

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

**А.В. Аврята**, асп.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

На сьогодні цифрова економіка в Україні є пріоритетним напрямом державного розвитку. У 2016 р. Уряд ухвалив концепцію розвитку електронних послуг в Україні, а у 2019 році відбулася презентація Міністерства цифрової трансформації України, що є вагомим заявкою до переходу нашої країни в еру цифрової економіки. Цифровізація або діджиталізація є основою для розвитку сучасного бізнесу. За даними Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) кількість міжнародних туристів досягне 1,8 мільярдів осіб до 2030 р. Оскільки цей сектор зростає швидше за міжнародну економіку і міжнародну торгівлю, важливого значення набуває виокремлення його сталого розвитку та інтеграція з моделями розвитку виробництва та споживання міжнародних товарів і послуг [1].

Діджиталізацію/цифровізацію тлумачимо як виробництво, продаж й постачання продуктів через комп'ютерні мережі [3]. Діджиталізація вже декілька років є головним трендом та чинником зростання бізнесу. Технології трансформували як бізнес, так і його підходи до клієнтів. Digital революція не минула і туристичний бізнес. Навпаки, у туристичному бізнесі не залишилось сегментів, яких вона б не зачепила. Достатньо кількох хвилин, аби спланувати мандрівку: миттєво забронювати літак, прочитати відгук про будь-який ресторан, знайти та орендувати житло у будь-якому куточку світу. Технології зробили це все можливим і піднесли на новий рівень. Розвиток цифрової економіки формує основні тенденції розвитку туристичного ринку в усьому світі, в тому числі, і в Україні. На думку експертів, найбільш важливими серед них є: глобалізація туристичного бізнесу; активний розвиток транснаціональних Інтернет ресурсів; зближення постачальників туристичних послуг та споживачів; поява нових каналів дистрибуції; масовий вихід оф-лайн компаній в Інтернет; зміна моделі споживання: персоніфікація підходу в організації подорожі; використання мобільних додатків [2].

Перші цифрові сервіси для туристів з'явилися на початку 2000-х і були орієнтовані на онлайн-бронювання житла та покупку квитків: Booking.com – готельний агрегатор дав можливість потенційним клієнтам побачити невеликі готелі по всьому світу, забезпечив їм самий широкий доступ до клієнтської бази; AirB & B – повторив успіх Booking.com, сформувавши новий ринок оренди

апартаментів; Uber, Gett – агрегатори таксі, залучили в малий бізнес величезну кількість людей, дали їм можливість заробляти, використовуючи власний автомобіль і, одночасно, зробили послуги таксі більш доступними. Без використання подібних платформ сучасну подорож уявити складно. На рахунок онлайн-реклами, то вона в разі ефективніша, дієвіша та дешевша, ніж офлайн-реклама на телебаченні. Також можна налаштувати детальний таргетинг: вік, географію та інтереси різних цільових аудиторій. Також перед подорожжю можна завантажити офлайн карти, що дозволяють вільно орієнтуватися в новому просторі, місцеві транспортні додатки, наявні у більшості великих міст. Для зручності можна скористатися планувальником поїздок. Ці додатки об'єднують інформацію про квитки, готелі та інші важливі відомості, щоб мандрівник нічого не забув та здійснив все задумане [3].

Еволюційним проривом у розвитку інформаційних технологій є масштабне поширення blockchain (блокчейну). Незважаючи на те, що ця технологія поки знаходиться на ранній стадії свого розвитку, вона вже демонструє великий потенціал з точки зору формування принципово нового цифрового механізму для обміну «цінними» даними. Блокчейн дозволяє значно підвищити надійність замовлень, бронювання та платежів. Туристична галузь завдяки появі нових цифрових технологій, знаходиться на етапі чергових перетворень. Нові технології, які створюються, дозволяють туристу безпосередньо працювати з виробником туристичної послуги, що сприяє наданню споживачеві більш якісного і недорогого продукту, підвищуючи відповідальність виробника. Отже, у найближчій перспективі для більшості галузей будуть характерні істотні перетворення, пов'язані зі зміною бізнес-моделей, лідерів, проривних інновацій.

### **Список використаних джерел**

1. Маховка В.М. Виртуальные технологии в туризме // Материалы X Международной научно-практической конференции «Устойчивое развитие экономики: состояние, проблемы, перспективы» (г. Пинск, 4 апреля 2016). Пинск: ПолесГУ, 2016. С. 211-212.
2. Маховка В.М. Інтерактивні та Smart-технології в туризмі // Методологія та практика сталого розвитку туризму: кол. моногр. Полтава: ПП «Астроя», 2018. С. 148–154.
3. Мала І. Навіщо туристичному бізнесу діджиталізація. URL: <https://nv.ua/ukr/biz/experts/navishcho-turistichnomu-biznesu-didzhitalizaciya-2509752.html>.