

ЦИФРОВІЗАЦІЯ В РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ

Куценко М.С., здобувач вищої освіти,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Цифровізація в розвитку туризму відіграє важливу роль у сучасному світі. Завдяки використанню цифрових технологій, туристична галузь стає більш доступною та зручною для подорожуючих. Інтерактивні карти, мобільні додатки для подорожей, онлайн-платформи для бронювання готелів та екскурсій – все це допомагає туристам знаходити інформацію швидше та зручніше.

Невід’ємною частиною сучасної індустрії туризму стали цифрові технології. Саме цифрові технології допомагають туристичним компаніям покращувати якість обслуговування туристів, ефективно використовувати ресурси та запобігати різним загрозам. Розвиток цифрових технологій дозволяє бізнесам бути більш конкурентоспроможними на ринку, залучати нових клієнтів і забезпечувати їм максимальне задоволення від наданих туристичних послуг.

Сьогодні туризм – не просто потужна галузь з торгівлі послугами, це глобальний комп’ютеризований бізнес, в якому беруть участь великі авіакомпанії, комплекси готелів і туристичні фірми усього світу. Саме завдяки інформаційним технологіям (ІТ) туристичний продукт з кожним роком стає більш індивідуальним, більш доступним і гнучким для кожного споживача. ІТ-рішення знайшли своє застосування для туроператорів і готельєрів, а також для мандрівників.

Цифровізація – це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними. Це уможливило інтегральну взаємодію віртуального та фізичного просторів, тобто створює кіберфізичний простір. Цифровізація сфери туризму охоплює передусім технології віртуальної та доповненої реальності, які широко використовуються у віртуальному туризмі, блокчейн, штучний інтелект, а також різноманітні системи бронювання та резервування турів, засобів розміщення, квитків на транспорт тощо.

Згідно з результатами дослідження, проведеного Booking.com, було встановлено, що третина аудиторії світових споживачів туристичних послуг зацікавлена у допомозі штучного інтелекту під час планування подорожей. Шляхом запитів у пошукових системах користувачі залишають в мережі достатньо особистої інформації, розкривають свої уподобання, виявляючи найбільш зручні для себе способи оплати та

обсяги запланованих витрат на відпочинок. За результатами дослідження, для 50% респондентів виявилось не важливо, хто допомагає в плануванні поїздки – живий оператор або чат-бот. Якщо сервіс вибору туру або бронювання готелю запропонує відповідний варіант, то ймовірність його придбання значно зростає. Великі онлайн-сервіси продовжать розвивати власний штучний інтелект, їх досвід поступово підхоплять і менші гравці ринку туристичних послуг. Ще один інструмент цифровізації у сфері туризму – технологія блокчейн. Це, насамперед, безпека здійснення прозорих транзакцій без участі банківських структур різних країн і шанс несподіваного блокування картки.

Проте, цифровізація в туризмі стикається з деякими важливими викликами, в першу чергу, це захист даних, адже, збір та використання персональних даних туристів вимагає дотримання високих стандартів безпеки та конфіденційності. Наступним викликом є, так звана, цифрова нерівність, оскільки, не всі люди мають рівний доступ до цифрових технологій, а це, в свою чергу, створює певні бар'єри для участі в цифровому туризмі. Крім того, важливим викликом є залежність від технологій, яка може призвести до проблем, в результаті збоїв в роботі мереж або пристроїв. Не менш важливою є кібербезпека, тому для того, щоб уникнути втрати даних та фінансових збитків турфірми повинні захищати свої системи від кіберзагроз.

У цілому ж, цифровізація є потужним двигуном розвитку туризму та відкриває нові можливості для туристів та туристичних компаній. Однак, важливо враховувати виклики, пов'язані з безпекою даних, цифровою нерівністю та залежністю від технологій, щоб забезпечити відповідальну та стійку цифровізацію туристичної галузі.

Список використаних джерел

1. Електронний ресурс. Режим доступу станом на 30.10.2024: <http://issues-culture-кnukim.pp.ua/article/view/245956/243496>
2. Електронний ресурс. Режим доступу станом на 30.10.2024: https://tourlib.net/statti_ukr/myronov91.htm
3. Електронний ресурс. Режим доступу станом на 30.10.2024: <http://tnv-econom.ksauniv.ks.ua/index.php/journal/article/view/544/511>