

## МОБІЛЬНІ ПЛАТФОРМИ ДЛЯ БРОНЮВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ПОДОРОЖАМИ: СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ

Тимощук О.О., магістрант  
Омельченко Г.Ю., канд. екон. наук, доц.  
Державний біотехнологічний університет  
м. Харків, Україна

Мобільні платформи для бронювання та управління подорожами стали невід'ємною частиною туристичної індустрії, дозволяючи мандрівникам швидко і зручно планувати свої поїздки. Завдяки розвитку цифрових технологій туристи можуть користуватися мобільними додатками для бронювання готелів, покупки авіаквитків, оренди авто та навіть вибору екскурсій у декілька кліків. Сучасні платформи не тільки полегшують логістичні питання, але й значно розширюють можливості для персоналізації подорожей, що робить їх привабливими як для споживачів, так і для туристичних компаній.

Тема мобільних платформ для бронювання та управління подорожами є надзвичайно актуальною сьогодні, оскільки цифровізація та мобільні технології продовжують стрімко розвиватися, змінюючи поведінку споживачів у всіх сферах, зокрема у туризмі. У період після пандемії COVID-19 туристичний ринок зазнав значної трансформації, а зростання популярності мобільних платформ стало одним із способів адаптації до нових умов. Зараз туристи цінують зручність і безпеку, яку забезпечують ці додатки, адже вони дозволяють мінімізувати особисті контакти, забезпечити гнучке планування і швидко адаптуватися до змінних умов поїздки. Мобільні платформи не тільки допомагають у бронюванні послуг, але й забезпечують можливості для індивідуального підходу, надаючи рекомендації на основі уподобань користувача. Усе це робить мобільні платформи невіддільною частиною сучасного туризму та актуальною темою для дослідження.

На сьогодні мобільні додатки таких гігантів, як Booking.com, Airbnb, Expedia, TripAdvisor та Google Travel, займають лідируючі позиції у сфері бронювання та планування подорожей. Ці платформи зручні у користуванні, дозволяють туристам швидко обирати житло, транспорт, туристичні послуги і пропонують велику кількість відгуків від попередніх відвідувачів, що допомагає зробити обґрунтований вибір.

Наприклад, Booking.com – ця платформа пропонує величезну базу готелів, апартаментів та інших типів помешкань по всьому світу. Через мобільний додаток користувачі можуть порівнювати ціни, читати

відгуки, користуватися спеціальними пропозиціями та бонусними програмами. Додаток має функцію бронювання без кредитної картки (у деяких випадках), що є привабливим для багатьох користувачів, а також функцію зміни чи скасування бронювання, що додає гнучкості у випадку непередбачуваних обставин.

Мобільний додаток Airbnb дозволяє не тільки забронювати житло, але й вибрати унікальні місця проживання, такі як будинки на дереві, замки чи дизайнерські квартири. Крім того, Airbnb пропонує функцію Experiences, де користувачі можуть бронювати різноманітні заходи та екскурсії, що проводяться місцевими жителями, надаючи туристам унікальні враження та глибоке занурення в культуру місцевості.

Одним із головних трендів у мобільних платформах для подорожей є використання штучного інтелекту (ШІ) для персоналізації рекомендацій. Наприклад, платформа Google Travel аналізує попередні пошукові запити користувача, його геолокацію, обрані місця та пропонує персоналізовані варіанти готелів, ресторанів, пам'яток. ШІ допомагає зекономити час та зусилля, пропонуючи індивідуально підібрані маршрути та варіанти подорожей.

Доповнена реальність (AR) – ще одна інновація, яка впроваджується в туристичні мобільні платформи. Наприклад, платформа Culture Trip дозволяє користувачам за допомогою камери телефону побачити додаткову інформацію про пам'ятки в реальному часі або візуалізувати внутрішнє оздоблення закладу, що може бути корисним при виборі місць для відвідування.

Крім того, зростає популярність голосових асистентів у додатках для подорожей. Наприклад, Expedia та Kayak інтегрували голосового асистента, що дозволяє користувачам бронювати квитки та готелі за допомогою голосових команд, що є зручним для тих, хто вважає за краще швидко взаємодіяти з додатком під час поїздки.

Для туристів мобільні платформи надають зручність і гнучкість. Вони дозволяють миттєво дізнатися про доступні пропозиції, зберегти маршрути, мати під рукою цифрові копії квитків та бронювань, отримувати рекомендації на основі місцезнаходження, а також економити кошти завдяки акціям і знижкам, доступним лише в мобільних додатках. Для туристичних компаній ці платформи відкривають нові можливості для залучення клієнтів. Завдяки аналітичним інструментам, які інтегровані в мобільні додатки, компанії можуть досліджувати поведінку користувачів, оптимізувати маркетингові стратегії, розвивати програми лояльності, підтримувати зворотній зв'язок із клієнтами, тим самим підвищуючи рівень задоволеності і лояльності аудиторії.

Перспективи мобільних платформ для бронювання та управління подорожами виглядають оптимістично. Серед ключових напрямків розвитку можна виділити наступні:

1. Зростання використання ШІ для кращої персоналізації, бо він допомагає мобільним платформам краще розуміти потреби туристів і надавати рекомендації, які підвищують зручність користування додатками.

2. Розширення інтеграції доповненої та віртуальної реальності для покращення досвіду поживачів. Ці технології дозволять туристам попередньо «відвідати» місця та обрати найбільш цікаві для себе, що є важливим елементом при виборі дестинації.

3. Розвиток голосових технологій, бо голосові асистенти стануть більш інтегрованими з мобільними платформами, що полегшить взаємодію і допоможе економити час, особливо під час подорожі.

4. Більша увага до екологічних аспектів та сталого туризму. Деякі платформи, такі як Booking.com, вже почали додавати фільтри для вибору екологічно сертифікованих готелів. У майбутньому цей тренд стане більш поширеним, надаючи мандрівникам змогу здійснювати вибір на користь екологічно чистих варіантів.

Як бачимо, мобільні платформи для бронювання та управління подорожами мають великий потенціал і продовжують вдосконалюватися для зручності туристів та ефективності бізнесу. Інновації у сфері ШІ, AR, голосових технологій та екологічних фільтрів обіцяють покращити можливості для індивідуалізації подорожей і підвищення задоволеності користувачів. Завдяки цьому мобільні платформи залишаються важливим інструментом сучасного туриста і продовжують грати ключову роль у розвитку туристичної індустрії.

Впровадження мобільних платежів дозволяє туристам здійснювати бронювання, оплачувати послуги та здійснювати покупки з будь-якої точки світу за кілька кліків. Мобільні платіжні системи дозволяють мандрівникам уникати складнощів із готівкою чи обміном валюти, адже оплата здійснюється безпосередньо через мобільний додаток. Це важливо як для іноземних туристів, так і для тих, хто подорожує в межах своєї країни. Саме завдяки мобільним платежам процес оплати стає простішим і швидшим, що дозволяє зекономити час на кожному етапі подорожі – від бронювання до придбання квитків на місцеві екскурсії або оплату в ресторанах та сувенірних крамницях. Сучасні мобільні платіжні системи, такі як Apple Pay, Google Pay, PayPal, забезпечують високий рівень захисту для особистих даних і платіжної інформації. Для туристів це знижує ризик втрати коштів або шахрайства, що є важливим у процесі подорожей, особливо за кордоном.

Використання мобільних платежів дає туристичним компаніям більше даних про уподобання клієнтів, що дозволяє пропонувати персоналізовані знижки, спеціальні пропозиції та програми лояльності. Так, готелі можуть надавати знижки за повторне бронювання через мобільні платежі, а туристичні агентства – спеціальні бонуси за придбані послуги.

Також мобільні платіжні системи дозволяють туристичним компаніям розширити свою присутність на міжнародному ринку, адже клієнти з різних країн можуть оплачувати послуги у зручний для них спосіб. Це знижує бар'єри для туристів, які можуть вибрати послуги компанії завдяки зручності оплати в знайомій їм валюті та за допомогою популярних у їхній країні платіжних рішень.

Все зазначене вище свідчить про те, що діджиталізація в туризмі є важливим кроком у розвитку індустрії, оскільки вона приносить безліч переваг як для туристів, так і для бізнесу. Мобільні платформи для бронювання, мобільні платіжні системи сприяють розвитку туристичного бізнесу, надаючи клієнтам більше можливостей для зручної та безпечної оплати та бронювання, підвищуючи ефективність обслуговування та дозволяючи компаніям виходити на нові ринки. Це робить сучасні технології важливою складовою сучасного туристичного сервісу та конкурентною перевагою для компаній, які прагнуть успішно розвиватися.

#### Список використаних джерел

1. Грабар М.В., Кашка М.Ю. Історія розвитку мобільних додатків та їх взаємозв'язок із туристичною індустрією. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*. 2019. Т. 1, № 24. С. 9-13.

2. Дубиніна, Л. К. (2023). Діджиталізація в гостинності та туризмі (Master's thesis, Національний університет «Запорізька політехніка»).

3. Головчук, Ю. О., Худоба, О. М., & Боднар, Р. О. (2023). Діджиталізація у сучасній індустрії туризму та гостинності: проблеми і перспективні напрями. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: Економіка та управління*, (8).