

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**ШЕВЧЕНКО ОЛЕГ ВІТАЛІЙОВИЧ**

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНУ  
ІНДУСТРІЮ ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН**

Спеціальність: 242 «Туризм»  
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Туризм  
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра


Науковий керівник:  
**ТЕСЛЕНКО Тетяна  
Вікторівна,**  
кандидат економічних наук,  
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 10.12.2022р.

Завідувач кафедри

 Тетяна ТЕСЛЕНКО  
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Дніпро, 2023

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Кафедра          | туризм       |
| Освітній ступінь | магістр      |
| Спеціальність    | 242 «Туризм» |
| Освітня програма | Туризм       |

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри психології

 **Тетяна ТЕСЛЕНКО**

«10» лютого 2023 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ  
ШЕВЧЕНКА ОЛЕГА ВІТАЛІЙОВИЧА**

1. Тема роботи: «Впровадження інноваційних технологій в туристичну індустрію європейських країн».

2. Науковий керівник роботи: кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри Тесленко Тетяна Вікторівна. Затверджені наказом вищого навчального закладу від «29» жовтня 2022 року № 4

3. Строк подання роботи на кафедру: 14.02.2023р.

4. Мета кваліфікаційної роботи: дослідження передових інноваційних технологій на прикладі іноземних держав, які є лідерами туристичної індустрії;

5. Завдання кваліфікаційної роботи

проаналізувати джерела та проведені наукові дослідження по темі інноваційних технологій в туристичній сфері в Україні та на прикладі європейських країн;

дослідити вплив інноваційних процесів на розвиток туристичної галузі в Україні;

провести аналіз впровадження інноваційних технологій в туристичній сфері в умовах сьогодення;


обґрунтувати необхідність дослідження іноземного досвіду впровадження інноваційних технологій;

проаналізувати отримані результати та сформулювати висновки.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

| № з\п | Назва етапів дипломного проекту (роботи) | Строк виконання етапів проекту (роботи) | Примітка |
|-------|--|---|----------|
| 1.    | Вступ                                    | Жовтень 2022 р.                         | виконано |
| 2.    | I Розділ                                 | Листопад 2022 р.                        | виконано |
| 3.    | II Розділ                                | Грудень 2022 р.                         | виконано |
| 4.    | III Розділ                               | Січень 2023 р.                          | виконано |
| 5.    | Робота в цілому                          | Лютий 2023р.                            | виконано |

Науковий керівник \_\_\_\_\_  Тетяна ТЕСЛЕНКО

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  Олег ШЕВЧЕНКО

Дата видачі завдання 29.09.2022 р.

## АНОТАЦІЯ

Шевченко О.В. Інноваційні технології в туристичній індустрії: приклад європейських країн / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 242 Туризм (освітньо-професійна програма «Туризм»). ВВПЗ ДГУ, Дніпро, 2023.

### Зміст анотації

*Актуальність* обраної теми полягає в тому, що на сьогоднішній день інноваційна діяльність є необхідною у багатьох сферах підприємництва. Не є винятком і туристична діяльність. Особливої уваги заслуговує впровадження інноваційних технологій. Складно уявити сучасний рівень життя без застосування інноваційних технологій в будь-які його сфери. Теж стосується і сфери туризму, особливо в умовах сьогодення. На розвиток туризму в Україні вкрай негативно вплинули такі фактори, як пандемія COVID-19, як і на світовий розвиток туризму взагалі, а особливо за останній рік збройна агресія та оголошення воєнного стану в Україні. Такі негативні фактори значною мірою вплинули на пошуки нових ідей, з метою збереження туристичного бізнесу. В цьому контексті неможливо обійтись без запровадження інноваційних технологій. З урахуванням запровадження новітніх технологій з'являються нові види туризму. Не можна розглядати запровадження інноваційних технологій в сфері туризму лише в Україні без урахування іноземного досвіду. Так, цікавим видається досвід віртуального музейного туризму, який набирає популярності, в тому числі в Україні.

В розділі 1 кваліфікаційної роботи проаналізовано теоретичні аспекти та сутність понять: «інновація», «інноваційні процеси» та «інноваційні технології».

Розділ 2 присвячений дослідженню програмно-інформаційних комунікаційних технологій в індустрії туризму.

В розділі 3 проаналізовано результати емпіричного дослідження застосування ІТ сфери в туристичній галузі: в Україні та світі.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному дослідженні особливостей впливу передового досвіду європейських держав у застосуванні інформаційних технологій в туристичній галузі та можливості використання такого досвіду в сфері туризму в Україні в умовах сьогодення та у майбутньому.

Ключові слова: ІННОВАЦІЯ, ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ, ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІТ СФЕРА, ТУРИСТИЧНА СФЕРА, ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД.

Список публікацій здобувача:

1. Олег Шевченко, Даніела Межебовська. Туристична галузь під час воєнного стану в Україні. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»: Зб. наук. праць. Переяслав, 2022. Вип. 83. 133 с. С. 23-26.

**ABSTRACT**

Shevchenko O.V. Innovative technologies in the tourism industry: an example of European countries / Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 242 Tourism (educational and professional program "Tourism". VNPZ DSU, Dnipro, 2023.

**Abstract content**

The relevance of the chosen topic lies in the fact that today innovative activity is necessary in many areas of entrepreneurship. Tourist activity is no exception. The introduction of innovative technologies deserves special attention. It is difficult to imagine the modern standard of living without the application of innovative technologies in any of its spheres. The same applies to the field of tourism, especially in today's conditions. The development of tourism in Ukraine was extremely negatively affected by factors such as the COVID-19 pandemic, as well as the global development of tourism in general, and especially in the last year, armed aggression and the declaration of martial law in Ukraine. Such negative factors had a significant impact on the search for new ideas in order to preserve the tourist business. In this context, it is impossible to do without the introduction of innovative technologies. Taking into account the introduction of the latest technologies, new types of tourism appear. It is impossible to consider the introduction of innovative technologies in the field of tourism only in Ukraine without taking into account foreign experience. Yes, the experience of virtual museum tourism, which is gaining popularity, including in Ukraine, seems interesting.

Chapter 1 of the qualification paper analyzed the theoretical aspects and the essence of the concepts: "innovation", "innovation processes" and "innovation technologies".

Chapter 2 is devoted to the study of software and information communication technologies in the tourism industry.

Chapter 3 analyzes the results of an empirical study of the application of IT in the tourism industry: in Ukraine and the world.

The scientific novelty of the obtained results consists in a comprehensive study of the impact of the best experience of European states in the application of information technologies in the tourism industry and the possibility of using such experience in the field of tourism in Ukraine in the current and future conditions.

**Keywords:** INNOVATION, INNOVATIVE PROCESSES, INNOVATIVE TECHNOLOGIES, IT SPHERE, TOURISM SPHERE, ABROAD EXPERIENCE.

List of publications of the acquirer:

1. Oleg Shevchenko, Daniela Mezhebovska. Tourism industry during martial law in Ukraine. Materials of the All-Ukrainian Scientific and Practical Internet Conference "Native Science at the Turn of the Ages: Problems and Prospects of Development": Collection. of science works Pereyaslav, 2022. Issue 83. 133 p. P. 23-26.

## ВСТУП

*Актуальність* обраної теми полягає в тому, що на сьогоднішній день інноваційна діяльність є необхідною у багатьох сферах підприємництва. Не є винятком і туристична діяльність. Особливої уваги заслуговує впровадження інноваційних технологій. Складно уявити сучасний рівень життя без застосування інноваційних технологій в будь-які його сфери. Теж стосується і сфери туризму, особливо в умовах сьогодення. На розвиток туризму в Україні вкрай негативно вплинули такі фактори, як пандемія COVID-19, як і на світовий розвиток туризму взагалі, а особливо за останній рік збройна агресія та оголошення воєнного стану в Україні. Такі негативні фактори значною мірою вплинули на пошуки нових ідей, з метою збереження туристичного бізнесу. В цьому контексті неможливо обійтись без запровадження інноваційних технологій. З урахуванням запровадження новітніх технологій з'являються нові види туризму. Не можна розглядати запровадження інноваційних технологій в сфері туризму лише в Україні без урахування іноземного досвіду. Так, цікавим видається досвід віртуального музейного туризму, який набирає популярності, в тому числі в Україні.

*Проблематика* обраної теми визначається невеликою кількістю проведених комплексних досліджень, які базуються саме на закордонному досвіді запровадження інноваційних технологій в туристичній сфері, особливо за останні роки. Окремі питання розглядали в своїх роботах: І. Я. Антоненко, В. В. Антонюк, К. А. Баранова, І. М. Білецька, Г. А. Бунич, Н. М. Влащенко, А. В. Гуцол, Т. В. Капліна, Л. М. Лояк, М. В. Одрехівський, О. С. Павлюченко, Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, В. А. Старцева, В. М. Столярчук, Т. Г. Шпак та інші. Незважаючи на проведені дослідження в сфері застосування інновацій взагалі так і частки – інноваційних технологій, на сьогодні недостатньо, особливо з урахуванням іноземного досвіду в цій сфері.

*Наукова новизна* полягає в комплексному дослідженні застосування інноваційних технологій в Україні в сучасних складних умовах для не лише



збереження, а і розвитку туристичної сфери з урахуванням зарубіжного досвіду.

Індустрія туризму розвивається дуже стрімко, використовуючи очевидні, що лежать на поверхні, резерви розвитку. На даний час вона потребує нового імпульсу, знаходиться в пошуку інновацій для обґрунтування своїх позицій в конкурентній боротьбі. Здатність зацікавити мандрівників своєю діяльністю є гарантією стабільного доходу та розвитку бізнесу.

Масштаби та динаміка змін в інноваційної діяльності визначили необхідність дослідження, систематизації та впорядкування наукових знань у цій галузі. Інновації у туризмі приносять нові ідеї, послуги і продукти на ринок, що дозволяє сервісу з певним рівнем пропозиції переходити на більш високу сходинку розвитку.

На сучасному етапі розвитку суспільства, індустрія туризму є однією з галузей світового господарства, яка найбільш стрімко розвивається. Для цілого ряду країн та регіонів туризм служить джерелом значних валютних надходжень, сприяє створенню додаткових робочих місць, забезпечує зайнятість населення та розширення міжнародних контактів.

Необхідність застосування інновацій для забезпечення розвитку туристичних підприємств визначається сучасними тенденціями розвитку суспільства. До найбільш істотних факторів, що впливають на інтенсивність застосування інновацій у діяльності підприємств туристичної галузі, можна віднести наступні:

- загострення конкуренції в туризмі є наслідком переходу туристичних підприємств від агресивної цінової конкуренції до конкуренції у сфері якості та оптимального співвідношення якості і ціни, що призводить до пошуку інноваційних способів задоволення зростаючих вимог споживачів туристичних послуг;

- постійно зростаючі потреби суспільства змушують підприємства туристичної індустрії формувати більш досконалі, насичені та різноманітні

туристичні продукти та пропонувати найбільш уніфіковані і, в той же час, неординарні послуги. Це призводить до формування нових видів туризму (екстремальний туризм, сільський туризм), нових туристичних маршрутів та ін.;

- розвиток науково-технічного прогресу, інформаційних та комунікаційних технологій спонукають туристичні підприємства до використання досягнень науки і техніки для підвищення ефективності і задоволення плінних потреб туристів;

- посилення глобалізаційних процесів призводить до диверсифікації виробництва та об'єднання туристичних підприємств на національному і міжнародному рівнях.

Для утримання своїх позицій у цій ситуації підприємства змушені шукати нові методи управління, нові форми співпраці, об'єднуватися у стратегічні союзи, кластери тощо. Головною метою інновацій у діяльності туристичних підприємств є підвищення якості та конкурентоспроможності туристичного продукту, що ними створюється для задоволення потреб туристів та підвищення ефективності функціонування в цілому.

Аналізуючи сучасну економічну літературу, можна сказати, що вивченню застосування інновацій у розвитку підприємств туристичної галузі сьогодні не приділяється належної уваги. У зв'язку з цим виникає складність у предметному визначенні сутності цього поняття у відношенні до туристичної сфери.

*Об'єктом* дипломної роботи є інноваційні технології в туристичній сфері та закордонний досвід їх застосування.

*Предметом дослідження* виступають проблемні питання розвитку інноваційних технологій в туристичній сфері.

*Мета роботи* проаналізувати проблеми розвитку інновацій в туризмі, приклади застосування інформаційних інновацій в туристичній сфері на прикладі обраного туристичного агентства (підприємства, фірми).

*Методологія* роботи складається із комбінаторності застосування

загальних, теоретичних та універсальних груп методів. Загальні методи дослідження: емпіричні методи – порівняльний.

Теоретичні методи:

- гіпотеза та припущення;
- системний підхід;
- історичний метод.

Універсальні методи: абстрагування, аналіз, синтез, дедукція, індукція.

*Наукова новизна одержаних результатів* полягає у тому, що дана робота є одним із системних досліджень, здійснене комплексно з використанням сучасних методів пізнання, урахуванням новітніх досягнень, аналізується вітчизняний та зарубіжний досвід застосування інноваційних технологій в туристичній сфері.

*Практичне значення одержаних результатів* полягає у можливості використання отриманих результатів, передусім, практичної частини роботи на курсах, лекціях, семінарах із спеціальності: «Туризм».

*Апробація результатів роботи та публікації.* Результати проведених досліджень в даній кваліфікаційній роботі були опубліковані у вигляді тез доповідей на міжнародній науково-практичній конференції.

*Структура дипломної роботи складається із:* вступу, 3 розділів та 6 підрозділів, висновку та списку використаних джерел. Робота містить всього 131 сторінку. В роботі використано – 30 джерел.

ламу та нове обладнання, зробити все можливе залучення нових клієнтів (розширити ринок збуту).

Не менш важливим для управління інноваціями на туристичному підприємстві є участь у всіх туристичних виставках та ярмарках, у тому числі провідних міжнародних туристичних виставках.

Таким чином, інновація – необхідний пункт у програмі розвитку та реалізації туристського продукту на ринку. Головна мета турфірми – вижити в умовах конкуренції, зацікавити та залучити максимальну кількість споживачів. Саме за допомогою вдосконалення інноваційного маркетингу туристичне підприємство може досягти поставленої мети, залучити нових покупців, збільшити свій дохід.

## **ВИСНОВКИ**

Наразі спостерігається нестача статистичних даних, за допомогою яких можна було б виміряти дійсний економічний ефект від використання інформаційних технологій. ЮНВТО виділяє причини зниження рівня розвитку туризму в світі, а саме: поєднання підвищення процентних ставок в економіці розвинутих держав, зростання цін на енергоносії та продукти харчування, зростаючі перспективи глобальної рецесії як зазначає Світовий банк (глобальне зростання прогнозує падіння з 5,7% у 2021 році до 2,9% у 2022 році), це основні ризики для відновлення міжнародного туризму через залишок 2022 та 2023 років. Війна в Україні та наростання геополітичних настроїв, також існує напруженість у різних частинах світу додавання невизначеності. Будь-який технологічний прогрес призводить до скорочення робочих місць та професій, але на зміну їм з'являється ще більше нових. Впровадження інформаційних технологій збільшує попит на спеціальності, що потребують певної кваліфікації та відповідної освіти, економіка дедалі більше залежить від якості знань.

Компаніям, які вирішили автоматизувати свій бізнес, сьогодні є з чого вибирати. Ринок ІТ-рішень пропонує туріндустрії спеціалізоване програмне

забезпечення, що охоплює всі сфери такої діяльності, як внутрішньої, так і зовнішньої. Щодо внутрішньої діяльності – це перш за все стосується організації роботи туристичного підприємства. До них можна віднести: кадрові питання, логістика, безпека, менеджмент, економічна діяльність, прибутковість та інше. Не можна забувати і про впровадження систем штучного інтелекту в тому числі туристичну індустрію.

На даний час туризм все більше вимагає сучасних форм і механізмів обслуговування клієнтів. Індустрія туризму настільки багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших технологій, у тому числі інформаційних, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремої туристської фірми або готелю, до використання глобальних (світових) комп'ютерних мереж.

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології здатні кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів та здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні.

Інновації, що впроваджуються у компанії, можна класифікувати як організаційні, що передбачають розвиток компанії; технічні, спричинені впровадженням передових технологій; продуктові, пов'язані з асортиментом та якістю продукту; управлінські, що потребують удосконалення методів управління компанією; маркетингові; соціальні, пов'язані з корисністю для споживача та співробітників компанії; економічні та фінансові, спрямовані на покращення стійкості компанії.

Для підприємств соціально-культурного сервісу та туризму продуктова інновацій є визначальною, а часто й первинною, що викликає у циклі інноваційних перетворень необхідність проведення технологічних та інших нововведень.

Інновації у сфері туризму іноді виникають несподівано і навіть непередбачено під впливом подій у суспільстві. Тому вивчення інноваційних процесів, причин появи нововведень, розробка методів їх впровадження становить значний практичний та науковий інтерес.

Успішні інноватори туризму своїм досвідом доводять, що сьогодні створення нового та впровадження – не просто бажано, а й необхідне в конкурентній боротьбі. Нині це має визнаватись як умова виживання. Показовим прикладом цього є конкуренція між туристичними фірмами, що посилюється з кожним днем.

Активне впровадження цифрових технологій формує як можливості, так має виклики та ризики, що стоять перед суб'єктами бізнесу (гнучкість управління, наявність ІТ-компетентностей у персоналу, зміна змісту та характеру праці, неформальна зайнятість тощо). Разом з тим, цифрові технології – тренд майбутнього, який охоплює всі рівні туристичної системи:

- *нанорівень або персональний* (процес, працівник, споживач);
- *мікрорівень* (суб'єкти бізнесу);
- *мезорівень* (регіон, дестинація, кластер або сфера діяльності);
- *макрорівень* (національна економіка);
- *мегарівень* (група країн, континент);
- *метарівень* (глобальні, світові цифрові системи та платформи).

Таким чином, розвиток сучасного туризму багато в чому залежить від розробки та запровадження інноваційних технологій, спрямованих на вдосконалення обслуговування клієнтів та розширення сервісних туристичних можливостей. Необхідно відчувати «дух часу», йти в ногу з прогресом, щоб забезпечити ефективність та прибутковість цієї сфери послуг. Враховуючи сьогодення, вплив глобалізації, діджиталізацію, безпеку та інші фактори виникає питання щодо принципово нового підходу до туристичної сфери. Такий підхід буде кардинально відрізнятись від туризму ще буквально 10 років тому. Забезпечити такий рівень і зберегти позиції туристичної системи на економічному ринку допоможе саме активне впровадження новітніх технологій. Звичним стає віртуальні екскурсії, подорожі, тури, які сьогодні для України є чи не найбільш необхідними з урахуванням безпеки, перебоїв живлення, електроенергії, браку часу та інших факторів. Для запровадження технологій необхідно врахувати передовий закордонний досвід провідних дер-

жав, які вже декілька десятиліть активно запроваджують в туристичну сферу інноваційні технології. Провідними країнами з найбільш туристичним відвідуванням є: Франція (90,2 млн. туристів); Іспанія (83,8 млн.); США (78,7 млн.); Китай (67,5 млн.); Італія (64,6 млн.); Туреччина (52,5 млн.); Мексика (44,9 млн.); Таїланд (39,7 млн.). Переїняття передових досягнень в цих державах для України є вкрай важливою, тому ця тема потребує подальшого розгляду з більш глибоким дослідженням запровадження інноваційних технологій для різних видів туризму з розподілом на внутрішній туризм та зовнішній туризм.

До інноваційних технологій, що застосовуються в туристичній сфері можна віднести Інтернет-технології, а саме:

- 1) проведення рекламних заходів (брендинг, ребрендинг тощо);
- 2) інформування споживачів про новинки та акції;
- 3) формування позитивного іміджу у споживачів про турфірму;
- 4) просунення нових видів туристичних послуг (відвідування через мережу Інтернет-музеїв не тільки України, але і Світу);
- 5) запровадження системи «розумний будинок» в готельному бізнесі, рекреаційному туризмі;
- 6) використання різних платіжних систем, в тому числі використання платіжної системи за допомогою біткоїнів;
- 7) он-лайн резервування та бронювання (готелі, квитки, тури та ін.);
- 8) он-лайн система страхування;
- 9) застосування сучасних безпекових автономних охоронних систем в готелях, ресторанах тощо (обрання маршрутів, місця відпочинку, логістика, перевезення, безпекове прогнозування та ін.);
- 10) застосування геолокаційних систем в туристичній сфері (маршрутизація);
- 11) використання інноваційних технологій з використанням штучного інтелекту (робототехніка (Японія), «розумні системи» тощо);
- 12) використання мобільних додатків, чат-ботів, каналів та ін.

*Використання інноваційних технологій в управлінській діяльності туристичного бізнесу – це поєднання зусиль одночасно туристичної фірми, страхувальника, транспортної компанії, екскурсійного бюро, готелів, закладів харчування для створення інформаційних туристичних продуктів, які дозволятимуть через Інтернет споживачеві обирати послугу, а для учасників формувати конкурентноздатну товарну, цінову, інвестиційну та збутову політику.*

Це не повний перелік технологій, які можна використовувати в туристичній сфері. Сучасні дослідження в цій галузі продовжуються і дивують нас своїм різноманіттям у світі. Важливо застосовувати новітні технології для розвитку туристичної сфери в Україні.