

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

Зі спеціальності 242 “Туризм”  
За освітньою програмою “Економіка та організація туристичної діяльності”

На тему: «Шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму на  
прикладі «Аккорд-тур»

**Виконавець:**  
Студентка Факультету міжнародної економіки  
Паламарчук Вероніки Володимирівни \_\_\_\_\_  
**Науковий керівник:**  
Старший викладач кафедри ТтаГРБ  
Козловський Роман Сергійович \_\_\_\_\_

**Одеса 2023**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Сучасний світ неминуче перетворюється на цифрову реальність, де інформаційні технології проникають у всі сфери людського життя. Сфера туризму не є винятком. За останні роки цифровізація стала ключовим фактором в трансформації туристичної індустрії, прискорюючи та поліпшуючи процеси обслуговування та взаємодії з клієнтами.

Технологічний прогрес впливає на споживацькі звички сучасних туристів, які все більше вимагають зручності, персоналізації та доступності в подорожах. Відкриття нових місць, планування маршрутів, бронювання готелів та транспорту - усе це стає доступним завдяки цифровим технологіям. Однак, розробка та впровадження цифрових рішень у підприємствах сфери туризму вимагає комплексного підходу та постійного аналізу потреб ринку та тенденцій.

Цифровізація - це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн).

Таким чином, ця кваліфікаційна **робота має на меті дослідити** шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму з метою поліпшення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності.

**Об'єктом дослідження** є цифровізація в сфері туризму, а **предметом дослідження** - шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму. В процесі дослідження будуть використані **методи** аналізу наукової літератури, статистичного аналізу даних. Це дозволить отримати комплексне уявлення про поточний стан цифровізації в галузі туризму, ідентифікувати проблеми та визначити перспективи розвитку.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Поняття цифровізації у сфері туризму» було розглянуто сутність поняття поняття цифровізації та його ролі у туризмі.

У другому розділі «Характеристика та динаміка розвитку туристичного підприємства Akkord tour», здійснений аналіз туристичного підприємства та його сучасний стан цифровізації.

У третьому розділі «Стратегія щодо перспектив розвитку та удосконалення діяльності об'єкта дослідження» було розглянуто інноваційні тренди цифровізації у туризмі та запропоновані шляхи їх впровадження у туристичне підприємство.

## ВИСНОВКИ

У цій дипломній роботі ми дослідили шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму і вивчили вплив цифрових інновацій на туристичну галузь. Наше дослідження виявило, що цифрові технології принесли значні зміни і переваги як для туристів, так і для туристичних компаній.

По-перше, цифровізація сприяє поліпшенню процесу планування та бронювання подорожей. Завдяки онлайн-платформам і мобільним додаткам, туристи можуть швидко та зручно знайти і забронювати готелі, квитки на транспорт та екскурсії. Це значно спрощує процес організації подорожі і забезпечує більшу гнучкість для туристів у виборі оптимальних варіантів.

По-друге, цифрові інструменти дозволяють підприємствам сфери туризму персоналізувати свої послуги і поліпшити взаємодію з клієнтами. Збір та аналіз даних про споживачів дозволяють туристичним компаніям розуміти індивідуальні потреби клієнтів і пропонувати персоналізовані рекомендації. Це створює більш особисту та задоволену клієнтську базу, яка сприяє збільшенню лояльності та повторним бронюванням.

По-третє, цифрові інновації в сфері туризму сприяють створенню нових можливостей для маркетингу та просування. Соціальні медіа, блоги та впливові особистості в Інтернеті стали потужним інструментом для просування туристичних послуг.

Зокрема, соціальні медіа платформи, такі як Instagram, Facebook, YouTube та Twitter, надають туристичним компаніям можливість просувати свої продукти та послуги через вміст, який привертає увагу користувачів. Вони можуть ділитися привабливими фотографіями туристичних місць, відеоекскурсіями, враженнями клієнтів та рекомендаціями. Це дозволяє підприємствам залучати нових клієнтів та підтримувати взаємодію з існуючою аудиторією, збільшуючи свою видимість і популярність.

За допомогою цифрових інструментів, таких як аналітика даних та машинне навчання, туристичні компанії можуть отримувати цінні інсайти про своїх клієнтів та ринкові тенденції. Це дозволяє їм адаптувати свої стратегії маркетингу та просування, спрямовуючи зусилля на таргетовану аудиторію і вдосконалюючи свої продукти та послуги.

## АНОТАЦІЯ

### Паламарчук В.В. “Шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму”

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

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

Об’єкт дослідження – цифровізація в сфері туризму. Предметом дослідження є шляхи цифровізації послуг підприємств сфери туризму. Метою роботи є дослідження шляхів цифровізації послуг підприємств сфери туризму з метою поліпшення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності.

У роботі проаналізовано загальні поняття та особливості цифровізації підприємств сфери туризму. Визначено вплив цифровізації на взаємодію з клієнтами, покращення маркетингових стратегій та створення персоналізованих туристичних пропозицій. За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів туристичного підприємства Akkord Tour. Проаналізована їх ефективність, враховуючи розвиток діджиталізації.

**Ключові слова:** туризм, цифровізація, туристичне підприємство, туристична послуга.

## ANNOTATION

### Palamarchuk V.V. "Ways of digitalization of services of enterprises in the field of tourism"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in specialty 242 "Tourism" according to the educational program "Economics and organization of tourist activity" - Odesa National University of Economics. - Odesa, 2023.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of research is digitalization in the field of tourism. The subject of the study is the ways of digitalization of services of enterprises in the field of tourism. The purpose of the work is to research the ways of digitalization of services of enterprises in the field of tourism in order to improve the quality of service and increase competitiveness.

The main directions of digitalization in the field of tourism, in particular, online booking and travel planning, the use of mobile applications, social media, virtual and augmented reality, have been studied. The impact of digitalization on interaction with customers, improvement of marketing strategies and creation of personalized travel offers is determined.

Based on the results of the study, the feasibility of implementing the above is substantiated events of the tourist enterprise Akkord Tour. Their effectiveness is analyzed, taking into account the development of digitalization.

**Keywords:** tourism, digitalization, tourist enterprise, tourist service.