

## РОЗДІЛ 4

# ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ

Д. М. Босяченко, В. С. Косик

Сумський державний педагогічний університет  
імені А.С.Макаренка

## ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ

*У статті розглянуто вплив інформаційних систем і технологій на розвиток сфери гостинності та туризму. Проаналізовано вплив цифрових інструментів, таких як системи управління готелями (PMS), CRM-системи, технології Інтернету речей (IoT), великі дані (Big Data) та штучний інтелект (AI), на покращення операційної діяльності, автоматизацію бізнес-процесів і персоналізацію послуг для клієнтів.*

**Ключові слова:** Інформаційні системи, туризм, CRM-системи, кібербезпека, штучний інтелект (AI).

*The article examines the impact of information systems and technologies on the development of hospitality and tourism. The impact of digital tools such as hotel management systems (PMS), CRM systems, Internet of Things (IoT), big data and artificial intelligence (AI) technologies on operational improvement, business process automation and service personalization is analyzed for customers.*

**Key words:** Information systems, tourism, CRM systems, cybersecurity, artificial intelligence (AI).

Динаміка розвитку туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу характеризується впровадженням і використанням багатьох новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи пошуку та бронювання, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи управління тощо, що мають, не аби який, вплив на функціонування й удосконалення даної сфери. Дана тема є актуальною, оскільки їх впровадження покращує якість обслуговування клієнтів, підвищує конкурентоспроможність підприємств та знижує витрати. Це особливо важливо в постпандемічний період, коли значно зріс попит на зручні, безпечні та інноваційні туристичні послуги. Інтеграція сучасних технологій у роботу готелів, ресторанів і туристичних агентств є не лише трендом, але й необхідністю для виживання в умовах цифрової трансформації.

**Основною метою** цього дослідження є вивчення ролі та впливу інформаційних систем і технологій на розвиток гостинності та туризму. Робота спрямована на виявлення переваг, ризиків та перспектив використання сучасних цифрових рішень у цій галузі.

Сучасний сектор гостинності та туризму знаходиться на перетині технологічного прогресу та зростаючих очікувань споживачів. Через глобалізацію та швидкий розвиток інформаційних технологій компанії цієї галузі стикаються з новими викликами, такими як підвищення ефективності, автоматизація процесів, персоналізація послуг та адаптація до цифрових платформ. У той же час багато компаній стикаються з проблемами впровадження нових технологій, відсутністю необхідного досвіду співробітників і високими витратами на модернізацію.

Впровадження інформаційних систем у сфері туризму дозволяє компаніям ефективніше керувати своїми ресурсами та адаптуватися до змін у попиті з боку клієнтів. Такі системи, як CRM (управління взаємовідносинами з клієнтами), ERP (системи управління ресурсами підприємства), а також системи бронювання та онлайн-платформи для продажу турів, стали невід'ємними компонентами бізнес-моделі сучасного туристичного агентства або готелю.

Новітні технології набули фундаментального значення для інтеграції різних етапів обслуговування клієнтів, від планування подорожі до післяпродажного супроводу. Процес онлайн-бронювання готелів, авіаквитків, екскурсій та інших туристичних послуг уже став повсякденною практикою для споживачів. Інтернет-платформи забезпечують зручні інструменти для пошуку та порівняння цін і варіантів послуг, що значно спрощує процес вибору та придбання. Глобальні системи дистрибуції, такі як Amadeus, Sabre, Galileo, поєднують інформацію від численних авіаліній, готелів і компаній з надання в оренду авто, що дозволяє ефективно й оперативно реагувати на запити клієнтів.

ІС в галузі туризму та гостинності охоплюють широкий спектр програмних і апаратних рішень, які забезпечують управління всіма аспектами діяльності організацій. Вони допомагають компаніям оперативно реагувати на зміни ринку, автоматизувати процеси, зменшувати витрати та покращувати взаємодію з клієнтами. Системи управління готелями (Property Management Systems, PMS) служать прикладом таких рішень, дозволяючи контролювати обслуговування гостей, керувати номерами, здійснювати бронювання і керувати фінансами.

Мобільні технології здійснили революцію в індустрії туризму, надаючи клієнтам можливість здійснювати всі необхідні дії за допомогою смартфонів та планшетів. Мобільні додатки туристич-

них компаній (Booking), готелів (Hotel Tonight), авіаліній дозволяють користувачам бронювати послуги, перевіряти наявність номерів, купувати квитки, а також отримувати сповіщення в режимі реального часу [1].

Однією з головних переваг мобільних додатків є можливість використання геолокації для персоналізації послуг. Наприклад, за допомогою додатка користувач може отримувати спеціальні пропозиції залежно від свого місця перебування або отримати маршрути для подорожей з інтерактивною картою визначних місць..

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) стали одним із найбільш важливих інструментів у сфері туризму та гостинності. Вони допомагають компаніям краще організувати роботу з клієнтами, зберігати й аналізувати дані про їхні вподобання, здійснені покупки та поведінку під час взаємодії з компанією.

CRM-системи надають можливість персоналізувати маркетингові кампанії, пропонуючи кожному клієнту індивідуальні акції та послуги. Наприклад, після першого перебування в готелі клієнт може отримати спеціальні пропозиції на основі його уподобань, таких як вибір номера, використання додаткових послуг або частота відвідувань. Це сприяє побудові довгострокових відносин із клієнтами й підвищенню їхньої лояльності.

**Також варто зазначити великий вплив штучного інтелекту на розвиток технологій в туристичній сфері.** Туристична індустрія виробляє велику кількість даних стосовно клієнтів: їхніх вподобань, пошукових запитів, сезонних тенденцій і відгуків. Аналіз цих даних дозволяє компаніям підвищувати ефективність маркетингових стратегій та краще розуміти потреби своїх клієнтів [2].

Штучний інтелект використовується для автоматизації рутинних процесів, таких як обробка клієнтських запитів через чат-боти або прогнозування попиту на послуги з урахуванням історичних даних. Це допомагає компаніям заощаджувати ресурси, оптимізувати процеси бронювання та створювати точніші прогнози майбутніх потреб клієнтів.

Однак розвиток цих технологій також приносить нові виклики, зокрема питання кібербезпеки й захисту конфіденційності даних клієнтів.

З розвитком інформаційних систем питання кібербезпеки набуває все більшої важливості. Туристичні компанії та готелі накопичують значну кількість конфіденційних відомостей, серед яких паспортні дані гостей, номери кредитних карток та інша особиста інформація, що робить їх привабливими для кіберзлочинців.

Кібербезпека передбачає безліч заходів, таких як шифрування даних, двофакторна аутентифікація та регулярне оновлення програмного забезпечення. Для захисту інформації компанії також повинні відповідати законодавчим вимогам [3].

Отже, можна зазначити, що у сучасному світі інформаційні системи та технології відіграють провідну роль у розвитку індустрії гостинності та туризму. Вони не лише підвищують ефективність внутрішніх операцій, але й значно покращують клієнтський досвід, який є визначальним фактором конкурентоспроможності на ринку. Автоматизація процесів, зокрема таких як бронювання, управління ресурсами, взаємодія з клієнтами та аналітика, дозволяє фірмам надавати високоякісний сервіс і оперативно пристосовуватися до вимог сучасних споживачів. Системи управління готелями (PMS), глобальні дистрибуційні системи (GDS), CRM-системи та мобільні додатки для туристів стають невід'ємною частиною інструментарію підприємств цієї галузі. Вони забезпечують безперервний доступ до інформації, прискорюють обробку замовлень і сприяють вищому рівню розуміння потреб клієнтів, що дозволяє пропонувати персоналізовані послуги.

Таким чином, інформаційні системи та технології є вирішальним фактором для стабільного розвитку сфери гостинності та туризму. Вони відкривають нові горизонти для бізнесу, роблять послуги більш доступними, а клієнтський досвід – комфортнішим і персоналізованим. Водночас технологічний розвиток вимагає від підприємств проявляти гнучкість, адаптивність та постійно вдосконалювати захист даних і кібербезпеку, щоб зберігати довіру клієнтів та залишатися конкурентоспроможними.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ: «Каравела», 2022. 312 с.
2. Використання нових технологій для маркетингу в туризмі. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/pucentejlo46.htm](https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo46.htm) (дата звернення: 10.11.2024).
3. Reimagining sustainability: The power of AI and intellectual capital in shaping the future of tourism and hospitality organizations. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853124002117> (дата звернення: 10.11.2024).