

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА**

на тему:

**«ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ»**

(за матеріалами ТУРАГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»)

Виконала:

здобувач 4 курсу, групи ТР-20-2
спеціальності 242 «Туризм»

_____ **Вікторія ПИРОГОВА**

Керівник:

доктор педагогічних наук, професор

_____ **Світлана КОЖУШКО**

**м. Дніпро
2024**

АНОТАЦІЯ

Пирогова В.В. ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ / Кваліфікаційна робота бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм». ДУАН, Дніпро, 2024.

Об'єкт дослідження: сфера туризму, різноманітні підприємства, що займаються наданням туристичних послуг (на прикладі турагентства «Поїхали з нами»).

Предмет дослідження: ІТ, які впроваджуються та використовуються в туристичній сфері.

Мета роботи: проаналізувати використання ІТ в туристичній діяльності закордоном та в Україні; на прикладі туристичного підприємства «Поїхали з нами» виявити пов'язані з цим переваги, виклики та можливості, а також надати рекомендації по впровадженню й застосуванню в туристичній діяльності передових ІТ.

Одержані висновки та їх новизна: виявлено, що використання ІТ в туристичній діяльності сприяє підвищенню комфорту, задоволення та лояльності клієнтів, а також конкурентоспроможності, ефективності, зручності в роботі та прибутковості туристичних підприємств. Охарактеризовано новітні ІТ (блокчейн, VR & AR, ШІ і МН). Зроблено акцент на ІТ, направлених на персоналізацію послуг. Проаналізовано досвід використання передових ІТ світовими лідерами туристичного бізнесу. Детально розглянуто новітні підходи до забезпечення кібербезпеки. Охарактеризовано широкий асортимент конкретних сучасних ІТ-продуктів, пропонуванних для використання в туристичній діяльності.

Результати дослідження сприяють покращенню розуміння ролі ІТ у сучасному туризмі; можуть бути використані для підвищення ефективності та безпеки діяльності туристичних компаній; послужити основою для визначення нових напрямків дослідження.

Кваліфікаційна робота: 70 с., 1 рис., 7 табл., 32 джерела.

Ключові слова: інформаційні технології (ІТ), онлайн-платформи, штучний інтелект (ШІ), мобільні додатки, персоналізація туристичних послуг, кібербезпека, туристична діяльність.

Здобувач

Вікторія ПИРОГОВА

ABSTRACT

Pyrohova V.V. USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN TOURISM ACTIVITIES / Bachelor's qualification work on specialty 242 "Tourism". DUAN, Dnipro, 2024.

The object of the study: the field of tourism, various enterprises engaged in the provision of tourist services (on the example of the travel agency "Go with us").

The subject of research: IT implemented and used in the tourism sector.

The purpose of the work: analyze the use of IT in tourism activities abroad and in Ukraine; on the example of the tourist enterprise "Go with us", identify the related advantages, challenges and opportunities, as well as provide recommendations for the implementation and application of advanced IT in tourism activities.

The obtained conclusions and their novelty: it was found that the use of IT in tourism activities contributes to increasing the comfort, satisfaction and loyalty of customers, as well as the competitiveness, efficiency, ease of work and profitability of tourism enterprises. The latest IT (blockchain, VR & AR, AI and MN) is characterized. Emphasis is placed on IT aimed at personalizing services. The experience of using advanced IT by world leaders in the tourism business was analyzed. The latest approaches to ensuring cyber security are considered in detail. A wide range of specific modern IT products offered for use in tourist activities is characterized.

The results of the study contribute to the improvement of the understanding of the role of IT in modern tourism; can be used to improve the efficiency and safety of travel companies; serve as a basis for determining new directions of research.

Qualification work: 70 pages, 1 figure, 7 tables, 32 sources.

Keywords: information technologies (IT), online platforms, artificial intelligence (AI), mobile applications, personalization of tourist services, cyber security, tourist activity.

Winner

_____ Viktoriya PYROHOVA

Вступ	7
Розділ 1. Теоретичні аспекти використання інформаційних технологій (ІТ) в туристичній діяльності	11
1.1. Огляд досліджень та публікацій	11
1.2. Сутність, класифікація та роль ІТ в туристичній діяльності	13
Розділ 2. Аналіз застосування ІТ закордоном та в Україні	26
2.1. Загальна характеристика цифрових технологій, які використовуються в туризмі	26
2.2. Використання штучного інтелекту (ШІ)	32
2.3. Цифрові додатки та інші технологічні інновації	34
2.4. Віртуальний туризм	36
Розділ 3. Аналіз, оцінка ризиків впровадження та рекомендації використання ІТ туристичним підприємством «Поїхали з нами»	41
3.1. Загальна характеристика підприємства «Поїхали з нами»	41
3.2. Аналіз застосування та ризики (проблеми) впровадження ІТ турагентством «Поїхали з нами»	46
3.3. Рекомендації по використанню передових ІТ турпідприємством «Поїхали з нами»	51
Висновки	63
Перелік використаних джерел	67