

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра Готельноресторанного та туристичного бізнесу

Допущено до захисту
в.о. завідувачки кафедри
Кундиловська Т.А.
“ ____ ” _____ 2025 р.

РЕФЕРАТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

за темою:

***«Європейський досвід цифровізації туристичних
послуг»***

Виконавець
студентка IV курсу ЦЗФН
Тарас Катерина Олегівна

Науковий керівник
к.е.н, професор **Герасименко В.Г.**

Одеса 2025

ВСТУП

Актуальність теми. Індустрія туризму була однією з перших, хто прийняв цифрову трансформацію. Із зростанням поширеності ІКТ туризм запровадив цифровізацію бізнес-процесів.

Туризм змінюється у світлі інтелектуальних засобів подорожей, інтелектуальних напрямків і нових профілів роботи. Інтелектуальне спрощення подорожей передбачає використання технологій для безпроблемної подорожі, яка включає інтелектуальні візи, автоматизовану систему безпеки та цифрові посадкові талони; це підвищує зручність, одночасно покращуючи безпеку. Розумні напрямки впроваджують стратегії з даними для досягнення стійкості, доступності та інклюзивності в інтересах як туристів, так і місцевих громад. Крім того, цифрова трансформація змінює характер роботи зі створенням нових робочих місць і досвіду, заснованих на технологіях, і в той же час стартапи та малі підприємства відіграють величезну роль у сприянні інноваціям і створенню робочих місць.

Оцифровка подорожей проклала шлях до легших подорожей з точки зору доступності та зручності. Відповідно до Ініціативи цифрової трансформації Всесвітнього економічного форуму, до 2025 року впровадження цифрових технологій в авіації, подорожах і туризмі, як очікується, принесе до 305 мільярдів доларів промислової вартості, перемістить 100 мільярдів доларів від традиційних гравців до нових конкурентів і принесе переваги на суму 700 мільярдів доларів для клієнтів та суспільства. Вплив туризму є поширеним через його продуктивність, спричинену технологіями. Смартфони та соціальні медіа стали інструментом підвищення гостинності для клієнтів. Подальша цифровізація необхідна для задоволення потреб у розвитку робочої сили та очікувань майбутньої робочої сили.

Іншим аспектом того, як цифрова трансформація сприяє розвитку туризму, є онлайн-покупки подорожей. Онлайн-продажі становлять 40% продажів туристичних продуктів, а мобільні продажі зросли з 2% до 12%. За оцінками, глобальні цифрові продажі подорожей зростуть до 855 мільярдів

доларів США, що пов'язано з популярністю мобільного бронювання готелів, оренди автомобілів, турів, продуктів тощо. Цифрова трансформація в туризмі також є помітною в статистиці глобальних продажів в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні, особливо в Китаї, на який припадає на 18,5%.

Мета – дослідження європейського досвіду цифровізації туристичних послуг.

Поставлена мета обумовила необхідність вирішення низки взаємопов'язаних **завдань**, серед яких основними є:

- дослідження особливостей процесу надання туристичних послуг;
- аналіз понять «цифровізація» та «безпека» для туризму;
- аналіз розвитку туризму в Європі;
- визначення особливостей зеленого та цифрового переходу в туризмі;
- дослідження особливостей фінансування європейських програм цифровізації;
- окреслення стратегій цифровізації в європейському туризмі;
- дослідження цифрових інновацій для розвитку туризму в окремих регіонах Європи.

Об'єкт дослідження – цифрові технології у туристичних послугах Європи.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти дослідження можливостей цифровізації туристичних послуг в Європі.

Питання розвитку цифрових технологій як важливої складової туристичного бізнесу висвітлюються у працях Бротто Л.М. [5], Кучай О. [10], Марія Розарія [13], Морохович В.С. [14], Hassan, A. [35]. Особливості впливу цифрових технологія на туризм в Європі досліджували Гендж Арно [8], Джінджоян В.В. [9], Hristoforova, I. V. [36] та інші.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у наступному:

- досліджено особливості процесу надання туристичних послуг;
- проаналізовано поняття «цифровізація» та «безпека» для туризму;

- проаналізовано розвиток туризму в Європі;
- визначено особливості зеленого та цифрового переходу в туризмі;
- досліджено особливості фінансування європейських програм цифровізації;
- окреслено стратегії цифровізації в європейському туризмі;
- досліджено цифрові інновації для розвитку туризму в окремих регіонах Європи.

Методи дослідження: порівняльного аналізу – рівня розвитку туризму європейських країн; історичного аналізу, статистичного аналізу - для оцінки рівня цифровізації; аналогії; предметного моделювання, метод аналіз-синтез, системно-структурний – для систематизації основних понять.

Інформаційна база дослідження. Дослідження по темі кваліфікаційної роботи проводилися за допомогою аналізу законодавчих актів європейських країн; літературних джерел, матеріалів офіційних сайтів ЄС.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок. Робота містить 10 таблиць, 12 малюнків. Список використаних джерел включає 49 найменування.

Публікації за темою дослідження.

1. Тарас К.О. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА БЕЗПЕКА ДЛЯ ТУРИЗМУ. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали V Міжнародної науково 1 практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 9 квітня 2025 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2025. 272 с. (С. 232-238).

ОСНОВНА ЧАСТИНА

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.

Розглянуто особливості процесу надання туристичних послуг. Досліджено питання цифровізації та безпеки для туризму.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ЄВРОПІ.

Проаналізовано особливості розвитку туризму в Європі, розглянуто особливості зеленого та цифрового переходу в туризмі. Досліджено особливості фінансування європейських програм цифровізації.

РОЗДІЛ 3. РЕГІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.

Досліджено стратегії цифровізації в європейському туризмі. Вивчено цифрові інновації для розвитку туризму в окремих регіонах Європи.

ВИСНОВКИ

1. Туризм надав більше шляхів, можливостей і перспектив для процвітання цифрової трансформації. Оскільки індустрія туризму використовує цифрові інструменти, інші сектори також черпають натхнення для оцифрування своїх бізнес-операцій. Зважаючи на зростаючий попит і мінливі ринкові тенденції, туристичні компанії інвестують у цифрові ініціативи для підвищення ефективності та продуктивності. Впровадження стійких практик дозволить розумно використовувати ресурси та підтримувати довгострокові цілі компанії.

2. Цифровізація посилила зв'язок між продуктами, ланцюжком створення вартості та користувачами для досягнення максимально стійкого виробничого циклу. Застосування цифрових технологій допомогло гравцям туристичного ринку ефективно розширити межі виробничих можливостей, подолати часові та просторові обмеження продуктів і послуг, а також використовувати ресурси даних для точного вивчення та оцінки попиту на туристичному ринку, тим самим покращуючи прибутковість туристичної галузі.

3. Цифрова економіка підштовхнула розвиток глобальних ланцюгів постачання та сприяє глобальній економічній інтеграції. Розвиток цифрової економіки зменшив розрив між різними країнами та сприяв узгодженому розвитку різних економічних і соціальних сфер у всіх країнах.

4. Завдяки широкому застосуванню цифрових технологій значно зростає ступінь лібералізації торгівлі послугами транскордонного туризму. Таким чином, цифрова економіка сприяла розвитку туризму шляхом покращення якості режиму, посилення можливостей ринкового контролю туристичних компаній та збільшення свободи глобальної торгівлі.

Ефект «переливу знань», створений цифровою економікою, підвищив ефективність праці, прискорив оптимальний розподіл факторів туристичного виробництва та підвищив загальну факторну продуктивність галузі.

5. Цифрова економіка розширила туристичне співробітництво між країнами, приносячи більше побічних ефектів і доданої вартості для індустрії

туризму, що має важливе значення для процвітання індустрії туризму Великої Британії.

Цифрова економіка сприяла зростанню ринків бізнес-туризму та курортного туризму. Діловий туризм є різновидом стратегічного туристичного продукту та додаткового продукту для туристичного туризму.

6. Цифрові технології підвищили ефективність компаній в організації туристичних послуг і розширили їх здатність вирішувати операційні проблеми, створюючи зручності на ринку туристичного бізнесу. Поширеність мобільних терміналів спростила доступ до інформації, придбання продуктів та оцінку послуг для туристів, які, як правило, використовують цифрові технології для вибору маршрутів відпочинку та бронювання житла, сприяючи оцифровці ринку відпочинку.

Використання цифрових технологій постачальниками продуктів для відпочинку значно підвищило рівень задоволеності відвідувачів.

Таким чином:

- уряди різних країн (регіонів) повинні сформулювати детальні плани розвитку цифрової економіки, розвивати цифрову економіку як провідну силу в сприянні економічному розвитку та сприяти поглибленій інтеграції цифрової економіки та різних сегментів індустрії туризму;

- посилення побудови туристичної цифрової інфраструктури, підвищення рівня інфраструктури, такої як туристичні інформаційні центри та туристичні інформаційні мережі, сприяння обміну туристичною інформацією між країнами (регіонами), а також прискорення «багатомережевої інтеграції» буде сприяти глобальному туристичному бізнесу;

- прискорення широти та глибини застосування цифрової економіки в туристичних підприємствах, агрегування туристичних інформаційних ресурсів для досягнення точного узгодження попиту та пропозиції, надання допомоги підприємствам у використанні цінності потоку даних, точного задоволення потреб клієнтів і постійного вивчення потенціалу сегментів туристичного ринку підвищить якість туристичних послуг.

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу студентки ЦЗФН **Тарас К.О.** на тему:

«Європейський досвід цифровізації туристичних послуг»

на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 "Економіка та організація туристичної діяльності"

Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2025 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок. Робота містить 10 таблиць, 12 малюнків. Список використаних джерел включає 49 найменування.

Об'єкт дослідження – цифрові технології у туристичних послугах Європи.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти дослідження можливостей цифровізації туристичних послуг в Європі.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ. Розглянуто особливості процесу надання туристичних послуг. Досліджено питання цифровізації та безпеки для туризму.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ЄВРОПІ . Проаналізовано особливості розвитку туризму в Європі, розглянуто особливості зеленого та цифрового переходу в туризмі. Досліджено особливості фінансування європейських програм цифровізації.

РОЗДІЛ 3. РЕГІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ. Досліджено стратегії цифровізації в європейському туризмі. Вивчено цифрові інновації для розвитку туризму в окремих регіонах Європи.

Ключові слова: європейський ринок туризму, цифрові технології у туристичних послугах туризм, туристична діяльність, оцифрування.

ANNOTATION

for the qualification work of the student of the Central Faculty of Tourism and Sports

Taras K.O. on the topic:

"European experience in digitalization of tourist services"

for obtaining a bachelor's degree in specialty 242 "Economics and organization of tourist activities"

Odessa National Economic University, Odessa, 2025

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used. The total volume of the qualification work is 75 pages. The work contains 10 tables, 12 figures. The list of sources used includes 49 names.

The object of research is digital technologies in tourist services in Europe.

The subject of research is theoretical and practical aspects of studying the possibilities of digitalization of tourist services in Europe.

CHAPTER 1. THEORETICAL PRINCIPLES OF THE PROCESS OF DIGITIZATION OF TOURIST SERVICES. The features of the process of providing tourist services are considered. The issues of digitalization and security for tourism are studied.

CHAPTER 2. ANALYSIS OF THE DIGITALIZATION PROCESS IN EUROPE. The features of tourism development in Europe are analyzed, the features of the green and digital transition in tourism are considered. The features of financing European digitalization programs are studied.

CHAPTER 3. REGIONAL FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF DIGITAL SERVICES IN THE SPHERE OF TOURISM. Digitalization strategies in European tourism are studied. Digital innovations for the development of tourism in individual regions of Europe are studied.

Keywords: European tourism market, digital technologies in tourism services, tourism, tourism activities, digitization.