

УДК 004:338.48

Шеїна Є.О.¹, Ропало Г.М.²

¹ студ. гр. 25-21с, 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

У сучасному світі цифрових технологій мобільні додатки все більше впливають на різні сфери життєдіяльності, у тому числі й на туристичну індустрію. Туристи вже не обмежуються лише друкованими довідниками чи стаціонарними сайтами – смартфон і планшет стають універсальним інструментом планування подорожей, бронювання послуг, навігації, отримання інформації та комунікації. Впровадження мобільних додатків у туризм забезпечує доступ користувача-туриста до інформації «в будь-який момент часу й у будь-якій точці земної кулі». [1]

Водночас, для туристичних послуг це створює як нові можливості – зручність, персоналізацію, інтерактивність – так і виклики – необхідність розробки якісного інтерфейсу, забезпечення інтернет-зв'язку, захист даних.

Перш за все, мобільні додатки виконують функцію планування та організації туристичної поїздки. Вони охоплюють такі категорії, як сервіси навігації, платформи бронювання житла та транспорту, мовні перекладачі, додатки з елементами доповненої реальності (AR). [2]

Завдяки цьому турист отримує змогу самостійно створювати маршрут, обирати житло чи транспорт, орієнтуватися на місцевості – усе через смартфон.

Крім того, у сфері екскурсійних послуг мобільні додатки стали інструментом підвищення якості обслуговування: вони надають інтерактивну інформацію про пам'ятки, геолокацію, маршрути, мультимедіа-контент. [3]

Таке застосування посилює зручність та привабливість туристичних послуг, сприяє залученню більшої кількості відвідувачів.

Окрім цього, цифрові технології, до яких належать мобільні додатки, змінюють бізнес-моделі в туризмі. Digital-технології у туристичному бізнесі дозволяють компаніям залучати більше клієнтів, пропонувати персоналізовані пропозиції, аналізувати дані, удосконалювати управління сервісами. [4]

Ще один важливий аспект – інтеграція мобільних додатків з туристичними ресурсами і місцевою інфраструктурою. Створення мобільних додатків, які пропонують інформацію про історію й культуру регіонів, інтерактивні 3D-тури та карти, сприяє розвитку регіонального туризму. [5]

Тобто, мобільні додатки не лише обслуговують користувачів-туристів, але й стають інструментом просування дестинацій та підвищення конкурентоспроможності регіонів.

Однак не можна оминути і проблеми, пов'язані з використанням мобільних додатків у туристичних послугах. Можна зазначити такі виклики: залежність від інтернету, питання кібербезпеки, технічні збої.

Ще існують такі недоліки: недостатня інформаційність деяких додатків, слабка інтерактивність, недостатня персоналізація

У підсумку, щоб мобільні додатки могли максимально ефективно впливати на розвиток туристичних послуг, потрібно враховувати не лише технологічну складову, але й користувацький досвід, локалізацію й адаптацію до потреб різних категорій туристів.

Також важливо підкреслити, що мобільні додатки сприяють економічному ефекту: зниження витрат на обслуговування, поліпшення маркетингу, підвищення залучення клієнтів. Додатки можуть зменшувати витрати на обслуговування туристів і збільшувати кількість відвідувачів.

Таким чином, мобільні додатки стають стратегічним інструментом розвитку туристичних послуг як на рівні окремих компаній, так і регіонів.

Отже, мобільні додатки відіграють значну роль у розвитку туристичних послуг – вони забезпечують планування, бронювання, навігацію, інформаційну підтримку, інтерактивність і персоналізацію туристичного досвіду. Вони також змінюють бізнес-моделі туристичної індустрії, сприяють цифровізації, просуванню дестинацій і підвищенню конкурентоспроможності.

Водночас, використання мобільних додатків супроводжується викликами – технічними, організаційними, інформаційними. Щоб повноцінно реалізувати потенціал мобільних додатків у сфері туризму, необхідно враховувати якість інтерфейсу, доступність, локалізацію, захист даних, а також адаптацію до потреб різних категорій туристів.

Для України розвиток мобільних додатків у сфері туризму відкриває перспективи: підвищення ефективності туристичних послуг, активізація внутрішнього та регіонального туризму, промоція нових дестинацій. Разом з тим туристичним компаніям і розробникам варто фокусуватися на інтеграції технологій, покращенні користувацького досвіду й стратегічному підході до цифровізації. Таким чином, мобільні додатки не просто супутній елемент, а ключовий фактор, що формує майбутнє туристичної індустрії.

Список використаних джерел:

1. Тюріна Д.М. Мобільні додатки як сучасний інструмент

інноваційного розвитку в сфері туризму. *Економіка та суспільство*. 2024. № 68. URL: <https://economyandsociety.in.ua> (дата звернення: 31.10.2025).

2. Атаман Л. В. Впровадження та застосування мобільних додатків в туризмі: сучасні тенденції та перспективи. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід, реалії, перспективи розвитку. Одеса : ОНЕУ, 2020. URL: <https://dspace.vspu.edu.ua> (дата звернення: 31.10.2025).

3. Машіка Г. В. Особливості використання мобільних додатків в організації та проведенні екскурсій. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024. № 1(11). URL: <https://journals.chdtu.ck.ua> (дата звернення: 31.10.2025).

4. Тищук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Economic Forum*. 2023. Т. 13, № 4. URL: <https://economicforum.com.ua> (дата звернення: 31.10.2025).

5. Панків Н. Діджиталізація туристичних маршрутів в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. *DSIM*. 2024. URL: <https://dsim.khmnu.edu.ua> (дата звернення: 31.10.2025).