

Маргарита Бойко, Мирослава Босовська, Надія Ведмідь, Світлана Мельниченко, Євгенія Стопченко

Цифровізація: Впровадження в туристичний бізнес України¹

Глобальна цифровізація призвела до формування нового контуру економічного середовища в туризмі у зв'язку з неминучою і всепроникною трансформацією соціально-економічних систем. Усе це відбувається на тлі синергії цифрової економіки та економіки послуг. Тому в дослідженні аналізується генезис та світовий досвід цифровізації, щоби визначити напрями та переваги використання цифрових технологій у туристичному бізнесі України. Були використані систематизація, узагальнення та анкетування. Оскільки основними гравцями туристичного бізнесу є туроператори та готелі, а цифрові технології використовуються організаціями, розташованими у великих містах, було проведено опитування серед 57 менеджерів провідних туроператорів та готелів у Києві, Львові, Харкові та Одесі. Опитування проводилося в липні 2020–2021 років і стосувалося цифрових технологій у бізнес-процесах. Результати показали динамічне зростання цифрових технологій, зокрема, у середньому на 72,2 % на рік, що вказує на їхню ефективність і динаміку. До провідних цифрових технологій належать безконтактні платежі, чат-боти, мобільні додатки, мобільна реєстрація та технології віртуальної реальності. Дані про їхнє 34,6 % використання як джерел пошуку інформації, 78,7 % як інструментів планування та організації подорожей і 59,5 % як інструментів орієнтації на пункти призначення свідчать про широкомасштабне використання цифрових технологій іноземними туристами. Сутність маркетингових, економічних, інноваційних, екологічних, сервісних та конфігураційних пріоритетів цифровізації як взаємозалежних чинників ініціювання інноваційного процесу в туризмі була визначена з урахуванням нерівномірного розвитку та мінливої динаміки цифрових технологій.

Ключові слова: туристичний бізнес, цифровізація, цифрові технології, пріоритети розвитку, бізнес-процеси

Класифікація JEL: L83, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

¹ У цій статті представлені результати дослідження цифровізації туристичного та готельного бізнесу в довоєнний період, а саме до 24 лютого 2022 року. Дослідження в цій сфері були припинені після того, як Росія вторглася до України. Після перемоги України дослідження особливостей цифровізації в туристичній сфері України, яка потерпає від воєнних дій, буде продовжено.