

Готельно-ресторанна справа

УДК 338.48

Кожухівська Раїса Борисівна,

*к.е.н., 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*

Researcher ID: AAB-8973-2022

ORCID: 0000-0003-4066-4170

Саковська Олена Миколаївна,

*к.е.н., 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*

Researcher ID: AAD-7646-2019

ORCID: 0000-0003-2676-6170

**ВИКОРИСТАННЯ DIGITAL-ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ПЛАНУВАННІ
ДІЯЛЬНОСТІ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ
І ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ**

**USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE PLANNING
AND IMPLEMENTATION OF TOURISTIC,
HOTEL AND RESTAURANT SERVICES**

Анотація:

Вступ. Упровадження та використання digital-технологій в економічних процесах підприємств сфери туризму та індустрії гостинності дає змогу підвищувати рівень їх конкурентоспроможності, розробляти нові послуги та розширювати ринки збуту; сприяє ефективності зайнятості населення та залученню інвестицій, а також сприяє процесам формування інформаційно освіченого суспільства. Зважаючи на виклики сьогодення й потребу у впровадженні інноваційних рішень в діяльність підприємств сфери туризму та індустрії гостинності, значення використання digital-технологій у процесі планування і реалізації послуг, помітно зростає та потребує креативних підходів. Враховуючи вищезазначене, виникає потреба у більш детальному вивченні питання цифровізації, зокрема використання digital-технологій при плануванні та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Мета. Метою статті є дослідження ключових аспектів використання digital-технологій при плануванні діяльності підприємства та у процесі реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Матеріали і методи. Теоретичною і методичною основою 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. Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні матеріали, відомості про діяльність у сфері туризму та індустрії гостинності.

Для виконання поставлених у дослідженні завдань застосовувався: метод порівняння (науково-аналітична методика) – для опрацювання літературних джерел; метод узагальнення й систематизації – для структурування наукових підходів до визначення сутності термінів «діджиталізація» та «цифровізація»; загальнонаукові методи аналізу і

синтезу – для визначення форм та видів digital-технологій; метод аналітичних переваг використано для визначення переваг й недоліків від використання digital-технологій; методику логічного узагальнення результатів – для формулювання висновків проведеного дослідження.

Результати. У статті проведено дослідження ключових аспектів використання digital-технологій при плануванні й реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг. Проаналізовано дефініції «діджиталізація» та «цифровізація». Указано, що digital-технології відіграють ключову роль в управлінні туристичними та готельно-ресторанними підприємствами, забезпечуючи автоматизацію бізнес-процесів і підвищення рівня якості обслуговування, а також розширення клієнтської бази та безліч інших переваг. Виокремлено найбільш використовувані підприємствами туристичної та готельно-ресторанної сфери digital-технології, які застосовуються для полегшення процесу подорожі та покращення перебування туристів під час відпочинку. Визначено та проаналізовано ключові переваги та недоліки використання digital-технологій. Указано, що для того щоб тримати знайти баланс між зручністю, ефективністю та збереженням якості обслуговування підприємствам необхідно враховувати як позитивні, так і негативні сторони впровадження digital-технологій. Розроблено практичні рекомендації для туристичних та готельно-ресторанних підприємств, які дадуть змогу у подальшому здійснювати ефективну туристичну політику на основі використання digital-технологій.

Перспективи. Зважаючи на вимоги сучасності, які сформували потребу у впровадженні та використанні інноваційних технологій майже у всіх сферах людської діяльності, подальші дослідження, повинні бути спрямовані на розробку інтегрованих заходів безпеки з реалізації інформаційних технологій та створення безпечного онлайн-середовища

для упровадження digital-технологій, зокрема й при плануванні та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Ключові слова: digital-технології, туризм, готельно-ресторанна сфера, планування, послуга.

Summary:

Introduction. *The implementation and use of digital technologies in the economic processes of tourism and hospitality companies allows them to increase their competitiveness, develop new services and expand their markets; contributes to the efficiency of employment and investment attraction, as well as promotes the formation of an information-educated society. Given contemporary challenges and the requirement to introduce innovative solutions into the activities of tourism and hospitality companies, the importance of using digital technologies in the planning and implementation of services is growing significantly and requires creative approaches. Considering the aforesaid, there is a need for a more detailed study of digitalisation, in particular the use of digital technologies in the planning and implementation of touristic and hotel and restaurant services.*

Purpose. *The purpose of the article is to study the key aspects of the use of digital technologies in planning the activities of an enterprise and in the process of implementation of touristic and hotel and restaurant services.*

Materials and methods. *The theoretical and methodological basis of the study were modern scientific developments of domestic and foreign scientists devoted to the issues of informatisation of society and information support of economic forms of activity, particularly in the field of tourism and hotel and restaurant business. The informational basis of the study is official statistical materials, data on activities in the tourism and hospitality industry.*

In order to accomplish the objectives of the study, the following methods were used: the method of comparison (scientific and analytical methodology) – for processing literature sources; the method of generalisation and systematisation –

for structuring scientific approaches to defining the essence of the terms «digitalisation» and «digitisation»; general scientific methods of analysis and synthesis – for determining the forms and types of digital technologies; the method of analytical advantages was used to determine the advantages and disadvantages of using digital technologies; the method of logical generalisation of the results – to formulate the conclusions of the conducted study.

Results. *The article studies the key aspects of the use of digital technologies in the planning and implementation of touristic and hotel and restaurant services. The definitions of ‘digitalisation’ and ‘digitisation’ are analysed. It is specified that digital technologies play a key role in the management of touristic and hotel and restaurant enterprises, providing automation of business processes and improving the quality of service, as well as expanding the customer base and a variety of other benefits. The article highlights the most commonly used digital technologies by tourism and hotel and restaurant enterprises which are applied for facilitating the travel process and improving the accommodation of tourists during their holidays. The key advantages and disadvantages of using digital technologies are identified and analysed.*

It is indicated that in order to maintain a balance between convenience, efficiency and preservation of the quality of service, enterprises need to take into account both the positive and negative aspects of the introduction of digital technologies. The study develops practical recommendations for tourism and hotel and restaurant enterprises that will allow them to implement an effective tourism policy based on the use of digital technologies in the future.

Discussion. *Taking into account the requirements of modernity, which have formed the need for the introduction and use of innovative technologies in almost all spheres of human activity, further research should be aimed at developing integrated security measures for the implementation of information technologies and creating a secure online environment for the introduction of digital*

technologies, specifically in the planning and implementation of touristic and hotel and restaurant services.

Keywords: *digital technologies, tourism, hotel and restaurant industry, planning, service.*

Постановка проблеми. Упровадження та використання digital-технологій в економічних процесах підприємств сфери туризму та індустрії гостинності дає змогу підвищувати рівень їх конкурентоспроможності, розробляти нові послуги та розширювати ринки збуту; сприяє ефективності зайнятості населення та залученню інвестицій, а також сприяє процесам формування інформаційно освіченого суспільства. Дані процеси передбачають зміну наявних і створення нових бізнес-моделей для покращення соціального та економічного ефектів від впровадження інноваційних рішень.

Digital-технології в туризмі та готельно-ресторанній сфері являють собою сукупність засобів і методів, за допомогою яких реалізуються процедури реєстрації, збирання, передавання, зберігання, опрацювання, видавання інформації для прийняття управлінських рішень щодо підвищення якості обслуговування, створення унікальних персоніфікованих послуг. Зокрема, інформаційних систем пошуку, бронювання та продажу туру; проектування туристичних маршрутів; формування програм перебування туристів в межах певного об'єкту (дестинації) відпочинку, що забезпечують інформаційну взаємодію профільних суб'єктів, а також технології, спрямовані на формування та просування інноваційних туристичних продуктів та послуг.

Зважаючи на виклики сьогодення й потребу у впровадженні інноваційних рішень в діяльність підприємств сфери туризму та індустрії гостинності, значення використання digital-технологій, помітно зростає та потребує креативних підходів. Враховуючи вищезазначене, виникає

потреба у більш детальному вивченні питання щодо цифровізації, зокрема використання digital-технологій при плануванні діяльності підприємства та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед публікацій, присвячених дослідженню питання інформатизації суспільства та інформаційному забезпеченню економічних форм діяльності, зокрема й у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, особливої уваги заслуговують праці: Грумена Г. [1], Гудзь О. та Маковій В. [2], Аль-Хадраві Б. та Реніаті Р. [3], Аббу Х., Магге П., Гудерган Г. та Квятковські А. [4], Гусевої О. та Легомінової С. [5], Шваба К. [6], Волянської-Савчук Л., Кошонько О., Горбатюк О. та Глушко Т. [7], Тищук І. та Ільїної О. [8]. Гапоненко Г.І. та Шульги Н.В. [9]. Кучай О. [10], Доценко В., Шидловської О., Медвідь І., Бедусенко Л. [11].

Грумен Г. визначив сутність та основні принципи реалізації digital-технологій [1]. Аль-Хадраві Б. та Реніаті Р. розглянуто основи цифрового лідерства, розкрито його основні компоненти та їх вплив на успішність підприємства [3, с. 130-145]. Аббу Х., Магге П., Гудерган Г. та Квятковські А. дослідили питання цифровізації підприємницької діяльності та її значення для зайняття лідерських позицій на ринку [4, с. 1-9]. Гудзь О., Маковій В. уточнено сутність терміну та визначено особливості розроблення стратегій digital-трансформації підприємств, окреслено передумови, можливості, виклики та проблем розроблення стратегій, обґрунтування завдань і заходів щодо digital-трансформації підприємств на основі сучасних цифрових технологій [2, с. 248-254]. Гусевою О. та Легоміною С. розглянуто сутність терміну «діджиталізація», вказано на необхідність врахування зовнішнього середовища та впровадження систем прогностичного аналізу з допомогою ІТ-інструментів [5, с. 20-25]. Швабом К. визначено переваги упровадження та реалізації процесу діджиталізації [6]. Волянською-Савчук Л., Кошонько О., Горбатюк О. та Глушко Т.

розглянуто необхідність використання інформаційних технологій, сформовано засади розуміння та необхідність дотримання етапів задля забезпечення ефективного впровадження діджиталізації в управлінні персоналом на підприємстві [7, с. 112-120]. Тищук І. та Ільїна О. визначили особливості розвитку та перспективи реалізації digital-технологій у сучасному туристичному бізнесі [8, с. 38-49]. Гапоненко Г.І. та Шульга Н.В. досліджували сучасні тенденції та перспективи впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь України [9, с. 102-111]. Кучай О. розглянуто значення Інтернет-технології у міжнародному туристичному бізнесі [10, с. 44-56]. Доценко В., Шидловською О., Медвідь І., Бедусенко Л. проведено аналіз використання інформаційних технологій в готельному бізнесі України, розглянуто перспективи їх розвитку, зазначено про необхідність застосування сервісних ІТ-технологій, зокрема глобальних систем бронювання та CRM-систем [11, с. 51-57].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проведений аналіз наукових та дослідницько-популярних матеріалів щодо інформатизації суспільства та інформаційного забезпечення економічних форм діяльності, дав змогу всебічно оцінити проблему та зробити висновок щодо недостатності вивчення даного питання саме у сфері туризму та індустрії гостинності. Указаний аспект породжує необхідність додаткового вивчення питання використання digital-технологій при плануванні діяльності підприємства та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг та проведення більш ґрунтовних досліджень у даному напрямку.

Метою статті є дослідження ключових аспектів використання digital-технологій при плануванні діяльності підприємства та у процесі реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг. Зважаючи на мету, основними завданнями дослідження є: аналіз основних видів digital-

технологій, окреслення їх технологічних можливостей; визначення переваг та недоліків від використання digital-технологій.

Матеріали і методи. Теоретичною і методичною основою 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. Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні матеріали, відомості про діяльність у сфері туризму та індустрії гостинності.

Для виконання поставлених у дослідженні завдань застосовувався: метод порівняння (науково-аналітична методика) – для опрацювання літературних джерел; метод узагальнення й систематизації – для структурування наукових підходів до визначення сутності термінів «діджиталізація» та «цифровізація»; загальнонаукові методи аналізу і синтезу – для визначення форм та видів digital-технологій; метод аналітичних переваг використано для визначення переваг й недоліків від використання digital-технологій; методику логічного узагальнення результатів – для формулювання висновків проведеного дослідження.

Виклад основного матеріалу. В умовах цифрової економіки туристична діяльність стає все більше технологічнішою, створюється єдиний інформаційний простір у сфері світового туризму, формуються інноваційні принципи інформаційного забезпечення та управління сферою туризму. Тому подальші науково-практичні розвідки мають бути направлені на вивчення й дослідження питань упровадження інформаційних технологій у сферу туризму, оскільки, на нашу думку, саме інформаційний супровід туристичного бізнесу та використання Digital-технологій є стратегічним ресурсом, що забезпечує підвищення конкурентоспроможності туристичної індустрії [12, с. 97].

Цифровізація – це механізм (платформа) економічного зростання завдяки приросту ефективності та збільшенню продуктивності від використання цифрових технологій. Цифровізація діяльності має бути спрямована на створення переваг (вигід) у різноманітних аспектах повсякденного життя. Цифрові технології, прикладні застосування тощо є інструментами для досягнення цілей, що пов'язані з різними сферами життєдіяльності людини та країни: підвищення якості охорони здоров'я, створення нових робочих місць, розвитку підприємництва, сільського господарства, транспорту, захисту навколишнього середовища і керування природними ресурсами, підвищення культури, сприяння подоланню бідності, запобігання катастроф і т.д. Все, що може бути дигітизоване (від англ. digitize – цифровий), має та буде дигітизованим [13, с. 2-3].

Діджиталізація (англ. digitalization) – це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн) [14]. Діджиталізація – це процес переведення різноманітної інформації у всіх її формах – текстовій, звуковій, графічній – у цифровий формат, зрозумілий сучасним гаджетам. В різних джерелах використовуються декілька варіантів терміну: «цифровізація», «диджиталізація/ дигіталізація» та «інформатизація» [15].

Підприємства мають розробити та реалізувати свої власні стратегії digital-трансформації, для того щоб не тільки продемонструвати кращі результати сьогодні, а й щоб забезпечити зростання завтра. Сьогодні digital-трансформація не просто потрібна бізнесу для виживання, вона необхідна для побудови гнучкої бізнес-моделі, яка допоможе бути успішним у постійно мінливому світі майбутнього [2, с. 253].

У табл. 1. нами виокремлено найбільш використовувані в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі digital-технології, які сприяють полегшенню процесу подорожі та покращенню перебуванню туристів під час відпочинку.

Таблиця 1.

Види digital-технологій та їх технологічні можливості*

№ з/п.	Digital-технологія	Технологічне рішення
1	Онлайн- бронювання через власні веб-сайти	Підприємство пропонує онлайн-бронювання авіаквитків, готелів, екскурсій та інших послуг через власні веб-сайти. Користувачі можуть легко і швидко порівнювати ціни, дивитися фотографії та отримувати інформацію про різні варіанти.
2	Мобільні додатки	Мобільні додатки надають можливість туристам бронювання квитків, готелів, оренди автомобілів, а також пропонують інтерактивні карти, рекомендації місцевих визначних пам'яток і путівники містами.
3.	Електронні путівники	Замість традиційних путівників на папері, туристи все частіше звертаються до електронних путівників. Ці додатки або веб-сайти надають інформацію про місцеві визначні пам'ятки, ресторани та магазини, а також рекомендації та відгуки користувачів.
4.	Бронювання квитків та резервування номерів у готелі через сайти-агрегатори	Бронювання квитків на літаки, поїзди, автобуси та готелі стало набагато простішим завдяки онлайн-сервісам. Туристи можуть порівнювати різні варіанти, обирати найкращі ціни та зручності, а також отримувати миттєве підтвердження бронювання.
5.	Електронні квитки та мобільні платежі	Замість паперових квитків туристам пропонуються електронні квитки, які можна зберігати на смартфоні та пред'являти за потреби. Також дедалі більше підприємств починають приймати мобільні платежі, що робить процес оплати більш зручним і безпечним.
6.	Системи обліку та управління	Використання підприємствами спеціалізованих програмних CRM-систем для обліку та управління, які допомагають автоматизувати бізнес-процеси, такі як облік фінансів, управління складом і бронювання тощо.

*Джерело: складено авторами на основі проведеного дослідження.

Digital-технології відіграють значну роль у формуванні поведінки споживачів та туристичних уподобань. Вони забезпечують широкий доступ до інформації, полегшують планування подорожі тощо. Однак, для

туристів важливо знайти баланс між використанням digital-технологій і повною імерсією в новому місці для досягнення повного задоволення від подорожі.

Digital-технології відіграють ключову роль в управлінні туристичними та готельно-ресторанними підприємствами, забезпечуючи автоматизацію бізнес-процесів і підвищення рівня якості обслуговування, а також розширення клієнтської бази та безліч інших переваг.

Використання можливостей інформаційних рішень та упровадження digital-технологій у сферу туризму та індустрію гостинності має як позитивні, так і негативні сторони. Розглянемо докладніше позитивні сторони:

- доступність інформації. Туристи можуть легко знайти й отримати доступ до інформації про подорожі, готелі, авіаквитки та інші послуги в будь-який час і в будь-якому місці;

- зручність та ефективність. Онлайн-бронювання та мобільні додатки дають змогу туристам швидко і просто бронювати квитки та послуги, скорочуючи час і зусилля;

- широкий асортимент послуг і порівняння пропозицій. Завдяки онлайн-платформам і додаткам, туристи мають доступ до більшої кількості пропозицій і можуть порівняти їх за цінами, відгуками та особливостями;

- підвищення рівня якості обслуговування. Завдяки автоматизації процесів і системам електронної комерції, туристичні підприємства можуть пропонувати більш швидке і точне обслуговування клієнтів.

Негативними сторонами застосування digital-технологій у сфері туризму та індустрії гостинності можуть бути:

- втрата особистого контакту. 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;

- підвищений ризик небезпечного інформаційного середовища. Можливі проблеми безпеки, такі як шахрайство, хакери та крадіжка особистої інформації, можуть виникнути під час використання онлайн-платформ і систем;

- інформаційне перенасичення. Інтернет пропонує величезну кількість інформації, що може спричинити перенасичення та ускладнити процес прийняття рішень, особливо для тих, хто не має достатнього досвіду або знань;

- відсутність можливості залишення (написання) особистого відгуку. Можливість отримати особисті рекомендації та відгуки від друзів або експертів може бути обмежена під час використання онлайн-платформ та мобільних додатків;

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

Отже, для того щоб тримати знайти баланс між зручністю, ефективністю та збереженням якості обслуговування підприємствам необхідно враховувати як позитивні, так і негативні сторони впровадження digital-технологій.

Зважаючи на результати проведеного дослідження, для подальшого ефективного розвитку сфери туризму та індустрії гостинності, туристичним та готельно-ресторанним підприємствам варто запропонувати такі рекомендації:

- здійснювати інвестиції у розробку та впровадження digital-технологій. Менеджмент підприємств повинен чітко усвідомлювати важливість технологічного розвитку і бути готовим інвестувати в розробку та впровадження інноваційних технологій;

- дотримуватися політики постійного підвищення кваліфікації та навчання персоналу. Регулярне навчання та підтримка персоналу у сфері

використання digital-технологій є важливими факторами для успішного впровадження та використання інновацій;

- удосконалення комунікації з клієнтами. Використання digital-технологій з метою поліпшення комунікації з клієнтами допоможе надати їм більш персоналізовані послуги та підвищити рівень задоволеності користування ними;

- співпраця з компаніями, які виготовляють технологічні продукти. Підприємства сфери туризму та індустрії гостинності можуть співпрацювати з технологічними компаніями, з метою розробки особисто для них спеціалізованих та персоніфікованих програм і послуг, упровадження інноваційних рішень, що відповідатимуть їх потребам і бюджету.

- постійно моніторити та аналізувати ринок та рівень конкуренції на ньому. Підприємства повинні орієнтуватися в актуальних трендах і розробках у сфері інформаційних технологій, щоб правильно обирати та впроваджувати відповідні рішення.

Загалом, digital-технології відіграють ключову роль у розвитку сфери туризму та індустрії гостинності. Щоб використовувати їх потенціал на повну потужність, необхідно вирішувати нагальні проблеми, інвестувати в інновації, забезпечувати фаховість та навчання персоналу. Такий підхід допоможе туристичним і готельно-ресторанним підприємствам стати більш конкурентоспроможними та задовольнити потреби сучасних туристів.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Провівши дослідження щодо використання digital-технологій при плануванні діяльності підприємства та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг, варто виокремити такі ключові переваги даного процесу:

- покращення доступності інформації. Digital-технології дають змогу туристам легко і швидко отримувати доступ до інформації про різні

пропозиції подорожей, готелі, авіаквитки та інші туристичні послуги. Це допомагає заощадити час і зробити більш виважений вибір;

– покращення якості обслуговування. Digital-технології дають змогу туристичним підприємствам та закладам індустрії гостинності підвищити якість обслуговування туристів, зокрема завдяки автоматизації процесів, створенню онлайн-систем бронювання та зниженню впливу людського чинника на процеси опрацювання замовлень;

– удосконалення процесів маркетингу, просування та збуту послуг. Digital-технології надають можливості для створення і поширення рекламних кампаній з використанням цифрових каналів комунікації, таких як веб-сайти, соціальні мережі та мобільні додатки. Це дає змогу збільшити упізнаваність бренду, підвищити рівень привабливості продукту чи послуги туристичного та готельно-ресторанного підприємства;

– спрощення процесу бронювання та оплати послуг. Digital-технології забезпечують можливість туристам легко та зручно бронювати та оплачувати туристичні послуги, а саме перебування в готелі, авіаквитки та екскурсії. Це робить процес подорожі зручнішим і безпечнішим;

– удосконалення процесів менеджменту та аналітики. Digital-технології дають змогу туристичним компаніям збирати й аналізувати дані про своїх клієнтів, уподобання, потреби та поведінку. Така інформація допомагає туристичним підприємствам та закладам індустрії гостинності краще зрозуміти своїх клієнтів і пропонувати більш персоналізовані та відповідні до їх потреб, послуги.

Отже, застосування digital-технології у сучасній туристичній індустрії та сфері гостинності дає змогу зробити процес подорожі та відпочинку зручнішим, ефективнішим і персоналізованішим, що є важливим як для туристів так і для туристичних й готельно-ресторанних підприємств.

Загалом, у підсумку нашого дослідження можна констатувати, що digital-технології створюють нові можливості для розвитку бізнесу,

зокрема формують вагомий потенціал для розвитку сфери туризму та індустрії гостинності. Так, використовуючи digital-технології туристичні і готельно-ресторанні підприємства можуть підвищити ефективність та якість обслуговування, надати персоналізовані послуги, поліпшити спілкування з клієнтами тощо. Проблеми, на кшталт нестачі фахівців, бюджетних обмежень і складності впровадження, можуть уповільнити розвиток і використання інформаційних технологій у туризмі. Проте, з розвитком технологій, з'являються нові можливості, зокрема використання великих даних та аналітики, мобільних додатків, віртуальної та доповненої реальності, робототехніки та автоматизації.

Зважаючи на вимоги сучасності, які сформували потребу у впровадженні та використанні інноваційних технологій майже у всіх сферах людської діяльності, *подальші дослідження*, повинні бути спрямовані на розробку інтегрованих заходів безпеки з реалізації інформаційних технологій та створення безпечного онлайн-середовища для упровадження digital-технологій, зокрема й при плануванні діяльності підприємств та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг.

Література

1. Gruman G. What digital transformation really means. *InfoWorld*. 2016. URL: <https://www.infoworld.com/article/2258541/what-digital-transformation-really-means.html> (дата звернення: 31.08.2024).
2. Гудзь О.Є., Маковій В.В. Розроблення стратегії Digital-трансформації підприємств. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 25. С. 248-254.
3. Al-Hadrawi B., Reniati R. Digital Leadership: Navigating the Future with Strategic Conviction. *International Journal of Magistravitae Management*. 2023. Vol. 1(2). P. 130-145.

4. 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.

5. Легомінова С.В., Гусєва О.Ю. Діджиталізація як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. №1(23). С. 20-25.

6. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution: What It Means and How to Respond. *World Economic Forum*. 2016. URL: <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab/> (дата звернення: 31.08.2024).

7. Волянська-Савчук Л.В., Кошонько О.В., Горбатюк О.В., Глушко Т.В. Розвиток трендів використання digital-технологій в управлінні персоналом. *Збірник наукових праць ЧДТУ*. Серія: Економічні науки. 2023. Т. 24(1). Вип. 68. С. 112-120.

8. Тищук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. № 1(4). С. 38-49.

9. 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.

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

11. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. №1. С. 51-57.

12. Кожухівська Р.Б., Непочатенко В.О. Digital-технології як основа

розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020, №7. С. 93-98.

13. Проект «Цифрова адженда України – 2020». Hitech Office. 2016. С. 1-90. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 31.08.2024).

14. Проект «Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою». Український Інститут Майбутнього. 2024. URL: <https://uifuture.org/publications/programy-ukrayinskogo-instytutu-majbutnogo-2022/> (дата звернення: 31.08.2024).

15. Оцифровування. Вікіпедія. 2024. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Оцифровування> (дата звернення: 31.08.2024).

References

1. Gruman, G. (2016). What digital transformation really means. *InfoWorld*. URL: <https://www.infoworld.com/article/2258541/what-digital-transformation-really-means.html> (accessed August 34, 2024) [in English].

2. Hudz, O.Ie., & Makovii, V.V. Rozroblennia stratehii Digital-transformatsii pidpriemstv [Developing a strategy for digital transformation of enterprises]. *Infrastruktura rynku*. Vyp. 25. Pp. 248-254 [in Ukraine].

3. Al-Hadrawi, B., & Reniati, R. (2023). Digital Leadership: Navigating the Future with Strategic Conviction. *International Journal of Magistravitae Management*, 1(2), 130-145 [in English].

4. 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 [in English].

5. Lehominova, S.V., & Husieva, O.Iu. (2018). Didzhytalizatsiia yak instrument udoskonalennia biznes-protsesiv, yikh optymizatsiia [Digitalization

as a tool for improving business processes and optimizing them]. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes.* №1 (23). Pp. 20-25 [in Ukraine].

6. Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution: What It Means and How to Respond. *World Economic Forum*. URL: <https://www.weforum.org/about/the-fourth-industrial-revolution-by-klaus-schwab/> (accessed August 34, 2024) [in English].

7. Volianska-Savchuk, L.V., Koshonko, O.V., Horbatiuk, O.V., & Hlushko, T.V. (2023). Rozvytok trendiv vykorystannia digital-tekhnologii v upravlinni personalom [Development of trends in the use of digital technologies in human resources management]. *Zbirnyk naukovykh prats ChDTU*. Serii: Ekonomichni nauky. №. 24(1). Vyp. 68. Pp. 112-120 [in Ukraine].

8. Tyshchuk, I., & Ilyina, O. (2023). Digital-tekhnologii u suchasnomu turystychnomu biznesi: osoblyvosti rozvytku ta perspektyvy [Digital technologies in the modern tourism business: features of development and prospects]. *Ekonomichnyi forum*. № 1(4). Pp. 38-49 [in Ukraine].

9. Haponenko, H.I., & Shulha, N.V. (2020). Suchasni tendentsii ta perspektyvy vprovadzhennia informatsiinykh tekhnologii 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. Pp. 102-111 [in Ukraine].

10. Kuchai, O. (2021). Internet-tekhnologii ta mizhnarodnyi turystychnyi biznes [Internet technologies and international travel business]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho linhvistychnoho universytetu*. Serii: Istorii, ekonomika, filozofii. № 26. Pp. 44-56 [in Ukraine].

11. Dotsenko, V.F., Shydlovska, O.B., Medvid, I.M., & Biedusenko, L.S. (2020). Informatsiini tekhnologii v hotelnii industrii Ukrainy: realii ta perspektyvy [Information Technology in the Ukrainian Hotel Industry: Realities and Prospects]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. №1. Pp. 51-57 [in Ukraine].

12. Kozhukhivska, R.B., & Nepochatenko, V.O. (2020). Digital-tekhnologii yak osnova rozvytku turystychnoi diialnosti v Ukraini [Digital technologies as a basis for the development of tourism in Ukraine]. *Ekonomika ta derzhava*. № 7. Pp. 93-98 [in Ukraine].

13. Hitech Office (2016). Proiekt «Tsyfrova adzhenda Ukrainy – 2020». Pp. 1-90 URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (accessed August 34, 2024) [in Ukraine].

14. Ukrainian Institute for the Future (2024). Proiekt «Ukraina 2030E – kraina z rozvynutoiu tsyfrovoiu ekonomikoju». URL: <https://uifuture.org/publications/programy-ukrayinskogo-instytutu-majbutnogo-2022/> (accessed August 34, 2024) [in Ukraine].

15. Wikipedia. Otsyfrovuvannia. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Оцифровування> (accessed August 34, 2024) [in Ukraine].