

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-85-125>

УДК 338.48:004.9

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЕКСКУРСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

THE ROLE OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL MANAGEMENT METHODS IN SHAPING THE CORPORATE CULTURE OF A TOURISM ENTERPRISE

Антонюк Катерина Геннадіївна

доктор філософії з економіки, доцент,
Вінницький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4566-7792>

Antoniuk Kateryna

Vinnitsia Institute of Trade and Economics of
State University of Trade and Economics

У статті досліджено особливості використання цифрових технологій у екскурсійній діяльності в умовах цифрової трансформації туристичної галузі. Проаналізовано вплив сучасних цифрових інструментів на організацію екскурсійних послуг, формування туристичного досвіду та зміну поведінки споживачів. Визначено основні види цифрових технологій, зокрема мобільні додатки, аудіогіди, інтерактивні карти, QR-коди, технології віртуальної та доповненої реальності, онлайн-платформи та цифрові медіа, а також охарактеризовано їх функціональні можливості та сфери застосування. Узагальнено переваги використання цифрових інструментів у екскурсійній діяльності, зокрема підвищення інформативності, доступності та інтерактивності туристичних послуг. Обґрунтовано, що цифровізація сприяє персоналізації екскурсій, розширенню цільової аудиторії, підвищенню рівня залученості туристів.

Ключові слова: цифрові технології, екскурсійна діяльність, туризм, цифровізація, віртуальні екскурсії, доповнена реальність, віртуальна реальність, інтерактивні технології.

The article examines the features of the use of digital technologies in excursion activities in the context of the digital transformation of the tourism industry. The study analyzes the impact of modern digital tools on the organization of excursion services, the formation of tourist experience, and changes in consumer behavior. It is determined that the active integration of information and communication technologies contributes to the transformation of traditional approaches to excursion activities and the formation of new models of interaction between tourism enterprises, guides, and tourists. The main types of digital technologies used in excursion activities are identified, including mobile applications, audio guides, interactive maps, QR codes, virtual reality (VR), augmented reality (AR), online platforms, and digital media. Their functional capabilities, areas of application, and practical significance in improving the quality of excursion services are characterized. It is established that these technologies enhance the accessibility, informativeness, and interactivity of tourist products, enabling the creation of personalized and flexible excursion routes. Special attention is paid to the practical implementation of digital technologies in museum and exhibition activities in Ukraine. The study highlights the use of VR and AR technologies, multimedia installations, immersive environments, and digital platforms, which ensure a high level of visitor engagement and create an emotionally rich and interactive tourist experience. It is proved that digitalization contributes to the preservation and popularization of cultural heritage, especially in conditions of limited physical access to tourist sites. At the same time, certain challenges are identified, such as high implementation costs, technical requirements, and the need to improve digital competencies of personnel. It is substantiated that digital technologies should be considered not as a replacement but as a complement to traditional excursion activities, forming a hybrid model of tourism. The further development of excursion activities should be focused on the integration of innovative digital solutions, enhancement of interactive service formats, and ensuring equal access to tourism services for different social groups.

Keywords: digital technologies, excursion activities, tourism, digitalization, virtual tours, augmented reality, virtual reality, interactive technologies.



Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку туристичної галузі, що супроводжується цифровою трансформацією та зростанням конкуренції, особливого значення набуває впровадження інноваційних технологій у сферу екскурсійної діяльності. Традиційні форми організації екскурсій не повною мірою відповідають сучасним вимогам споживачів, які орієнтуються на інтерактивність, швидкий доступ до інформації та персоналізацію послуг. Водночас вплив зовнішніх чинників, зокрема обмеження фізичної мобільності, посилює потребу у використанні цифрових інструментів, таких як віртуальна та доповнена реальність, онлайн-платформи та мультимедійні сервіси. У зв'язку з цим виникає необхідність дослідження ролі цифрових технологій у розвитку екскурсійної діяльності та їх впливу на формування сучасного туристичного досвіду.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання цифровізації туристичної галузі та впровадження інноваційних технологій у сферу екскурсійної діяльності привертають дедалі більшу увагу вітчизняних і зарубіжних науковців. Проблеми впровадження цифрових технологій у музейну та екскурсійну діяльність, а також їх роль у збереженні історичної пам'яті й культурної спадщини розглядаються у дослідженнях Л. Кузнецової та І. Кушнарьова [4], Т.В. Лисюк, Л.Л. Ройко та О.С. Терещук [6], Миронов Ю.Б. та Мурзаєва Є.Т. [8], Манзюк В.В., Заборовський В.В. і Копча І.І. [7]. Сучасні тенденції та інноваційні технології в екскурсійній сфері України досліджують К. Наконечний і М. Паламарюк [9], акцентуючи увагу на цифровізації, персоналізації туристичного продукту та впровадженні нових форматів екскурсійного обслуговування. Також дослідження Антонюк К.Г. [2] присвячені аналізу тенденцій цифровізації в туризмі та її впливу на розвиток галузі, зокрема на трансформацію туристичних послуг в умовах сучасних викликів. Окремі аспекти використання віртуальної та доповненої реальності у формуванні нових екскурсійних продуктів висвітлено у працях Т.Ю. Чайки, Т.М. Шевцова та С.Б. Путятіної [10].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас, незважаючи на значну кількість наукових праць у цьому напрямі, питання використання цифрових технологій саме в екскурсійній діяльності потребує подальшого вивчення, зокрема в частині узагальнення їх функціональних можливостей, практичного застосування та впливу на формування сучасного туристичного досвіду.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження використання цифрових технологій у екскурсійній діяльності та визначення їх впливу на формування сучасного туристичного досвіду.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифровізація стала не просто інструментом оптимізації бізнес-процесів, а ключовим драйвером зростання конкурентоспроможності та формування нових моделей взаємодії між туристичними компаніями та споживачами [2, с. 198].

Цифрові технології є визначальними чинниками трансформації і екскурсійної діяльності. Їх використання сприяє зміні традиційної моделі взаємодії між екскурсоводом, туристичним підприємством та споживачем послуг. Якщо раніше екскурсія переважно базувалася на безпосередньому усному супроводі та фізичній присутності учасників, то сьогодні вона дедалі частіше доповнюється цифровими сервісами, мобільними платформами, мультимедійним контентом та інтерактивними елементами.

Сучасний турист активно використовує цифрові інструменти під час планування, бронювання та здійснення подорожі. Особливу роль відіграють мобільні додатки, аудіогіди, навігаційні сервіси, QR-коди, інтерактивні карти, технології доповненої та віртуальної реальності, що дозволяють підвищити інформативність, доступність та емоційну насиченість екскурсійного продукту. У результаті екскурсійна діяльність переходить від статичної форми подачі інформації до гнучкої, персоналізованої та технологічно насиченої моделі.

Важливо зазначити, що цифрові технології охоплюють не лише безпосереднє проведення екскурсії, а й увесь процес формування екскурсійної послуги: від створення маршруту та просування пропозиції до отримання зворотного зв'язку від туриста. Таким чином, цифровізація екскурсійної діяльності має комплексний характер і впливає на всі етапи створення туристичного продукту.

Основні цифрові технології, що використовуються в екскурсійній діяльності, та їх функціональні особливості узагальнено в табл. 1.

Як видно з табл. 1, цифрові технології забезпечують багатофункціональність екскурсійної діяльності та дають змогу адаптувати екскурсійний продукт до потреб сучасного туриста. Їх використання дозволяє значно розширити інструментарій екскурсовода, урізноманітнити форми подачі інфор-

Таблиця 1

Характеристика цифрових технологій, що використовуються в екскурсійній діяльності

Цифрова технологія	Зміст та особливості використання
Мобільні додатки	Дозволяють отримувати інформацію про маршрути, об'єкти, тривалість екскурсії, бронювання та супровідні послуги у режимі реального часу
Аудіогіди	Забезпечують самостійне ознайомлення туристів із об'єктами екскурсії різними мовами, підвищують доступність екскурсійних послуг
Інтерактивні карти	Використовуються для побудови маршрутів, навігації та візуалізації туристичних об'єктів, дозволяють індивідуалізувати рух туриста
QR-коди	Надають швидкий доступ до текстової, аудіо- чи відеоінформації про туристичні об'єкти за допомогою мобільних пристроїв
Віртуальна реальність (VR)	Дозволяє створювати повноцінні цифрові екскурсії та моделювати тривимірне середовище без фізичного переміщення
Доповнена реальність (AR)	Поєднує реальне середовище з цифровими елементами, візуалізаціями, підказками та історичними реконструкціями
Онлайн-платформи	Використовуються для проведення дистанційних екскурсій, трансляцій, презентацій маршрутів та взаємодії з користувачами
Соціальні мережі та цифрові медіа	Виконують функцію просування екскурсійних продуктів, інформування споживачів, формування іміджу та комунікації з аудиторією

Джерело: сформовано автором

мації та зробити туристичний досвід більш інтерактивним.

Слід зазначити, що використання цифрових технологій у екскурсійній діяльності має низку суттєвих переваг. Насамперед йдеться про підвищення доступності туристичних об'єктів для різних категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю, людей похилого віку, дітей, а також тих, хто не має змоги здійснювати фізичні подорожі. Окрім цього, цифрові інструменти дозволяють створювати персоналізований екскурсійний контент, що відповідає індивідуальним інтересам і темпу сприйняття інформації туристом.

Основними перевагами віртуальних екскурсій є:

- доступність;
- можливість повторного перегляду;
- наочність;
- інтерактивність [10, с. 305].

Важливою перевагою є і маркетинговий ефект від використання цифрових технологій. Туристичні підприємства, які активно застосовують цифрові сервіси, отримують можливість краще презентувати свої послуги, підвищувати залученість клієнтів та формувати позитивний імідж на ринку. Крім того, цифрові рішення дозволяють збирати аналітичну інформацію про поведінку споживачів, популярність маршрутів та рівень задоволеності

послугами, що сприяє більш ефективному управлінню.

Переваги та ефекти використання цифрових технологій у екскурсійній діяльності візуалізовано на рис. 1.

На основі узагальнення наведених переваг можна стверджувати, що цифрові технології виконують не лише допоміжну, а й стратегічну функцію у розвитку екскурсійної діяльності. Вони змінюють підходи до формування екскурсійного продукту, підвищують його якість та створюють нові можливості для туристичних підприємств.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій в сучасних умовах і перехід музеїв у цифрове середовище сприяють виникненню нових підходів до збереження та відтворення історичної пам'яті й культурної спадщини. Мета роботи музеїв у віртуальному просторі – виявити особливості та розкрити потенціал культурної спадщини в новому віртуальному середовищі [4, с. 148].

Екскурсійна діяльність в Україні за останні роки демонструє позитивну динаміку розвитку, попри виклики війни, економічної нестабільності та глобальної цифрової трансформації. Водночас зростає потреба в модернізації підходів до надання екскурсійних послуг. Основними тенденціями, що формують нове обличчя екскурсійної сфери, є цифровіза-



Рис. 1. Переваги використання цифрових технологій у екскурсійній діяльності

Джерело: сформовано автором

ція, персоналізація турпродукту, інтеграція культурних і природних ресурсів, орієнтація на сталий розвиток та активне використання цифрових технологій [9, с. 63].

Практичне застосування таких цифрових технологій у екскурсійній діяльності в Україні підтверджується впровадженням інноваційних рішень у музеях. Віртуалізація музейних екскурсій стала трендом у туристичних підприємствах і є досить популярною (як серед громадян України, так і серед туристів з інших країн). Впровадження оцифрування та віртуалізації значною мірою сприяло трансформації музеїв та туристичних підприємств [6, с. 141].

Зокрема, у межах проєкту VR KOLO створено віртуальне середовище, що об'єднує декілька музеїв України та дозволяє здійснювати екскурсії за допомогою VR-технологій. У Музеї українського живопису та Музеї Михайла Грушевського активно використовую-

ються технології доповненої реальності, що забезпечують інтерактивну взаємодію відвідувачів з експонатами. Крім того, в Україні розвиваються віртуальні музеї та онлайн-платформи, які надають доступ до цифрових колекцій і 3D-експозицій. Це свідчить про активну цифровізацію музейної та екскурсійної діяльності та формування нових форматів туристичного досвіду. Аналіз даних табл. 3 дозволяє зробити висновок, що сучасні музеї та культурні простори України активно інтегрують цифрові технології у свою діяльність. Найбільш поширеними є технології віртуальної та доповненої реальності, мультимедійні інсталяції, інтерактивні панелі та цифрові платформи.

Їх використання забезпечує підвищення рівня залученості відвідувачів, створює ефект присутності та сприяє формуванню емоційно насиченого туристичного досвіду під час екс-

Таблиця 3

**Приклади використання цифрових технологій
у музеях та виставкових просторах України**

Назва музею / проєкту	Використані технології	Опис застосування	Ефект для відвідувачів
Проєкт «VR KOLO» (мережа музеїв)	VR, 3D-моделювання	Об'єднання музеїв у віртуальному середовищі, інтерактивні тури	Ефект занурення, дистанційний доступ
Національний заповідник «Хортиця»	VR, мультимедіа	Віртуальне відтворення історичних подій	Поглиблення історичного сприйняття
Музей українського живопису (Дніпро)	AR, мобільні додатки	Додаткова інформація через смартфон	Інтерактивність, візуалізація
Музей Михайла Грушевського (Київ)	AR, інтерактивні технології	Відтворення історичних сцен	Підвищення зацікавленості
Віртуальні музеї України	3D-тури, онлайн-платформи	Доступ до експозицій онлайн	Доступність для широкої аудиторії
Інтерактивні виставки (типу «Ukraine WOW»)	мультимедіа, інтерактивні екрани	Поєднання історії та цифрових ефектів	Емоційний досвід
Імерсивні кімнати (наприклад, «Zenuk Art Gallery» у м. Львів, мультимедійні простори «Музей сучасного українського мистецтва Корсаків» у м. Луцьк)	світлові проєкції, звук, VR/AR, сенсорні технології	Повне занурення у тематичне середовище (історичні події, мистецтво, культура)	Ефект присутності, емоційне переживання, мультисенсорний досвід
Мультимедійні арт-простори (типу «живі картини», digital art, наприклад «Музей Ханенків» у м. Києві)	проєкційні технології, анімація, інтерактивні панелі	Демонстрація мистецтва у форматі рухомих візуалізацій	Глибше сприйняття мистецтва, сучасний формат

Джерело: сформовано автором на основі [1; 3]

курсій музеями, проте, часто використовують цифрові технології в екскурсійному обслуговуванні й поза музеями, у класичних екскурсіях. Цифрові технології слід розглядати не як альтернативу, а як доповнення до традиційних форм екскурсійного обслуговування. Поєднання цифрових та класичних підходів дозволяє створити гібридну модель екскурсійної діяльності, яка поєднує переваги обох форматів та відповідає сучасним потребам туристів. Необхідність цифровізації екскурсійної діяльності особливо актуалізується у зв'язку з потребами людей з інвалідністю, зокрема тих, хто постраждав внаслідок війни, адже цифрові формати (віртуальні тури, 3D-моделі, аудіо- та відеосупровід) відкривають для них нові можливості доступу до культурної спадщини, незалежно від фізичних обмежень або місця перебування [5].

Водночас ефективність впровадження цифрових технологій залежить від рівня технічного забезпечення, фінансових можливостей та цифрової грамотності персоналу. Тому подальший розвиток екскурсійної діяльності має бути спрямований на інтеграцію інноваційних рішень, підвищення кваліфікації фахівців та поєднання традиційних і цифрових форм обслуговування.

Висновки. Цифровізація є чинником трансформації екскурсійної діяльності. Використання цифрових технологій, зокрема мобільних додатків, аудіогідів, інтерактивних карт, QR-кодів та VR/AR рішень, сприяє підвищенню інформативності, доступності та інтерактивності екскурсійного продукту, формуючи персоналізований туристичний досвід. Встановлено, що цифрові технології виконують важливі інформаційні, комунікаційні, марке-

тингові та соціальні функції, а також забезпечують доступ до культурної спадщини для широких верств населення. Практичні приклади їх використання в музеях України підтверджують ефективність цифровізації та її вплив на під-

вищення залученості відвідувачів. Водночас цифрові технології не можуть повністю замінити традиційні екскурсії, тому доцільно їх розглядати як доповнення, що формує гібридну модель екскурсійної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. 120 цифрових експонатів: музеї України об'єдналися у віртуальній реальності VR KOLO. URI: <https://surl.li/kugxzp> (дата звернення: 20.04.2026)
2. Антонюк К.Г. Аналіз тенденцій цифровізації в туризмі та її вплив на розвиток галузі. *Причорноморські економічні студії*. 2025. Вип. 94. С. 196-201.
3. Віртуальні музеї та галереї: тимчасове рішення чи стала тенденція? URI: <https://surl.lt/boocy2> (дата звернення: 21.04.2026)
4. Кузнецова Л., Кушнар'ов І. Віртуальні музеї України як засоби збереження історичної пам'яті в умовах війни. *Питання культурології*. 2024. Вип. 43. С. 142–155. DOI: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.43.2024.303042>
5. Лисюк Т. В., Костів Б. Т. Інноваційні підходи до цифровізації екскурсійної діяльності в умовах трансформації туристичного простору. *Економіка та суспільство*. 2025. № 74. URI: <https://surl.li/erbaqt> (дата звернення: 18.04.2026)
6. Лисюк Т.В., Ройко Л.Л., Терещук О.С. Історичні музеї як інституції пам'яті в інноваційно-цифровій екскурсійній діяльності України. *Географічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2024. № 3 (3). С. 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/geochasvnu.2024.3.14>.
7. Манзюк В. В., Заборовський В. В., Копча І. І. Технології віртуальної реальності у сфері туризму. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Т.1. № 82. С. 388-394. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.62>
8. Миронов Ю. Б., Мурзаєва Є. Т. Інноваційні підходи в анімаційних програмах: використання віртуальної та доповненої реальності в індустрії туризму та гостинності. *Підприємництво і торгівля*. 2025. Вип. 47. С. 118-124. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-47-13>
9. Наконечний К., Паламарюк М. Дослідження сучасних тенденцій та інноваційних технологій в екскурсійній сфері України. *Підприємництво та інновації*. 2025. Вип. 37. С. 61-64. URI: <https://surl.li/trjqwf> (дата звернення: 20.04.2026)
10. Чайка Т. Ю., Шевцов Т. М., Путятіна С. Б. Формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технологій віртуальної та доповненої реальності. *Маркетингові та організаційні механізми повільного розвитку галузі гостинності та туризму України: матеріали 1-ї Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 14-15 листоп. 2023 р.): у 2 ч. Ч. 2*. Харків: Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». 2023. С. 302-306. URI: <https://surl.lt/zahvpm> (дата звернення: 19.04.2026)

REFERENCES:

1. 120 Tsyfrovykh eksponativ: muzei Ukrainy obiednalsia u virtualnii realnosti [120 digital exhibits: Ukrainian museums united in virtual reality]. URI: <https://surl.li/kugxzp> (accessed April 20, 2026)
2. Antoniuk K. (2025). Analiz tendentsii tsyfrovizatsii v turyzmi ta yii vplyv na rozvytok haluzi [Analysis of digitalization trends in tourism and its impact on the industry's development]. *Black sea economic studies*. Vol. 94. P. 196-201. (in Ukrainian).
3. Virtualni muzei ta halerei: tymchasove rishennia chy stala tendentsiia? [Virtual museums and galleries: a temporary solution or a lasting trend?]. URI: <https://surl.lt/boocy2> (accessed April 21, 2026)
4. Kuznetsova L., Kushnarov I. (2024). Virtualni muzei Ukrainy yak zasoby zberezhenia istorychnoi pamiaty v umovakh viiny [Virtual museums of Ukraine as a means of preserving historical memory in times of war]. *Issues in Cultural Studies*. Vol. 43. Pp. 142-155. DOI: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.43.2024.303042> (in Ukrainian).
5. Lysiuk T., Kostiv B. (2025). Innovatsiini pidkhody do tsyfrovizatsii ekskursiinoi diialnosti v umovakh transformatsii turystychnoho prostoru [Innovative approaches to digitalisation of excursion activities in the context of transformation of the tourism space]. *Economy and Society*. Vol. 74. URI: <https://surl.li/khunau> (in Ukrainian). (accessed April 18, 2026)
6. Lysiuk T., Royko L., Tereshchuk O. (2024). Istorychni muzei yak instytutsii pamiaty v innovatsiino-tyfrovii ekskursiinii diialnosti Ukrainy [Historical museums as memory institutions in innovative digital excursion activi-

ties in Ukraine]. *Geographical Journal of Lesya Ukrainka Volyn National University*. Vol. 3(3). Pp. 134-142. DOI: <https://doi.org/10.32782/geochasvnu.2024.3.14>. (in Ukrainian).

7. Manzyuk V.V., Zaborovskyy V.V., Kopcha I.I. (2024). Tekhnolohii virtualnoi realnosti u sferi turyzmu [Technologies of virtual reality in the field of tourism]. *Uzhhorod National University Herald. Series Law*. Vol. 1(82). Pp. 388-394. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.62> (in Ukrainian).

8. Myronov Y., Murzayeva Y. (2025). Innovatsiini pidkhody v animatsiinykh prohramakh: vykorystannia virtualnoi ta dopovненоi realnosti v industrii turyzmu ta hostynnosti [Innovative approaches in animation programmes: the use of virtual and augmented reality in the tourism and hospitality industry]. *Entrepreneurship and Trade*. Vol. 47. Pp. 118-124. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-47-13> (in Ukrainian).

9. Nakonechnyy K., Palamaryuk M. (2025). Doslidzhennia suchasnykh tendentsii ta innovatsiinykh tekhnolohii v ekskursiinii sferi Ukrainy [Research on current trends and innovative technologies in the excursion sector of Ukraine]. *Entrepreneurship and Innovation*. Vol. 37. Pp. 61-64. URI: <https://surl.li/tpjqwf> (accessed April 20, 2026) (in Ukrainian)

10. Chaika T. Yu., Shevtsov T. M., Putiatina S. B. (November 14-15, 2023) Formuvannia novykh ekskursiinykh produktiv na osnovi vykorystannia tekhnolohii virtualnoi ta dopovненоi realnosti [Formation of new excursion products based on the use of virtual and augmented reality technologies]. *Marketynhovi ta orhanizatsiini mekhanizmy povoiennoho rozvytku haluzi hostynnosti ta turyzmu Ukrainy: materialy 1-yi Vseukr. nauk.-prakt. konf. T. 2. Ch. 2*. Kharkiv: Nats. tekhn. un-t «Kharkiv. politekhn. in-t». Pp. 302-306. URI: <https://surl.li/zahvpm> (accessed April 19, 2026) (in Ukrainian).

Дата надходження статті: 10.04.2026

Дата прийняття статті: 01.05.2026

Дата публікації статті: 11.05.2026