

УДК 338.48:004.9

Костенко К.В.¹, Ропало Г.М.²

¹ студ. гр. 23-21, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж
НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² викладач вищої категорії, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж
НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

**РОЛЬ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ У РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ
ПОСЛУГ**

В наш час спостерігається прискорення темпів інновацій і зростання масштабів інноваційної діяльності у всіх секторах економіки, зокрема у соціально-культурному сервісі і туризмі. Сучасна туристична індустрія характеризується високими темпами зростання, розробляються нові туристичні маршрути, виникають нові види туризму, створюються нові робочі місця, розбудовується інфраструктура, впроваджуються нові технології в сферу туризму.

А мобільні додатки суттєво змінили туристичну індустрію, полегшуючи доступ до послуг, що сприяють зручності та швидкості планування подорожей. Вони стали інструментами для бронювання, навігації та отримання інформації, що персоналізує досвід мандрівників і надає їм більше контролю над процесом.

Для успішного використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі необхідно враховувати їхні особливості та недоліки. Мобільні додатки повинні бути інформативними, інтерактивними та персоналізованими. Крім того, вони повинні бути доступними для широкого кола туристів, незалежно від їхніх інтересів, мови та віку.

Тому можна відзначити кілька значущих переваг використання мобільних додатків у туризмі. По-перше, це висока точність та своєчасність інформації про туристичні об'єкти, маршрути та інші супровідні дані, що сприяє задоволенню потреб туристів.

Додатковою вагомою перевагою є збільшення кількості потенційних клієнтів для провайдера гостинних послуг. Якщо вебсайт туристичної компанії володіє вдалим дизайном та пропонує надійну та систематично оновлювану інформацію, що логічно структурована та доступна для сприйняття, проста у пошуку, та забезпечує ефективний взаємозв'язок з клієнтами, це сприяє постійному зростанню їх кількості.

Сучасні «смарт» технології також надають можливість оперативно реагувати на зміни в туристичних маршрутах завдяки доступу до останньої інформації, яка доступна на електронних ресурсах. А можливість проведення

електронного продажу квитків на різні види транспорту охоплює різні інновації, наприклад, використання нових програмних додатків. Це перетворює процес придбання квитків на приємний досвід, а не рутинну процедуру. В результаті споживач туристичних послуг може отримати додаткове задоволення від вибору місця призначення.

Загалом, мобільні додатки сприяють поступовій цифровізації всієї галузі туризму, що дозволяє відмовитися від традиційних носіїв інформації. Інакше кажучи, широке та постійне використання цифрових пристроїв і гаджетів дозволяє легко отримувати актуальну та якісну інформацію про туристичні об'єкти, маршрути, цікаві культурні події в певних туристичних напрямках і багато іншого [1].

Таким чином, цифровий розумний туризм має реалізовувати концепцію рівномірного географічного розподілу вигод і соціальної інклюзивності для всієї громади. Усі громадяни, без винятку, мають мати однакові права, включаючи можливість користуватися розумними технологіями для отримання туристичного досвіду та переваг використання мобільних додатків.

Та при використанні таких технологій зростає проблема, пов'язана із використанням мобільних додатків, і це недостатність міжособистого спілкування та взаємодії між людьми. Ті, хто тривалий час користується смарт-пристроями, стають більш залежними від них у важких ситуаціях, оскільки звикли до високого рівня їх функціональності та технологічних вимог. Наприклад, якщо турист заплутався у незнайомому місті, замість того, щоб звернутися за допомогою до оточуючих громадян або до туристичного інформаційного центру, він буде шукати карту на своєму смартфоні та використовувати навігаційну систему. Іншою проблемою є ситуація, коли туристична дестинація, де перебуває турист, звиклий до використання мобільних додатків, не може забезпечити йому можливість повного використання їх, щоб повноцінно насолодитися привабливістю певного туристичного об'єкта [1].

Для туризму існують такі додатки: перекладачі, бронювання готелів, придбання квитків, путівники, пошук попутників, прокат автомобілів, карти.

Порівняльні сервіси типу Tickets.ua вже зарекомендували себе як корисні та зручні сервіси. З їхньою допомогою можна перевірити вартість квитків на обрані дати на сайтах усіх авіакомпаній і агентств-посередників і вибрати підходящий варіант за найнижчою ціною. Найбільш популярні додатки у «Кий Авіа», S7 і «МАУ». Додаток AppInTheAir входить в топ-100 найкращих додатків для туризму. Він включає корисну інформацію про авіарейси, починаючи від порад про здачу багажу та відстеження рейсу до корисних рекомендацій з аеропорту відправлення і прибуття [2].

Citymapper – це мобільний додаток для навігації, який доступний для Android та Ios. Він пропнує детальні маршрути для громадського транспорту, пішоходів та велосипедистів у більш ніж 300 містах по всьому світу. Додаток також надає інформацію про погоду, поточну ситуацію на дорогах та транспорті, а також про події та визначні пам'ятки в місті.

Guided Tour App – це мобільний додаток для проведення екскурсій, який доступний для Android та Ios. Він пропонує аудіо та відеоекскурсії по більш ніж 1000 містах по всьому світу. Екскурсії доступні на різних мовах, включаючи англійську, французьку, німецьку, іспанську.

TripAdvisor – це мобільний додаток для подорожей, який доступний для Android та Ios. Він пропонує відгуки про готелі, ресторани, визначні пам'ятки та інші туристичні об'єкти в більш ніж 200 країнах.

Всі три мобільні додатки можуть бути використані для проведення екскурсій по місту. Однак, вони мають різні сильні та слабкі сторони.

Мобільні технології, зокрема мобільні додатки, відіграють все більш важливу роль у туризмі, у тому числі в екскурсійному туризмі. Мобільні додатки можуть використовуватися для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій, а також для надання туристам додаткової інформації та розваг. Мобільні додатки можуть забезпечити ряд переваг для гідів та туристів. Зокрема, вони можуть:

- покращити орієнтацію в просторі (мобільні додатки з функцією навігації можуть допомогти туристам не загубитися та не заблукати);
- збільшити обсяг інформації, яку можна надати туристам (мобільні додатки можуть надавати туристам інформацію про об'єкти, які вони бачать, у вигляді тексту, фото, відео або аудіо);
- зробити екскурсію більш інтерактивною та захоплюючою (мобільні додатки можуть використовуватися для проведення інтерактивних екскурсій з використанням мультимедійних матеріалів, а також для організації інтерактивних ігор та конкурсів).

Список використаних джерел:

1. Машіка Г. Особливості використання мобільних додатків в організації та проведенні екскурсій. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024. № 1 (11). URL : [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(11\).2024.6](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(11).2024.6)
2. Використання сучасних мобільних додатків у туристичній галузі. URL: <https://social-science.uu.edu.ua/article/1419>