

УДК 338.487

Мамотенко Д.Ю.

канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ЦИФРОВЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Сучасна туристична галузь зазнає суттєвих трансформацій під впливом цифровізації, зростаючого попиту на екологічні та інноваційні подорожі, а також змін у мотиваціях мандрівників. У цьому контексті управління проєктами в туризмі набуває стратегічного значення, оскільки ефективне впровадження цифрових технологій здатне суттєво впливати на якість туристичних послуг, рівень задоволеності клієнтів і конкурентоспроможність

підприємств. Новітні підходи до управління туристичними проєктами передбачають активне використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій, великих даних та інструментів віртуальної і доповненої реальності. Це відкриває нові можливості для оптимізації процесів, персоналізації послуг і підвищення ефективності туристичних компаній.

Глобальні зміни у сфері туризму вимагають адаптації управлінських практик до цифрових реалій. Туристичні компанії, готельний бізнес, оператори подорожей та міста, які прагнуть посилити свою туристичну привабливість, стикаються з викликами автоматизації процесів, необхідністю впровадження аналітичних рішень та забезпеченням високого рівня персоналізації сервісів. Використання великих даних дозволяє прогнозувати попит, аналізуючи поведінку туристів і визначаючи ключові тенденції. Штучний інтелект та CRM-системи дають змогу покращити взаємодію з клієнтами, адаптуючи пропозиції відповідно до їхніх інтересів та уподобань [1]. Автоматизація бронювання та логістичних процесів скорочує час обслуговування та знижує ризики помилок. Імерсивні технології на основі доповненої і віртуальної реальності сприяють створенню інноваційних туристичних продуктів, зокрема інтерактивних екскурсій.

Розвиток цифрового управління туристичними проєктами базується на впровадженні технологій, здатних забезпечити більш ефективну організацію процесів і покращити якість взаємодії між усіма учасниками туристичного ринку. Штучний інтелект і машинне навчання оптимізують маршрути та дозволяють передбачати запити клієнтів. Блокчейн-технології гарантують прозорість фінансових операцій і підвищують рівень довіри до туристичних компаній. Використання імерсивних технологій сприяє розширенню туристичного досвіду, створюючи віртуальні музеї, історичні реконструкції та інтерактивні подорожі. Однак поряд із перевагами цифрових технологій існують виклики, серед яких висока вартість їхнього впровадження, необхідність дотримання вимог кібербезпеки та захисту персональних даних, а також дефіцит кваліфікованих кадрів, здатних ефективно працювати з цифровими платформами.

Одним із прикладів успішного цифрового управління проєктами в туризмі є розробка платформи метавесесвіту для просування туризму в Апулії, Італія. Цей проєкт використовує технології віртуальної реальності для створення цифрового середовища, що відтворює реальний світ, дозволяючи користувачам взаємодіяти з гідами та постачальниками послуг без фізичної присутності в місці призначення [2].

Ще одним прикладом є ініціатива Синевирської територіальної громади. У рамках акселераційної програми «Громада 4.0» громада розробила концепцію цифрового проєкту, спрямованого на підвищення туристичної привабливості регіону та покращення якості послуг для відвідувачів. Цей

проект передбачає використання сучасних цифрових технологій для залучення туристів і розвитку місцевої інфраструктури. Крім того, сучасні туристичні компанії активно впроваджують хмарні системи управління проектами, такі як Asana, Trello та Monday.com. Ці платформи дозволяють ефективно координувати діяльність, розподіляти завдання між членами команди та відстежувати прогрес у реальному часі, що сприяє підвищенню ефективності управління туристичними проектами [3].

Таким чином, цифрове управління проектами у сфері туризму відкриває широкі можливості для підвищення ефективності роботи туристичних компаній, зниження операційних витрат та створення інноваційних продуктів, які відповідають запитам сучасних мандрівників. Водночас успішна цифрова трансформація потребує комплексного підходу, що передбачає стратегічне планування, адаптацію бізнес-моделей і розвиток цифрових компетенцій у сфері управління туристичними проектами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. A Conceptual Model for Creating Smart Cities in Czechia Based on Smart Specialization [Electronic resource] / Tetiana But [et al.] // Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D: Faculty of Economics and Administration. – 2023. – Vol. 31, no. 2. – Mode of access: <https://doi.org/10.46585/sp31021736> (date of access: 27.03.2025). – Title from screen.

2. Шевелюк М. М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку [Електронний ресурс] / М. М. Шевелюк // Питання культурології. – 2021. – № 38. – С. 226–235. – Режим доступу: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956> (дата звернення: 2025.03.27). – Назва з екрана.

3. Цепенда М.М., Бурка В.Й. Інформаційні системи, комунікації і технології у туристичній індустрії : навч. посіб. – Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. – 176 с.