

УДК 338.48:004.8

Карпій Д.С.¹, Гресь-Євреїнова С.В.²

¹ студент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ФІНТЕХНОЛОГІЇ ТА ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ: ІННОВАЦІЇ ТА НАСЛІДКИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства фінансові технології (FinTech) та штучний інтелект (ШІ) дедалі активніше впливають на розвиток світової економіки, зокрема й туристичної галузі. Туризм, як одна з найбільш динамічних сфер, є чутливим до технологічних змін, які визначають нові підходи до обслуговування споживачів, управління бізнес-процесами та комунікації з клієнтами. Інноваційні рішення на основі FinTech і ШІ сприяють оптимізації фінансових операцій, підвищенню прозорості розрахунків, персоналізації туристичних продуктів і зниженню транзакційних витрат. Разом із тим, їхнє впровадження змінює традиційні бізнес-моделі в індустрії подорожей, формуючи нову цифрову екосистему туризму [1].

У світовому масштабі, виходячи зі звіту дослідницької організації Mercury Analytics з ринку туризму, понад половина лідерів у сфері туристичних

технологій (51%) стверджують, що генеративний штучний інтелект вже має «значну присутність» у туристичній галузі їхньої країни. Ще 36% очікують, що ця присутність з'явиться протягом наступного року, тоді як 11% прогнозують, що цей процес триватиме від одного до двох років. Лише 2% лідерів у сфері туристичних технологій вважають, що генеративному штучному інтелекту знадобиться три або більше років, щоб він мав значну присутність у туристичному секторі їхньої країни. Ці дані отримано у третьому кварталі 2024 року, коли було опитано 306 керівників технологічних ланок у туристичній галузі, які мають знання генеративного штучного інтелекту. Вони розташовані на десяти ринках: Канаді, Італії, Великій Британії, Франції, Німеччині, Індії, Австралії, Китаї, Японії та США [2]. 41% туристичних компаній стверджували, що їхня організація має бюджет і ресурси для впровадження генеративного штучного інтелекту, тоді як 87% готові до співпраці зі стороннім постачальником для розробки додатків на базі генеративного штучного інтелекту [2].

Фінтехнології як рушій змін у туристичній сфері FinTech об'єднує інноваційні фінансові інструменти, які забезпечують швидкість, безпеку та зручність розрахунків. У туризмі фінтехнології проявляються через: використання мобільних платіжних систем (Apple Pay, Google Pay, Revolut), впровадження цифрових гаманців і криптовалют для оплати подорожей, розвиток peer-to-peer платформ, що забезпечують прямі розрахунки між туристом і постачальником послуг, інтеграцію технології блокчейн у бронювання та страхування подорожей.

Блокчейн сприяє підвищенню довіри між учасниками ринку, мінімізує шахрайство та забезпечує прозорість фінансових операцій. Наприклад, платформи LockTrip чи Travalala використовують токенизовану систему оплати, що дозволяє уникнути високих банківських комісій і прискорити обслуговування клієнтів [1].

Окремий напрям іноваційних фінансових технологій – це Smart Contracts (розумні контракти), які автоматично виконують зобов'язання за угодами між

туристом і компанією (повернення коштів при скасуванні бронювання). Таким чином, фінтехнології не лише покращують ефективність фінансових процесів, а й формують нові стандарти взаємодії у сфері гостинності [3].

В свою чергу, штучний інтелект став основою сучасних інновацій у сфері туризму. Його використання охоплює широкий спектр процесів – від аналітики ринку до формування унікальних туристичних пропозицій. Основні напрями впровадження ІІІ включають: чат-боти та віртуальні асистенти, що забезпечують цілодобову підтримку клієнтів (у Booking.com, Expedia та ін.); персоналізацію туристичного досвіду через алгоритми рекомендацій; аналіз поведінки споживачів і динамічне ціноутворення; передбачення попиту за допомогою машинного навчання; автоматизацію маркетингу через аналіз великих даних. Системи на основі штучного інтелекту здатні виявляти закономірності у споживчій поведінці, прогнозувати пікові сезони, оптимізувати витрати на рекламу та пропонувати персональні маршрути. Наприклад, Amadeus AI допомагає туроператорам адаптувати пропозиції в реальному часі, а TripAdvisor AI Recommender формує індивідуальні добірки відпочинку.

Хоча процес експериментів з впровадженням генеративного штучного інтелекту триває, у сфері туризму з'явилося кілька варіантів його використання. Серед них лідирує цифрова допомога мандрівникам під час бронювання (53%), далі йдуть рекомендації щодо заходів або місць проведення (48%), створення контенту (47%), допомога персоналу в кращому обслуговуванні клієнтів (45%) та збір і узагальнення відгуків після подорожі (45%) [2].

FinTech і ІІІ – це інновації, що на сучасному етапі змінюють туристичний досвід. Поєднання FinTech і ІІІ створює нові можливості для клієнтів і компаній: розумні туристичні платформи (smart tourism), які інтегрують оплату, бронювання та транспортні сервіси в єдину систему; цифрові ідентифікатори мандрівника – біометричні системи реєстрації; віртуальні тури та метавсесвітні подорожі; інтелектуальні готелі, що використовують ІІІ для управління енергозбереженням і клієнтським сервісом. Інтеграція фінансових технологій і штучного інтелекту відкриває шлях до створення «розумних туристичних міст»

(smart destinations), де всі процеси – від бронювання до післяпродажного супроводу – автоматизовані [4].

Проте, попри очевидні переваги, використання FinTech і ШІ несе низку викликів: ризики кібербезпеки та витоку персональних даних; етичні проблеми, пов'язані з алгоритмічними рішеннями; скорочення робочих місць; технологічна залежність малих підприємств від глобальних ІТ-компаній. Водночас саме етичне та відповідальне використання технологій може забезпечити сталий розвиток туристичної індустрії. Важливо, щоб інновації впроваджувалися із дотриманням принципів безпеки, конфіденційності та соціальної справедливості.

Отже, фінансові технології та штучний інтелект виступають потужними драйверами трансформації сучасного туризму. Вони підвищують ефективність бізнес-процесів, покращують клієнтський досвід і створюють нові моделі функціонування ринку. Інноваційна синергія FinTech і ШІ формує основу цифрового туризму, який поєднує технологічність, сталий розвиток і орієнтацію на потреби людини.

Список використаних джерел:

1. Домашенко С., Гресь-Євреїнова С., Задоя Ю., Старостенко Д. та Салін С. Блокчейн та фінтех-технології в цифровому просторі фінансових та промислових компаній. *Стала інженерія та інновації*. 2023. т. 5. № 2. С. 281–302. URL : <https://doi.org/10.37868/sei.v5i2.id232> (дата звернення: 08.10.2025).
2. Amadeus Travel Intelligence Report 2024. AI in Travel Industry. URL : <https://amadeus.com> (дата звернення: 08.10.2025).
3. Buhalis D., O'Connor P., Leung R. Smart hospitality: from smart cities and smart tourism towards agile business ecosystems in networked destinations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2023. Vol. 35. URL : <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0497> (дата звернення: 08.10.2025).
4. Бут Т., Мамотенко Д., Гресь-Євреїнова С. Smart-інфраструктура у сталому розвитку міста: світовий досвід та перспективи України. *Збірник*

наукових праць «ΛΟΓΟΣ» (23 червня 2023 р.; Оксфорд, Велика Британія). 2023.
С. 13–14. URL : <https://doi.org/10.36074/logos-23.06.2023.01> (дата звернення:
08.10.2025).