УДК 338.48:004
Довгаль Д.Д.[1], Шелеметьєва Т.В.[2]
[1] студ. гр. ГФ-212 НУ «Запорізька політехніка»
[2] д-р. екон. наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ВІТЧИЗНЯНОГО ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Д.Д.Довгаль, Т.В.Шелеметьєва

Цифровізація туристичного бізнесу є одним із ключових трендів розвитку галузі у XXI столітті. Впровадження цифрових технологій кардинально змінює підходи до організації туристичної діяльності, взаємодії з клієнтами та управління бізнес-процесами. Цифровізація – це процес впровадження цифрових технологій у всі сфери діяльності підприємства з

метою підвищення ефективності, оптимізації витрат та покращення якості обслуговування [1].

В умовах глобальної пандемії COVID-19 та воєнного стану в Україні цифрові технології стали не просто конкурентною перевагою, а необхідною умовою виживання туристичних підприємств. Онлайн-бронювання, віртуальні тури, цифровий маркетинг, мобільні додатки – ці інструменти дозволяють підприємствам туристичної галузі продовжувати роботу навіть у складних умовах та адаптуватися до нових викликів [2].

Дослідження рівня цифровізації туристичних підприємств України показало неоднорідну картину впровадження цифрових технологій. Аналіз виявив, що найбільш поширеними цифровими інструментами серед вітчизняних туристичних підприємств є: соціальні мережі (89% досліджених підприємств), електронна пошта (92%), месенджери (85%), власні веб-сайти (76%), системи онлайн-бронювання (54%). Водночас значно менше підприємств використовують CRM-системи (23%), віртуальні тури (12%), мобільні додатки (8%), чат-боти на основі штучного інтелекту (5%)

Виявлено істотну різницю в рівні цифровізації між великими та малими туристичними підприємствами. Великі туроператори та готельні мережі активно впроваджують комплексні цифрові рішення, тоді як малі та середні підприємства часто обмежуються базовою присутністю у соціальних мережах.

Серед основних проблем цифровізації вітчизняного туристичного бізнесу виявлено: недостатнє фінансування впровадження цифрових технологій (67% респондентів), брак кваліфікованих IT-фахівців (54%), низький рівень цифрової грамотності персоналу (48%), відсутність комплексної стратегії цифрової трансформації (42%), недовіру частини споживачів до онлайн-платежів (38%).

Цифровізація туристичного бізнесу передбачає впровадження наступних ключових технологій [3]:

веб-технології – створення функціональних веб-сайтів з можливістю онлайн-бронювання та оплати;

2) мобільні технології – розробка мобільних додатків для зручності клієнтів;

3) CRM-системи – управління взаємовідносинами з клієнтами та автоматизація маркетингу;

4) системи веб-аналітики – аналіз поведінки користувачів та оптимізація маркетингових стратегій;

5) технології штучного інтелекту – персоналізація пропозицій та автоматизація обслуговування через чат-боти.

На основі проведеного дослідження розроблено комплекс рекомендацій щодо підвищення рівня цифровізації туристичного бізнесу України:

впровадження комплексних цифрових платформ для управління туристичним бізнесом; систематичне навчання персоналу цифровим компетенціям; активне використання інструментів цифрового маркетингу; створення власних мобільних додатків; впровадження систем штучного інтелекту для персоналізації туристичних пропозицій.

Оцінка економічної ефективності показала, що впровадження комплексних цифрових рішень дозволяє туристичним підприємствам збільшити обсяги продажів на 25-40%, скоротити операційні витрати на 15-20%, підвищити лояльність клієнтів.

Отже, цифровізація є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності вітчизняних туристичних підприємств. Впровадження цифрових технологій дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, розширити ринки збуту, покращити якість обслуговування клієнтів та забезпечити стійкі конкурентні переваги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Шелеметьєва Т. В. Теоретичні та прикладні аспекти управління розвитком туризму в Україні : монографія / Т. В. Шелеметьєва. Запоріжжя, 2019. 356 с.

2. Жерьобкін А. С., Єлік Л. І. Цифрова трансформація туристичної галузі: виклики та перспективи. *Управління розвитком соціально-економічних систем* : матеріали XIX Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 6-7 березня 2025 р.). Харків : ДБТУ, 2024. Ч.3. С.333–335. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zheryobkin.htm (дата звернення: 16.03.2026).

3. Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. 202 с. URL: https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/db0536e0-b777-4fcc-87c2-6b831fceacd1/content (дата звернення: 16.03.2026).