УДК 658.8

Богач Н.В., студент 2 курсу, гр. ТЗ-7М, ФБСО
Науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Каленська В.П.
Державний університет «Житомирська політехніка»

Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі

Сьогодні цифрові технології в туристичному бізнесі охоплюють використання віртуальної та доповненої реальності для створення нових вражень та інтерактивних турів. Вони також використовуються для аналізу даних з метою покращення туристичних послуг та ефективного управління туристичними ресурсами.

У сучасному туризмі інформація та її своєчасна передача стали визначальними у всіх аспектах туристичної діяльності. Сучасні інформаційні технології відіграють важливу роль у розвитку галузі, сприяючи її економічному зростанню. Цифровізація різних аспектів подорожей, таких як Інтернет, мобільні пристрої та різні додатки, стала найважливішою тенденцією, яка робить подорожі доступнішими, зручнішими та захоплюючими для мандрівників. Дозволяє швидко знаходити та бронювати готелі, квитки на транспорт, екскурсії та інші додаткові послуги. Сьогодні важливу роль у туризмі відіграють Інтернет-мережі, доступ до яких є основним показником цифрового розвитку країни. Згідно зі звітом, представленим на сайті агентства інтернет-маркетингу Elit Web під назвою «We Are Social 2023: Social Networks, Internet and E-Commerce Trends», станом на початок 2023 року населення планети перевищує 8 мільярдів людей. Понад 57% з них – міські жителі. Близько 5,44 мільярда людей, що становить 68% від загального населення, користуються мобільними телефонами, а кількість користувачів Інтернету становить близько 5,16 мільярдів людей, що становить 64,4% населення світу. За останні 12 місяців кількість користувачів Інтернету збільшився на 1,9%, а понад 4,76 мільярда людей регулярно користуються соціальними мережами (We are social, 2023).Згідно з дослідженням GWI, компанії, що спеціалізується на аналізі аудиторії та надає інформацію видавцям, медіа-агенціям і маркетологам у всьому світі, основними цілями використання Інтернету є пошук інформації. Щодо найбільш часто використовуваних онлайн-сервісів опитування показує такі цифри: чати та месенджери – 94,8%; соціальні мережі – 94,6%; пошукові системи та сайти – 81,8%; закупівлі, аукціони чи оголошення – 76%. [3]

Цифровізація сьогодні є ключовим трендом і фактором розвитку бізнесу, оскільки інноваційні інформаційні технології трансформують і продовжують змінювати бізнес-підходи, продукти та послуги. Окрім безпосередніх переваг підвищення продуктивності, цифрова трансформація також має численні інші ефекти, такі як економія часу, створення нового попиту на інноваційні товари та послуги, підвищення якості та вартості тощо.

Проект «Україна 2030 Е – країна з розвиненою цифровою економікою» визначає, що «цифровізація – це впровадження цифрових технологій у всі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислового виробництва, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних і фізичних систем в кібербіологічні і кіберфізичні (поєднання фізичних і обчислювальних компонентів) з реального світу у віртуальний (онлайн) світ». [1]

Однією з головних переваг цифрових технологій є можливість розширення бізнесу на міжнародному рівні. Завдяки Інтернету компанії можуть просувати свої послуги не тільки всередині своєї країни, а й на міжнародному ринку. Це стало можливим завдяки інтернет-маркетингу, веб-аналітиці та соціальним мережам. Такі інструменти, як контекстна реклама, оптимізація під пошукові системи, ретаргетинг дозволяють привернути увагу потенційних клієнтів і збільшити конверсію.

Крім того, цифрові технології дозволяють забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта. Клієнти можуть користуватися різними сервісами, які дозволяють їм відстежувати свій вибір, переглядати різні послуги та отримувати персоналізовані рекомендації. За допомогою аналізу даних туристичні компанії можуть надавати клієнтам індивідуальні поради щодо вибору подорожі та надавати індивідуальне обслуговування.

Програми, які використовують штучний інтелект, такі як Travel Genome та інші, можна розглядати як персональних помічників у подорожах, які завжди під рукою. Ці програми збирають інформацію з різних джерел, зокрема фотографії, відео, відгуки та поради щодо подорожей, а також пропозиції від авіакомпаній і готельних мереж. Користувачі можуть вказати свої переваги та цілі для поїздки, а програма створює індивідуальний план подорожі з урахуванням їхніх побажань, фінансових можливостей та інших важливих аспектів. Крім того, такі сервіси дозволяють порівнювати ціни на авіаквитки, знаходити ночівлі, бронювати екскурсії, переглядати списки розважальних закладів і поточних подій. [2]

Travel Chain – це ініціатива, спрямована на створення сучасної туристичної системи, яка надає мандрівникам доступ до інформаційної бази. Ця система допомагає користувачам знаходити найкращі пропозиції та планувати поїздки в рамках бюджету. Крім того, платформа дозволяє користувачам зберігати свої вподобання щодо подорожей, харчування та відпочинку, забезпечуючи конфіденційність цих даних.

Travel Chain включає інтегровану систему даних, яка працює як глобальний децентралізований реєстр, що дозволяє постачальникам послуг аналізувати ринкові тенденції та створювати індивідуальні рішення для задоволення потреб користувачів. Крім того, Travel Chain полегшує обмін досвідом між користувачами, які можуть ділитися відгуками про їжу, проживання, транспорт і розваги під час своїх подорожей.

Тревел-токени є засобом оплати будь-якої фінансової операції. Мандрівники можуть надати туристичні жетони в обмін на запропоновані послуги. Власники бізнесу вважають, що ця платформа дає їм можливість залучати більше клієнтів, оцінюючи вимоги потенційних клієнтів і надсилаючи варіанти послуг разом із запитом особистої інформації відповідних користувачів. Зацікавлені користувачі можуть вибрати бажані послуги та оплатити за допомогою своїх електронних гаманців у формі Travel Tokens. Платформа Winding Tree є, мабуть, основним сучасним прикладом відстеження багажу на основі блокчейну, який також включає елемент бронювання. Відсутність посередників означає, що бронювання та відстеження можна здійснювати легко, безпечно та надійно. Головна перевага, яку слід відзначити, коли йдеться про платежі, полягає в тому, що платежі за допомогою криптовалюти будуть набагато безпечнішими та прозорішими. Усі транзакції, здійснені в блокчейні, реєструються в ланцюжку і не можуть бути змінені. Крім того, оскільки це децентралізована система, не буде посередників, які можуть втручатися або затримувати платіж. Таким чином, немає необхідності обмінювати валюту під час поїздки в іншу країну. Здійснення платежів за допомогою блокчейну може істотно змінитися, коли мова йде про закордонні транзакції, де транзакція може бути відкладена більше ніж на тиждень або скасована протягом цього періоду з усіма незручностями, які це спричиняє. [1]

Можна зробити висновок, що використання переваг цифрових технологій: зокрема Інтернету, автоматизації та кіберсистем, штучного інтелекту, великих обсягів даних, безпаперових технологій, адитивних технологій (3D-друк), хмарних технологій. і fog computing, безпілотні та мобільні технології, біометричні технології, технології ідентифікації та блокчейн, завдяки яким можна: прискорити час реєстрації туриста в аеропортах (методологія FAR). Забезпечити доступ гостя до номера за допомогою сканування сітківки ока або сканування відбитків пальців, що забезпечить гостю додаткові зручності, зокрема підвищить безпеку перебування в готелі, покращить якість обслуговування клієнтів за рахунок персоналізації послуг (NEC NeoFace Експрес-технологія). Отже, всі ці інновації сприяють розвитку туристичної сфери, відкриваючи нові можливості для покращення сервісу та залучення більшої кількості клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Гапоненко Г. І. Перспективи використання технології блокчейну в туристичній галузі. Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2019. Вип. 10. С. 196-200.
2. Ільїна О. В., Ткачук Т. В. Мобільні додатки як складова Інтернет-технологій у туристичній діяльності України й світу. Determinants of Innovation and Investment Development of Multi-Branch Entrepreneurship, Tourism and Hospitality Industry : Collective monograph / V. Yatsenko, S Pasieka, O. Yatsenko and others: [Ed. by Doctor of Economic Sciences, Prof. Yatsenko V. M.]. Nuremberg: Verlag SWG imex GmbH, Germany. 2019. С. 353–362.
3. Кучай О. Інтернет-технології та міжнародний туристичний бізнес. Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія. Історія, економіка, філософія. 2021. № 26. С. 44–56.
4. Морохович В. С., Кашка М. Ю., Талапа С. Ю. Технологічні драйвери розвитку ринку туристичних послуг. Вісник Львівського університету. Економічні науки. 2021. Вип. 65. С. 53–59.