

Готельно-ресторанна справа

УДК 338.48

Кожухівська Раїса Борисівна

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму, готельно-ресторанної справи
Уманський національний університет садівництва*

Kozhukhivska Raisa

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business
Uman National University of Horticulture
ORCID: 0000-0003-4066-4170*

Саковська Олена Миколаївна

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму, готельно-ресторанної справи
Уманський національний університет садівництва*

Sakovska Olena

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business
Uman National University of Horticulture
ORCID: 0000-0003-2676-6170*

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОЦЕСІ ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ ТА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE PLANNING OF ACTIVITIES IN THE TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY

***Анотація.** Вступ. Інформаційні технології надають змогу
туристичним підприємствам та закладам індустрії гостинності постійно*

підвищувати клас обслуговування гостей завдяки, зокрема покращенню (реновації) номерного фонду, розв'язанню транспортних проблем, наданню додаткових послуг після бронювання, а також залученню великих туристичних операторів до організації різноманітних турів, покликаних наповнити подорож кожного гостя незабутніми враженнями. Тому, туристичні підприємства та заклади індустрії гостинності повинні бути готові до впровадження у свою роботу інноваційних технологій у вигляді інформаційних систем та цифрових засобів. Указаний аспект вказує на актуалізацію даного питання та формує потребу у додатковому вивченні питання щодо можливостей використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності.

Метою статті є дослідження питання специфіки використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності.

Матеріали і методи. Теоретико-методичним базисом дослідження слугували сучасні наукові напрацювання вітчизняних та зарубіжних учених присвячені питанням інформатизації суспільства та інформаційному забезпеченню економічних форм діяльності, зокрема й у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

У процесі написання статті використовувалися загальнонаукові методи дослідження, які дали змогу: провести аналіз останніх досліджень і публікацій – аналіз і синтез; визначити переваги використання інформаційних технологій – системний аналіз; визначити перешкоди для упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності – аналогія; окреслити напрямки упровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних та готельно-ресторанних підприємств – конкретизація; формулювання висновків проведеного дослідження – дедукція.

Результати. У статті проведено дослідження специфіки використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності. У ході дослідження визначено переваги використання інформаційних технологій, як з точки зору туристичних та готельно-ресторанних підприємства, так і туристів. З'ясовано перешкоди для упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності. Окреслено ключових напрямків упровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних та готельно-ресторанних підприємств.

У підсумку зазначено, що конкурентоспроможність підприємств та їх успіх у туристичному й готельно-ресторанному бізнесі сьогодні тісно пов'язані із застосуванням інформаційних технологій. Доступність до використання інформаційних ресурсів та інформації загалом, автоматизація процесів, підвищення ефективності обслуговування туристів, покращення процесів менеджменту є основними перевагами використання інформаційних технологій туристичними та готельно-ресторанними підприємствами.

Перспективи. Зважаючи на вимоги сьогодення, які сформували потребу у застосуванні новітніх форм інформаційних технологій, майже у всіх сферах людської діяльності, подальші дослідження, на нашу думку, повинні бути спрямовані на розробку нових цифрових програм, які полегшать процеси донесення інформації про туристичні послуги кінцевому споживачеві – туристу, та у зв'язку з цим, розробкою нових маркетингових заходів, які стимулюватимуть потенційних споживачів до купівлі туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, індустрія гостинності, планування, менеджмент, якість обслуговування.

Summary. *Introduction.* Information technology enables tourism and hospitality enterprises to continuously improve the quality of guest services by, among other things, improving (renovating) the number of rooms, solving transport problems, providing additional services after booking, and engaging large tour operators to organize various tours designed to make each guest's trip an unforgettable experience. Therefore, tourism enterprises and hospitality industry institutions should be ready to introduce innovative technologies in the form of information systems and digital tools into their work. Mentioned aspect indicates the relevance of this issue and creates the necessity for additional study of the possibility of using information technologies in the process of planning activities in tourism and hospitality industry.

The purpose of the article is to study the specifics of the use of information technologies in the process of planning activities in the tourism and hospitality industry.

Materials and methods. The theoretical and methodological basis of the study was the modern scientific developments of domestic and foreign scholars on the issues of informatization of society and information support of economic forms of activity, in particular in the field of tourism and hotel and restaurant business.

In the process of writing the article, general scientific research methods were used, which made it possible to: analyse recent research and publications – analysis and synthesis; determine the benefits of using information technology – system analysis; identify obstacles to the introduction of information technology in the tourism and hospitality industry – analogy; outline the directions of introduction of information technology in the activities of tourism and hotel and restaurant enterprises – concrete definition; formulate the conclusions of the study – deduction.

Results. The article studies specific features of use of information technologies in the process of planning activities in tourism and hospitality

industry. The study identifies the advantages of using information technologies, both from the point of view of tourism and hotel and restaurant enterprises as well as from the point of view of tourists. The article identifies obstacles for the introduction of information technologies in the tourism and hospitality industry. The key directions of introduction of information technologies in the activities of tourism and hotel and restaurant enterprises have been outlined.

In conclusion, it is noted that the competitiveness of enterprises and their success in the tourism and hotel and restaurant business today are closely related to the use of information technology. The accessibility to the use of information resources and information in general, automation of processes, increase in the efficiency of tourist services, improvement of management processes are the main advantages of using information technologies by tourism and hotel and restaurant enterprises.

Discussion. Considering the requirements of modernity, which have formed the need for the application of the latest forms of information technology in almost all spheres of human activity, further research, in our opinion, should be aimed at developing new digital programs that will facilitate the processes of transmitting information about tourism services to the end consumer - the tourist, and in this regard, developing new marketing activities that will stimulate potential consumers to purchase tourism and hotel and restaurant services.

Key words: *information technology, tourism, hospitality industry, planning, management, quality of service.*

Постановка проблеми. Важка політична та економічна ситуація, що склалася в Україні на початку 2022 р., пов'язана з воєнними діями в Україні, негативно вплинула на всі галузі економіки, затронувши значною мірою індустрію туризму та гостинності. Розвиток вітчизняного туризму і готельного бізнесу ставить перед українськими підприємствами нові завдання і вимагає невідкладного вирішення багатьох проблем.

Інформаційні технології надають змогу туристичним підприємствам та закладам індустрії гостинності постійно підвищувати клас обслуговування гостей завдяки, зокрема покращенню (реновації) номерного фонду, розв'язанню транспортних проблем, наданню додаткових послуг після бронювання, а також залученню великих туристичних операторів до організації різноманітних турів, покликаних наповнити подорож кожного гостя незабутніми враженнями.

За таких умов, вітчизняні підприємства індустрії туризму та гостинності повинні бути готові до впровадження у свою роботу інноваційних технологій у вигляді інформаційних систем та цифрових засобів. Указаний аспект вказує на актуалізацію даного питання та формує потребу у проведенні більш ґрунтовних досліджень щодо використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Застосування інформаційних технологій у туристичній сфері та індустрії гостинності є темою, яку активно вивчають науковці та дослідники у всьому світі. Серед множини наукових публікацій, присвячених дослідженню питань упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та готельно-ресторанного бізнесу особливої уваги заслуговують праці авторів Pieva L., Petrova M., Todorova L. [1], якими досліджено напрями інновацій туристичного бізнесу та окреслено роль технологічних інновацій в адаптації туристичного сектору до процесів трансформації та діджиталізації суспільства. Дослідники Stefanov, T., Varbanova, S., Stefanova, M., Ivanov, I. [2] вивчали питання використання CRM-систем для управління комерційними та виробничими процесами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Автори Wahab I. [3], Zhenhua H., Wenwen Y., Lifeng Ch. [4], Chen W. [5], досліджували питання ролі інформаційних технологій в індустрії туризму, зокрема Wahab I. зазначає, що «Інформаційні технології мають

глибокий вплив на розвиток економіки та суспільства. Один з основних їхніх внесків полягає у збільшенні обсягу інформації, якою можна ділитися з більшою аудиторією. По-друге, ІТ допомагають зменшити витрати, пов'язані з поширенням знань. Вони також зменшили неефективність, пов'язану з поширенням інформації. По-третє, ІТ значно допомогли зменшити бар'єри, спричинені відстанню та часом» [3, с. 260]. Abbu H., Mugge P., Gudergan G., Kwiatkowski A. аналізували питання цифровізації підприємницької діяльності [6].

Дослідниками Гапоненко Г., Шульгою Н. проаналізовано тенденції та перспективи впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь України [7]. Мартинюк О. вивчено питання впливу діджитал-технологій на розвиток соціальної відповідальності бізнесу, автор вказує на те, що «Інформаційні технології створюють додаткову цінність компанії, формуючи унікальне бізнес-середовище з додатковими конкурентними перевагами» [8, с. 80]. Автором Кучай О. розглянуто значення інтернет-технології у міжнародному туристичному бізнесі [9].

«На розвиток підприємств сфери послуг в умовах глобалізаційного інформаційно-технологічного простору впливають Інтернет-технології. Вони суттєво впливають на конкурентоздатність підприємства на ринку послуг та є досить великим та вагомим чинником, оскільки прямо пов'язаний із підвищенням ефективності роботи» стверджують Компанець К., Навродська Т., Мороз К. [10, с. 67].

«В останні роки цифрові технології стали необхідним елементом для успішної діяльності в готельному бізнесі. Впровадження цифрових інновацій дозволяє готелям покращити рівень обслуговування гостей, оптимізувати роботу персоналу, знизити витрати та підвищити ефективність управління.», зазначає Пукач Я. [11]. Рибальченко Н., Намлієва Н., Гарбар Г. стверджують, що «Діджиталізація і використання сучасних технологій в індустрії гостинності націлені на те, щоб зробити

індустрію гостинності країни більш конкурентоспроможною у сучасному цифровому світі» [12].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Критичний аналіз, представлених в інтернет-середовищі та на сайтах онлайн-бібліотек наукових статей і дослідницьких праць у сфері використання інформаційних технологій, дав змогу виокремити «слабкі місця» у вивченні проблематики застосування інформаційних технологій туристичними та готельно-ресторанними підприємствами. Указаний аспект породжує проблему у додатковому вивченні питання щодо можливостей використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності.

Метою статті є дослідження питання специфіки використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності.

Зважаючи на мету, основні **завдання дослідження** полягають у: визначенні переваг використання інформаційних технологій, як з точки зору туристичних та готельно-ресторанних підприємств, так і туристів; визначенні перешкод для упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності; окресленні ключових напрямків упровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних та готельно-ресторанних підприємств.

Матеріали і методи. Теоретико-методичним базисом дослідження слугували сучасні наукові напрацювання вітчизняних та зарубіжних учених присвячені питанням інформатизації суспільства та інформаційному забезпеченню економічних форм діяльності, зокрема й у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

У процесі написання статті використовувалися загальнонаукові методи дослідження, які дали змогу: провести аналіз останніх досліджень і публікацій – аналіз і синтез; визначити переваги використання

інформаційних технологій – системний аналіз; визначити перешкоди для упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності – аналогія; окреслити напрямки упровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних та готельно-ресторанних підприємств – конкретизація; формулювання висновків проведеного дослідження – дедукція.

Виклад основного матеріалу. Інформаційні технології відіграють провідну роль у процесі планування діяльності підприємств, які провадять свою діяльність у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Так, зокрема інформаційні технології формують багато переваг (рис. 1), які підвищують рівень конкурентоспроможності підприємства на ринку:

- забезпечують автоматизацію бізнес-процесів, що сприяє підвищенню рівня ефективності діяльності підприємства;
- поліпшують процеси управління та прийняття рішень, що сприяє кращій взаємодії структурних підрозділів підприємства;
- покращують якість обслуговування, що сприяє розширенню клієнтської бази за рахунок збільшення кількості, задоволених послугами підприємства, туристів/відвідувачів;
- на основі вивчення попиту туристів та можливостей нестандартного обслуговування, дають змогу розробити інноваційний продукт чи послугу.

На рис. 1 нами вказано переваги використання інформаційних технологій туристичними та готельно-ресторанними підприємствами. Кожен, з указаних на рис. 1 заходів, дає змогу зробити процес планування діяльності туристичного чи готельно-ресторанного підприємства більш ефективним і, як наслідок, дасть змогу працювати більш прибутково.

1.	• Автоматизація бізнес-процесів
2.	• Покращення рівня якості обслуговування
3.	• Розширення клієнтської бази
4.	• Маркетинг та просування послуг
5.	• Управління ресурсами
6.	• Удосконалення процесів управління та прийняття рішень

Рис. 1. Переваги використання інформаційних технологій туристичними та готельно-ресторанними підприємствами

Джерело: побудовано авторами на основі проведеного дослідження

Аналізуючи рис. 1, варто розглянути більш детально значення кожної переваги, яку формує застосовуваний засіб інформаційних технологій, та з'ясувати його роль у процесі планування діяльності підприємства. Так:

1. Автоматизація бізнес-процесів. Інформаційні системи дають змогу автоматизувати основні процеси підприємств, такі як бронювання готелів та квитків, управління запасами та інвентарем, фінансовий облік, аналіз даних тощо. Це значно підвищує ефективність та продуктивність роботи, знижує ймовірність помилок та спрощує контроль за операціями.

2. Покращення рівня якості обслуговування. Інформаційні технології дають змогу покращити якість обслуговування клієнтів. Наприклад, онлайн-платформи для бронювання та оплати надають гостям зручний спосіб оформлення замовлення, а перевірена інформація про номери та послуги дозволяє уникнути непорозумінь та незручностей. Крім того, використання систем управління відгуками та зворотнім зв'язком дозволяє швидко реагувати на проблеми та покращувати сервіс на основі потреб туристів.

3. Розширення клієнтської бази. Інформаційні технології надають туристичним та готельно-ресторанним підприємствам багато можливостей для залучення нових клієнтів й розширення клієнтської бази. Сайти,

соціальні мережі, онлайн-платформи та мобільні програми формують потужний інструментарій для маркетингу та реклами. Вони дають змогу підприємствам проводити таргетовану рекламу, пропонувати спеціальні пропозиції та програми лояльності, а також забезпечувати легку та зручну процедуру бронювання та оплати.

4. Маркетинг та просування послуг. Інформаційні технології надають різні платформи для маркетингу та реклами на ринку туристичних послуг та індустрії гостинності. Підприємства можуть використовувати соціальні мережі, пошукові системи, рекламні мережі та інші канали для просування своїх послуг та досягнення цільової аудиторії. Це дозволяє їм залучати більше клієнтів та встановити тісні стосунки з ними.

5. Управління ресурсами. Інформаційні технології надають туристичним та готельно-ресторанним підприємствам інструменти для управління своїми ресурсами, такими як запаси, персонал, фінанси та багато іншого. Аналітичні інструменти та системи управління дозволяють аналізувати дані, надавати звіти та прогнози, а також приймати обґрунтовані рішення. Це допомагає підвищити ефективність роботи та оптимізувати бізнес-процеси.

6. Удосконалення процесів управління та прийняття рішень. Для керівників та менеджерів туристичних та готельно-ресторанних підприємств інформаційні технології формують потужний аналітичний інструментарій для збору, аналізу та візуалізації даних. Указане дає змогу менеджменту підприємства приймати більш виважені та поінформовані рішення, оптимізувати бізнес-процеси, стежити за фінансовими показниками тощо.

Крім того, інформаційні технології забезпечують більш ефективне управління ресурсами підприємства, оптимізацію структури персоналу та покращення комунікації між відділами.

Отже, інформаційні технології є невід'ємною частиною успішного ведення бізнесу в туристичній та готельно-ресторанній індустрії.

Вплив інформаційних технологій на індустрію гостинності носить фундаментально-трансформаційним характер та нерозривно пов'язаний з рівнем наданням та можливостями використання туристичних та готельно-ресторанних послуг.

Разом з тим, варто зауважити, що всі аспекти туристичної діяльності, включаючи пошук інформації, бронювання, маркетинг та просування, обслуговування клієнтів, управління ресурсами та прийняття рішень залежать від рівня володіння даними можливостями як підприємствами, так і туристами.

1.	• Швидкий пошук та безпечний доступ до інформації
2.	• Пришвидшення процесу бронювання та оплати послуг
3.	• Досвід туристів від обслуговування та купівлі аналогічних послуг
4.	• Можливість використання цифрових засобів інформаційних технологій, які полегшують туристичні подорожі та відпочинок

Рис. 2. Переваги використання інформаційних технологій споживачами туристичних та готельно-ресторанних послуг

Джерело: побудовано авторами на основі проведеного дослідження

Рис. 2 відображає переваги використання інформаційних технологій для туристів – споживачів туристичних та готельно-ресторанних послуг:

1. Швидкий пошук та безпечний доступ до інформації. Інтернет-технології, надають туристам значний об'єм інформації про різні місця, пам'ятки, готелі, ресторани, події тощо. Туристи мають можливість вивчити ринок та наявні на ньому пропозиції й обрати варіант відпочинку, який відповідає їх уподобанням та потребам.

2. Пришвидшення процесу бронювання та оплати послуг. Інформаційні технології дозволяють туристам здійснювати онлайн-

бронювання готелів, квитків на літаки та інші види транспорту, а також безліч інших послуг. Вони можуть вибирати та порівнювати різні варіанти, дивитися фотографії, читати відгуки та здійснювати операції оплати без необхідності відвідування фізичного офісу або дзвінка до центру бронювання.

3. Досвід туристів від обслуговування та купівлі аналогічних послуг. Відгуки та рекомендації на сайтах та соціальних мережах дозволяють туристам отримувати додаткову інформацію про місця, послуги та подіях, а також ділитися своїми враженнями.

4. Можливість використання цифрових засобів інформаційних технологій, які полегшують туристичні подорожі та відпочинок. Цифрові карти, навігація та мобільні програми спрощують переміщення та орієнтацію в новому місці. Крім того, технології можуть надавати персоналізований сервіс та обслуговування за допомогою нагадувань, пропозицій та індивідуального підходу.

Говорячи про можливості використання інтернет-технологій туристичними й готельно-ресторанними підприємствами, варто звернути увагу на проблеми, які можуть перешкоджати їх подальшому упровадженню в галузь. Найбільш вагомими нами визначено на рис. 3.

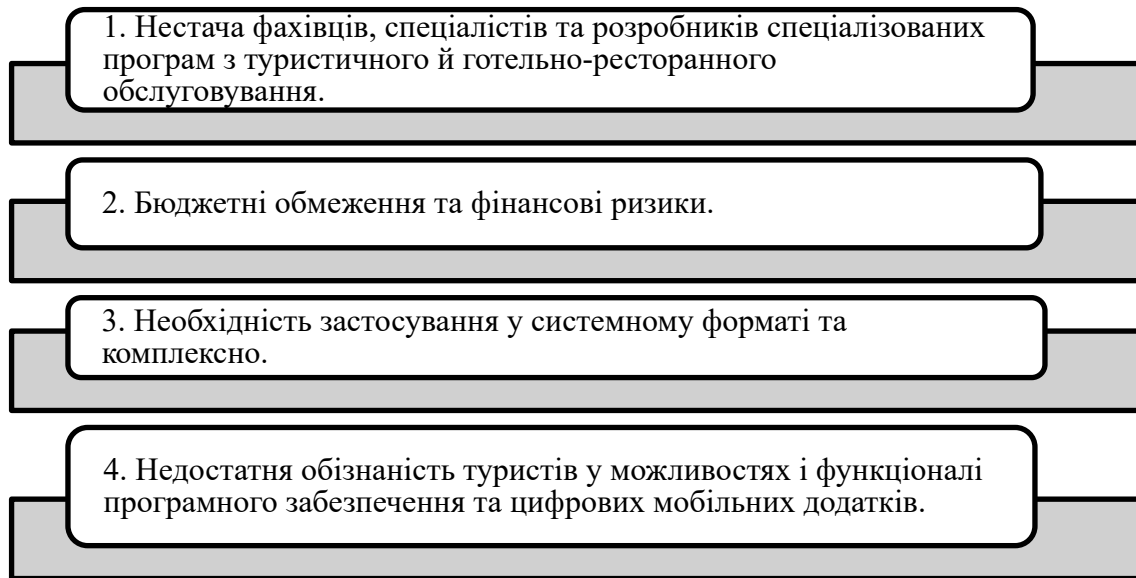


Рис. 3. Перешкоди для упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності

Джерело: побудовано авторами на основі проведеного дослідження

Розглянемо більш детально перешкоди, які стримують процеси упровадження інформаційних технологій у сферу туризму та індустрії гостинності.

1. Нестача фахівців, спеціалістів та розробників спеціалізованих програм з туристичного й готельно-ресторанного обслуговування. Сфера інформаційних технологій розвивається динамічно, і іноді може бути складно знайти достатню кількість кваліфікованих фахівців та спеціалістів, здатних розробляти та підтримувати відповідні системи й програми у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

2. Бюджетні обмеження та фінансові ризики. Впровадження та супровід інформаційних систем та автоматизованих бізнес-програм може бути дороговартісним процесом, особливо для невеликих підприємств і не всі можуть дозволити собі фінансувати їх розробку та підтримку.

3. Необхідність застосування у системному форматі та комплексно. Розробка та впровадження інформаційних технологій вимагає від туристичних та готельно-ресторанних підприємств адаптаційних змін та оптимізації робочих процесів. Це може бути складно та затратно, особливо

для тих підприємств, які вже мають сформовані робочі процеси та підсистеми.

4. Недостатня обізнаність туристів у можливостях і функціоналі програмного забезпечення та цифрових мобільних додатків. Туристи можуть зіштовхуватися з труднощами, які виникають у процесі використання нових інформаційних технологій (програми, додатки, туристичні застосунки тощо), особливо якщо вони не мають достатніх навичок роботи з технологіями або не мають доступу до відповідних пристроїв та мереж.

Однак, незважаючи на вищевикладені проблеми, варто зазначити, що розвиток інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі є перспективним оскільки сприяє підвищенню рівня ефективності діяльності підприємства, покращенню якості обслуговування, що, як наслідок, підвищує рівень задоволення туристів від отриманої подорожі чи відпочинку, збільшує кількість потенційних споживачів туристичних послуг та створює нові можливості для розвитку бізнесу у даній сфері.

На основі дослідження особливостей використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності, нами окреслено перспективні напрямки впровадження інформаційних технологій у діяльність підприємств, які займаються веденням бізнесу на даному ринку (рис. 4), серед ключових варто зазначити:



Рис. 4. Напряжки упровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних та готельно-ресторанних підприємств

Джерело: побудовано авторами на основі проведеного дослідження

1. Використання великих баз даних та інструментів аналітики. Аналіз великих баз даних може допомогти туристичним підприємствам та готельно-ресторанним комплексам краще розуміти потреби й уподобання туристів та пропонувати більш персоналізовані послуги. Указане сприятиме розробці уніфікованого адресного продукту з таким набором послуг, який задовольнятиме конкретного споживача.

2. Розширене застосування мобільних програм. Розвиток цифрових технологій дозволяє пропонувати споживачам багато зручних функцій, таких як бронювання та оплата послуг онлайн, навігація, підтримка та допомога під час подорожей й відпочинку тощо.

3. Віртуальна та доповнена реальність. Технології віртуальної та доповненої реальності можуть надавати унікальні можливості для віртуального туризму, зокрема створення інтерактивних туристичних карт, пізнавальних екскурсій, віртуальних замовлень тощо.

4. Використання робототехніки та автоматизації господарських процесів. Робототехніка та автоматизація процесів можуть допомогти туристичним та готельно-ресторанним підприємствам у підвищенні ефективності обслуговування та зниженні витрат на персонал.

Продаж туристичних послуг з використанням можливостей Інтернету може надати додаткові переваги у формуванні позитивного іміджу туристичного підприємства та підвищенні лояльності споживачів, оскільки Інтернет дозволяє надавати необмежену кількість інформації. При цьому обсяг споживаної інформації визначається самим користувачем. У порівнянні з традиційними рекламними технологіями, Інтернет дає можливість забезпечити діалог зі споживачем, налагодити зворотній зв'язок і, з точки зору інвестицій, є набагато дешевшим [13, с. 1007].

Отже, інформаційні технології відіграють ключову роль у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності. Щоб використовувати їх потенціал на повну потужність, підприємствам необхідно вирішувати поточні проблеми, інвестувати в інновації та забезпечувати навчання свого персоналу. Такий підхід допоможе підприємствам бути більш конкурентоспроможними та задовольнити вимогливі потреби сучасних туристів.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Узагальнюючи, слід сказати, що загальні тренди використання засобів цифровізації та інтернет-технологій вказують на те, що інформаційні технології продовжують чинити вагомий вплив на розвиток туристичної та готельно-ресторанної індустрії. Конкурентоспроможність підприємств та їх успіх у туристичному й готельно-ресторанному бізнесі сьогодні тісно пов'язані із застосуванням інформаційних технологій.

Доступність до використання інформаційних ресурсів та інформації загалом, автоматизація процесів, підвищення ефективності обслуговування туристів, покращення процесів менеджменту є основними перевагами

використання інформаційних технологій туристичними та готельно-ресторанними підприємствами у процесі планування їх діяльності.

Зважаючи на вимоги сьогодення, які сформували потребу у застосуванні новітніх форм інформаційних технологій, майже у всіх сферах людської діяльності, *подальші дослідження*, на нашу думку, повинні бути спрямовані на розробку нових цифрових програм, які полегшать процеси донесення інформації про туристичні послуги кінцевому споживачеві – туристу, та у зв'язку з цим, розробкою нових маркетингових заходів, які стимулюватимуть потенційних споживачів до купівлі туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Література

1. Ilieva L., Petrova M., Todorova L. Application of technological innovations in the tourism industry. *Proc. E3S Web of Conferences* (28 August, 2023), 408, 01003. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202340801003>. URL: https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2023/45/e3sconf_iscmee2023_01003.pdf (дата звернення: 06.02.2025).

2. Stefanov T., Varbanova S., Stefanova M., Ivanov I. CRM System as a Necessary Tool for Managing Commercial and Production Processes. *TEM Journal*. 2023. Vol. 12, Issue 2. P 785-797. doi: 10.18421/TEM122-23.

3. Wahab I. Role of Information Technology in Tourism Industry: Impact and Growth. *International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering*. 2017. Vol. 5, Special Issue 2. P. 260-263.

4. Zhenhua H., Wenwen Y., Lifeng Ch. Research and application of tourism management in the IoT industry under the background of sustainable blockchain. *Heliyon*. 2024. Vol. 10, Issue 16. P. 1-11. URL: <https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S2405-8440%2824%2911924-X> (дата звернення: 06.02.2025).

5. Chen W.X. Research on internet of things technology and its application in smart home. *Science and Technology Innovation and Application*. 2020. № 19. P. 164-165.

6. Abbu H., Mugge P., Gudergan G., Kwiatkowski A. Digital leadership – Character and Competency Differentiates Digitally Mature Organizations. *Proceedings-2020 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation, ICE/ITMC*. 2020. P. 1-9.

7. Гапоненко Г.І., Шульга Н.В. Сучасні тенденції та перспективи впровадження інформаційних технологій в туристичній галузі України. *Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2020. № 11. С. 102-111.

8. Мартинюк О.А. Вплив діджитал-технології на розвиток соціальної відповідальності бізнесу. *Економіка: реалії часу*. 2020. № 4(50). С. 78-86. doi: 10.15276/ETR.04.2020.11. doi: 10.5281/zenodo.4604519.

9. Кучай О. Інтернет-технології та міжнародний туристичний бізнес. *Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія: Історія, економіка, філософія*. 2021. №26. С. 44-56.

10. Компанець К., Навродська Т., Мороз К. Роль Інтернет-технологій у розвитку підприємства сфери послуг. *Інтелект XXI*. 2018. № 5. С. 66-70.

11. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>

12. Рибальченко Н.П., Намлієва Н.В., Гарбар Г.А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>

13. Kozhukhivska R., Sakovska O., Skurtol S., Kontseba S., Zhmudenko V. An analysis of use of internet technologies by the consumers of tourism industries in Ukraine. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 2020.

Vol. 29, Issue 6. P. 1007-1013. URL:
<http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/9097> (дата звернення:
06.02.2025).

References

1. Ilieva, L., Petrova, M., & Todorova, L. (2023). Application of technological innovations in the tourism industry. *Proc. E3S Web of Conferences* (28 August, 2023), 408, 01003. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202340801003>
URL: https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2023/45/e3sconf_iscmee2023_01003.pdf.
2. Stefanov, T., Varbanova, S., Stefanova, M., & Ivanov, I. (2023). CRM System as a Necessary Tool for Managing Commercial and Production Processes. *TEM Journal*, 12, 2, 785-797. doi: 10.18421/TEM122-23.
3. Wahab, I. (2017). Role of Information Technology in Tourism Industry: Impact and Growth. *International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering*, 5, 2, 260-263.
4. Zhenhua, H., Wenwen, Y., & Lifeng, Ch. (2024). Research and application of tourism management in the IoT industry under the background of sustainable blockchain. *Heliyon*, 10, 16, 1-11. URL: <https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S2405-8440%2824%2911924-X>.
5. Chen, W.X. (2020). Research on internet of things technology and its application in smart home. *Science and Technology Innovation and Application*, 19, 164-165.
6. Abbu, H., Mugge, P., Gudergan, G., & Kwiatkowski, A. (2020). Digital leadership – Character and Competency Differentiates Digitally Mature Organizations. *Proceedings-2020 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation, ICE/ITMC 2020*. P. 1-9.
7. Haponenko, H.I., & Shulha, N.V. (2020). Suchasni tendentsii ta perspektyvy vprovadzhennia informatsiinykh tekhnolohii v turystychnii haluzi

Ukrainy [Current trends and prospects for the introduction of information technology in the tourism industry of Ukraine]. *Visnyk KhNU im. V.N. Karazina. Serii: Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm*, 11, 102-111 [in Ukrainian].

8. Martyniuk, O.A. (2020). Vplyv didzhital-tekhnologii na rozvytok sotsialnoi vidpovidalnosti biznesu [The influence of digital technology on the development of corporate social responsibility]. *Ekonomika: realii chasu*, 4(50), 78-86. doi: 10.15276/ETR.04.2020.11. doi: 10.5281/zenodo.4604519 [in Ukrainian].

9. Kuchai, O. (2021). Internet-tekhnologii ta mizhnarodnyi turystychnyi biznes [Internet technologies and international travel business]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho linhvistychnoho universytetu. Serii: Istorii, ekonomika, filosofii*, 26, 44-56 [in Ukrainian].

10. Kompanets, K.A., Navrodska, T.A., & Moroz, K.O. (2018). Rol Internet-tekhnologii u rozvytku pidpriemstva sfery posluh [The role of Internet technologies in the development of a service company]. *Intelekt XXI*, 5, 66-70 [in Ukrainian].

11. Pukach, Ya. (2024). Napriamky vprovadzhennia tsyfrovyykh tekhnologii u hotelnomu biznesi [Directions for the introduction of digital technologies in the hotel business]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 60. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68> [in Ukrainian].

12. Rybalchenko, N.P., Namliieva, N.V., & Harbar, H.A. (2022). Rozvytok suchasnykh tekhnologii industrii hostynnosti v umovakh tsyfrovizatsii ekonomiky [The development of modern hospitality industry technologies in the context of economic digitalization]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, 2. <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30> [in Ukrainian].

13. Kozhukhivska, R., Sakovska, O., Skurtol, S., Kontseba, S. & Zhmudenko, V. (2020). An analysis of use of internet technologies by the consumers of tourism industries in Ukraine. *International Journal of Advanced*

Science and Technology, 29, 6, 1007-1013. URL:
<http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/9097>.