

**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 туристичного підприємства «Join Up»)»

**Виконавець:**

студентка центру заочної та вечірньої  
форми навчання  
Мосіна Тамара Борисівна

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к.е.н., доцент \_\_\_\_\_  
Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** цифровізації послуг підприємств сфери туризму є надзвичайно важливою у сучасному контексті глобалізації та технологічного прогресу. В останні десятиліття інформаційні технології трансформували майже всі аспекти нашого життя, включаючи туристичну індустрію. Цифровізація дозволяє підвищити ефективність роботи туристичних підприємств, покращити якість обслуговування клієнтів та створити нові можливості для бізнесу.

По-перше, цифровізація сприяє автоматизації багатьох процесів, що дозволяє знизити операційні витрати та підвищити продуктивність. Впровадження сучасних систем управління відносинами з клієнтами (CRM), систем бронювання та електронних платіжних систем дозволяє підприємствам сфери туризму оптимізувати свої внутрішні процеси. Це не тільки сприяє зменшенню витрат, але й дозволяє зосередитися на покращенні якості послуг.

По-друге, цифровізація відкриває нові можливості для маркетингу та просування туристичних послуг. Сучасні інструменти інтернет-маркетингу, такі як соціальні мережі, SEO, контекстна реклама та email-маркетинг, дозволяють ефективно досягати цільову аудиторію та створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів. Цифрові технології також дозволяють підприємствам збирати та аналізувати великі обсяги даних про поведінку клієнтів, що сприяє кращому розумінню їх потреб та вподобань.

По-третє, цифровізація сприяє покращенню взаємодії з клієнтами та підвищенню їх задоволеності. Завдяки мобільним додаткам, чат-ботам, онлайн-консультаціям та іншим цифровим інструментам клієнти можуть отримувати швидку та якісну підтримку в режимі реального часу. Це не тільки підвищує рівень обслуговування, але й сприяє зміцненню лояльності клієнтів.

Крім того, цифровізація створює нові можливості для розвитку інноваційних туристичних продуктів та послуг. Наприклад, використання технологій віртуальної та доповненої реальності дозволяє створювати унікальні туристичні досвіди, які раніше були недоступні. Це відкриває нові горизонти для розвитку креативних підходів у туристичній індустрії.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретичних та практичних аспектів шляхів цифровізації послуг підприємства у сфері туризму.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити особливості цифровізації в сфері туризму;
- проаналізувати основні методи цифровізації підприємств туризму;
- охарактеризувати організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства «JOIN UP»;
- охарактеризувати стан цифровізації туристичного підприємства «JOIN UP»;
- запропонувати рекомендації щодо оптимізації цифровізації туроператора «Join Up»;
- впровадити інноваційні програмні засоби у діяльність туроператора «Join Up»;

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (30). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 63 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 6 таблиць, 1 рисунок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи цифровізації підприємств сфери туризму» досліджено особливості цифровізації в сфері туризму, проаналізовано основні методи цифровізації підприємств туризму.

У другому розділі «Аналіз цифровізації туристичного підприємства на прикладі туроператора «Join Up» охарактеризовано організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства «JOIN UP», охарактеризовано стан цифровізації туристичного підприємства «JOIN UP».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення цифровізації туроператора «Join Up» запропоновано рекомендації щодо оптимізації цифровізації туроператора «Join Up», впроваджено інноваційні програмні засоби у діяльність туроператора «Join Up».

## ВИСНОВКИ

1. Досліджено особливості цифровізації в сфері туризму. Дослідження особливостей цифровізації в сфері туризму виявило її значний вплив на структуру та динаміку цієї галузі. Цифрові технології, включаючи мобільні додатки, соціальні мережі, системи онлайн-бронювання та віртуальну реальність, суттєво трансформували спосіб планування, управління та реалізації туристичних послуг. Це сприяло підвищенню інформаційної доступності, особистісній адаптації пропозицій та підвищенню ефективності обслуговування клієнтів. Водночас, цифровізація спричиняє зростання конкуренції між провайдерами туристичних послуг, стимулюючи інноваційність і креативність у цій галузі. Незважаючи на позитивні аспекти, існують також виклики, такі як питання конфіденційності, цифрове виключення та залежність від технологічних платформ. Отже, цифровізація суттєво впливає на туристичну індустрію, вимагаючи від усіх учасників ринку гнучкості та постійного оновлення знань та компетенцій, щоб адаптуватися до швидких змін у технологічному середовищі.

2. Проаналізовано основні методи цифровізації підприємств туризму. Цифровізація підприємств туризму відіграє важливу роль у підвищенні ефективності, конкурентоспроможності, та інноваційного потенціалу галузі. В ході дослідження було виявлено, що ключовими методами цифровізації в туристичній індустрії є впровадження систем управління відносинами з

клієнтами (CRM-систем), інтеграція інтелектуальних систем для аналізу даних, розробка мобільних додатків та використання віртуальної та доповненої реальності.

CRM-системи дозволяють підприємствам туризму зберігати великі обсяги інформації про клієнтів, їхні переваги та історію покупок, що сприяє підвищенню якості обслуговування та персоналізації пропозицій. Інтелектуальні аналітичні системи сприяють виявленню трендів та аномалій у поведінці споживачів, що дозволяє оперативно реагувати на зміну попиту та вдосконалювати маркетингові стратегії.

Розробка мобільних додатків розширює можливості взаємодії з клієнтами та забезпечує їм доступ до послуг підприємства 24/7 з будь-якої точки світу. Технології віртуальної та доповненої реальності стають ефективним інструментом у просуванні туристичних продуктів, дозволяючи потенційним туристам "передвідвідувати" місця, що ще більше стимулює їх інтерес та бажання реалізувати подорожі. Загалом, цифровізація підприємств туризму сприяє не тільки оптимізації внутрішніх процесів, але й зміцненню позицій на ринку через покращення сервісу, розширення географії обслуговування та підвищення задоволеності клієнтів. Отже, для підтримання та розвитку конкурентних переваг у сучасних умовах, підприємства туризму мають зосередити увагу на подальшій інтеграції цифрових технологій у свої бізнес-моделі.

3. Охарактеризовано організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства «JOIN UP». Туристичне підприємство "JOIN UP" є одним з провідних операторів туристичного ринку України, що відрізняється активною організаційно-економічною діяльністю та інноваційним підходом у розвитку туристичних послуг. З моменту заснування, компанія акцентує увагу на розробці комплексних туристичних продуктів, які включають авіап перевезення, трансфери, проживання, екскурсійні програми та додаткові сервіси. Значний внесок у їх успіх робить

співпраця з надійними партнерами, як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

Основною стратегічною ціллю підприємства є забезпечення високої якості обслуговування, що досягається за рахунок постійного вдосконалення сервісу та розширення портфеля пропозицій. Окрім того, "JOIN UP" приділяє значну увагу маркетинговій діяльності, використовуючи сучасні медіа-платформи для просування своїх послуг та залучення нових клієнтів. Це дозволяє компанії підтримувати високий рівень конкурентоспроможності та адаптивності до змін у попиті та на ринку туристичних послуг.

В умовах глобальної конкуренції та викликів сучасного світу "JOIN UP" демонструє здатність ефективно реагувати на нові виклики, впроваджуючи інновації та розширюючи географію своїх послуг. Одним із таких напрямків є розвиток екологічного туризму та сталого розвитку, що відповідає сучасним глобальним тенденціям та зростаючому інтересу споживачів до відповідального відпочинку. Загалом, аналіз діяльності туристичного підприємства "JOIN UP" виявляє їх здатність ефективно використовувати ресурси, інноваційно підходити до розвитку туристичних продуктів та послуг, а також підтримувати стабільний рівень зростання та розвитку. Це робить "JOIN UP" важливим гравцем на туристичному ринку, здатним адаптуватися до змін та викликів сучасності, сприяючи тим самим позитивному іміджу України як туристичної дестинації.

4. Охарактеризовано стан цифровізації туристичного підприємства «JOIN UP». Туристичне підприємство "Join Up" ефективно впроваджує цифровізацію у свою діяльність, що має значний вплив на підвищення рівня обслуговування клієнтів та оптимізацію внутрішніх процесів. Використання веб-сайту та мобільного додатка дозволяє користувачам легко орієнтуватися в асортименті послуг, бронювати подорожі, отримувати необхідну інформацію та здійснювати платежі онлайн. Система онлайн-консультацій забезпечує ефективну підтримку клієнтів, а система онлайн-оплати гарантує безпеку та зручність транзакцій. Цифрова трансформація призводить до

значного підвищення комфорту клієнтів, економії часу та зусиль, а також збільшення продажів завдяки доступу до ширшої аудиторії. Автоматизація рутинних завдань сприяє вивільненню ресурсів для важливіших задач, що в цілому підвищує ефективність роботи підприємства. "Join Up" планує продовжувати вдосконалювати свої цифрові послуги, що є обнадійливим для подальшого розвитку та інновацій у галузі туризму.

5. Запропоновано рекомендації щодо оптимізації цифровізації туроператора «Join Up». Для туроператора «Join Up», оптимізація процесу цифровізації може значно покращити ефективність роботи, підвищити задоволеність клієнтів і збільшити конкурентоспроможність на ринку. Важливо інтегрувати сучасні технологічні рішення, які охоплюють управління базами даних, автоматизацію процесів бронювання та взаємодію з клієнтами через цифрові канали зв'язку. Також критично важливою є імплементація систем аналізу даних для більш точного таргетингу та персоналізації пропозицій, що може забезпечити вищу задоволеність клієнтів та оптимальне ціноутворення. Не слід ігнорувати і необхідність посилення заходів з кібербезпеки, щоб захистити дані клієнтів та компанії. Впровадження цих ініціатив потребуватиме від компанії зусиль та інвестицій, але стратегічний підхід до цифровізації зможе в довгостроковій перспективі значно підсилити позиції «Join Up» на ринку.

6. Запропоновано впровадження інноваційних програмних засоби у діяльність туроператора «Join Up». Впровадження інноваційних програмних засобів може кардинально змінити роботу туроператора, як "Join Up", пропонуючи значні переваги у всіх аспектах його діяльності. Застосування передових технологій, таких як CRM-системи, платформи для онлайн-бронювання, мобільні додатки, аналітичні інструменти, системи управління контентом, чат-боти, та інтеграція з іншими сервісами, не тільки підвищують ефективність внутрішніх процесів і знижують витрати, але й забезпечують кращий сервіс для клієнтів, підвищуючи їх задоволеність та лояльність.

Завдяки аналітиці та персоналізації, "Join Up" може пропонувати клієнтам більш цілеспрямовані та привабливі туристичні продукти, водночас значно підвищуючи свою конкурентоспроможність на ринку. Автоматизація маркетингових кампаній та збільшення ефективності рекламних заходів дозволяють залучати більше нових клієнтів і оптимізувати маркетингові інвестиції. Розробка нових продуктів і послуг, використання інноваційних технологій як штучний інтелект і VR, відкривають нові можливості для створення унікального туристичного досвіду.

Таким чином, стратегічне впровадження програмних інновацій дозволяє "Join Up" не лише вдосконалити оперативні процеси і покращити обслуговування клієнтів, але й підвищує гнучкість та адаптивність компанії в швидкозмінних ринкових умовах. Це створює потужну основу для тривалого зростання і успіху в галузі.