

Поліна ЦАП
ЗВО спеціальності 051 «Економіка»
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна
*Науковий керівник – канд екон.наук, доцент кафедри
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*
Віктор КУШНІРУК

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

Туризм є однією з найприбутковіших і перспективних галузей світового господарства. Про це засвідчує Всесвітня туристична організація UNWTO. Станом на 2023 рік, внесок туризму у світовий ВВП становить понад \$3 трлн, що досягає 88% від рекордного значення у 2019 році. Це засвідчує про поступове відновлення даної сфери від часів пандемії і стрімкий подальший розвиток [1].

Індустрія туризму перебуває у постійному стані змін під впливом розвитку технологій, змін у споживчих уподобаннях, соціокультурних та економічних змін.

Інформаційні технології в організації туризму відіграють ключову роль у поліпшенні якості послуг, забезпеченні ефективного управління та сприянні задоволенню потреб та очікувань клієнтів.

Серед актуальних інструментів роботи і тенденцій у роботі варто виділити веб-платформи та мобільні додатки. Онлайн-бронювання готелів, квитків на транспорт, туристичних пакетів та інші послуги стали невід'ємною частиною туристичної галузі. Мобільні додатки дозволяють туристам швидко та зручно планувати свої подорожі, отримувати рекомендації та доступ до інформації про події та місця для відвідування. Тому розробка сайтів, чат-ботів і додатків у туризмі є необхідністю для бізнесу цієї сфери у найближчі роки.

Сьогодні великі туроператори вкладають кошти у створення власних мобільних додатків. Вони схильні використовувати якомога менше паперів і вважають, що краще надсилати pdf-документи своїм клієнтам. Вони так само

використовують більшість програм, якими користуються туристи. На сьогоднішній день існує безліч туристичних програм для різних потреб та вимог. Найпоширенішими вважаються: Booking.com, Airbnb, TripAdvisor, XE Currency Converter, Guides by Lonely Planet та Sygic Travel Maps Offline & Trip Planner. Крім того, вони дуже покладаються на деякі додатки, такі як Trafalgar app, Passport to Tour app, mTrip app, які можуть зв'язувати їх з туристами під час подорожі, відстежувати маршрут і отримувати інформацію про тур на ходу.

Менеджмент готелів показує тенденції до роботи з системи управління PMS. Ці системи дозволяють готелям ефективно керувати бронюваннями, інвентарем номерів, обліком оплати, взаємодією з клієнтами та іншими аспектами їх діяльності. Збір та аналіз великих обсягів даних дозволяє туристичним компаніям розуміти потреби та уподобання клієнтів, прогнозувати попит на послуги, оптимізувати ціноутворення та управління запасами.

Віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) мають місце у розвитку туризму. За допомогою штучного інтелекту створюються інтерактивні світи, у яких з різним рівнем подібності імітується людська реальність. Відчуття передаються користувачеві через його органи чуття, насамперед зір, слух, дотик. Використання VR та AR дозволяє туристичним компаніям створювати вражаючі віртуальні тури, інтерактивні маршрути та інші досвіди, які доповнюють або замінюють традиційні подорожі [2].

Невід'ємною частиною тенденцій розвитку і просування туристичної сфери є і буде соціальні мережі. Використання соціальних медіа для реклами та маркетингу дозволяє туристичним компаніям досягати широкої аудиторії та взаємодіяти з клієнтами в реальному часі. Туроператори використовують її для просування свого бізнесу, підвищення впізнаваності свого бренду, знання вподобань туристів і забезпечення легкого доступу до своїх продуктів і послуг.

Розглянуті тенденції створюють нові виклики і задачі, проте в той самий час відкривають нові можливості для розвитку туристичної індустрії та управління туристичними підприємствами. Туризм продовжує розвиватися як

галузь, що відкриває нові можливості для економічного зростання. Однак успішність галузі буде залежати від її здатності адаптуватися до змін і впроваджувати інновації.

Список використаних джерел :

1. Внесок туризму в світовий ВВП за минулий рік скоротився удвічі – WTTC. *Mind.ua*. URL: <https://mind.ua/news/20225307-vnesok-turizmu-v-svitovij-vvp-za-minulij-rik-skorotivsya-udvichi-wttcc> (дата звернення: 09.04.2024).

2. CDTOWiki. Технології вертуальної і доповненої реальності. *CDTOWiki*. URL: https://cdto.wiki/Технологии_виртуальной_и_дополненной_реальностей (дата звернення: 09.04.2024).

3. Альбещенко О.С., Кушнірук В.С. Удосконалення системи управління туристичного бізнесу в об'єднаних територіальних громадах. *Інноваційно-інвестиційний розвиток аграрної сфери – запорука продовольчої безпеки країни* : матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Миколаїв, 26 травня 2022 р.). Миколаїв : МНАУ, 2022. С. 75-76. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/14053>

4. Воробйова С.С., Кушнірук В.С. Інфраструктурні потреби розвитку туризму в регіонах України. *Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України*: збірник тез доповідей I Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків 14-15 листопада 2023 року). Харків : Харківський політехнічний інститут, 2023. Ч.1. С. 299-303. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content>