

УДК 338.48:339.9

T-33

Рекомендовано до друку Науково-методичною радою Вищого навчального приватного закладу «Дніпровський гуманітарний університет» (протокол від 21.12.2023 р. (протокол № 4).

T-33 Теоретико-прикладні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 29 листоп. 2023 р.). Дніпро : ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2023. 113 с.

Збірник містить матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Теоретико-прикладні проблеми розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі» (29.11.2023), у роботі якої взяли участь здобувачі вищої освіти закладів вищої освіти України.

Матеріали науково-практичної конференції надруковані в авторській редакції.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

докт. юрид. наук, проф. **Олег КИРИЧЕНКО** (голова); канд. ек. наук, доц. **Тетяна ТЕСЛЕНКО** (заст. голови); **Андрій МІРОШНИК** (секретар); канд. юр. наук **Сергій ДУБОВ**; док. ек. наук, проф. **Ігор САЗОНЕЦЬ**; док. ек. наук, проф. **Володимир ДЖИНДЖОЯН**; док. ек. наук, проф. **Ольга САЗОНЕЦЬ**; канд. юр. наук, доц. **Тетяна ЛЕЖНЄВА**.

© ВНПЗ ДГУ, 2023

© Автори, 2023

1. Джинджоян В. В. Сучасні інноваційні технології в менеджменті туризму та гостинності. *Ефективна економіка*. 2021. №6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2021/7.pdf
2. Офіційний сайт Департаменту робочих місць, навичок, промисловості та регіонів острова Вікторія (Канада). URL: <https://tourism.vic.gov.au/about>
3. Торяник В. М., Сардак С. Е., Джинджоян В. В. Туризмологія: підручник. Д. : ДГУ – «Інновація», 2022. 306 с.
4. Sardak S., Krupskyi O., Dzhyndzhoian V., Sardak M., Naboka Y. Development of historical and cultural tourist destinations. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. 2020. № 29(2). С. 406-414.

Федорченко Ілона Олегівна

здобувач вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Яковлева-Мельник Наталія Георгіївна

старший викладач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ В ТУРИСТИЧНОМУ СЕКТОРІ: ЗНАЧЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Індустрія туризму активно трансформується завдяки цифровим інноваціям, технологіям, практично, в кожному аспекті своєї діяльності. Відповідно до прогнозу, що наведений в «Ініціативи цифрової трансформації» Всесвітнього економічного форуму (ДТІ) [1], процеси цифровізації в секторах подорожей, туризму та авіації з 2016 до 2025 року становитимуть до 305 мільярдів доларів США. Завдяки цифровій трансформації сфера туризму може збільшити доходи на 700 мільярдів доларів США.

Цифрова трансформація – це сукупність процесів, які перетворюють аналогові матеріали у цифрову форму. З розвитком таких технологій, як штучний інтелект (AI), віртуальна реальність (VR), Інтернет речей (IoT) – великі масштаби даних або блокчейн, розробка нових проектів, продуктів та послуг, прийняття рішень – процеси, що повністю, або частково набувають цифрової форми [2].

Цифрова трансформація в індустрії туризму означає адаптацію сучасних рішень до повсякденних завдань з організації подорожей – від вибору пункту призначення та планування маршруту до бронювання авіаквитків та інших видів транспорту, а також готелів, чи створення пропозицій, які максимально

адаптовані до клієнтів – шляхом здійснення віртуальних турів, дослідження потреб, перш ніж остаточно обрати оптимальний варіант послуги.

Згідно з даними, що оприлюднені Statista Digital Market Outlook [3], в 2021 році загальний дохід від мобільних додатків, що використовуються в сегменті подорожей, зріс на 38 % порівняно з попереднім роком і досяг 296 мільйонів доларів. За даними Statista, чотири з десяти опитаних мандрівників з різних куточків світу назвали мобільні безконтактні платежі однією з провідних технологій для підвищення довіри до подорожей. Звісно, що подібні процеси цифровізації були пришвидшені обмеженнями під час пандемія COVID-19. Необхідність дотримання соціальної дистанції та інші численні заборони на пересування змусили тих, хто любить подорожувати, ще більше звертатися до цифрових рішень.

Global Consumer Survey Statista зазначає, що бронювання готельних номерів, авіаквитків та оренда автомобілів були одними з найпопулярніших туристичних продуктів в США в 2021 році.

Згідно з даними, оприлюдненими Expedia Group [4], кількість пошукових запитів лише в першому кварталі 2022 року зросла на 25%, порівняно з попереднім кварталом. Споживачі в усьому світі приймають обґрунтовані рішення, досліджуючи пропозиції туристичних компаній під час планування подорожі та шукаючи пропозиції від надійних туристичних постачальників. Згідно з опитуванням, дві третини споживачів хочуть отримувати більше інформації щодо сталого розвитку від закладів розміщення та транспортних компаній, а половина очікує таку інформацію від туристичних агентств або туристичних організацій [4].

Складається стійка тенденція до запитів на персоналізовані пропозиції від сучасних клієнтів туристичних агентств, і саме в цій сфері – порівняно з іншими галузями – туристичному сектору потрібні інноваційні продукти для максимального задоволення потреб клієнтів.

Цифрова трансформація в туристичному секторі є сполучною ланкою між клієнтами туристичних агентств та іншими компаніями, що займаються обслуговуванням сфери туризму, й постачальниками послуг, для яких можливість скористатися перевагами сучасних рішень є шансом отримати конкурентні переваги. Цифрові технології можуть підтримувати, супроводжувати туристичний продукт протягом всього циклу його існування – від задумки до реалізації та післяпродажного обслуговування [5].

Туристичні компанії, підприємства гостинності, авіаційні компанії постійно використовують продукти штучного інтелекту, аналітику майбутнього, наприклад, у маркетингових дослідженнях або онлайн-заходах, семінарах і т.п.

Все це сприяє підвищенню впізнаваності їхніх брендів та робить залучення клієнтів набагато простішим і, що, найважливіше, економічно ефективним.

Найпопулярніші цифрові продукти, що використовуються в галузі туризму та гостинності, це, перш за все:

- **додатки для бронювання** – бронювання квитків, житла, оренди автомобілів;

• **системи пошуку подорожей** – допомагають обрати тури, чи сформувані самостійно маршрути, які найкраще відповідають потребам і вподобанням клієнта;

- **додатки для подорожуючих** – супроводжують туристів під час **подорожі** – полегшують пошук туристичної інформації, ресторанів (одразу можна обрати заклад, де подають страви для людей з різними харчовими потребами), вказують на найближчі магазини, надають розклад майбутніх культурних заходів у певному регіоні, чи розклад руху транспорту;

- **віртуальні путівники** – вони можуть мати форму додатків або інтерактивних путівників, наданих музеями та іншими установами;

- **програми для фінансового планування** – під час подорожей необхідні, коли турист використовує конвертацію валюти;

- **додатки для планування пересування транспортом** – під час подорожей такі додатки полегшують користуватися місцевими видами транспорту, спрощують купівлю квитків на потяг, замовлення таксі чи оренду автомобілів.

Безсумнівно, інноваційні технології, цифрові продукти забезпечують зростання індустрії туризму. Цифрова трансформація допомагає покращити клієнтський досвід і чинить позитивний вплив на формування туристичного продукту – починаючи з онлайн-туристичного агентства, системи пошуку турів, системи бронювання, купівлі квитків онлайн, реєстрації, огляду визначних пам'яток, до безпечного повернення додому. Подальша цифровізація туристичного сектору надає ще більше переваг туристичній сфері та заробить можливим відкриття кожного куточка світу, навіть найвіддаленішого, для будь-якого туриста.

Список використаних джерел:

1. Digital Transformation Initiative. World Economic Forum. URL: <https://www.weforum.org/publications/digital-transformation-initiative/>

2. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.

3. Statista Digital Market. URL: <https://www.statista.com/topics/7589/digitalization-of-the-travel-industry/#topicOverview>

4. Звіт про тенденції подорожей 2022. URL: <https://go2.advertising.expedia.com/travel-trend-report-download-2022-q1>.

5. Яковлева-Мельник Н. Г. Іноземний інноваційний капітал як фактор розвитку індустрії гостинності в умовах побудови постіндустріальної економіки в Україні. Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: колект. монограф.; за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : Дніпров. гум. ун-т, 2022. С. 205-225.