

**Корнієнко О. М.,**  
канд.екон.наук, доцент  
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
**Цвілий С. М.,**  
канд.екон.наук, доцент  
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
**Мамотенко Д. Ю.,**  
канд.екон.наук, доцент  
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

## **ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

Сучасний розвиток технологій перетворює туристичну галузь, надаючи неоціненні можливості для покращення якості послуг, підвищення конкурентоспроможності та розвитку індустрії в цілому. Використання інноваційних технологій в діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі стає не лише необхідністю, але й стратегічним пріоритетом для досягнення успіху та стабільності на ринку туризму.

Інноваційні технології включають в себе використання передових наукових досліджень, розробку нових продуктів або послуг, новітніх матеріалів, розробку нових алгоритмів, впровадження автоматизованих систем та використання цифрових технологій, впровадження нових виробничих процесів, застосування штучного інтелекту, розробку екологічних рішень та багато іншого.

Інноваційні технології часто сприяють вирішенню складних завдань, поліпшенню ефективності, зниженню витрат або створенню нових можливостей.

З постійно зростаючим попитом на цифровізацію роль інноваційних технологій у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі набула життєво важливого значення. Згідно з опитуванням Rackspace Technology, проведеним у лютому 2023 року, 73% ІТ-керівників, які приймають рішення в галузі туризму та гостинності, визначили, що штучний інтелект/машинне навчання очолюють їхню бізнес-стратегію (проти кібербезпеки – 64% і хмарних технологій – 58%). Два роки тому хмарні технології, IoT, робототехніка та блокчейн вважалися більш важливими. 69% респондентів збільшили технологічні бюджети у 2023 році для впровадження передових технологій для ефективної роботи [1].

Провідні технологічні інноваційні тенденції у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі: безконтактні рішення, голосові технології, штучний інтелект (AI) і машинне навчання (ML), сталість та альтернативна енергетика, інтернет речей (IoT), доповнена реальність (AR) і віртуальна реальність (VR), робототехніка та автоматизація, аналітика великих баз даних.

Підйом безконтактних технологій викликано періодом COVID-19, на

сьогодні це стандартна практика у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі [1]. Інтеграція безконтактної технології в готелі для автоматизованої реєстрації заїзду та виїзду, обслуговування номерів і бронювання дозволяє:

- покращити безпеку: на основі ШІ та чат-ботів зводяться до мінімум фізичні взаємодії, зменшуючи ризик передачі вірусу;
- підвищити ефективність, а саме додатки для реєстрації спрощують процеси, заощаджуючи час взаємодії гостей і покращуючи досвід мандрівників;
- безконтактні рішення знижують операційні витрати та покращують управління ресурсами.

Крім того, більшість клієнтів обирають готелі, що пропонують інтерактивний цифровий досвід над традиційними послугами.

Штучний інтелект (AI) і машинне навчання (ML) стоять серед передових технологій у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі, які використовуються для інтелектуального збору та обробки даних про подорожі. Реалізація управління бізнесом на основі AI/ML система подорожей і туризму допомагає готелям прогнозувати, аналізувати та надавати правильні послуги потрібному гостю.

Актуальним на сьогодні у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі є використання Інтернет речей (IoT). Підключивши різні пристрої та датчики, готелі можуть запропонувати персоналізовані послуги, такі як контроль кімнатної температури та індивідуальне освітлення. Моніторинг у реальному часі спрощує загальне та технічне обслуговування. Підвищуючи задоволеність гостей, технологічні рішення для гостинності на основі Інтернету речей дозволяють приймати рішення на основі даних, енергоефективність і стійкість.

Ефективним у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі є використання технології віртуальної реальності/доповненої реальності. Віртуальна реальність пропонує захоплюючі екскурсії на 360 градусів, що дозволяє потенційним гостям віртуально досліджувати кімнати та об'єкти. Доповнена реальність покращує враження на місці, надаючи інтерактивну інформацію, віртуальні путівники та переклади в реальному часі. Обидві технології збільшують залученість, збільшують кількість бронювань і справляють незабутнє враження на гостей.

Перспективним напрямом серед інноваційних технологій у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі є робототехніка та автоматизація. Робототехніка включає в себе машини, оснащені спеціальним програмним забезпеченням для надання основних туристичних послуг. Прийняття робототехніки неухильно зростала під час пандемії [3].

Незважаючи на потенційні переваги, інноваційні технології також стикаються зі своїми викликами та перешкодами. Однією з найбільших перешкод є високі витрати на впровадження та підтримку нових технологій. Багато малих та середніх підприємств у туристичній галузі можуть мати обмежений доступ до фінансових ресурсів для інвестування в інновації. Крім того, інфраструктурні проблеми та недостатня кваліфікація персоналу також

можуть ускладнювати впровадження новітніх технологій у діяльність певних суб'єктів господарювання.

Для подолання викликів та максимізації переваг інноваційних технологій у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі необхідно розробляти стратегії, спрямовані на залучення інвестицій, підвищення кваліфікації персоналу та розвиток необхідної інфраструктури. Крім того, важливо створити сприятливе середовище для розвитку інновацій, включаючи співпрацю між галузями, підтримку досліджень та розвитку технологічних кластерів. Державні та місцеві органи влади також можуть відігравати важливу роль у стимулюванні інноваційних ініціатив у туризмі шляхом надання фінансової підтримки, розробки стандартів та регулювань, а також сприяння у партнерстві з приватним сектором.

Отже, інноваційні технології у діяльності суб'єктів господарювання туристичної галузі є одним із ключових факторів успіху для підприємств цієї сфери. Їхньою метою є забезпечення розвитку основних напрямів науково-технічної і виробничої діяльності суб'єктів господарювання. Інноваційні технології зумовлюють створення необхідних умов для сталого функціонування суб'єктів господарювання, спрямованих на забезпечення конкурентоспроможності туристських послуг на рівні міжнародних стандартів.

### **Список використаних джерел**

1. Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства: монографія / колектив авторів; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2024. 202 с.

2. Zaitseva V., Tsviliy S., Gurova D., Korniienko O., Mamotenko D. Postcoronavirus formation of tourist micro-business of the region on the basis of economic security. *Management, finance, economics: modern problems and ways of their solutions*: collective monograph. USA. Boston: Primedia eLaunch, 2021. 616 p. P. 169-202.

3. Корнієнко О.М., Цвілий С.М. Посткоронавірусне відновлення бізнес-активності мікропідприємств сфери гостинності регіону. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. Том 32(71). Київ : ВД «Гельветика», 2021. № 3.