

УДК 338.48:004

Бондаренко В.С.¹, Козоріз О.Є.²

¹ студентка, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

² асистент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ В ТУРИЗМІ В КОНТЕКСТІ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ

Цифрові технології стали невід'ємною частиною сучасної сфери туризму. Вони 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 – це глобальний комп'ютеризований бізнес, в якому беруть участь великі авіакомпанії, комплекси готелів і туристичні підприємства

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. Наприклад, VR-технології дають змогу подорожувати, не виходячи з дому – багато туроператорів пропонують відвідати «цифрові» дестинації та окремі атракції, причому у віртуальних турах користувача супроводжує персональний гід, який розповідає про визначні пам'ятки [1].

Віртуальний туризм передбачає віртуальні екскурсії, віртуальні тури, віртуальні знайомства, де звичайна реальність заміщується віртуальною. Головною метою створення віртуальних екскурсій є надання можливості всім без будь-яких затрат «подорожувати» цікавими регіонами чи закладами й пізнавати нове, збагачувати світогляд. Мандрівник стає пасивним глядачем. Віртуальні подорожі до визначних історичних, культурних, архітектурних пам'яток та об'єктів природно-заповідного. Фонду можна переглянути на багатьох вебсторінках, вони подані у вигляді описаних екскурсій із численними фото- та відеоматеріалами [3].

Технологія доповненої реальності (*AR – augmented reality*) використовується для зручної навігації по незнайомому місту – на екрані смартфона турист бачить важливі об'єкти: пам'ятки, ресторани, муніципальні органи тощо. Додатки AR-реальності здатні визначити місцезнаходження і показати покажчики руху, а браузері AR надають інформацію про певний об'єкт, якщо навести на нього камеру смартфона. Загалом, віртуальна та доповнена реальність в сфері туризму відкривають перед туристами багато можливостей для віртуальних подорожей по всьому світі.

Штучний інтелект також широко використовується у сфері туризму для покращення обслуговування клієнтів. Наприклад, додатки зі штучним інтелектом можуть надавати рекомендації з вибору готелю, ресторану або екскурсії на основі індивідуальних вподобань користувача. Такі системи також можуть надавати інформацію про погоду, події і транспорт, що значно спрощує

планування поїздки. Чат-боти на основі штучного інтелекту можуть консультувати відвідувачів веб-сайтів підприємств сфери туризму щодо послуг, цін, необхідних для подорожі документів тощо.

У цілому, використання штучного інтелекту у туризмі дозволяє покращити якість обслуговування та зробити подорожі більш комфортними для туристів. Для підприємств сфери туризму цифровізація відкриває нові можливості для просування своїх послуг і залучення нових клієнтів. Створення власних мобільних додатків, реклама в Інтернеті, використання соціальних мереж і геолокаційних сервісів дозволяють компаніям досягти більшої аудиторії, крім того, завдяки цифровим технологіям існує можливість аналізувати дані про поведінку туристів, що дозволяє підвищити ефективність маркетингових кампаній і максимально підлаштувати послуги під потреби клієнтів [2]. Цифровізація сфери туризму є актуальним трендом, що відкриває багато нових можливостей для туристів, підприємств, загалом.

Завдяки цифровим технологіям покращується якість обслуговування туристів, забезпечується зручність та комфорт під час подорожі, і все це дозволяє залучати нових клієнтів та покращувати привабливість туристичних напрямків.

Список використаних джерел:

1. Шевелюк М. М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. *Питання культурології*. 2021. Вип. 38. С. 226–235.
2. Цифровізація сфери туризму як актуальний тренд сучасності. URL : https://tourlib.net/statti_ukr/myronov91.htm (дата звернення: 20.10.2025).
3. Тузяк Я., Ціхонь С., Шило Є., Бубняк І. Культурологічні аспекти створення віртуальних турів – сучасні техніки промоції палеонтології. *Палеонтологічний збірник*. 2024. Вип. 56. С. 15–25.