

***Настіч А.О., Ковган А.В., здобувачі ВО***

*Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган–Барановського, м. Кривий Ріг*  
*науковий керівник: Ніколайчук О.А., к.е.н., доц.*

## **ІТ-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМОК РОЗВИТКУ СВІТОВОГО ТУРИЗМУ**

Сучасний стан розвитку туризму характеризується високими темпами використання нових ІТ-технологій для підвищення ефективності роботи та задоволення очікувань клієнтів [3]. На сьогодні можна виділити 3 основні технологічні тенденції у світовому туризмі [1]:

1. Мобільні додатки. Понад 47 відсотків переглядів глобальних веб-сторінок відбувалися лише з мобільних пристроїв. Прикладом може бути готель, який пропонує клієнтам бронювати допоміжні послуги, такі як SPA, розважальні заходи, ресторан та послуги вечері в номері через мобільний додаток. Деякі з найбільш провідних світових мереж готелів створили розумні кімнати, де гості можуть розблокувати свої номери лише за допомогою мобільних телефонів.

2. Штучний інтелект. Системи AI можуть вивчати поведінку та вподобання користувачів та пропонувати автоматизовані рекомендації та послуги під час взаємодії щодо бронювання таксі чи квитків до сусіднього пункту призначення.

3. Аналіз великого обсягу даних. З величезної кількості даних, отриманих завдяки туристам, підприємства сфери туризму та гостинності можуть отримати дані, які допомагають їм приймати найкращі рішення для зростання попиту. Цьому сприяють потужні платформи аналітики великих даних, які сьогодні доступні навіть на основі передплати.

Аналізуючи дані про минулий досвід подорожей, готелі та туристичні компанії можуть надати рекомендації клієнтам та значно

допомогти їм в майбутньому виборі наступної подорожі. Ці системи дозволяють туристичним компаніям пропонувати найвигідніші маршрути для туристів, класифікувати туристів відповідно за кількома критеріями: перевагами щодо вартості, щодо місцеположення, мети подорожі, інтересів та багато іншого. Це дає змогу створювати персоналізовані маркетингові та рекламні кампанії для кожного сегменту та отримувати більше можливостей для бізнесу.

За даними UNWTO, вдалими прикладами використання ІТ-технологій є:

1) Київський міський туристично-інформаційний центр створив «Київський міський путівник» - це додаток, який може провести туристів по найвідомішим місцям Києва. Додаток дозволяє створити власний маршрут, при цьому навіть не маючи підключення до Інтернету.

2) Туристична компанія Арабських Еміратів Miral Asset Management розпочала технологічний проект, завдяки якому ОАЕ планують досягти у 2022 році відмітки у 22 млн. осіб щорічних туристських прибуттів. Програма YAS Connect включає мобільні додатки, оновлені CRM-рішення щодо управління та удосконалення соціальних медіа, показ та ідентифікацію усіх необхідних туристам об'єктів інфраструктури [2].

3) Південноафриканці та туристи з усього світу зможуть переглядати віртуальні південноафриканські сафари, зможуть досліджувати понад 170 стежок у 19 національних парках країни, а також десятки природних заповідних зон.

Такими чином, інформаційні технології відіграють важливу роль в галузі гостинності та туризму [4].

Список літератури:

1. World trade organization [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу <https://www.wto.org>
2. UNWTO World Tourism Barometer.: UNWTO Publications – 2017.
3. *Мельниченко С.В.* Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. – К.: Київський нац. торговельно-економічний ун-т, 2008. – 493 с.
4. International tourism trends in EU-28 member states. UNWTO, 2014.