

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Туризм»
(назва освітньої програми)

на тему: **«ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СФЕРИ
ТУРИЗМУ»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Тимофєєва Катерина Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н. доцент

Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми кваліфікаційної роботи визначається тим, що світова туристична галузь стрімко розвивається в сучасному інформаційному суспільстві. Такий розвиток породжує високу конкуренцію у туристичній сфері як на місцевому, так і на державному рівнях. Утримати та зміцнити позиції туризму на міжнародному ринку у наш час допоможе автоматизація бізнес-процесів, інформатизація суспільства та впровадження діджитал-технологій у звичний нам бізнес. Нині усі сфери економіки охопила діджиталізація, тож для підвищення конкурентоспроможності галузі та залучення інвестицій необхідно звернутися до цифрових технологій. Сучасне ефективне управління бізнесом неможливе без використання інформаційних технологій, які супроводжують туриста протягом усієї подорожі.

Вивченню досліджуваної проблеми приділяли увагу такі вчені, як: О. Абакуменко, О. Гудзь, С. Федюнін, Л. Лігоненко, О. Грибіненко, А. Гуренко, С. Король, Т. Юдіна, І. Тушканов, Г. Коломієць, Ю. Глушач, серед вчених кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного економічного університету: Бедрадіна Г.К., Галасюк С.С., Герасименко В. Г., Давиденко І. В., Іванов, А.М., Нездоймінов С. Г., Шикіна О. В.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення процесу діджиталізації на туристичних підприємствах та визначення перспективних напрямів його удосконалення.

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити наступні **завдання**:

- визначення сутності поняття «діджиталізація»;
- виявлення форм та особливостей діджиталізації у туристичній галузі;
- дослідження світового досвіду впровадження цифровізації в економічній та туристичній сфері, зокрема;
- аналіз туристичної діяльності України та Одеської області;
- оцінка перспектив діджиталізації сфери туризму Одеського регіону;
- визначення проблем і перспектив впровадження цифровізації у туризмі;
- розробка пропозицій щодо удосконалення процесу діджиталізації;

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес впровадження цифровізації у туристичну сферу.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів вдосконалення процесу діджиталізації туристичних підприємств.

Методи дослідження роботи. З метою досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи дослідження: узагальнення та систематизації (для визначення сутності поняття «діджиталізація» у туристичній сфері); економіко-статистичні методи (для проведення аналізу основних показників туристичної діяльності Одеського регіону та України), SWOT аналіз (для аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища, можливостей та загроз туризму Одеського регіону); графічні й табличні методи (для наочного зображення статистичного матеріалу, візуалізації теоретичних та практичних положень); конструктивний та експериментальний (для оцінки

результатів запропонованих заходів удосконалення процесу діджиталізації у туризмі).

Інформаційна база дослідження. В якості вихідних даних для дослідження були використані: нормативні та законодавчі акти України; наукові розробки сучасних учених з проблематики цифровізації економіки; теорії вдосконалення запровадження діджиталізації на туристичних підприємствах; результати власних досліджень; дані статистичної звітності туристичних підприємств, інтернет-ресурси.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 82 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 73 сторінках. Робота містить 10 таблиць, 12 рисунків. За попередніми результатами кваліфікаційної роботи були зроблені публікації:

Тимофєєва К. О. Перспективні напрями діджиталізації сфери туризму в Україні // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2021. – С. 617-620.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи діджиталізації туристичного сектору»** автором розглянута сутність поняття «діджиталізація», «туристичне підприємство», «блокчейн», «смарт-технології». Визначені основні форми цифровізації у туризмі. Визначено особливості світового досвіду проведення діджиталізації туристичної галузі та розглянуто можливості розвитку в Україні.

У другому розділі **«Аналіз сучасного стану сфери туризму та обґрунтування доцільності проведення діджиталізації»** розглянуто та проаналізовано сучасний стан туристичної сфери України. Досліджено діяльність туристичних підприємств Одеського регіону. Проведено оцінювання потенціалу діджиталізації сфери туризму Одеської області, визначено вплив зовнішнього та внутрішнього середовища, виявлено можливості та загрози.

У третьому розділі **«Перспективи розвитку туристичної сфери шляхом впровадження діджиталізації»** для успішного проведення діджиталізації у туризмі було запропоновано розробити аналогічні або долучитися до існуючих програм Lumo Navigator, за допомогою якої можна мінімізувати кількість туристів, що стикаються із затримками або відміною авіарейсів, та Mindsay, чат-ботом на основі штучного інтелекту, який може миттєво обробляти запити, дозволяючи агентам концентруватися на інших більш складних або термінових запитах. Згідно з проведеним аналізом були зроблені висновки щодо ефективності впровадження цих заходів.

ВИСНОВКИ

Діджиталізація, або цифровізація стала частиною нашого життя, поширюючись на всі сфери людської діяльності, в тому числі і на туризм. Існування в цифровому просторі для багатьох сьогодні вдале рішення і велика можливість розвитку, адже сучасне ефективне управління бізнесом неможливе без трансформації застарілих систем та підходів до провадження діяльності. Проведене нами дослідження націлене на підтвердження актуальності та доцільності цифровізації сфери туризму в Україні.

У висновку відзначимо, що наразі не існує чіткого визначення поняття «діджиталізація», а диференціація його тлумачення пояснюється залежністю від сфери його застосування, категорії осіб, які давали визначення та кінцевої мети надання. Тому було вирішено розглянути пояснення терміну з трьох точок зору: науки, держави, підприємництва. Оптимізувавши наведені тлумачення, нами було сформульоване наступне визначення: діджиталізація полягає в оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, впровадженні інновацій у діяльності підприємств та установ, а також покращенні комунікації у відносинах людей між собою.

Особливістю цифровізації туризму можна вважати різноманітність форм, за допомогою яких цей процес відбувається. У процесі дослідження було сформовано основні форми діджиталізації, серед яких створення новітніх інтернет-ресурсів (веб-порталів, онлайн-сервісів, сайтів), розробка мобільних додатків, технологія блокчейн, активне ведення соціальних мереж, застосування інтерактивних та смарт-технологій. Будь-яка форма має свої недоліки та переваги, однак звертаючись до світового досвіду інформатизації туристичної галузі, ми дійшли висновку, що впровадження діджитал-технологій будь-яким із наведених вище способів уже є гарантією позитивних результатів.

При вирішенні завдання аналізу туристичної діяльності України та Одеської області в роботі проведено аналітичне дослідження основних показників роботи туристичних підприємств за 2017-2019 рр. У результаті аналізу сфери туризму України ми дійшли висновку, що кількість суб'єктів, що здійснюють екскурсійну діяльність, щороку поступово збільшується, а кількість туристів, які ними обслуговуються, збільшується більш стрімко. Дослідження стану готельного господарства, як важливої частини туристичної діяльності, є не менш важливою складовою аналізу туризму України. За досліджений проміжок часу кількість колективних засобів розміщення, місць у КЗР та осіб, які там перебували, показали позитивну зростаючу динаміку.

Аналіз туристичної діяльності Одеського регіону за 2017-2019 рр. показав неоднозначні результати. Ми можемо спостерігати невелике збільшення кількості суб'єктів туристичної діяльності та помірне зростання подорожуючих громадян України, однак іноземних туристів стає дедалі менше із кожним роком. Доходи і витрати туристичних підприємств одночасно зростають, при цьому доходи збільшилися на 26,5%, а витрати лише на 17,5%. Найбільшу питому вагу у структурі витрат займають витрати на розміщення, а також транспортні послуги та послуги харчування, що підкреслює тісний взаємозв'язок туризму із суміжними сферами.

Отже, туристична галузь як в Україні, так і в Одеській області вважається перспективним напрямом розвитку економіки держави.

На підставі проведеного дослідження, можна зробити висновок, що діджиталізація має певні проблеми на етапі впровадження в економіку нашої держави, що показав SWOT-аналіз, завдяки якому були визначені сильні та слабкі сторони, можливості та загрози проведення цифровізації у регіоні. До таких проблем відносяться недостатній рівень інформаційної грамотності серед менеджерів, неврахування важливості і необхідності постійного оновлення інформації, що розповсюджується туристичними підприємствами мережею Інтернет, існування певних системних помилок у роботі програм автоматизації процесів управління підприємствами, які можуть на початкових етапах їх впровадження викликати недовіру з боку користувачів, відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності необхідною оперативною інформацією.

Незважаючи на перелічені недоліки, діджиталізація залишається перспективним напрямом, тому необхідно провести певні заходи, що доведуть наявність переваг та забезпечать розвиток галузі. Серед таких заходів найважливішими є: залучення підтримки туризму з боку державної та місцевої влади, залучення та забезпечення захисту інвестицій як міжнародних, так і державних, розвиток інформаційного та технічного забезпечення, розвиток інноваційного підприємництва, підвищення конкурентоспроможності туристичної сфери, а також створення системи підготовки та перекваліфікації кадрів у сфері туризму.

Для удосконалення процесу цифровізації туризму ми пропонуємо розробити дві програми, які автоматизують процеси на туристичному підприємстві та підвищать його економічну ефективність. Програма Lumo Navigator націлена на мінімізацію затримок та відмін авіарейсів та діє за рахунок постійного моніторингу авіасполучень та порівняння із власними прогнозами. Завдяки цьому рішення туристичні оператори можуть своєчасно пропонувати своїм клієнтам інші варіанти маршрутів та вживати активних заходів в разі непередбачених проблем із авіарейсами. Чат-боти Mindsay створені, щоб виступати в ролі автоматизованих турагентів, при цьому використовуючи не реальну людину-консультанта, а штучний інтелект. Їх боти можуть відповідати на питання стосовно подорожі, змінювати деталі бронювання готелів чи автомобілів, вирішувати проблеми із оплатою тощо. Використання такої технології зменшить навантаження на співробітників підприємства, автоматизує процеси надання консультацій клієнтам, дозволить підтримувати зв'язок із туристом цілодобово та без вихідних, збільшить довіру до туристичних агентів.

Отже, у дослідженні ми прийшли до висновку, що діджиталізація – це нова реальність та необхідність сучасного світу, яка сприятиме зростанню економічної ефективності туристичного бізнесу, підвищенню конкурентоспроможності, трансформації нинішньої системи та забезпеченню стійкості туристичної галузі у глобальному вимірі.

АНОТАЦІЯ

Тимофєєва К. О. «Перспективні напрями діджиталізації сфери туризму».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою «Туризм» – Одеський національний економічний університет.
– Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єкт дослідження – процес впровадження цифровізації у туристичну сферу.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів вдосконалення процесу діджиталізації туристичних підприємств.

Метою роботи є вивчення процесу діджиталізації на туристичних підприємствах та визначення перспективних напрямів його удосконалення.

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність діджиталізації туристичного бізнесу. Аналізується стан туристичної галузі України та Одеської області. Оцінюється ефективність запропонованих заходів щодо удосконалення процесів цифровізації сфери туризму.

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів. Проаналізована їх ефективність, враховуючи розвиток сучасних технологій на туристичних підприємствах.

Ключові слова: діджиталізація, цифровізація, інформаційні технології, діджитал-технології, туризм, туристичне підприємство.

ANNOTATION

Tymofiieva K. O. « Perspective directions of digitalization of tourism ».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 «Tourism» for the educational program «Tourism». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the research is the process of digitalization in the tourism sector.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of improving the digitalization of tourism enterprises.

The aim is to study processes of digitalization of tourism enterprises and determine the main directions of its improvement.

In this work the general concepts and essence of digitalization in tourism business are analyzed. The state of tourism industry in Ukraine and Odessa region is analyzed. The effectiveness of the proposed measures to improve the processes of digitalization of tourism industry is evaluated.

The results of the study formulated the feasibility of the implementation of the above measures. It analyzes its efficiency, taking into account the development of modern technologies in tourism.

Key words: digitalization, information technologies, digital technologies, tourism, tourism enterprise.