

## НОВІ МОЖЛИВОСТІ СТРАТЕГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИЗМІ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

Ловкайтес В.С., асп.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки цифровізація сфери послуг туризму та гостинності є однією з перспективних галузей. Цифрова трансформація надає прямий вплив на зміни, які відбуваються в індустрії туризму та гостинності. Застосування цифровізації надає інноваційний інструмент конкурентоспроможності, необхідний рівень якої досягається за допомогою передових технологій, що з'являються. У середині 90-х років минулого століття вперше заговорили про ІТ-технології, цифру та цифрову економіку. З'явилися перші гаджети – пейджери, стільникові телефони, які були доступні лише небагатьом через свою високу вартість, в офіси та для домашнього користування купувалися персональні комп'ютери.

Цифровізація у широкому розумінні постає як концепція економічної діяльності, заснованої на цифрових технологіях, що впроваджуються у різні сфери життя та виробництва. Глосарій Gartner з інформаційних технологій виділяє три поняття цифровізації [1]:

-Digitization – оцифровка – «процес переходу від аналогової форми до цифрової» (наприклад, перехід від збору даних «на папері» до роботи в Excel);

-Digitalization – цифровізація – «використання цифрових технологій для зміни бізнес-моделі та надання нових можливостей для отримання доходів та створення цінності; це процес переходу до цифрового бізнесу»;

-Digital transformation – цифрова трансформація – «може відноситися до всього, від ІТ модернізації (наприклад, хмарних обчислень) до цифрової оптимізації та винаходу нових цифрових бізнес-моделей».

Результати за 2022 рік від Світового банку «Gov Tech Maturity Index» показують 198 країн, проаналізованих у напрямку цифровізації державного управління, лідерами серед яких стали Південна Корея, Бразилія та Саудівська Аравія.

Сучасні умови диктують нові вимоги до цифровізації різних сфер економіки, зокрема і туризму. Пов'язано це з тим, що цифровізація як процес використання цифрових ресурсів у діяльності організації для покращення роботи підприємства кардинально змінює підходи до ведення бізнес-процесів. Сьогодні, в умовах інформаційних та

цифрових технологій, що активно розвиваються, неможливо назвати будь-яку галузь, яку б не торкнулися ці зміни. Якщо говорити про туріндустрію – про туристські, готельні, ресторанный послуги, про діяльність турагентств і туроператорів, то сміливо можна стверджувати, що ці напрями вже давно зробили крок назустріч цифровізації.

Індустрія гостинності та туризму нині включає у собі безліч послуг, що, своєю чергою, вимагає застосування цифрових технологій. Цей факт зумовлений тим, що швидкість передачі інформації, її своєчасність надходження та актуальність впливає на економічний ефект діяльності підприємства. Сучасні цифрові технології активно впроваджуються у сферу туріндустрії, та їх застосування стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності будь-якого туристичного та готельного підприємства [2].

Нині цифрові системи сприймаються як стратегічний ресурс розвитку підприємницької діяльності. Особливо важливо це в індустрії туризму та гостинності, де діяльність є найбільш інформаційно насиченою. Цифровізація в туризмі впроваджує в бізнес сучасні цифрові технології, удосконалюючи існуючі процеси [3].

Блокчейн – це децентралізована база даних, цифровий реєстр, який підтримується безлічною ПК по всьому світу. Дані блокчейна зберігаються в осередках у хронологічному порядку, захищені криптографією.

Ця цифрова технологія застосовується у сфері туристичних послуг авіакомпаніями під час реєстрації пасажирів їх багажу. Надалі інструменти блокчейну планується використовувати для розумного туризму з такими цілями: прозорість угоди – підвищення довіри між контрагентами; прозорість бізнесу – зростання бази оподаткування; скорочення відстані між туроператором та туристом; зниження ціни турпродукту з допомогою виключення посередників (комісій турагентів); використання криптовалюти за турпослуги.

Мері Енн М. Гоббл виділяє різницю між визначеннями digitization і digitalization. Поняття digitization означає «оцифрування». Поняття digitalization означає «оцифрування», «процес перекладу інформації з аналогового формату в цифровий». Комп'ютер отримує інформацію, зберігає, обробляє та за призначенням передає [3].

Професори Університету Північної Кароліни позначають: «Digitization і digitalization – терміни, що часто взаємозамінні в публікаціях» [3].

Консалтингова компанія Gartner дає визначення digitalization з боку зміни бізнес-моделей, цифрові технології трансформують їх, при цьому зростають економічні показники компанії та ключові показники її

ефективності. Як показують результати досліджень, всі ці підходи досить тісно пов'язані між собою, вони передбачають використання цифрових технологій для стійкості економічних показників компанії та вдосконалення її процесів, зростання фінансових результатів.

#### Список використаних джерел

1. World Transformed: Megatrends and Their Implications for Travel&Tourism. World Travel & Tourism Council. URL: [World Transformed-Megatrends and their Implications for Travel and Tourism-Jan 2019.pdf](#)
2. Gobble M.A. Digital strategy and digital transformation. *Research-Technology Management*. 2018. № 61(5). p. 66-71.
3. Aghimien D. et al. Digitalization of construction organizations – a case for digital partnering. *International Journal of Construction Management*. 2020. p. 1–10.

## СОЦІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДЕРЖАВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ

**Малярчук Н.Г.**, канд. іст. наук, доц.  
**Носирєв О.О.**, здобувач вищої освіти  
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»,  
м. Дніпро, Україна

Соціальна значущість туристичних послуг полягає у задоволенні потреб людини у відпочинку, подорожах, підтримці здоров'я, реабілітації тощо. Соціальний туризм може стати одним із рятівних напрямів туристичної галузі в майбутньому. Адже категорії населення, які мають особливу потребу й заслуговують на державну підтримку, та їхня кількість наразі постійно збільшується у нашій державі [1].

Головною метою соціального туризму є його соціальна спрямованість, яка полягає не тільки у виконанні ним функції відпочинку, а й у культурному, освітньому, професійному розвитку населення. З огляду на це, саме соціальний туризм має бути центральною компонентою соціальної доктрини туризму – системи концептуальних положень, принципів, підходів та практичних механізмів оптимізації процесів соціалізації туризму [2].

Основні соціальні ефекти, які забезпечує розвиток соціального туризму, відображено на рис.