

УДК 338.482

Сергій Іванович ГРИЩЕНКО, аспірант,
*Київський національний університет
технологій та дизайну
Київ, Україна*

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

Туристична індустрія належить до пріоритетних видів економічної діяльності як в Україні, так і в багатьох інших країнах світу, оскільки є джерелом наповнення державного бюджету валютними коштами. Так, за даними [1] туристична галузь України принесла в державний бюджет у 2024 році 2938 млн. грн. податкових надходжень. Туризм є одним з пріоритетних видів економічної діяльності для держави, оскільки має значне соціальне значення, сприяючи підвищенню рівня зайнятості та добробуту населення, розвитку громад і територій. Через повномасштабне вторгнення з боку російської федерації на початку 2022 року туристична галузь України зазнала значних збитків і руйнувань, у 2020 році постраждала від пандемії COVID-19, є чутливою до політичних та економічних потрясінь, техногенних аварій та інших чинників.

Для відновлення галузі потребується запровадження механізмів інноваційних перетворень на усіх рівнях її функціонування, враховуючи здобутки науки і практики, міжнародний досвід діяльності туристичних підприємств, що дозволить розробити дієву стратегію розвитку туризму в Україні в повоєнному періоді. В Україні за підтримки Програми USAID «Конкурентоспроможна економіка України» ГС «Національна туристична організація України» проводилися дослідження напрямів розвитку малого і середнього бізнесу у сфері туризму [2].

Доцільно зазначити, що значна кількість суб'єктів туристичної діяльності (СТД) належать до малого і середнього бізнесу (МСБ), для яких характерна більша в порівнянні з великими підприємствами гнучкість і швидкість реагування на зміни в зовнішньому середовищі, що дозволяє підприємствам МСБ адаптуватися до викликів і загроз, використовуючи переваги таких трансформацій, та зберігати потенціал розвитку. На сучасному етапі до інновацій, які характерні для туристичної галузі, доцільно віднести: імерсивний туризм, штучний інтелект, інтернет речей, безконтактні подорожі, технології NFC, віртуальні тури та тури доповненої реальності, інші. Основною метою цих інновацій є підвищення рівня доступності послуг і туристичних продуктів, а також незалежності, комфорту і безпеки туристів під час подорожей.

У туристичному бізнесі з використанням цифрових технологій та програмного забезпечення виконується 6 видів завдань: робота з клієнтами, ведення турів, підтримка довідників, ведення платежів, підготовка вихідних документів, сервісне забезпечення [3].

Підприємства туризму, як і багатьох інших видів економічної діяльності, останнім часом все більше застосовують також і фінансові технології, які істотно змінюють формат послуг, якість бізнес-процесів та впливають на їх фінансову результативність. Потреба в таких технологіях особливо зросла в умовах пандемії COVID-19 та повномасштабної війни в Україні, що стало основою відновлення туристичної індустрії та спонукало до розвитку

нових видів туристичних послуг і продуктів. В табл. 1 узагальнено основні напрями діяльності на підприємствах туризму, які потребують використання сучасних цифрових і фінансових технологій.

Таблиця 1

Основні напрями використання цифрових та фінансових технологій на підприємствах туризму (узагальнено автором на основі [4-7])

Напрями	Технології і програмні продукти
Управління взаємодіями з клієнтами (автоматизація процесів у сфері маркетингу, реалізації продуктів та послуг, в управлінні якістю та екологічністю процесів, накопичення та використання інформації про клієнтів)	<i>Системи:</i> CRM (загальні і спеціалізовані), у тому числі TravelClick, Amadeus; електронної комерції. <i>Технології:</i> віддаленої ідентифікації, BIG DATA, FinTech. <i>Чат бот</i> hut-telebot. <i>Платформи</i> для оцінки задоволеності клієнтів (SurveyMonkey, Typeform, Google Forms, Qualtrics; NPS (Net Promoter Score), Customer Gauge, Usabilla; Trustpilot, Yelp, Feefo, Birdeye; Zendesk, HubSpot, Medallia; Customer Thermometer); інші
Оптимізація бізнес-процесів (моніторинг, аналіз та виявлення критичних бізнес-процесів і автоматизація рутинних операцій, визначення точок зростання вартості, підвищення ефективності операцій та загальної ефективності операційної діяльності)	<i>CRM-системи:</i> загальні (Salesforce, HubSpot, Zoho CRM) і спеціалізовані (Tourwriter, Travelify, Travefy, ClientBase, Travel CRM, TourismDesk)). <i>Системи управління персоналом</i> , у тому числі для малих і середніх підприємств (BambooHR, Gusto, Zoho People, Namely); спеціалізовані HRM-системи (Greenhouse, Lever, 15Five), платформи для навчання та розвитку (SAP Litmos, Cornerstone OnDemand, Udemy for Business); для управління зв'язками з персоналом (Peakon, Culture Amp). <i>Технології</i> BIG DATA; FinTech. <i>Платформи:</i> для електронної комерції; для прогнозування попиту; FairticAQ (для моніторингу рівня забруднення повітря в туристичних зонах); інші.
Створення нових видів туристичних продуктів і послуг	<i>Технології</i> віртуальної (VR, cycleSpex) і доповненої реальності (AR). <i>Система</i> Bestmile для автоматизованого управління автономними транспортними засобами; іммерсивний туризм, безконтактні подорожі, інші
Планування і облік ресурсів (узгодження діяльності відділів і вдосконалення робочих процесів, узгодження інфраструктури)	ERP-системи; системи управління запасами (загальні: SAP Inventory Management, Oracle NetSuite, Microsoft Dynamics 365 Supply Chain Management, Infor CloudSuite; спеціалізовані: Fishbowl Inventory, QuickBooks Commerce, Zoho Inventory, Cin7); інші
Управління фінансами, доходами і витратами СТД	Системи і технології: FinTech (для обробки платежів – PayPal, Stripe, Square, Braintree, Authorize.Net, Adyen, Worldpay, Verifone; для автоматизації фінансових процесів – Quick Books Payments, Xero, Zoho Books; спеціалізовані (Recurly, Chargebee, Payoneer; мобільні системи (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay); ABC-аналіз (Activity-Based Costing), інші

За результатами аналізу наукової літератури [4-7] зроблено висновок, що використання цифрових та фінансових технологій, які вже досить широко застосовуються як зарубіжними, так і українськими підприємствами індустрії туризму, сприятиме досягненню основних стратегічних цілей, серед яких: (1) збільшення обсягів продажу туристичних продуктів і послуг завдяки реалізації клієнторієнтованого підходу, підвищенню конкурентоспроможності і доступності туристичних послуг і продуктів, створення нових з урахуванням запитів потенційних споживачів; (2) підвищення рівня ефективності діяльності СТД шляхом автоматизації рутинних процесів і операцій, оптимізації бізнес-процесів, що

стає можливим завдяки використанню сучасних CRM та ERP-систем, FinTech, BIG DATA та інших платформ і ресурсів; (3) підвищення рівня фінансової результативності та вартості бізнесу завдяки оптимізації витрат, диверсифікації джерел доходів, що реалізується через впровадження системи стратегічного фінансового менеджменту на засадах інтеграції сучасних CRM та ERP-систем, FinTech та з цільовою орієнтацією на досягнення Глобальних цілей сталого розвитку і формування гудвілу туристичного підприємства.

За результатами дослідження, представлено в [2], визначено стратегічні пріоритети відновлення туристичної сфери України та шляхи вирішення ключових завдань, у тому числі з використанням цифрових і фінансових технологій, серед яких: запровадження цілісної системи цифрового маркетингу туристичних дестинацій з широким представництвом МСБ на всіх цифрових платформах (туристичні вебсайти, соціальні мережі, блогосфера тощо); розроблення планів розвитку пріоритетних територій на засадах територіального планування з використанням GIS технологій, з урахуванням туристичної спеціалізації, критеріїв доступності й екологічності та інтересів МСБ; оцифрування туристичних об'єктів, створення аудіогідів, віртуальних турів і турів доповненої реальності; навчання та сертифікація цифрових компетенцій для підприємців; розроблення концепції туристично-інформаційної інфраструктури в офлайн та цифровому форматах; маркування туристичних маршрутів, розміщення знаків, стрілок та інформаційних стендів із посиланнями на відповідні веб ресурси й аудіогіди. Серед заходів у сфері вирішення фінансових питань в процесі відновлення і розвитку МСБ в туризмі відзначається [2]: впровадження інновацій у фінансуванні МСБ, таких як платформи електронного кредитування, використання альтернативних даних для прийняття кредитних рішень, електронне виставлення рахунків, електронний факторинг і фінансування ланцюга поставок. Таким чином цифрові та фінансові технології слугуватимуть СТД для удосконалення бізнес-процесів, підвищення загальної фінансово-економічної ефективності і сталого розвитку.

Література

1. Туризм приніс за рік близько 3 млрд в бюджет України – Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/01/21/143894633/>
2. Стратегічна Дорожня карта «Відновлення малого та середнього бізнесу у секторі туризму та гостинності в 2023-2033 роках. URL: <https://drive.google.com/file/d/1qN0Uu2j4FmGA-6iZ3eIVsRWUsOG1F59W/view>
3. Шевелюк М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. Теорія та історія культури. Питання культурології. 2021. № 38. С. 226-235. DOI: [10.31866/2410-1311.38.2021.245956](https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956)
4. Лебідь, О. (2023). Цифрові та інформаційні технології в управлінні підприємством: реальність та погляд у майбутнє. *Економіка та суспільство*. № 55. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-19>
5. Сагірова А. С. (2019, 16–17 травня). Потенціал ІТ-технологій у стимулюванні ринку туристичних послуг. Університетська наука. Тези доповідей Міжнародної науково-технічної конференції. Маріуполь, 2019. Т. 4. С. 103–104. Приазовський державний технічний університет. URL: <http://tourism.knukim.edu.ua/article/view/249696/247135>.
6. Бабко Н.М., Круковська О.В. Фінансові моделі управління туристичними підприємствами та шляхи оптимізації їх витрат. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 21. С. 86-91. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/4939/4984>
7. Визначення планування ресурсів підприємства (ERP). URL: <https://www.oracle.com/ua/erp/what-is-erp/>