

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*

**ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**  
**DIGITAL TECHNOLOGIES IN TOURISM AND HOTEL AND  
RESTAURANT BUSINESS**

***Анотація.** Вступ. Цифровізація діяльності є необхідною умовою розвитку суспільства в умовах сьогодення. Туризм і сфера готельно-ресторанного бізнесу є одними з найбільш чутливих напрямків економіки, які прямо залежать від рівня інформатизації. Інформатизація підприємницької діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу на основі цифровізації виробничих процесів, дає змогу зробити процеси подорожі зручнішими, сформувати туристичний продукт більш персоналізованим, ефективніше здійснювати реалізацію туристичних послуг, що є важливим аспектом для діяльності туристичних підприємств і туристів, як кінцевих споживачів. Тому, питання яке розглядається у даній статті є актуальним і потребує детального вивчення.*

*Метою статті є аналіз використання засобів цифрових технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.*

*Матеріали і методи. Теоретико-методичним базисом дослідження слугували праці зарубіжних учених щодо упровадження інформаційних технологій у різні сфери діяльності та наукові напрацювання вітчизняних дослідників сфери туризму та індустрії гостинності.*

*У ході проведення дослідження було використано комплекс загальнонаукових методів дослідження, так для аналізу літературних джерел та статистичної інформації застосовувався науково-аналітичний метод; для охарактеризування платформ з онлайн бронювання та туристично-довідкових веб-сайтів – метод аналізу і синтезу; для визначення переваг та недоліків програм та засобів бронювання – метод аналітичних переваг; для встановлення переваг та недоліків від застосування інформаційних технологій за засобів цифровізації у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу – емпіричний метод; у процесі формулювання висновків з проведеного дослідження було використано методику логічного узагальнення.*

*Результати. У статті досліджено питання використання засобів цифрових технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Проведено аналіз наукових праць на дану тематику. Визначено основні засоби цифровізації та програми, які можуть використовуватися туристами при здійсненні туристичних подорожей та бронювання готельно-ресторанних послуг. Виокремлено переваги та недоліки у процесі застосування інноваційних інформаційних технологій у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. У підсумку зазначено, що інформаційні технології можуть підвищити ефективність та якість обслуговування, надати персоналізовані послуги, покращити спілкування з туристами й створити нові можливості для бізнесу; із використанням цифровізаційних*

*програм та засобів у туристичних підприємств з'являються нові можливості для розвитку власних бізнес-процесів.*

*Перспективи. Зайняття лідируючих позицій на ринку, підвищення рівня конкурентоспроможності та, загалом, успішна діяльність туристичних і готельно-ресторанних підприємств сьогодні тісно пов'язані із використанням ними інформаційних технологій та інноваційних засобів комунікацій з туристами. Тому, перспективи подальших досліджень полягають у розробці методологічного апарату з упровадження засобів цифровізації в діяльність підприємств туристичної та готельно-ресторанної індустрії.*

**Ключові слова:** *туризм, готельно-ресторанний бізнес, цифровізація, інновація, технології.*

**Summary.** *Introduction. The digitalization of activities is a prerequisite for the development of society in modern conditions. Tourism and the hotel and restaurant business are among the most sensitive areas of the economy, which directly depend on the level of informatization. Informatization of business activities in the tourism and hotel and restaurant business based on the digitalization of production processes makes it possible to make travel processes more convenient, to form a more personalized tourist product, and to sell tourist services more efficiently, which is an important aspect for the activities of tourism enterprises and tourists as the final consumers. Therefore, the issue discussed in this article is relevant and requires detailed study.*

*The purpose of the article is to analyse the use of digital technologies in tourism and hotel and restaurant business.*

*Materials and methods. The theoretical and methodological basis of the study was the work of foreign scientists regarding the introduction of information technologies in various fields of activity and the scientific*

*achievements of domestic researchers in the field of tourism and hospitality industry.*

*In the course of the study, a set of general scientific research methods was used, for instance, the scientific and analytical method was applied to analyse the literature and statistical information; the method of analysis and synthesis was used to characterise online booking platforms and tourist information websites; the analytical preference method was used to determine the advantages and disadvantages of booking applications and tools; an empirical method was used in order to identify the advantages and disadvantages of using information technologies and digitalisation tools in the tourism and hotel and restaurant business; in the process of formulating conclusions based on the conducted research, the method of logical generalization was used.*

*Results. The article examines the use of digital technologies in tourism and hotel and restaurant business. The analysis of scientific works on this topic has been conducted. The basic means of digitalization and applications that can be used by tourists while travelling and booking hotel and restaurant services are identified. The advantages and disadvantages in the process of applying innovative information technologies in the tourism and hotel and restaurant business have been distinguished. In conclusion, it is noted the information technology can increase the efficiency and quality of service, provide personalised services, improve communication with tourists and create new business opportunities; With the use of digitalisation programmes and tools, tourism companies have new opportunities to develop their own business processes.*

*Discussion. Holding leading positions in the market, increasing the level of competitiveness and, in general, the successful operation of tourism and hotel and restaurant companies today are closely linked to their use of information technology and innovative means of communication with tourists. Therefore, the perspectives for further research consist in development of a methodological*

*apparatus for implementation of digitalization tools in the activities of enterprises of the tourism and hotel and restaurant industry.*

**Key words:** *tourism, hotel and restaurant business, digitalization, innovation, technology.*

**Постановка проблеми.** Інформатизація та цифровізація бізнес-процесів у різних сферах економічної діяльності є необхідною умовою розвитку суспільства в умовах сьогодення. Туризм і сфера готельно-ресторанного бізнесу є одними з найбільш чутливих напрямків економіки, які прямо залежать від упровадження інформатизаційних процесів та використання цифровізаційних засобів. Необхідність застосування інформаційних технологій у сучасній туристичній та готельно-ресторанній індустрії обумовлена деякими інноваційними аспектами, які стимулюють розвиток даних напрямів діяльності, так наприклад:

– інформаційні технології та засоби цифровізації дають змогу туристам легко і швидко отримувати доступ до інформації про різні пропозиції подорожей, готелі, авіаквитки та інші туристичні послуги. Указане допомагає заощадити час і зробити більш інформований вибір;

– інформаційні технології дають змогу туристичним підприємствам та організаціям поліпшити якість обслуговування клієнтів завдяки автоматизації процесів, створенню онлайн-систем бронювання та зниженню впливу людського чинника на процеси опрацювання заявок;

– інформаційні технології надають можливості для створення і поширення рекламних кампаній з використанням цифрових каналів комунікації, таких як веб-сайти, соціальні мережі та мобільні додатки. Зазначені процеси дають змогу поширити інформацію про діяльність туристичного підприємства та підвищити рівень пізнаваності його бренду (торговельного знаку/марки/назви, послуг тощо);

– інформаційні технології забезпечують можливість туристам легко і зручно бронювати та оплачувати туристичні послуги, такі як номери в готелях, авіаквитки, екскурсії тощо. Це робить процес подорожі більш зручним і безпечним;

– інформаційні технології дають змогу туристичним і готельно-ресторанним підприємствам збирати й аналізувати дані про клієнтів, їх уподобання, потреби та поведінку. Така інформація допомагає краще зрозуміти потенційних клієнтів, пропонувати більш персоналізовані та, відповідні їх потребам, послуги.

Загалом, інформатизація підприємницької діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу на основі цифровізації виробничих процесів, дає змогу зробити процеси подорожі зручнішими, сформувати туристичний продукт більш персоналізованим, ефективніше здійснювати реалізацію туристичних послуг, що є важливим аспектом для діяльності туристичних підприємств і туристів, як кінцевих споживачів.

Зважаючи на вищезазначені аспекти, виникає потреба у більш детальному вивченні питання стосовно упровадження цифрових технологій у сферу туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Серед публікацій, присвячених дослідженню питання упровадження цифрових технологій та інформатизації бізнес-діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанної справи, особливої уваги заслуговують праці таких закордонних авторів, як: Е. Хатл та Т. Хесс, які вказують на те, що у цифровому світі, в якому компанії борються з цифровою трансформацією, перехід від простого впровадження технологій до використання їх трансформаційного потенціалу стає все необхідним процесом [1, с. 10]; М. Рейнолдс зазначає, що цифрова трансформація відноситься до глибоких змін, викликаних цифровими технологіями в усіх сферах суспільства та промисловості [2], Кхатрі І., який вважає, що «Сьогодні індустрія туризму та гостинності



суттєво змінюється із застосуванням інформаційних технологій у своїй фундаментальній стратегічній діяльності. Він обумовлений конкуренцією, властивою галузі, а також розвитком інноваційних ідей і практик. Отже, щоб відповідати конкурентному середовищу та поширювати мінливі порушення, використання інформаційних технологій є необхідним процесом» [3, с. 74].

Серед вітчизняних авторів слід відзначити праці багатьох дослідників, серед яких зокрема, В. Томчук, який вважає, що трансформація цифрових технологій, адаптація у різних сферах бізнес-процесів підприємства, використання новітнього програмного забезпечення, штучного інтелекту зумовлюють значні трансформаційні процеси в управлінні підприємств [4]. «Розвиток технологій у сучасному світі сприяє нерозривному співіснуванню людини та цифрових технологій. Масове користування різноманітними гаджетами впливає на зміни у структурі організації заходів. Поширення сучасних технологій, створення мобільних додатків і веб-ресурсів відкривають нові можливості, як для організаторів заходів, так і для їх відвідувачів» зазначають науковці О. Радіонова, І. Писарева та С. Александрова [5]. «Інформаційні технології створюють додаткову цінність компанії, формуючи унікальне бізнес-середовище з додатковими конкурентними перевагами у напрямках необмежених можливостей комунікацій, продажу, брендингу, залучення спеціалістів та експертів, контролінгу, організаційної гнучкості та доступу до цифрових баз даних, послуг висококласних професіоналів різних галузей» вказує О. Мартинюк [6, с. 80]. «Індустрія туризму, для якої процеси цифровізації стали особливо актуальними, отримали можливість розширити цільову аудиторію, покращити якість обслуговування, а відтак і розвиватися прискореними темпами, використовуючи усе більшу кількість якісних цифрових платформ» зазначає Шевелюк М. [7, с. 227]. Автори Безрученков Ю. та Щука Г. вказують на те, що «Розвиток технологій стає

необхідним елементом стратегії сучасного ресторанного бізнесу, що дозволяє втілювати ідеї, покращувати якість обслуговування та підтримувати конкурентоспроможність в умовах нестабільного гастрономічного попиту» [8, с. 88].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Розглянуті нами праці вищезазначених авторів – дослідників сфери інформатизації суспільства – це лише невелика частина з множини існуючих напрацювань. Важливість проведення досліджень у напрямку розвитку цифровізаційних процесів підтверджується значним впливом інформаційних технологій на туристичну та готельно-ресторанну індустрію та здатність покращити якість обслуговування, підвищити задоволеність туристів і оптимізувати процеси управління. Зважаючи на вказане, упровадження цифрових технологій та безпеки їх використання у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі є надзвичайно актуальною темою, яка потребує проведення більш ґрунтовних досліджень.

**Метою статті** є аналіз використання засобів цифрових технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

Зважаючи на мету, основними **завданнями дослідження** є: визначення цифрових програм та засобів, які використовуються у процесі реалізації туристичних та готельно-ресторанних послуг; виокремлення переваг та недоліків від застосування інноваційних інформаційних технологій у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

**Матеріали і методи.** Теоретико-методичним базисом дослідження слугували праці зарубіжних учених щодо упровадження інформаційних технологій у різні сфери діяльності та наукові напрацювання вітчизняних дослідників сфери туризму та індустрії гостинності.

У ході проведення дослідження було використано комплекс загальнонаукових методів дослідження, так для аналізу літературних джерел та статистичної інформації застосовувався науково-аналітичний



метод; для охарактеризування платформ з онлайн бронювання та туристично-довідкових веб-сайтів – метод аналізу і синтезу; для визначення переваг та недоліків програм та засобів бронювання – метод аналітичних переваг; для встановлення переваг та недоліків від застосування інформаційних технологій за засобів цифровізації у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу – емпіричний метод; у процесі формулювання висновків з проведеного дослідження було використано методику логічного узагальнення.

**Виклад основного матеріалу.** Наразі, вплив інформаційних технологій, зокрема інтернет та соціальних мереж, на поведінку та вподобання туристів є очевидним і вагомим. Туристи тепер мають можливість шукати та бронювати бажані готелі, квитки на літаки та інші види транспорту, дивитися відгуки інших мандрівників та дізнаватися про їхній досвід. Це дозволяє їм зробити більш свідомий вибір і максимізувати задоволення від поїздок.

Основною відмінністю інформаційних технологій від інших засобів масової інформації є багатовекторна комунікаційна модель «багато до багатьох», у якій кожна зі сторін має можливість звертатися одна до одної та здійснювати зворотній зв'язок. Крім того, особливість інтернет-середовища проявляється в активній ролі користувачів (у традиційних засобах масової інформації їх роль є пасивною), що обумовлена контролем над пошуком інформації за рахунок різних механізмів навігації [9, с. 31].

Для полегшення реалізації й надання туристичних послуг та послуг у сфері гостинності, а також з метою підвищення рівня задоволення споживачів – туристів, використовуються різні інформаційні технології та цифровізаційні засоби. Серед найбільш використовуваних варто виокремити:

– платформи з онлайн бронювання та туристично-довідкові веб-сайти на яких потенційні туристи мають змогу онлайн забронювати

авіаквитки, номери в готелях, екскурсії та інші послуги через, а також можуть порівнювати ціни, читати відгуки туристів та отримувати інформацію про різні варіанти відпочинку (Табл. 1).

*Таблиця 1*

**Платформи з онлайн бронювання та туристично-довідкові вебсайти**

<b>Інформаційна платформа</b>	<b>Характеристика, переваги та недоліки</b>
Booking.com	Платформа, що пропонує широкий вибір готелів, апартаментів та вілл по всьому світу. Вона може похвалитися зручним інтерфейсом, конкурентоспроможними цінами та надійною системою відгуків. Однак деякі користувачі повідомляють про випадкові розбіжності між переліченими зручностями та реальними можливостями готелю.
Expedia.com	Туристичний сайт, який пропонує бронювання готелів, авіаквитків, оренду автомобілів та туристичні пакети. Він пропонує широкий вибір варіантів розміщення, привабливі пропозиції та програму лояльності. Однак іноді буває важко зв'язатися зі службою підтримки клієнтів.
Hotels.com	Сайт з великою кількістю готелів, ексклюзивними знижками та щедрою програмою винагород. Сайт також пропонує гарантію відповідності ціни. Однак, політика скасування бронювання може відрізнятись в залежності від готелю.
Agoda.com	Туристичний сайт, який спеціалізується на Азійсько-Тихоокеанському регіоні, пропонуючи різноманітний вибір готелів. Він часто пропонує чудові пропозиції та нараховує бали для майбутніх бронювань. Однак за межами Азії його асортимент може бути не таким широким, як на інших платформах.
TripAdvisor.com	Туристичний сайт відомий своїми надійними відгуками користувачів і повними списками готелів. Він також пропонує порівняння цін і простий у використанні інтерфейс. Однак деякі користувачі вважають процес бронювання на TripAdvisor складним.
Airbnb.com	Туристичний сайт на якому пропонується унікальне житло, таке як квартири, будинки та вілли. Це забезпечує персоналізований досвід і дозволяє вам зв'язатися з місцевими господарями. Проте, в деяких напрямках доступність житла може бути обмеженою.
Kayak.com	Метапошукова система, яка агрегує списки готелів з різних джерел. Вона пропонує комплексний пошук, включаючи порівняння цін і фільтри. Однак, бронювання через Kayak перенаправляє користувачів на зовнішні веб-сайти, що призводить до потенційних невідповідностей.
Priceline.com	Туристична платформа на якій пропонується унікальна функцію «Назви свою ціну», що дає змогу користувачам пропонувати ціни на готелі. Вона часто надає значні знижки, особливо при

	бронюванні в останню хвилину. Проте, непрозорий характер цієї функції означає, що ви не дізнаєтесь назву готелю до моменту бронювання.
HotelsCombined.com	Метапошукова система, яка сканує кілька сайтів для пошуку найкращих пропозицій. Вона пропонує зручний інтерфейс і зручні фільтри пошуку. Однак бронювання безпосередньо через сайт неможливе; користувачі перенаправляються на сайти-партнери.
Trivago.com	Метапошукова система, яка порівнює ціни на готелі з численних сайтів. Він пропонує чистий інтерфейс і корисні фільтри. З усім тим, деякі користувачі вважають, що ціни, які відображаються на Trivago, відрізняються від фактичних цін на сайтах бронювання.
Travelocity.com	Туристична платформа, яка надає широкий спектр туристичних послуг, включаючи бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та туристичних путівок. Він пропонує конкурентоспроможні ціни, привабливі пропозиції та програму лояльності. Однак підтримка клієнтів не завжди відповідає очікуванням.
Orbitz.com	Комплексна туристична платформа, що пропонує бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та путівок на відпочинок. Вона пропонує зручний інтерфейс і привабливі винагороди. Проте результати пошуку на сайті іноді можуть бути надто великими.
HRS.com	Сайт є популярним вибором для бізнес-мандрівників, пропонуючи широкий вибір готелів з акцентом на Європу. Пропонує ексклюзивні корпоративні тарифи, гнучкі варіанти бронювання та детальні описи готелів. Втім, цей сайт не є найкращим вибором для ділових мандрівників.
Hostelworld.com	Туристична платформа, якою послуговуються є бюджетні мандрівники, які шукають хостели по всьому світу. Платформа пропонує широку мережу хостелів з детальними описами, відгуками та можливістю бронювання ліжка-місць або окремих кімнат. Однак, оскільки сайт в першу чергу фокусується на хостелах, вибір готелів може бути обмеженим.
Google Готелі.com	Платформа, яка агрегує інформацію про готелі з різних джерел. Вона надає простий інтерфейс пошуку, вичерпну інформацію про готелі та порівняння цін. Користувачі також можуть переглядати відгуки про готелі та бронювати безпосередньо на сайті. Однак доступний перелік готелів може бути не таким широким, як на спеціалізованих платформах для бронювання.

*Джерело:* побудовано автором за даними [10]

– мобільні додатки та застосунки, які надають можливість бронювання квитків, готелів, оренди автомобілів, пропонують інтерактивні карти, рекомендації місцевих визначних пам'яток тощо (Табл. 2).

### Мобільні додатки для подорожей

Назва додатку	Характеристика, переваги та недоліки
Booking	Додаток для бронювання готелів та апартаментів по всьому світу. Він пропонує величезний вибір місць для проживання на будь-який смак і бюджет. Користувачі можуть читати відгуки, переглядати фотографії та бронювати номер за кілька кліків.
Skyscanner	Застосунок для пошуку дешевих авіаквитків. Він дозволяє порівнювати ціни від різних авіакомпаній, знаходити найкращі пропозиції та бронювати квитки безпосередньо через додаток. Завдяки зручному інтерфейсу та широким можливостям фільтрації, користувачі можуть швидко знайти оптимальний варіант для своєї подорожі.
Momondo	Додаток дозволяє порівнювати ціни на квитки, готелі та оренду автомобілів. Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс і потужні фільтри роблять пошук максимально простим і ефективним.
Couchsurfing	Додаток дозволяє знайти людей, готових надати безкоштовний нічліг, що не тільки економить гроші, але й дозволяє ближче познайомитися з культурою та побутом місцевих жителів.
Airbnb	Застосунок пропонує унікальні варіанти проживання, від кімнат у квартирах до цілих будинків та екзотичних помешкань. Користувачі можуть переглядати детальні описи, фотографії та відгуки, а також легко забронювати житло на потрібні дати.
Trivago	Додаток допомагає знайти найкращі ціни на готелі, порівнюючи пропозиції від сотень сайтів бронювання. Має зручний інтерфейс та дозволяє швидко знаходити варіанти проживання відповідно до потреб та бюджету туриста.
Maps.Me	Додаток для тих, хто хоче мати доступ до карт без інтернет-з'єднання. На ньому завантажено карти потрібних регіонів заздалегідь, і турист може користуватися ними навіть у найвіддаленіших місцях. Додаток пропонує детальні карти з маршрутами для піших прогулянок, автомобільних поїздок і т.п.
City Maps 2GO	Додаток пропонує офлайн-карти для більш ніж 150 країн та 60 мільйонів місць. Користувачі можуть зберігати улюблені місця, створювати власні маршрути та ділитися ними з друзями, навіть без доступу до інтернету.
CityMapper	Додаток, який спеціалізується на громадському транспорті. Він пропонує детальні маршрути для автобусів, поїздів, метро та іншого транспорту в великих містах світу. Додаток працює як онлайн, так і офлайн, дозволяючи легко орієнтуватися у будь-якому місті.
Local Eats	Додаток допомагає знайти найкращі місцеві ресторани та кафе, які пропонують автентичну кухню. Використовує рекомендації від місцевих жителів та туристів.
Foursquare	Соціальний додаток, який допомагає знаходити місця для харчування, розваг та відпочинку. Користувачі можуть читати відгуки, залишати рекомендації та ділитися враженнями з друзями.
Yelp	Додаток надає можливість швидко знаходити найкращі ресторани,

	кафе та бари поблизу. Користувачі можуть читати реальні відгуки, оцінювати заклади, залишати рекомендації та ділитися враженнями з друзями.
Eatwith	Додаток, який дозволяє відвідати домашні вечери та кулінарні заходи, організовані місцевими жителями.
izi.TRAVEL	Додаток для самостійних екскурсій з аудіогідами. Він пропонує аудіотури по містах, музеях та визначних місцях, що дає змогу вивчати нові місця у власному темпі.
Trip Advisor City Guides	Додаток для планування подорожей та екскурсій. Він містить інформацію про тисячі визначних місць, ресторанів та готелів, а також відгуки та поради від мільйонів мандрівників.
Sygiec	Додаток пропонує детальні туристичні гіді для багатьох міст світу. Користувачі можуть завантажувати карти, маршрути та описи визначних місць, що робить подорожі більш організованими та інформативними.
Expensify	Додаток для відстеження витрат під час подорожей. Він дозволяє зберігати чеки, створювати звіти про витрати та контролювати свій бюджет. Це чудовий інструмент для мандрівників, які хочуть зберігати фінансову дисципліну.
XE Currency Converter	Додаток для конвертації валют. Він підтримує курси більшості світових валют і дозволяє легко розраховувати витрати під час подорожей.
Duolingo	Додаток для вивчення іноземних мов. Він пропонує інтерактивні уроки, які допомагають швидко освоїти нову мову, що може бути корисним під час подорожей.
Перша допомога	Додаток від організації «Червоний Хрест», який містить корисні поради та інструкції з надання першої допомоги в екстрених ситуаціях. Він може стати незамінним помічником під час подорожей, особливо в незнайомих місцях.

*Джерело:* побудовано автором за даними [11]

Слід зауважити на тому, що застосування інформаційних технологій за засобів цифровізації у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу має свої переваги та недоліки. Зокрема, до переваг варто віднести:

1. Підвищення рівня інформативної доступності про туристичну послугу. Туристи можуть легко знайти та отримати доступ до інформації про подорожі, готелі, авіаквитки та інші послуги в будь-який час і в будь-якому місці.

2. Зручність та адресність процесів бронювання послуг. Онлайн-бронювання та мобільні програми дозволяють туристам швидко та просто бронювати квитки та послуги, скорочуючи час та зусилля.

3. Розширений вибір та можливість порівняння аналогічних послуг. Завдяки онлайн-платформам та програмам, туристи мають доступ до більшої кількості пропозицій і можуть порівняти їх за цінами, відгуками та особливостями.

4. Підвищення якості обслуговування. Завдяки автоматизації процесів та системам електронної комерції, туристичні агенції та заклади відпочинку можуть пропонувати більш швидке та точне обслуговування туристів.

Недоліками від упровадження процесів інформатизації та засобів цифровізації у туристичний і готельно-ресторанний бізнес можна вважати:

1. Втрата індивідуалізованого контакту зі споживачем туристичної послуги. Використання онлайн-платформ та автоматизованих систем може зменшити особистий контакт між туристами та співробітниками, що може призвести до погіршення якості обслуговування та виникнення невдоволення клієнтів.

2. Небезпека втрати особистих даних. Можливі проблеми безпеки, такі як шахрайство, хакери та крадіжка особистої інформації, можуть виникнути під час використання онлайн-платформ та систем бронювання й оплати послуг.

3. Інформаційне перенасичення. Інтернет пропонує велику кількість інформації, що може спричинити перенасичення та утруднити процес прийняття рішень, особливо для тих, хто не має достатнього досвіду чи знань у даній сфері.

4. Відсутність можливості залишити особистий відгук про послугу. Можливість отримати особисті рекомендації та відгуки від друзів чи експертів може бути обмежена при використанні онлайн-платформ та мобільних додатків.



5. Відсутність контролю. У певних випадках, таких як оплати або зміни бронювання, відсутність особистого зв'язку може створити проблеми та обмежити можливості туриста.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Зважаючи на здійснений аналіз можливостей використання інформаційних технологій і засобів цифровізації, які використовуються в туристичній та готельно-ресторанній сферах можемо резюмувати, що: інформаційні технології можуть підвищити ефективність та якість обслуговування, надати персоналізовані послуги, покращити спілкування з туристами й створити нові можливості для бізнесу; із використанням цифровізаційних засобів у туристичних підприємств з'являються нові можливості для удосконалення власних бізнес-процесів, зокрема використання мета-даних та аналітики, мобільних додатків, віртуальної та доповненої реальності, робототехніки та автоматизації тощо.

Отже, загальні тренди вказують на те, що інформаційні технології продовжують сильно впливати на розвиток туристичної сфери та індустрії гостинності. Покращення та безперешкодний доступ до інформації, автоматизація процесів, підвищення ефективності обслуговування туристів є ключовими перевагами застосування інформаційних технологій та елементів цифровізації.

Варто сказати, що зайняття лідируючих позицій на ринку, підвищення рівня конкурентоспроможності та, загалом, успіх туристичних і готельно-ресторанних підприємств сьогодні тісно пов'язані із використанням ними інформаційних технологій та інноваційних засобів комунікацій з туристами. Тому, на нашу думку, **подальші дослідження** у сфері застосування інформаційних технологій мають бути спрямовані на розробку методологічного апарату з упровадження засобів цифровізації в діяльність підприємств, які надають туристичні та готельно-ресторанні

послуги, що дасть їм змогу бути конкурентоспроможними на ринку і «йти в ногу з часом».

### Література

1. Hartl E., Hess T. IT projects in digital transformation: a socio-technical journey towards technochange: *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*. (8-14 June, 2019). Stockholm & Uppsala, Sweden. 2019. P. 258-267.

2. Reynolds M. Digitization, Digitalization and Digital Transformation. *Researcher's personal page*. 2018. URL: <https://profreynolds.com/2018/05/02/digitization-digitalization-and-digital-transformation/> (дата звернення: 04.02.2025).

3. Khatri I. Information Technology in Tourism & Hospitality Industry: A Review of Ten Years' Publications. *Journal of Tourism & Hospitality Education*. 2019. № 9. P. 74-87. <https://doi.org/10.3126/jthe.v9i0.23682>.

4. Томчук В. Використання діджитал-технологій для комплексної автоматизації бізнес-процесів на підприємстві. *Економіка та суспільство*. 2023. № 52. doi: 10.32782/2524-0072/2023-52-18.

5. Радіонова О., Писарева І., Александрова С. Digital-технології в організації дозвілля. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-59>.

6. 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.

7. Шевелюк М.М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. *Питання культурології*. 2021. № 38. С. 226-235. <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956>.

8. Безрученков Ю.В., Щука Г.П. Заклади ресторанного господарства третьої хвилі: стан і перспективи. *Економіка, фінанси, менеджмент*:

актуальні питання науки і практики. 2023. № 4. С. 84-93. doi: 10.37128/2411-4413-2023-4-6.

9. Кожухівська Р.Б. Застосування інтернет-технологій у процесі реалізації комунікаційної діяльності підприємств сфери туризму та індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки»*. 2022. № 12 (68). С. 29-36. doi: 10.25313/252022942022128450.

10. 15 найкращих сайтів для бронювання готелів по всьому світу: Вичерпний путівник. *Мандри-клуб. Подорожі світом – туристичний портал*. 2025. URL: <https://mandry.club/bronyuvannya-goteliv-po-vsomu-svitu/> (дата звернення: 04.02.2025).

11. ТОП-20 найкращих додатків для подорожей на IOS та Android. *Офіційний сайт ХО.ua*. 2024. URL: <https://хо.ua/uk/blog/top-20-luchshih-prilozhenij-dlya-puteshestvij-na-ios-i-android> (дата звернення: 04.02.2025).

## References

1. Hartl, E., & Hess, T. (2019). IT projects in digital transformation: a socio-technical journey towards technochange: *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*. (8-14 June, 2019). Stockholm & Uppsala, Sweden, 258-267.

2. Reynolds, M. (2018). Digitization, Digitalization and Digital Transformation. *Researcher's personal page*. URL: <https://profreynolds.com/2018/05/02/digitization-digitalization-and-digital-transformation/>.

3. Khatri, I. (2019). Information Technology in Tourism & Hospitality Industry: A Review of Ten Years' Publications. *Journal of Tourism & Hospitality Education*, 9, 74-87. <https://doi.org/10.3126/jthe.v9i0.23682>.

4. Tomchuk, V. (2023). Vykorystannia didzhytal-tekhnologii dlia kompleksnoi avtomatyzatsii biznes-protseviv na pidpriemstvi [Using digital

technologies for comprehensive automation of business processes at the enterprise]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 52. doi: 10.32782/2524-0072/2023-52-18 [in Ukrainian].

5. Radionova, O., Pysareva, I., & Aleksandrova, S. (2023). Digital-tekhnologii v orhanizatsii dozvillia [Digital technologies in leisure organization]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 48. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-59> [in Ukrainian].

6. Martyniuk, O.A. (2020). Vplyv didzhytal-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].

7. Sheveliuk, M.M. (2021). Tsyfrovizatsiia u sferi turyzmu: innovatsiini trendy i priorytetni napriamy rozvytku [Digitalization in tourism: innovative trends and priority areas of development]. *Pytannia kulturolohii*, 38, 226-235. <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956> [in Ukrainian].

8. Bezruchenkov, Yu.V., & Shchuka, H.P. (2023). Zaklady restorannoho hospodarstva tretoi khvyli: stan i perspektyvy [Restaurant establishments of the third wave: status and prospects]. *Ekonomika, finansy, menedzhment: aktualni pytannia nauky i praktyky*, 4, 84-93 doi: 10.37128/2411-4413-2023-4-6 [in Ukrainian].

9. Kozhukhivska, R.B. (2022). Zastosuvannia internet-tekhnologii u protsesi realizatsii komunikatsiinoi diialnosti pidpriemstv sfery turyzmu ta industrii hostynnosti [Application of the Internet Technologies in the process of implementation of communicative activity of enterprises in the sphere of Tourism and Hospitality industry]. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka». Serii: «Ekonomichni nauky»*, 12 (68), 29-36. doi: 10.25313/252022942022128450 [in Ukrainian].

10. Travel Club. Traveling the world – travel portal (2025). 15 naikrashchykh saitiv dlia broniuvannia hoteliv po vsomu svitu: Vycherpnyi putivnyk. URL: <https://mandry.club/bronyuvannya-goteliv-po-vsomu-svitu/> [in Ukrainian].

11. XO.ua. (2025). TOP-20 naikrashchykh dodatkov dlia podorozhei na IOS ta Android. URL: <https://xo.ua/uk/blog/top-20-luchshih-prilozhenij-dlya-puteshestvij-na-ios-i-android> [in Ukrainian].