

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ РЕГІОНАЛЬНИХ ОЗДОРОВЧИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ

*Вікторія Білоус*

*Миколаївський національний аграрний університет*

*Віктор Кушнірук*

*кандидат економічних наук, Миколаївський національний аграрний університет*

В умовах глобальної цифровізації економіки та постпандемічного відновлення туристично-рекреаційної галузі, впровадження цифрових технологій стає ключовим фактором конкурентоспроможності курортно-рекреаційних закладів. За даними World Tourism Organization, цифрова трансформація є одним із пріоритетних напрямків розвитку туристичної галузі у світі [1]. Актуальність дослідження обумовлена необхідністю модернізації галузі та підвищення її економічної ефективності через впровадження інноваційних цифрових рішень.

За даними Державної служби статистики України, станом на 2023 рік в країні функціонує 284 санаторно-курортних заклади [2]. Згідно з дослідженням Deloitte Ukraine (2023), рівень діджиталізації цих закладів суттєво варіюється за регіонами [3]:

Таблиця 1

### Рівень впровадження цифрових технологій в санаторно-курортних закладах України за регіонами (2023 р.) [3]

Регіон	Кількість закладів	Відсоток з CRM-системами	Відсоток з онлайн-бронюванням	Індекс діджиталізації
Західний	98	45%	78%	0,68
Південний	76	38%	65%	0,58
Центральний	65	42%	70%	0,62
Східний	45	31%	55%	0,48

Відповідно до Національної стратегії розвитку цифрової економіки [4], пріоритетні напрямки діджиталізації у туристично-рекреаційній галузі включають автоматизацію бізнес-процесів, впровадження цифрових сервісів для клієнтів, та використання маркетингових digital-інструментів. Автоматизація бізнес-процесів передбачає впровадження CRM-систем, електронного документообігу, та автоматизацію бухгалтерського обліку. Цифрові сервіси для клієнтів охоплюють онлайн-бронювання, мобільні додатки, телемедицину, та електронні медичні картки. Маркетингові digital-інструменти включають таргетовану рекламу, email-маркетинг, SMM-просування, та контент-маркетинг. Ці напрямки діджиталізації дозволяють туристично-рекреаційній галузі підвищити ефективність бізнес-процесів.

Дослідження [5; 6] показують пряму кореляцію між рівнем діджиталізації та економічною ефективністю закладів. Згідно з даними опитування 150 санаторно-курортних закладів, проведеного у 2023 році, впровадження комплексних цифрових рішень мало суттєвий позитивний вплив на їхню діяльність. Зокрема, було зафіксовано зростання доходів цих закладів у межах 15-25%. Це пояснюється тим, що цифрові інструменти дозволили значно підвищити заповнюваність номерного фонду на 20-30%. Окрім того, цифровізація сприяла скороченню операційних витрат на 10-18%, що в підсумку підвищило загальну рентабельність бізнесу. Ще одним важливим результатом стало збільшення показника повторних відвідувань клієнтів на 35%. Це свідчить про те, що завдяки запровадженню сучасних технологічних рішень, санаторно-курортні заклади змогли значно покращити якість обслуговування та рівень задоволеності своїх гостей. Загалом, дані дослідження наочно демонструють, що інвестиції у діджиталізацію сфери туризму та гостинності є вкрай важливими для підвищення конкурентоспроможності цієї галузі.

Згідно з звітом *Ukrainian Tourism Digital Transformation Report* [3], основні перспективні напрямки включають впровадження різноманітних передових технологій. У звіті наголошується на потенціалі штучного інтелекту для підвищення персоналізації послуг та забезпечення предиктивної аналітики, що дозволить оптимізувати використання ресурсів більш ефективно. Розвиток рішень Інтернету речей (IoT) може призвести до впровадження розумних систем моніторингу здоров'я та автоматизації систем життєзабезпечення, сприяючи підвищенню енергоефективності. Технологія блокчейну також визначається як цінний актив, що дозволяє забезпечити безпечну обробку платежів та програми лояльності, а також гарантувати захист персональних даних. Загалом, у звіті підкреслюється важливість прийняття цифрової трансформації в українському туристичному секторі, використовуючи ці передові технології для покращення загального клієнтського досвіду, оптимізації операцій та підвищення сталості галузі.

Аналіз Національної стратегії розвитку цифрової економіки [4] та вивчення міжнародного досвіду вказують на необхідність комплексного підходу до цифрової трансформації на регіональному рівні. Рекомендується розробити стратегію цифрової трансформації, яка охоплюватиме створення єдиної інформаційної системи для курортно-рекреаційної галузі. Впровадження стандартів цифрової безпеки стане важливим кроком для захисту даних та інформації. Підвищення цифрової компетентності персоналу дозволить ефективно використовувати нові технології та інструменти. Розвиток державно-приватного партнерства у сфері цифровізації галузі сприятиме залученню додаткових ресурсів та прискорить впровадження інновацій. Комплексне виконання цих рекомендацій дасть змогу підвищити ефективність функціонування курортно-рекреаційної галузі, покращити якість послуг та конкурентоспроможність регіонів на національному та міжнародному ринках.

Отже, впровадження цифрових технологій дозволяє оптимізувати операційні процеси, покращити якість послуг та забезпечити конкурентні переваги на ринку. Подальший розвиток галузі потребує системного підходу до цифрової трансформації та активної підтримки з боку держави. Цифрові рішення, такі як онлайн-бронювання, управління даними та аналітика, можуть значно підвищити продуктивність та задоволеність клієнтів. Крім того, інтеграція інноваційних технологій, таких як штучний інтелект та Інтернет речей, може відкрити нові можливості для персоналізації послуг та ефективного управління ресурсами. Загалом, діджиталізація курортно-рекреаційної сфери є важливим стратегічним напрямком, який сприятиме підвищенню конкурентоспроможності галузі та зростанню економічної ефективності.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Digital transformation in tourism: global trends and perspectives / World Tourism Organization. Madrid : UNWTO, 2023. 156 p. DOI: 10.18111/9789284424456
2. Статистичний щорічник України за 2023 рік / Державна служба статистики України. Київ : Держстат України, 2023. 486 с.
3. Ukrainian Tourism Digital Transformation Report / Deloitte Ukraine. Київ : Делойт і Туш, 2023. 112 с.
4. Про схвалення Національної стратегії розвитку цифрової економіки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2023 р. № 67-р / Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-nacionalnoyi-strategiyi-rozvitku-cifrovoyi-ekonomiki> (дата звернення: 06.10.2024).
5. Коваленко О. М., Петренко І. В. Цифрова трансформація курортно-рекреаційної сфери України. *Економіка України*. 2023. № 5(726). С. 45-58. DOI: 10.15407/economyukr.2023.05.045
6. Просолов О.О., Кушнірук В.С. Роль інформаційних технологій у розвитку галузі готельно-ресторанного обслуговування. Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України : збірник тез доповідей I Всеукр. наук.-практ. конф. Харків. 2023. Ч.2. С. 271-274. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/196d811c-e14c-4530-be97-088683dcfc9f/content>