

Поступна Олена Вікторівна, д.держ.упр., доц., доцент кафедри менеджменту навчально-науково-виробничого центру Національного університету цивільного захисту України, м. Харків

Іович Роман Ігорович, здобувач вищої освіти групи Т-18-741 навчально-науково-виробничого центру Національного університету цивільного захисту України, м. Харків

## **Цифровізація як інструмент інноваційного розвитку індустрії туризму**

Сьогодні індустрія туризму є однією з основних прибуткових галузей світової економіки. В умовах цифровізації вона вимушена трансформуватися та знаходити нові підходи як до надання туристичних послуг, так і до використання цифрових ресурсів. Цифрові технології, соціальні мережі та месенджери змінили суспільні цінності, призвели до мережевої ідентифікації людини, змінили спілкування та взаємодію одного з одним і соціумом. Вплив цифрових технологій на життя суспільства та окремої людини є надто великим та вимагає вичерпного концептуального розуміння, визначення, оцінки розвитку, наслідків і перспектив. Від цього залежить адекватність прийнятих заходів, спрямованих на врегулювання індустрії туризму та процес управління туристичними підприємствами.

Сучасний повсякденний ритм людини не дозволяє витратити багато часу на пошук необхідної інформації, щоб здійснити туристичну подорож. Тож на допомогу приходять цифрові технології.

У спрощенні доступу до різноманітних сфер дозвілля, цифровізації суспільних процесів значний обсяг роботи виробляють приватні підприємства, які намагаються зробити товари/послуги для своїх потенційних споживачів більш доступнішими і зручнішими. Однак, приватні підприємства не можуть покрити весь спектр послуг, які надає туристична галузь. Значний сегмент цієї галузі, що регулюється або має регулюватися цифровими технологіями, знаходиться в руках держави. Тож, кожна держава проводить відповідну

політику щодо розвитку цифрових технологій, цифровізації та кібернетизації життя своїх громадян, створюючи для цього нормативно-правову базу та необхідні органи державної влади. Так, у вересні 2019 р. в Україні в результаті реорганізації Державного агентства з питань електронного урядування було створено Міністерство цифрової трансформації України [1], яке має забезпечувати формування та реалізацію державної політики у таких сферах, як: цифровізації; електронного документообігу; відкритих даних; надання електронних та адміністративних послуг; електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; розвиток цифрових навичок та цифрових прав громадян; розвиток ІТ-індустрії; розвиток та функціонування правового режиму Дія Сіті [3].

Щодо туристичної галузі, то в 2020 р., опинившись в умовах карантинних обмежень у зв'язку з кононавірусною хворобою COVID-19, Україна спрямувала свої зусилля на розвиток внутрішнього туризму. Пріоритетом у цьому питанні стало використання цифрових технологій. Зокрема, були визначені такі завдання:

- цифровізація туристичних маршрутів та об'єктів туристичних відвідувань;
- забезпечення створення єдиного центру (порталу) безпеки туристів;
- створення та забезпечення функціонування туристичного Інтернет-порталу про туристичні можливості регіонів та територіальних громад України;
- формування регіональних туристичних брендів та їх просуванню всередині держави та на міжнародній арені з використанням сучасних цифрових та мережевих технологій;
- удосконаленню інформаційної інфраструктури рекреаційних та туристичних послуг шляхом утворення в регіонах центрів туристичної інформації та популяризації туристичних продуктів та ін. [4].

Слід зазначити, що в умовах цифрової економіки дані стають одним, а іноді і єдиним активом галузі або підприємства. Перед поїздкою або обранням туристичного туру споживачі туристичних послуг широко використовують дані

– інформацію про туристичні маршрути, їх вартість, бронювання білетів і номерів готелів, читають та порівнюють відгуки, запитують віртуальний тур по своєму потенційному місцю призначення [2]. У цьому зв'язку допомагає діджиталізація індустрії туризму, де можливості цифрові технології є значними. Зокрема, українські туристичні підприємства у своїй діяльності широко використовують різноманітні інформаційні технології для збору, передачі, нагромадження, збереження, обробки та використання інформації. Наприклад, турфірми збирають та зберігають великі об'єми даних про клієнтів, маршрути, транспорт, транзакції; відправляють актуальні рекламні повідомлення; використовують різноманітні комунікаційні зв'язки, у тому числі спілкуються через такі найпопулярніші в Україні месенджери, як: Viber, Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram, Twitter.

Разом з тим, цифрові технології активно використовуються в індустрії гостинності. Зокрема, готелі зацікавлені в максимально швидкій пропозиції діджитал-послуг для своїх потенційних клієнтів. Сучасні готелі мають спеціальне мобільне застосування для спрощення бронювання номерів, столів у ресторанах, обслуговування номерів, відвідування спа-салону; безкоштовний мобільний зв'язок (Wi-Fi, 4G), необхідні пристрої на час перебування в готелі тощо. Транспортні підприємства дозволяють замовити таксі, приватний літак, орендувати автомобіль або велосипед. Крім того, Яндекс Maps и Google Maps надає користувачам послугу – побудувати маршрут з однієї точки до іншої з використанням особистого авто, громадського транспорту, пішки, що є дуже зручним під час подорожі по маловідомим місцям.

Звичайно, що більшу частину засобів цифровізації галузі туризму складають додатки – цифрові сервіси. З їх допомогою автоматично формується рейтинг довіри між учасниками та дозволяє в максимально короткий строк об'єднати на ринку і продавців, і споживачів товарів і послуг з мінімальними витратами на виробничі та обмінні процеси.

Підсумовуючи хотілось би зауважити, що цифровізація туристичної галузі відкриває нові можливості для: приваблювання туристів за рахунок

цифрових технологій; створення та функціонування державної мережі бронювання проживання та перевезення; розробці мобільних додатків, за допомогою яких можна самостійно бронювати місця в готелях та одночасно замовляти таксі; створення туристичного бренда території тощо. Отже, цифрові технології в туризмі з одного боку, можуть підвищити ефективність використання рекреаційного потенціалу території, з іншої – прискорити формування сприятливого соціального середовища для стабільного зростання обсягів продажу туристичних продуктів.

#### Список використаних джерел:

1. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 02 вересня 2019 р. № 829. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829>.
2. Магомедова Х. А., Джабраилова Л. Х. Цифровизация в сфере туризма // Экономика и право в условиях глобальных вызовов : материалы Национальной науч.-практ. конф. с междунар. участием (24–25 декабря 2020 г. Нальчик) / Ю. К. Альтудов, А. Е. Карлик, М. Х. Гукешоков, А. Х. Шидов и др. ; Министерство науки и высшего образования, Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова. Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2020. С. 434.
3. Питання Міністерства цифрової трансформації : постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>.
4. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>.