

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ МІЖНАРОДНИХ КОМПАНІЙ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ЧЕТВЕРТОЇ ПРОМИСЛОВОЇ РЕВОЛЮЦІЇ

Данько Т.В., Чайкова О.І., Ширяєва Н.В.

Національний технічний університет

«Харківський політехнічний інститут», м. Харків

Четверта промислова революція (4ПР) стосується технологічної трансформації, яку переживає суспільство у 21-му столітті, та її соціально-економічних наслідків [1,2]. В цьому контексті значний інтерес становить дослідження причин та наслідків 4ПР в окремих галузях. Зокрема, вивчення сучасних світових тенденцій в технологічних інноваціях, призвело до розуміння, що 4ПР має значний вплив на туристичну індустрію [3]. З огляду на цю нову реальність, існує потреба в повній трансформації того, як туристична індустрія в світі веде бізнес, щоб залишатися конкурентоспроможною.

В галузі туризму впроваджується цілий спектр можливостей цифрової трансформації, які взаємопов'язані з 4ПР [4]. Наші дослідження довели, що лідерами в галузі туризму є такі міжнародні компанії: Airbnb, Booking Holidays, Amadeus IT Group, Trip.com Group, Expedia Group, Accor, TUI, TripAdvisor.

Технології Індустрії 4.0, на які спирається 4ПР, трансформують міжнародні компанії туристичної галузі. Наприклад, великі дані дозволяють збирати та аналізувати інформацію протягом усього циклу подорожей: від потреби, пошуку до бронювання. Туристична індустрія дедалі більше рухається до персоналізації маркетингу, що дає можливість краще обслуговувати клієнтів, краще розуміти їх поведінку та отримувати більше доходу. Застосування хмарних систем спричиняють радикальні зміни у наданні послуг, полегшує знайомство та взаємодію з клієнтами. Сучасні ІТ рішення дозволяють здійснювати вибір номерів, їжі та напоїв, попереднє бронювання, огляд визначних пам'яток та об'єктів у віртуальному середовищі, тоді як роботи здатні виконувати такі функції, як привітання, послуги дзвоника, оплати тощо.

Четверта промислова революція є катализатором змін, які порушують спосіб надання туристичних послуг. В цьому зв'язку, зокрема, значний інтерес має подальше дослідження того, в якій мірі та як саме міжнародні компанії в цій галузі трансформують власні менеджерські практики внаслідок цих змін.

Література:

1. Данько Т.В., Ширяєва Н.В., Чайкова О.І. Трансформація міжнародного бізнесу в епоху четвертої промислової революції // Проблеми соціально-економічного розвитку підприємств: Тези доповідей XIII міжнародної науково-практичної конференції. – 2020. с. 14-17.
2. Данько Т.В., Чайкова О.І., Ширяєва Н.В. Перспективні напрямки розвитку теорії менеджменту під впливом четвертої промислової революції // Труды XVI-ої Міжнародної науково-практичної конференції «Дослідження та оптимізація економічних процесів «Оптимум-2020» Т. 1 – 2020. С. 112–115.
3. Korže S. Z. From Industry 4.0 to Tourism 4.0 // Innovative Issues and Approaches in Social Sciences. – 2019. – Vol. 12. – No. 3. P.29-52.
4. Pencarelli T. The digital revolution in the travel and tourism industry // Information Technology & Tourism. – 2020. – P.455-476.