экономическим отношениям и председатель Центра предпринимательской и инновационной деятельности, Бизнес-школа международного предпринимательства</p> <ul style="list-style-type: none"> • Г-жа Мария Гаранья, Директор-распорядитель ЕМЕА (Европа, Ближний Восток и Африка), Профессиональные услуги Google • Г-н Амуда Гоуэли, генеральный директор, Destinia • Г-н Свенд Леирваак, вице-президент по делам отрасли, Amadeus IT Group • Г-жа Диана Робино, вице-президент, индустрия туризма, предпринимательские партнерства, Mastercard • Г-н Энрике Сарасола, основатель и президент гостиничной сети Room Mate

	<ul style="list-style-type: none"> Г-н Хавьер Собрино, директор по вопросам стратегии и знаний, ФК Барселона
10:30-11:15	<p>Открытое обсуждение</p> <p>Координатор: Его Превосходительство г-н Густаво Сантос, министр туризма Аргентины</p>
11:15-11:30	<p>Заключительные выступления</p> <ul style="list-style-type: none"> Г-н Зураб Пололикашвили, Генеральный секретарь ЮНВТО Его Превосходительство г-н Густаво Сантос, министр туризма Аргентины

IV. Руководящие принципы для обсуждения

13. С целью плодотворного и активного участия в открытом обсуждении Секретариат призывает делегации сфокусировать внимание на следующих областях:

- обмен информацией о существующих вызовах и возможностях, возникших в результате проведения цифровой трансформации в туризме;
- обмен передовым опытом использования технологий;
- обмен передовым опытом в сфере стимулирования инновационной деятельности и инвестиций;
- обсуждение областей деятельности для Секретариата, а также для расширения сотрудничества между членами ЮНВТО в этой сфере; и
- внесение специальных предложений по налаживанию связей между правительствами, стартапами и корпорациями в целях активизации инновационной деятельности в секторе туризма на региональном и глобальном уровнях.

14. Делегации, желающие выступить на открытом обсуждении, просим направить в Секретариат заявку по электронной почте (aramos@unwto.org) до 21 мая, указав в теме сообщения "Тематическое обсуждение". Секретариат внесет заявленные фамилии в список выступающих, чтобы наиболее эффективным образом организовать обсуждение. С учетом дефицита времени важно, чтобы выступление каждого главы делегации длилось не более трех минут.

15. Синхронный перевод будет обеспечиваться на английский, арабский, испанский, русский и французский языки.

V. Меры, рекомендуемые Исполнительному совету

ПРОЕКТ РЕШЕНИЯ²

Исполнительный совет,

1. *признает*, что интеграция инновационной деятельности и цифровизации в повестку дня мирового туризма имеет фундаментальное значение для сохранения конкурентоспособности и максимального использования потенциала сектора в том, что касается содействия экономическому росту, устойчивому развитию и создания рабочих мест;
2. *принимает к сведению* стратегию в области инновационной деятельности и цифровой трансформации, а также различные виды деятельности, проводимые Секретариатом в этой сфере; и
3. *просит* Генерального секретаря продолжить свои усилия, направленные на поощрение инновационной деятельности и цифровизации в интересах развития сектора туризма.

² Это – проект решения. Окончательное решение, принятое Советом, см. в документе, содержащем решения, который будет издан в конце сессии.

Приложение I: Список докладчиков

Mr. Gilauri has been a managing partner of Reformatics since 2012 and a senior advisor to McKinsey & Company since 2014. Earlier, he spent 8 years in the Georgian government, where he served as Minister of Energy (2004-2007), Minister of Finance (2007-2009) and Prime Minister (2009-2012).



Mr. Gilauri's term as Prime Minister was notably marked by rapid economic recovery and growth in the aftermath of the 2008-2009 global economic crisis: Georgia's GDP rose from -9.0% when Mr. Gilauri was appointed (Q2 2009) to +8.1% when his term came to an end (Q2 2012). Georgia's budgetary deficit also decreased during his term as Prime Minister, dropping from 9% in 2009 to 3% in 2012.

During his time in government, Mr. Gilauri guided reforms in the energy sector, fiscal policy, healthcare, customs, tourism, education and other spheres of economic development, and contributed to efforts to improve Georgia's overall business environment.

During Mr. Gilauri's term as Prime Minister, in 2009-2012, the number of international tourists in Georgia increased by 195%, from 1.5 million to more than 4.4 million people. According to the UNWTO World Tourism Barometer for 2013, the increase in the number of foreign tourists in Georgia was the highest in Europe, which made Georgia one of the fastest growing tourism markets in the world.

In his more recent capacity as managing partner of Reformatics, Mr. Gilauri has been involved in over 20 advisory assignments on three continents, consulting high-ranking government officials and politicians including presidents and prime ministers.

Ms. Maria Garaña, Managing Director of EMEA, Google Professional Services

Maria has lived in and led companies in Europe, Middle East, Africa, Latin America and the US. She has worked with companies like Citi, Accenture, Bain & Company, TV Azteca and Zoom Media, at which she was the CEO.



In 2003, Maria joined Microsoft as Marketing and Operations Director (BMO) Mexico. During her time with Microsoft she has held the position of General Manager South Cone and President and CEO of Microsoft Spain. In 2015, Maria was appointed as Vice-president EMEA, Microsoft Cloud Business Solutions where she assumed the highest responsibility of operations, sales, marketing and management of partner relations for business solutions for the EMEA region. The division of business solutions includes Microsoft software that optimizes the management of organizations, from enterprise resource planning (ERP) tools to customer relationship management (CRM) solutions, including products for the management of market intelligence and reporting.

In 2017, she became the Managing Director of EMEA, Google Professional Services. She and her team work every day to help customers in the digital world earning more, saving more and having happy clients and employees. She has built excellent partnerships with business and government leaders, academia and press. She is also a board member of the following companies in retail and banking, DIA Group and Euler Hermes.

Mr. Amuda Goueli, Co-Founder & CEO, Destinia

Amuda is the Founding Partner of the companies Destinia.com, Tor.travel (ex.Transhotel group), Muchoviaje.com, Tech Solutions Travel and creative agency Planilandia which operate in the online sector.

He is currently the CEO of the online travel agency Destinia.com and a member of the Management Bodies of the Spanish Association of Digital Economy (Adigital) and the Travel Agent Union (CEAV).



His personal interest in coaching led him to devote part of his time to preparing conferences and talks on Entrepreneurial Management and E-commerce, with the aim of helping online businesses, small businesses and entrepreneurs generate business through online commerce.

He started working in the online sector in 1997, occupying the post of Marketing and Contents Director in Globalclick. From 2000 on he devoted his energy to developing Destinia.com. His professional experience in communication media such as Televisión Española, Telemadrid and Advertising Agencies and his training as a programmer have allowed him and the Destinia.com team to be present in 35 countries and reach 73 million users in 2017.

Mr. Juan José Güemes, Vice President of Economic Affairs and Chairman of the Entrepreneurship & Innovation Center, IE Business School

Juan Jose Güemes (1969) joined the prestigious academic institution IE Business School in March 2010 as President of the International Center for Entrepreneurial Management after seventeen years of intense political activity. He had previously served in a broad range of government departments, including tourism, finance and employment, gender policies, and health.



Güemes holds a Bachelor's Degree in Economics and Business Administration (Universidad Complutense, Madrid, 1992) and a Master in Financial Markets (Universidad San Pablo CEU, Madrid, 1993). He began his career as an analyst at the Bank of Spain in 1991, before serving as Economic Adviser to Spain's People's Party in the Spanish Parliament from 1993 to 1996. He later served as advisor to the Deputy Prime Minister and Minister of Finance Rodrigo de Rato Figaredo, who appointed him Deputy Director of his Cabinet in 1998.

In the year 2000 Juan Jose Güemes was appointed General Secretary of Tourism, being responsible for the international promotion of Spain as a tourist destination. In the three years he headed tourism in Spain, he modernized the country's brand image and promoted a strategy to take Spanish tourism into new markets and products. During his term of office, the State Society for Tourism Information Management was created to promote Spain online. Today, the Spanish Tourist Board is a leader in the use of the Internet for the promotion of tourist destinations and tourist products.

His work in government organizations gained him a reputation for entrepreneurial ideas and innovation in the public sector. As President of IE's International Center for Entrepreneurial Management he is focused on fostering the entrepreneurial spirit and creating new business and social projects, as well as promoting women-led entrepreneurship.

Mr. Svend Leirvaag, Vice President, Industry Affairs, Amadeus IT Group

Svend Leirvaag, Vice President, Industry Affairs, leads Amadeus' government and institutional affairs globally, including Amadeus' Corporate Social Responsibility (CSR) programs, such as the Click for Change partnership with UNICEF, and Amadeus' Sustainability initiatives.



Svend holds a degree in Business Administration from the USA, and started his career as a management trainee in Scandinavian Airlines in 1986, before joining newly established Amadeus in 1988. He returned to SAS in 1992 as Director of Marketing & Distribution. Working for the SAS CEO he led the implementation of TQM/LEAN in SAS' commercial division worldwide, and subsequently the development and implementation of SAS' travel agency programme in Scandinavia. After leaving SAS in 1997 he embarked on a successful management consulting career, acting as trusted advisor to top management across different industries. Svend rejoined Amadeus in 2011.

Svend is a respected travel industry expert, and has broad international management and consulting experience from airlines, hotel chains, travel management companies, and online travel distribution.

Ms. Diana Robino, Vice President, Travel Industries, Enterprise Partnerships, Mastercard

Senior Vice President, Travel Industries, Enterprise Partnerships Mastercard.



Diana Robino is Senior Vice President, Travel Industries, Enterprise Partnerships, Mastercard. In this role, Ms. Robino is responsible for developing and launching differentiating solutions for partners in the B2B travel vertical. These solutions range from digitalized payments and providing efficiencies for travel agencies and travel suppliers, new technology for better interfaces and leveraging big data for insights on the travel ecosystem.

Diana's experience in financial services extends to business development, general management, marketing, loyalty, and operations. Previous roles include global new product development for credit and debit, global affluent products and management of the global HSBC relationship. Prior to Mastercard, Diana held key positions at Citigroup and American Express in Latin America, US, Europe and MEA.

Diana was an Adjunct Professor in Marketing at the University of Miami, received a Master of Business Administration from Southern Illinois University and completed graduate studies in Quality Management at the University of Miami.

Mr. Kike Sarasola, Founder and President, Room Mate

Currently, Kike is a trendsetting pioneer in the tourist industry thanks to his visionary, disruptive and rebellious character. Proof of these traits are the international recognitions he's received, including but not limited to the 2017 European Gold Medal for Merit at Work and the 2015 Medal for Tourist Accomplishments granted by the Spanish Council of Ministers. That same year he was also named Man of the Year by GQ and granted Architectural Digest's



Special Award for supporting Interior Design.

Over the past year, Sarasola has been invited to lecture at over 100 conferences worldwide where he has not only spoken about the hotel industry as such, but also about leadership, innovation and entrepreneurship. *More Ideas and Less MBAs* is the title of this innovative book, one he wrote with the purpose of motivating people who are willing to take risks in the name of what they believe in.

In 2017, the American programme “Hotel Hell” presented by Gordon Ramsay premiered in Spain. Kike was asked to star in the Spanish version, which tripled Discovery Max’s audience and was a trending topic for the 8 weeks during which the 1st season aired.

Following this successful experience with the show and convinced that being happy is a profitable enterprise, Kike decided to share the know-how that made Room Mate a model of success and has launched a new business line: X-Perience by Room Mate, a tailor-made hospitality consultancy service managed and executed by Room Mate experts in combination with PwC’s state of the art technology.

Mr. Javier Sobrino, Strategy & Knowledge Director, FC Barcelona

Javier is Strategy & Knowledge Director at FC Barcelona. He has developed the Corporate Strategic Plan (2015-2021) and coordinates its implementation. He leads the Club’s Innovation activities, which include the launch and development of the Barça Innovation Hub project, leading innovation initiative in the sports industry.



Javier is also Professor of Strategic Management & Innovation in the sports industry in different Universities. He has written different books, including “Sport, an economic sector” and “Sports Diplomacy”. He has also been involved in projects related to sport policies implementation and the transversal impact of sport.

He has an MBA from INSEAD and a Law and Business Degree at Universidad Pontificia Comillas (ICADE) in Madrid.

A proud father of three, he has developed his career in the sports industry as a consultant serving different international sport clubs and institutions. Prior to that, he worked in the banking sector in strategic planning positions and as Senior Manager at Accenture.