

Колодій Ілона
здобувачка першого (бакалаврського рівня) вищої освіти
спеціальності 242 Туризм
Житомирський державний університет імені Івана Франка
Науковий керівник: Нестерчук Інна
к. з. н., доцент кафедри екології та географії

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Цифрові технології в управлінні туристичним підприємством виступають стратегічним чинником підвищення конкурентоспроможності, оскільки інтеграція CRM-систем, хмарних сервісів, аналітики великих даних та штучного інтелекту забезпечує оперативність прийняття рішень, персоналізацію туристичного продукту й оптимізацію бізнес-процесів.

У сучасних умовах цифрової трансформації, яку активно підтримує Світова туристична організація (UNWTO), туристичні підприємства впроваджують платформи онлайн-бронювання, мобільні застосунки та автоматизовані системи управління взаємовідносинами з клієнтами з метою формування безшовного клієнтського досвіду та підвищення рівня лояльності споживачів [2]. Використання технологій Big Data та інструментів прогнозної аналітики дозволяє менеджменту туристичних підприємств аналізувати поведінку споживачів, моделювати попит, визначати сезонні коливання та формувати динамічну цінову політику з урахуванням ринкових ризиків і глобальних трендів. Штучний інтелект і чат-боти забезпечують цілодобову підтримку клієнтів, автоматизують обробку запитів, сприяють скороченню операційних витрат та підвищують швидкість обслуговування, що особливо актуально в умовах зростаючої конкуренції на глобальному туристичному ринку [1, 2, 5].

Цифровий маркетинг, зокрема SEO-оптимізація, таргетована реклама, SMM та використання аналітики соціальних мереж, формує нові підходи до просування туристичного продукту та забезпечує точне позиціонування бренду на міжнародних платформах, що підтверджується дослідженнями Організація економічного співробітництва та розвитку (OECD) щодо цифрової економіки [3]. Впровадження ERP-систем та хмарних технологій забезпечує інтеграцію

фінансового обліку, кадрового менеджменту, логістики та партнерських мереж в єдиному цифровому середовищі, що сприяє прозорості управління та підвищує інвестиційну привабливість туристичного підприємства.

Технології доповненої та віртуальної реальності розширюють можливості презентації туристичних дестинацій, створюють інтерактивний досвід для потенційних клієнтів і стимулюють попит через цифрові канали комунікації, що відповідає концепції інноваційного розвитку. Кібербезпека та захист персональних даних стають ключовими елементами цифрового управління, оскільки туристичні підприємства оперують великими обсягами конфіденційної інформації клієнтів, партнерів і фінансових транзакцій, що потребує впровадження міжнародних стандартів інформаційної безпеки та систем моніторингу ризиків. Цифровізація управлінських процесів також сприяє сталому розвитку туризму через впровадження електронного документообігу, зменшення використання паперових ресурсів, оптимізацію маршрутів перевезень і моніторинг екологічного впливу діяльності підприємства.

Таким чином, цифрові технології формують нову управлінську парадигму в туристичному бізнесі, що базується на даних, автоматизації, інноваційності та клієнтоорієнтованості, забезпечуючи стратегічну гнучкість і довгострокову ефективність функціонування підприємства в умовах глобальної цифрової економіки.

Список використаних джерел:

1. Buhalis, D., & Leung, R. (2023). Smart tourism and digital transformation: Innovations and management implications. *Tourism Management*, 94, 104602. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104602>.
2. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2020). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 30(3), 549–560. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00408-1>
3. OECD. (2021). *OECD tourism trends and policies 2020*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>
4. UNWTO. (2022). *Digital transformation in tourism*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284422446>

5. World Economic Forum. (2024). *Travel and tourism development index 2024: Rebuilding for a sustainable and resilient future*. WEF. <https://www.weforum.org/reports/travel-and-tourism-development-index-2024>