

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-59>

УДК 338.48:004.77

ТЕХНОЛОГІЧНІ ДРАЙВЕРИ РОЗВИТКУ РИНКУ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОГО СЕРЕДОВИЩА

TECHNOLOGICAL DRIVERS OF TOURISM AND RECREATION SERVICES MARKET DEVELOPMENT IN THE GLOBAL ENVIRONMENT

Леонтьєв Ігор Віталійович

аспірант,

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6030-6124>

Вінницький національний аграрний університет

Leontiev Ihor

Vinnytsia National Agrarian University

Стаття спрямована на глибокий аналіз та обґрунтування сучасного стану ринку туристично-рекреаційних послуг в Україні. Зокрема, розглядається вплив глобального середовища на розвиток готельного бізнесу в умовах стрімкого розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. В сучасному світі, де домінують інформаційні технології, туристично-рекреаційний ринок стає все більш динамічним і конкурентним. Глобалізація вносить свої корективи, вимагаючи від учасників ринку постійної адаптації та вдосконалення. В цьому контексті, технологічні інновації виступають ключовим фактором, що визначає подальший розвиток галузі. Одним із важливих аспектів розгляду є питання сталого розвитку туристичних та готельних підприємств. Сталість розвитку не лише сприяє підвищенню ефективності економіки країни, але й є ключовим елементом для будь-якої держави, особливо в умовах економічних криз та несприятливих обставин, які включають пандемію COVID-19 та військові конфлікти. Зазначено, що Україна пережила важкі економічні кризи, включаючи внутрішні та зовнішні фактори, що призвели до серйозного спаду економіко-соціального стану в країні в 2022 році. У таких умовах, важливо розглянути сценарії використання технологічних драйверів для впровадження та вдосконалення послуг українського туризму. Один з потенційних шляхів підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі – використання мобільних застосунків. Розробка зручних та інтуїтивно зрозумілих додатків може сприяти покращенню взаємодії туристів та постачальників послуг. Мобільні застосунки можуть об'єднати інформацію про готелі, транспорт, екскурсії та інші види розваг у зручний для користувача формат. Віртуальна реальність може стати іншим потужним інструментом для залучення туристів. Вона дозволяє створювати вражаючі віртуальні тури та іммерсивні враження, що сприяють прийняттю рішення про подорож. Використання віртуальної реальності може відкрити нові можливості для маркетингу туристичних об'єктів та підвищити інтерес до регіону. Блокчейн, з своєю надійністю та прозорістю, може забезпечити безпеку та відстеження туристичних транзакцій, а також сприяти розвитку системи лояльності для постійних клієнтів. Враховуючи труднощі економічного відновлення та постійні зміни в глобальному середовищі, інтеграція технологічних рішень може стати важливим кроком для підтримки та розвитку туристично-рекреаційної галузі в Україні. Такий підхід дозволяє адаптуватися до сучасних реалій, забезпечуючи ефективність та конкурентоспроможність українського туризму в умовах глобального ринку.

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, технологічні драйвера, блокчейн, онлайн-бронювання, віртуальна реальність, чат-боти.

The article is dedicated to analyzing the current state of the tourist and recreational services market in Ukraine and justifying the development of services through technological drivers. The development of the hotel business in the context of the global environment is examined. The modern world is characterized by the rapid development of information and communication technologies, which significantly impact all spheres of life, including tourism. In the era of globalization, the tourist and recreational services market becomes increasingly dynamic and competitive, demanding constant improvement and adaptation to new conditions from its participants. Technological innovations become a key factor defining the development of this industry. Currently, significant attention is given to the issues of sustainable development of tourist and hotel enterprises, as sustainable development has a significant impact on improving the country's economy and is crucial for any state in any circumstances. Over the past years, including the

COVID-19 pandemic and military situations, Ukraine has experienced prolonged economic crises, both internal and external, leading to a severe decline in the socio-economic situation in the country in 2022. Therefore, scenarios for using technological drivers such as mobile applications, virtual reality, and blockchain are considered to implement and improve services in Ukrainian tourism, positively impacting economic growth. The article aims to provide a comprehensive analysis and justification of the current state of the tourist and recreational services market in Ukraine. Specifically, it explores the influence of the global environment on the development of the hotel business amid the rapid advancement of information and communication technologies. In the contemporary world dominated by technological advancements, the tourist and recreational market is becoming more dynamic and competitive. Globalization introduces challenges, requiring market participants to continually adapt and enhance their offerings. In this context, technological innovations emerge as a key factor determining the industry's further development. An important aspect under consideration is the issue of sustainable development for tourist and hotel enterprises. Sustainable development not only contributes to the efficiency of the country's economy but also holds significance for any nation, especially during economic crises and challenging circumstances such as the COVID-19 pandemic and military conflicts. Acknowledging Ukraine's experience of enduring severe economic crises, including internal and external factors leading to a substantial decline in the socio-economic status in 2022, it becomes crucial to explore scenarios utilizing technological drivers for the implementation and enhancement of services in Ukrainian tourism. One potential avenue for boosting the competitiveness of the tourism sector is the utilization of mobile applications. Developing user-friendly and intuitive applications can improve the interaction between tourists and service providers, consolidating information about hotels, transportation, excursions, and other entertainment in a user-friendly format. Virtual reality stands out as another powerful tool for attracting tourists. Creating immersive virtual tours and experiences can influence travel decisions positively. The application of virtual reality opens new possibilities for marketing tourist attractions, increasing interest in the region. Blockchain, with its reliability and transparency, can ensure the security and traceability of tourist transactions. It can also contribute to the development of loyalty systems for regular customers. Considering the challenges of economic recovery and continuous changes in the global environment, integrating technological solutions can be a crucial step in supporting and developing the tourist and recreational industry in Ukraine. Such an approach allows for adaptation to contemporary realities, ensuring the efficiency and competitiveness of Ukrainian tourism in the global market.

Keywords: information technology, tourism, technological drivers, blockchain, online booking, virtual reality, chatbots.

Постановка проблеми. Багато видів діяльності, пов'язаних із туризмом, було призупинено через запроваджений на національному рівні карантин для боротьби з пандемією коронавірусу. Туристична галузь надзвичайно постраждала від карантину, і в результаті цього цифровий туризм почав набирати обертів і привернув увагу громадськості [10]. У той час як випередження або адаптація до технологічного розвитку має вирішальне значення для конкурентоспроможності та навіть виживання компаній, іншою сучасною тенденцією є трансформація управлінських практик у бік відповідального ведення бізнесу. У готельному бізнесі багато підприємств поступово змінюють свої стратегії в бік більш відповідальної практики. Однак відповідальні практики є значною мірою гетерогенними і мають різноманітні форми в організаціях, тому жодна універсальна перспектива не може їх описати.

Завдяки цим практикам готелі можуть зменшити споживання енергії та відходи матеріалів, а отже, знизити операційні витрати, підвищити ефективність роботи готелю та покращити репутацію бренду, що є можливістю розвитку з технологічними драйверами. Сучасний туризм неможливо уявити

без інформаційно-комунікаційних технологій. Розуміння впливу технологій на туризм є актуальним науковим завданням, яке потребує комплексного та системного аналізу. Дослідження цієї теми полягає у пошуку засобів, а саме технологічних драйверів, та вивченні їх впливу на розвиток ринку туристично-рекреаційних послуг в умовах глобального середовища. Оскільки готель – це місце, що пропонує послуги гостям через номери, харчування, розваги та інші об'єкти і супутні послуги, він має потенціал для впровадження великої кількості різноманітних практик відповідального управління в різних сферах. Іншими словами, готель – це суб'єкт господарювання, який використовує простір, обладнання, місця та певні споживчі матеріали для задоволення потреб гостей у проживанні, харчуванні, розвагах, шопінгу та відпочинку, щоб отримати економічну та соціальну вигоду, і водночас позитивно впливати на велику кількість людей.

Дослідження популярності та маркетингового розвитку туристичного бізнесу поступово набувають популярності серед науковців в останні роки. Однак, як зазначають Аверіхіна Т. та Влаєва А. [1], залишаються відкриті питання про значне покращення туристичної

інфраструктури, спільних дій державних та місцевих органів влади з розвитку туризму в Україні.

Щоб вирішити цю проблему та доповнити інформації в дослідженнях, це дослідження мало на меті критично проаналізувати літературу з розвитку ринку туристично-рекреаційних послуг з використанням технологічних драйверів та "окреслити принципи" цих драйверів, щоб забезпечити орієнтири для майбутніх досліджень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Туристичні підприємства України пережили значні зміни протягом останніх років. Політична нестабільність, війна на сході країни та економічна криза обумовлює значну увагу до питань з боку відновлення та покращення за останніми публікаціями. За даними 2021 року більшість підприємств мають застарілу інфраструктуру (Бідна К.). Це робить їх менш конкурентоспроможними на міжнародному ринку. Однак слід зазначити, що Україна має великий потенціал для розвитку туризму. Країна має багату історію, культуру та природні ресурси. У статті автора Pletsan Kh. [9] зазначається, що створення туристичних кластерів є передумовою для розвитку конкурентоспроможного туристичного ринку в цілому.

Повсюдне поширення пристроїв з доступом до інтернету і пов'язана з ними мобільна медіальність глибоко вплинули на туристичну індустрію на інфраструктурному та комунікативному рівні: ми бронюємо подорожі онлайн, спілкуємося з друзями вдома, можемо уявити далекі місця в образах, текстах чи віртуальних реальностях. Розвиток прикладних інформаційних технологій, у тому числі засобів, доступних завдяки мережі Інтернет, має синергетичний ефект у формуванні ринку туристичних послуг, так обґрунтовує автор Дехтяр Н. [5].

Важливі дослідницькі проблеми викладені у авторах Xiang Zheng, Fesenmaier Daniel R., Werthner Hannes, Gretzel Ulrike, де вони передбачають, що майбутні дослідження мають зосереджуватися на сприянні інноваціям і підтримці її не лише для створення економічної цінності, але й для покращення життя та суспільства, підкреслюючи важливість технологічного прогресу для розвитку туризму.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є обґрунтування розвитку послуг за допомогою технологічних драйверів і розгляд сценарії використання технологічних драйверів для впровадження та вдосконалення послуг в

українському туризмі, зважаючи на їх сучасний стан. Для її досягнення сформульовано такі завдання: визначити ключові технологічні драйвери, які можуть стимулювати розвиток ринку туристично-рекреаційних послуг та розробити рекомендації щодо впровадження технологічних драйверів в українському туризмі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Реалізація завдань дослідження потребує в першу чергу виявити основні тренди, які впливають на ринок туристично-рекреаційних послуг, а потім проаналізувати дані про бронювання, поведінку туристів, тощо, щоб визначити, які технології можуть бути найефективнішими.

Ідентифікувати ключові технологічні драйвери, які можуть стимулювати розвиток ринку, мають на меті зрозуміти які саме драйвера як технічно, так і практично підійдуть в користуванні туристів. Важливим технологічним драйвером на ринку туристичних послуг є стартапи, що пропонують особливі, вузькоспеціалізовані сервіси для туристів. Хочу зазначити, що в даний час війни українці шукають можливості для відпочинку в межах країни. Зарахунок цього розвивається "безпечний" туризм, з акцентом на безпечні місця, і для інформаційної обізнаності зростає попит на використання зручних та доступних сервісів онлайн-бронювання. На цьому моменті хочу акцентувати, що так розвивається сталий туризм, оскільки туристи свідомо шукають місця з екологічними та відповідальними туристичними продуктами. Для підприємців важливо в таких основних трендах туризму забезпечувати безпеку та комфорт туристів, а також пропонувати якісні та конкурентоспроможні туристичні продукти.

Отже, ми можемо виділити кілька основних трендів в українському туризмі, які є початком розбору ситуації впливу на ринок туристично-рекреаційних послуг (рис. 1).

Для цих чотирьох основних трендів (рис. 1), на мою думку, підійдуть мобільні сервіси, віртуальна реальність, блокчейн, чат-боти тощо, що є головними ключовими технологічними драйвера.

Мобільні сервіси:

Мобільні сервіси стають все більш популярними інструментами для бронювання турів, пошуку інформації про туристичні об'єкти, планування маршрутів та спілкування з іншими туристами. Дослідження показують, що все більше людей використовують смартфони та планшети для бронювання подорожей. Мобільні сервіси дозволяють туристам:



Рис. 1. Структура основів тренду, які розвиваються в Україні

Джерело: сформовано на основі [3]

- Здійснювати бронювання в будь-який час і в будь-якому місці.
- Порівнювати ціни на різні послуги.
- Отримувати доступ до інформації про туристичні об'єкти.
- Читати відгуки інших туристів.
- Спілкуватися з іншими туристами.

Можемо ознайомитись з фінансовими звітностями компаній Booking.com (рис. 2) та Airbnb (рис. 3), щоб візуалізувати картину про популярність мобільних сервісів для онлайн-бронювання.

Отже, слід зазначити, що мобільні сервіси мають значний вплив на розвиток ринку туристично-рекреаційних послуг, оскільки ще збільшує доходи туристичним підприємствам, генеруючи нові місця та розвитку інфраструктури. А впровадження наших мобільних сервісів може зробити український туризм більш конкурентоспроможним на світовому ринку. Мобільні сервіси допоможуть зручно та легко обирати місця, туристичні послуги, легко їх бронювати, збирати відгуки про них, пропонувати акції та кращі ціни.

Блокчейн:

Блокчейн – це децентралізована технологія реєстрації транзакцій, яка може використовуватися для різних цілей, включаючи туризм. Блокчейн може використовуватися для:

- Створення безпечної та прозорої системи бронювання турів.

- Автоматизації процесів у туристичній галузі.
- Створення нових туристичних продуктів і послуг.
- Боротьби з шахрайством.

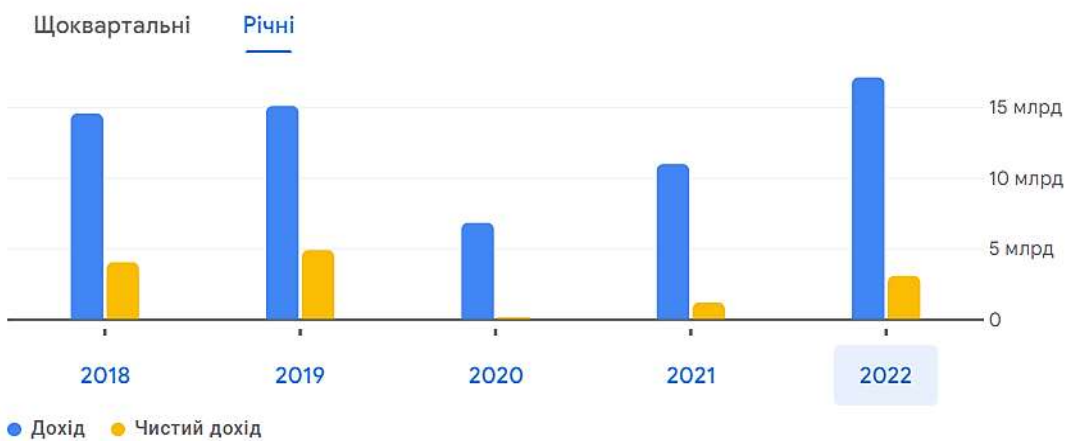
Використовується блокчейн для забезпечення безпеки транзакцій та прозорості збереження туристичної інформації, такої як бронювання та відгуки, а також для покращення системи ідентифікації та контролю.

Українським компаніям рекомендується вивчити можливості використання сучасних технологій, Національний банк України (НБУ) з 2016 року досліджує можливості випуску власної цифрової валюти (ЦВЦБ) – е-гривні [2]. Така технологія має можливість розвинути Україну на міжнародному рівні з впровадженням інновацій у фінансовому секторі, появою на ринку нових платіжних технологій і сервісів, тенденції та прагненням до зменшення частки готівки в обігу багатьох країн.

Віртуальна реальність:

Це доволі новітня технологія, яка почала активно розвиватись під час всесвітньої пандемії, Імерсивні цифрові середовища, засновані на технологіях VR наразі використовуються для покращення досвіду мандрівників до, під час та після їхньої подорожі. Ці технології також формують нову модель туризму (Zhang et al., 2022) [10] Аналізуючі результати, викладені в

Звіт про фінансові результати

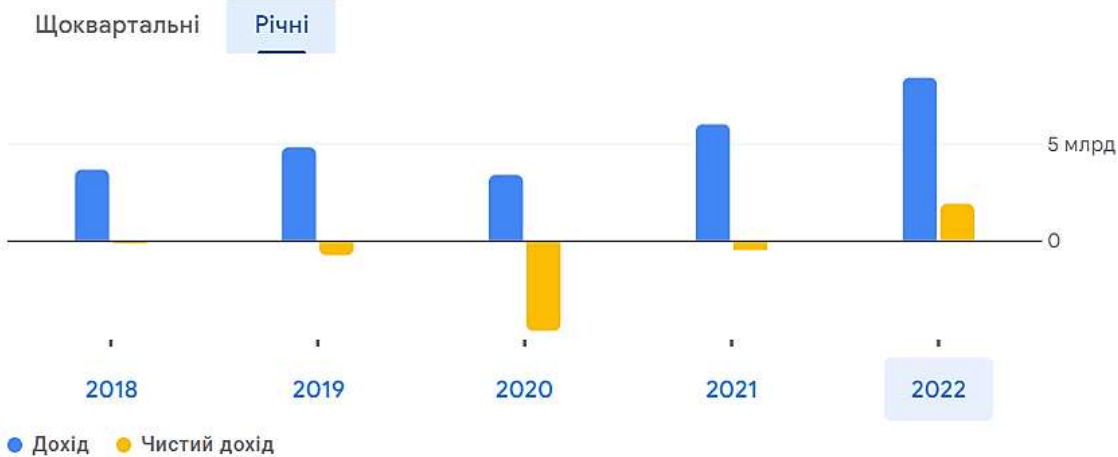


(USD)	2022 ⓘ	ЗМІНА ЗА РІК
Дохід	17,09 млрд	↑ 55,96%
Операційні витрати	9,72 млрд	↑ 58,47%
Чистий дохід	3,06 млрд	↑ 162,49%

Рис. 2. Фінансова звітність Booking.com на Google Фінансах

Джерело: сформовано на основі [4]

Звіт про фінансові результати



(USD)	2022 ⓘ	ЗМІНА ЗА РІК
Дохід	8,40 млрд	↑ 40,17%
Операційні витрати	5,01 млрд	↑ 16,59%
Чистий дохід	1,89 млрд	↑ 637,78%

Рис. 3. Фінансова звітність Airbnb на Google Фінансах

Джерело: сформовано на основі [4]



Рис. 4. Знімок панелі інструментів чат-боту [3]

цій публікації, можна виділити важливий аспект у формуванні обізнаності людей про цікаві місця, а також можливість дивитись подорожі, невиходячи з дому і економлячи кошти.

Якщо говорити про важливість використання віртуальної реальності – це задовольняти потреби людства, особливо для таких категорій людей, які мають обмеження (неможливість випробувати виїзний туризм через ризики пандемії, інвалідність тощо). В Україні немає такої можливості переглядати туристичні подорожі віртуально, таку технологію потрібно по-перше досліджувати та проводити анкетування, на основі якого можна буде спрогнозувати чи є дана технологія важливим для туристичного ринку.

Хочу зазначити, з сьогоднішніми подіями в Україні, класним проектом є "VR Tours of Ukraine", створеним Дмитром Матіяшом, в якому можна переглянути кілька невеликих турів по місту, зруйнованих війною. Це в свою чергу, є проривом для створення нових туристичних послуг у містах, які, особливо, цікаві світовій спільноті.

Чат-боти:

Чат-боти можуть значно допомогти у розвитку туристично-рекреаційних послуг в умовах глобального середовища, оскільки доступність та зручність є визначними факторами в прийнятті рішень туристами. Чат-боти доступні 24/7, що робить їх зручним способом отримання інформації та бронювання послуг. Чат-боти дозволяють поліпшити комунікацію з клієнтами за допомогою алгоритмів штучного інтелекту, що імітують діалог з живою людиною.

Чат-боти вирізняються тим, що вони можуть персоналізувати досвід туристів та збирати дані про туристів. Цей досвід корисний буде для підприємств, які сильно розвивають маркетингову стратегію, щоб розуміти, які подорожі/тури подобаються туристам, яка в них може бути цільова аудиторія, які послуги їх цікавлять у плані харчування, здорового відпочинку тощо.

Впровадження чат-ботів – це лише один із способів, як Україна може використовувати як технології для розвитку туризму в умовах глобального середовища. Корисними також можуть інформаційні чат-боти для полегшення вибору подорожі чи послуги. Як до прикладу, чат-бот міста Дніпра, який надає будь-яку інформацію про місця, тури та послуги гідів (рис. 4).

Для впровадження та використання цих технологічних драйверів на нашому українському ринку потрібно створювати сприятливий інвестиційний клімат, розробляти стратегії та розвивати інфраструктуру [3]. Розвивати інфраструктуру для підтримки нових технологій, а також проводити дослідження та анкетування для визначення потреб туристів, співпрацювати з іншими країнами для обміну досвідом та кращими практиками.

Висновок. Іноземні інвестиції та запровадження стратегій з розвитку зможуть допомогти в модернізації готельної інфраструктури України. Запровадити належні умови для розвитку іноземного та внутрішнього туризму, зокрема через технологічні драйвера. Важливо зазначити, що це лише один із можливих шляхів розвитку. Інші фактори, такі як політична стабільність, економічне зростання та безпека, також відіграють важливу роль.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Аверіхіна Тетяна, Влаєва Аліна. Аналіз ринку туристичних послуг України. Проблеми і перспективи розвитку. *ЕКОНОМІКА. ФІНАНСИ. ПРАВО*. 2020. № 5. С. 6–11 DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2020.5.1>

2. Аналітична записка за результатами пілотного проекту "Е-гривня". URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Analitichna_zapiska_E-grivnya.pdf
3. Давидова О. А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2017. № 2. Том 2. С. 257–259.
4. Державна служба туризму і курортів. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>
5. Дехтяр Н. А. Вплив інноваційних технологій на розвиток світового ринку туристичних послуг. *Механізми регулювання економіки*. 2014. № 3(71). С. 37–43.
6. Шевчук Юлія. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми. *ВІСНИК КНУТД*. 2020. № 1 (143). С. 41–44. URL: <https://econ-vistnyk.knutd.edu.ua/wp-content/uploads/sites/17/2020/11/10.30857-2413-0117-2020-1-4.pdf>
7. Jiang Chunyu, Phoong Seuk Wai. A ten-year review analysis of the impact of digitization on tourism development (2012–2022). *Humanities and social sciences communications*. (2023) 10:665 DOI: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02150-7>
8. Liang Yuan, Watters Casey, Lemański Michał K. Responsible Management in the Hotel Industry: An Integrative Review and Future Research *Directions. Sustainability*. 2022, 14(24), 17050; DOI: <https://doi.org/10.3390/su142417050>
9. Pletsan Khrystyna, Sakharchuk Snizhana. Tourist cluster as a tool for the development of the competitive market of Ukraine tourist services. *Bulletin of Kyiv National University of Culture and Arts. Series in Tourism*. 2020. № 3(2). С. 144–152. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7603.3.2.2020.221272>
10. Zhang Shu-Ning, Li Yong-Quan. Would you enjoy virtual travel? The characteristics and causes of virtual tourists' sentiment under the influence of the COVID-19 pandemic. *Tourism Management* Volume 88, February 2022, 104429. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104429>

REFERENCES:

1. Averikhina Tatiana, Vlaeva Alina (2020) Analiz rynku turistichnih poslug Ukrayini. Problemi i perspektivi rozvitkum [Analysis of the market of tourist services in Ukraine. Problems and prospects of development]. *EKONOMIKA. FINANSY. PRAVO – ECONOMY. FINANCE. LAW*, vol. 5, pp. 6–11. DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2020.5.1>
2. Аналітична записка за результатами пілотного проекту "Е-гривня" [Analytical note on the results of the pilot project "E-hryvnia"]. Available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Analitichna_zapiska_E-grivnya.pdf
3. Davidova O. A. (2017) Suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku hotelnoho hospodarstva Ukrainy [Current state and prospects of development of the hotel industry of Ukraine]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of Khmelnytsky National University*, no. 2, vol. 2, pp. 257–259.
4. Derzhavna sluzhba turyzmu i kurortiv [State Service of Tourism and Resorts]. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/>
5. Dekhtyar N. A. (2014) Vplyv innovatsiinykh tekhnolohii na rozvytok svitovoho rynku turystychnykh posluh [Influence of innovative technologies on the development of the world market of tourist services]. *Mekhanizmy rehu-liuvannia ekonomiky – Mechanisms of regulation of economy*, no. 3(71), pp. 37–43.
6. Shevchuk Yulia (2020) Suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku hotelnoho biznesu Ukrainy: chynnyky ta problemy [Current state and prospects of development of the hotel business in Ukraine: factors and problems]. *VISNYK KNUVD – KNUVD BULLETIN*, no. 1 (143), pp. 41–44. Available at: <https://econ-vistnyk.knutd.edu.ua/wp-content/uploads/sites/17/2020/11/10.30857-2413-0117-2020-1-4.pdf>
7. Jiang Chunyu, Phoong Seuk Wai (2023) A ten-year review analysis of the impact of digitization on tourism development (2012–2022). *Humanities and social sciences communications*. 10:665. DOI: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02150-7>
8. Liang Yuan, Watters Casey, Lemański Michał K. (2022) Responsible Management in the Hotel Industry: An Integrative Review and Future Research *Directions. Sustainability*, 14 (24), 17050. DOI: <https://doi.org/10.3390/su142417050>
9. Pletsan Khrystyna, Sakharchuk Snizhana (2020) Tourist cluster as a tool for the development of the competitive market of Ukraine tourist services. *Bulletin of Kyiv National University of Culture and Arts. Series in Tourism*, no. 3(2), pp. 144–152. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7603.3.2.2020.221272>
10. Zhang Shu-Ning, Li Yong-Quan (2022) Would you enjoy virtual travel? The characteristics and causes of virtual tourists' sentiment under the influence of the COVID-19 pandemic. *Tourism Management* Volume 88, February, 104429. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104429>