

Покуса Тадеуш
професор ANS-WSZiA, PhD
Академія прикладних наук – Вища школа управління і адміністрації в Ополє
м.Ополє, Польща

Несторенко Т.П.
проф. AS, к.е.н., доцент кафедри економіки, підприємництва та фінансів
Бердянський державний педагогічний університет
м. Запоріжжя, Україна

Вакуленко А.Є.
студент
Бердянський державний педагогічний університет
м. Запоріжжя, Україна

ВПЛИВ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА РОЗВИТОК СФЕРИ ПОСЛУГ

Розвиток сфери послуг, в тому числі і індустрії туризму, є важливою економічною і соціальною складовою сучасного суспільства. Інновації відіграють все більш важливу роль у розвитку індустрії туризму, оскільки дозволяють підприємствам цієї сфери підвищувати свою конкурентоспроможність, покращувати якість обслуговування туристів та розширювати спектр туристичних послуг [2, 6].

Метою дослідження є визначення впливу інноваційних технологій на сферу послуг (на прикладі індустрії туризму).

Інноваційні технології впливають на всі сфери діяльності індустрії туризму, включаючи:

маркетинг і просування туристичних послуг – інноваційні технології дозволяють підприємствам індустрії туризму ефективно спілкуватися з туристами, таргетувати рекламу та персоналізувати пропозиції;

продаж туристичних послуг – інноваційні технології дозволяють туристам самостійно бронювати туристичні послуги, що полегшує процес покупки;

надання туристичних послуг – інноваційні технології дозволяють підприємствам індустрії туризму підвищувати ефективність роботи та якість обслуговування туристів.

Інновації в галузі туризму також сприяють сталому розвитку, допомагаючи підприємствам індустрії туризму зменшувати свій вплив на навколишнє середовище. Наприклад, використання технологій штучного інтелекту та машинного навчання може допомогти в оптимізації використання ресурсів, а використання технологій віртуальної та доповненої реальності може допомогти зменшити кількість поїздок.

Інновації в галузі туризму створюють нові можливості для розвитку нових форм туризму, таких як туризм із низьким рівнем впливу, туризм із фокусом на досвіді та туризм із акцентом на соціальній відповідальності. Наприклад, використання технологій блокчейну може допомогти в створенні платформ для спільного використання ресурсів, а використання технологій віртуальної

реальності може допомогти в створенні нових форм туризму, які не вимагають фізичного переміщення.

Інновації в галузі туризму можуть сприяти розвитку туризму в різних регіонах, особливо в тих, які мають обмежений доступ до інфраструктури та ресурсів [1]. Наприклад, використання технологій мобільного зв'язку може допомогти в забезпеченні доступу до туристичних послуг у віддалених районах, а використання технологій штучного інтелекту може допомогти в створенні персоналізованих туристичних маршрутів для туристів з обмеженими можливостями.

Технології штучного інтелекту та машинного навчання доцільно використовувати для оптимізації роботи готелів, ресторанів та інших туристичних підприємств. Наприклад, такі технології можуть використовуватися для прогнозування попиту на послуги, персоналізації пропозицій та підвищення ефективності обслуговування клієнтів.

Технології віртуальної та доповненої реальності використовуються для створення нових форм туристичного досвіду. Наприклад, такі технології можуть використовуватися для створення віртуальних турів по туристичних об'єктах, надання додаткової інформації про туристичні пам'ятки та створення інтерактивних навчальних програм.

Технології мобільного зв'язку використовуються для надання туристам інформації та послуг у режимі реального часу [3]. Наприклад, такі технології можуть використовуватися для бронювання готелів, покупки квитків, оренди автомобілів та отримання рекомендацій щодо туристичних маршрутів.

Розробка інноваційних мобільних додатків дозволить клієнтам легко та швидко замовляти послуги, слідкувати за їх статусом та взаємодіяти з постачальниками послуг у режимі реального часу.

Розробка та застосування віртуальних асистентів та чат-ботів сприятиме покращенню обслуговування клієнтів, оперативному вирішенню їх проблем, дозволить відповідати на їх запитання та надавати інформацію без прямого залучення персоналу, що сприятиме більш ефективному використанню ресурсів підприємства в сфері туризму.

Аналіз великих обсягів даних за допомогою інноваційних інструментів дозволить розробити ефективні стратегії обслуговування, прогнозувати тенденції та адаптувати послуги до змін потреб клієнтів.

Ці інноваційні технології мають потенціал для значного впливу на розвиток галузі туризму. Вони можуть допомогти підприємствам індустрії туризму підвищити свою конкурентоспроможність, покращити якість обслуговування туристів та розширити спектр туристичних послуг.

Таким чином, інноваційні технології є важливим фактором розвитку індустрії туризму. Використання інноваційних технологій може допомогти підприємствам індустрії туризму підвищити свою конкурентоспроможність, покращити якість обслуговування туристів та розширити спектр туристичних послуг [4].

Для підвищення ефективності використання інноваційних технологій в індустрії туризму підприємствам необхідно впроваджувати інноваційні

технології, що відповідають потребам туристів; систематично навчати персонал використанню інноваційних технологій [5]; розробляти ефективні системи управління інноваційними технологіями.

Підвищення ефективності використання інноваційних технологій в індустрії туризму є актуальним науковим завданням. Для подальших досліджень необхідно розробити методику оцінки впливу інноваційних технологій на розвиток індустрії туризму; дослідити вплив інноваційних технологій на різні сегменти індустрії туризму; розробити рекомендації щодо підвищення ефективності використання інноваційних технологій в індустрії туризму в різних країнах і регіонах.

Література:

1. Калініченко С., Грібнік А., Аврята А. Вплив цифровізації туристичної інфраструктури на розвиток регіонального туризму. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. № 1. С. 133–138. <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-7-19>
2. Чуєва І., Ніколаєва Л., Косарева Н. (2021). Інноваційні технології туристичної діяльності на світовому ринку туристичних послуг. *Економіка та суспільство*, (30). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-19>
3. Шевелюк М. М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. *Питання культурології*. 2021. № 38. С. 226–235. <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956>
4. Lemish K., Nestorenko T., Tokarenko O. Interaction of business and education in hospitality, restaurant, and catering business in Ukraine. *Journal of Modern Economic Research*. 2021. Vol. 3. № 4, P. 5–20. URL: <https://cutt.ly/nKeRkJh> [in English]
5. Nestorenko T., Ostenda A., Kravchyk Yu., Nestorenko O. Entrepreneurship and universities: a place of academic business incubators. *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*. 2022. Vol. 7. № 1. P. 63–71. <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2022-1-7> [in English]
6. Nestorenko T., Tokarenko O., Nestorenko O. Health-resort complex development as a part of preventive medicine in the context of providing well-being. *Ekonomia – Wroclaw Economic Review*, 23/4, Acta Universitatis Wratislaviensis. 2017. No 3823. P. 239–249. <http://dx.doi.org/10.19195/2084-4093.23.4.19> [in English]