

**Halyna Zavarika**  
*Doctor of Geography, Full Professor,  
Professor at the Department of International Economics and Tourism  
Volodymyr Dahl East Ukrainian National University*

**Заваріка Г.М.**  
*доктор географічних наук, професор,  
професор кафедри міжнародної економіки і туризму  
Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-452-8-18>

## **DIGITAL TECHNOLOGIES AS A KEY TO SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT**

### **ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАПОРУКА СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ**

Цифрові технології стають все більш важливими та актуальними для споживачів туристичної індустрії при виборі та організації своїх подорожей. Розвиток туристичної галузі вимагає сучасних інформаційних технологій для покращення надання послуг. Використання онлайн-інструментів стає ключовим для просування DESTINATION, створення привабливого іміджу та сталого розвитку туризму.

Сучасні туристи обирають напрямок подорожі не лише на основі наявності атракцій, культурних пам'яток, гарних краєвидів чи гастрономічних можливостей. Їх також цікавить наявність інтернету та Wi-Fi в даному місці, рівень розвитку мобільних технологій для отримання актуальної інформації про місцеві події, визначні пам'ятки та способи дістатися до цікавих місць [1].

У нинішніх умовах інтеграція цифрових технологій в туристичну інфраструктуру має першорядне значення. При оцінці рівня цифровізації туристичної інфраструктури враховуються різні критерії, зокрема наявність автоматизованих точок обслуговування і смарт зупинок для автобусів у місті, технологічні нововведення, застосовані в аеропортах та мобільні застосунки, спрямовані на туристів. Наприклад, одним з показників доступності та привабливості міста для мешканців і туристів є можливість легко, швидко та безпечно розраховуватися різними платіжними інструментами, такими як картки або смартфони. Картковий розрахунок сприяє створенню зручних умов для оплати туристичних послуг, наприклад, масових подіях і це має значущий вплив на авторитет України як туристичної країни.

Також зростає тенденція використання мобільних додатків туристами та туристичними організаціями через зручності їх використання під час мандрівок. Особливою популярністю користуються мобільні аудіо-додатки, які розповідають оповіді про різноманітні маршрути подорожей. Таким чином працює система Travel Plot Porto – система звукового супроводу, створена для міста Порту в Португалії. Розповідь додатка розділена на дев'ять частин і охоплює сорок два міста. Аудіогід отримав багато позитивних відгуків від користувачів [2].

Також користується популярністю віртуальна реальність (VR), що відкриває можливість подорожувати, не виходячи з дому: багато туристичних агентств пропонують віртуальні тури «цифровими» пам'ятками, де користувача супроводжує персональний гід, який розповідає про визначні місця [3].

Окрім вище описаних технологій, в туристичній індустрії використовуються й інші додатки, сервіси та технології. Наприклад, у європейських містах розповсюджені хостели з автоматизованою реєстрацією заїзду/виїзду [4].

Обираючи мобільний додаток для подорожей, сучасні туристи беруть до уваги кілька аспектів, таких як візуальний дизайн і навігація, операційні та особисті аспекти, такі як індивідуальні очікування результатів і задоволеність від використання додатку. Прикладами сучасних додатків для подорожей є:

- Flight Tracker. Цей додаток дозволяє відстежувати політ в реальному часі на карті. Це найзручніша програма для польотів, бо в ньому можна отримати детальну інформацію про прибуття та відправлення літаку, термінал, вихід, затримки та багато іншого [5].

- Toilet Finder. Ще одна корисна програма для туристів, яка допомагає знайти найближчі вбиральні. У базі додатку міститься близько 60000 громадських вбиралень [5].

- WiFi Finder. Це додаток, який допомагає знайти найближчу точку доступу WiFi, сортуючи їх за швидкістю з'єднання [5].

- Scanner & Translator. Хороший інструмент для перекладу табличок та меню закладів наведенням камери [5].

Окрім електронних додатків є інші технології, що суттєво змінюють індустрію масового розміщення. Наприклад, електронне бронювання дозволяє клієнтам зручно і швидко бронювати номери або послуги через інтернет або мобільний додаток. Електронні ключі дають гостям безпечний і зручний доступ до номерів без необхідності мати фізичний ключ. Автоматичне керування освітленням та інші технології допомагають створити приємне середовище для гостей, оптимізуючи споживання енергії та зменшуючи витрати.

Ці технології не тільки підвищують задоволеність клієнтів завдяки зручнішому та ефективнішому обслуговуванню, але й допомагають зменшити витрати на операційні процеси та ресурси, зокрема на робочу силу. Також автоматизовані системи можуть зменшити потребу в людській присутності для виконання певних завдань, звільняючи персонал для виконання більш важливих або стратегічних завдань, таких як підтримка клієнтів або покращення сервісу.

Інформаційні технології відіграють ключову роль у сучасній туристичній індустрії, але, незважаючи на вище викладені переваги їх використання, вони також стикаються з рядом викликів та обмежень, які варто враховувати. Основні проблеми, що можуть впливати на конкурентоспроможність туристичної галузі:

1. Кібербезпека. Однією з найбільших загроз для підприємств туристичної індустрії є ризик кібератак. Зловмисники можуть намагатися зламати системи бронювання, викрасти конфіденційні дані клієнтів або вимагати викуп за розблокування доступу до важливої інформації. Події, що відбуваються у сфері законодавства, особливо щодо кібербезпеки та захисту даних, можуть вимагати додаткових витрат та зусиль для відповідності, що може обмежити можливості розвитку та впровадження нових технологій в індустрії туризму.

2. Приватність даних. Збір та обробка особистих даних клієнтів може порушити їх приватність і призвести до негативного сприйняття бренду. Вимоги щодо захисту даних, такі як Загальний регламент з захисту даних (GDPR), також ставлять підприємства перед новими викликами. Збирання та обробка інформації про клієнтів дозволяє підприємствам у туристичній галузі краще розуміти потреби та уподобання своїх клієнтів, що відкриває можливості для персоналізації послуг та привернення нових клієнтів [6].

3. Недоступність технологій. В деяких регіонах світу може бути обмежений доступ до Інтернету або низька якість зв'язку, що ускладнює використання

цифрових послуг та платформ. Недоступність для деяких клієнтів, таких як люди похилого віку або мешканці віддалених районів, є ще одним недоліком використання інформаційних технологій у туристичній індустрії.

4. Залежність від технологій. Підприємства можуть стати залежними від інформаційних технологій, що може створити проблеми у випадку відмови систем або вразливості програмного забезпечення.

5. Нерівність доступу. Не всі клієнти мають однаковий рівень доступу до мережі та цифрових інструментів, що можуть спричинити нерівність.

Загалом, використання цифрових технологій у туристичній індустрії володіє значними перевагами, але разом з тим, вимагає уважного управління, щоб мінімізувати можливі ризики і виклики, та використовувати можливості для забезпечення конкурентоспроможності бізнесу. Щоб зберегти конкурентоспроможність та забезпечити успішну експлуатацію інформаційних технологій, підприємства туристичної індустрії повинні ретельно аналізувати вище зазначені проблеми та розробляти стратегії для їх вирішення або пом'якшення їх впливу на бізнес. Це може включати інвестування в кібербезпеку, вдосконалення політики захисту даних, розвиток альтернативних методів зв'язку та співпрацю зі спеціалістами з ІТ для підтримки інфраструктури та програмного забезпечення.

Таким чином, аналіз цифрових технологій відображає суттєву тенденцію в туристичній індустрії. Цифрові технології стають необхідним елементом для ефективного функціонування та конкурентоспроможності у сучасному туристичному бізнесі. Вони спрощують процеси бронювання, покращують взаємодію з клієнтами, забезпечують персоналу засоби для оптимізації робочих процесів, стають запорукою сталого розвитку туризму. Особливу роль зіграють цифрові технології в процесі відновлення зруйнованого туристичного потенціалу.

З урахуванням цього, інвестиції в цифрові технології стають стратегічною необхідністю для будь-якого суб'єкта туристичного бізнесу, який прагне залишатися конкурентоспроможним у швидкозмінному середовищі ринку.

### Література:

1. Басюк Д.І., Срібна С.В., Примак Т.Ю. Досвід країн Європейського Союзу щодо розвитку смарт-дестинацій. *Ефективна економіка*. 2019. № 1. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6823> (дата звернення: 11.06.2024).
2. Використання цифрових технологій у туризмі. URL: <https://naukam.triada.in.ua/index.php/konferentsiji/63-tridtsyat-druga-vseukrajinska-praktichno-piznavalna-internet-konferentsiya/793-vikoristannya-tsifrovikh-tekhnologij-u-turizmi> (дата звернення: 05.06.2024).
3. Вплив інтернет ресурсів на надання послуг туристичними підприємствами. URL: <https://naukam.triada.in.ua/index.php/konferentsiji/55-dvadtsyat-p-yata-vseukrajinska-praktichno-piznavalna-internet-konferentsiya/632-vpliv-internet-resursiv-na-nadannya-poslug-turistichnimi-pidприємствами> (дата звернення: 04.06.2024).
4. Вплив цифровізації туристичної інфраструктури на розвиток регіонального туризму. URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-7-19> (дата звернення: 02.06.2024).
5. Дубик В.Я., Осідач О.Б. Маркетинговий підхід до аналізу конкурентоспроможності вітчизняних підприємств туристичного бізнесу в умовах євроінтеграції. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2016. Вип. 26.2. С. 64-69.
6. Загальний регламент про захист даних (GDPR) – GDPR-Text.com. URL: <https://gdpr-text.com/uk/> (дата звернення: 10.06.2024).