

URL: <https://doi.org/10.46585/sp31021736>.

4. But T. Methodological approaches to assessing the SMART-specialization relevance to the tourism industry. Management and Entrepreneurship: Trends of Development. 2023. 3(25). 82-93. <https://doi.org/10.26661/2522-1566/2023-3/25-07>.

УДК 338.48

Заваріка Галина

д. геогр. н., професор

Східноукраїнський національний університет
імені

Володимира Даля

Звягінцева Валерія

здобувачка вищої освіти,

Східноукраїнський національний університет
імені

Володимира Даля

ЦИФРОВІ РІШЕННЯ В ТУРИЗМІ І ГОСТИННОСТІ

Цифровізація в останні декілька років є головним чинником зростання бізнесу. Загалом, вона є трендом в галузі гостинності та туризму, яка допомагає підвищити ефективність та забезпечити клієнтам позитивні враження. Тобто, цифрові технології трансформують як бізнес, так і його підходи до клієнтів.

Туризм не оминула цифровізація, тобто це відноситься і до онлайн купівлі готових турів, сформованих туроператорами, і індивідуальні чи пекідж тури, також створення віртуальних турів, де користувача супроводжує

персональний гід, який розповідає про визначні пам'ятки або міста.

Цифровізація підприємств туристичної індустрії має як негативні, так і позитивні наслідки.

Спочатку розберемо, що відноситься до позитивних наслідків:

один з варіантів – це підвищення якості бізнес-процесів та туристичних продуктів;

- зростання продуктивності праці за рахунок автоматизації;

- створення нових робочих місць в ІТ індустрії;

- підвищення лояльності до підприємства через покращення комунікації з клієнтами й бізнес-партнерами та необмежений доступ до інформації.

Переваги цифрової інформації для туристичної галузі полягають і в поглибленні знань туриста на основі надання докладної інформації про подорожі і місця відпочинку, скорочення часу на знаходження потрібної інформації, оплата клієнтом тільки тих послуг, які він спожив, тобто оплачувати послуги онлайн не виходячи з дому.

Щодо негативних наслідків слід віднести:

- безпека платежів може бути досить не захищеною, як наслідок може бути скасування бронювання квитків чи готелю;

- незахищеність особистої інформації;

- не завжди повна і надійна інформація;

- продаж певних товарів і послуг вимагає прямого зв'язку з продавцем.

Що стосується сфери гостинності, то цифрові технології використовуються й тут. Доцільно зазначити, що готельні підприємства щоразу розвиваються, тим самим запроваджуючи різноманітні цифрові нововведення, через це більше приваблюють потенційних клієнтів. На сьогоднішній день доволі зручним та актуальним є вживання готелями

мобільних застосунків для клієнтів. Чому саме телефони, а не інші гаджети? Бо сучасна людина в більшості випадків має телефон і подорожує саме з ним. Так, готель Marriot International використовує мобільний застосунок «Mobile Key», який дозволяє гостям отримувати цифрові ключі-картки та користуватися іншими послугами закладу.

Висновок. Отже, можна дійти висновку, що цифрові технології в сучасному світі є необхідною умовою для розвитку та конкурентоспроможності підприємств. Активне використання інформаційних технологій в сфері гостинності та туризму сприяє зростанню кількості клієнтів та відвідувачів, збільшує асортимент послуг. Використання цифрових технологій - це значний прорив у сучасність.

Список використаних джерел

1. Чміль Г.Л., Джуташвілі Н.М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. Бізнес інформ. 2020. №8. с. 237-245.
2. Іванова Л.О., Вовчанська О.М. Сучасні тенденції світового ринку цифрового туризму. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/27001/1/%D0%86%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf>
3. Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності: Матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 19 травня 2020р.) к. 2020. с.76.
4. Мельчинко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. К.: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т 2008. 473с.
5. Тютюнник К.Ю., Сисоєва Ю.М. Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конференції «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.) Львів: ЛТЕУ, 2023. 190с. с 181-185.