УДК 004.9: 338.486.1

РОЗРОБКА МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ ДЛЯ ТУРОПЕРАТОРІВ: ЗРУЧНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЛЯ КЛІЄНТІВ

Світлана Тимчук,
кандидат економічних наук, доцент
Уманський національний університет (Україна)

Сучасний туристичний ринок динамічно розвивається під впливом цифрових технологій, що зумовлює необхідність впровадження інноваційних рішень для підвищення конкурентоспроможності туроператорів. Одним із ключових інструментів цифрової трансформації в туристичній галузі є мобільні додатки, які значно покращують комунікацію з клієнтами, оптимізують процеси бронювання та підвищують рівень обслуговування.

Розвиток мобільних технологій сприяє створенню персоналізованих сервісів, що дозволяють туроператорам більш точно враховувати потреби споживачів, пропонувати індивідуальні маршрути та оперативно реагувати на зміни в запитах клієнтів. Водночас ефективність таких додатків залежить від

їхньої функціональності, зручності використання та інтеграції з іншими цифровими платформами.

Вивчення особливостей розробки мобільних додатків для туроператорів є актуальним, оскільки дозволяє виявити оптимальні технологічні рішення для підвищення ефективності роботи туристичних компаній та покращення клієнтського досвіду. Дослідження цієї теми сприятиме розвитку цифрової інфраструктури в туризмі, що є важливим фактором його сталого зростання та адаптації до сучасних викликів.

Мобільні додатки для туроператорів повинні мати широкий функціонал, що забезпечує зручність та ефективність для клієнтів. Насамперед, вони мають пропонувати простий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який дозволяє легко знаходити необхідну інформацію та здійснювати бронювання турів. Важливим елементом є інтеграція з онлайн-платіжними системами, що дозволяє швидко та безпечно здійснювати оплату послуг.

Персоналізація сервісів відіграє ключову роль, оскільки дає змогу користувачам отримувати рекомендації на основі їхніх уподобань та попереднього досвіду подорожей [1]. Вбудований чат-бот або система підтримки дозволяє оперативно отримувати консультації та вирішувати можливі проблеми. Важливими є також функції відстеження статусу бронювання, отримання нагадувань про майбутні подорожі та можливість перегляду детальної інформації про маршрути, готелі й інші туристичні послуги.

Додатково, інтеграція з картографічними сервісами та можливість завантаження офлайн-карт дозволяє туристам легше орієнтуватися в незнайомих місцях. Також важливими є функції зворотного зв’язку та оцінки турів, що дає змогу туроператорам аналізувати якість своїх послуг та покращувати їх відповідно до потреб клієнтів.

Мобільні додатки значно покращують взаємодію між туроператорами та клієнтами, роблячи її швидшою, зручнішою та персоналізованою. Вони забезпечують миттєвий доступ до інформації про тури, актуальні пропозиції, розклад подорожей і важливі оновлення. Завдяки push-сповіщенням клієнти отримують оперативні нагадування про майбутні поїздки, зміни у маршрутах або спеціальні акції, що підвищує рівень залученості та довіри.

Функціонал чату або онлайн-консультацій дозволяє оперативно відповідати на запити клієнтів, надаючи їм якісний сервіс у будь-який час. Інтерактивні можливості, такі як відгуки, рейтинги та опитування, допомагають туроператорам аналізувати потреби клієнтів і покращувати свої послуги [2].

Додатки також сприяють персоналізації туристичних пропозицій, використовуючи штучний інтелект та аналіз уподобань клієнтів. Це дозволяє створювати індивідуальні рекомендації щодо турів, екскурсій чи додаткових

послуг. Інтеграція з картографічними сервісами та системами навігації забезпечує туристам комфортне пересування, а можливість зберігати електронні квитки, ваучери та документи спрощує організацію подорожей. Таким чином, мобільні додатки не лише оптимізують роботу туроператорів, а й роблять клієнтський досвід більш приємним, безпечним та ефективним.

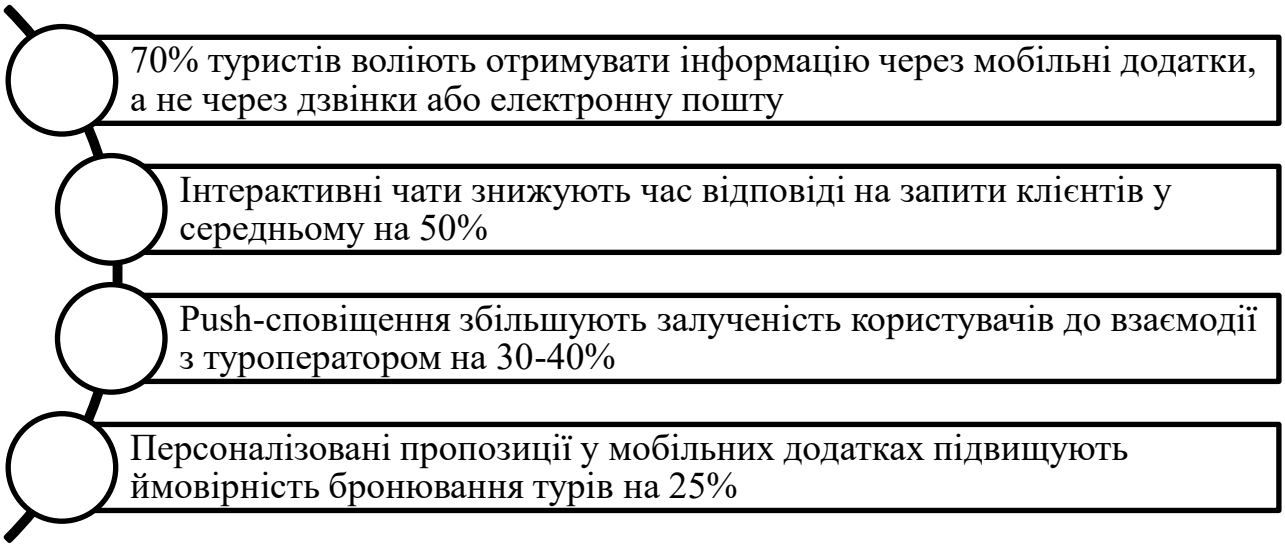


Рис. 1. Переваги використання мобільних додатків у роботі туроператорів

Інтерактивні функції, такі як чати з операторами, чат-боти та системи підтримки, дають змогу клієнтам швидко отримувати відповіді на свої запитання, що значно покращує якість обслуговування. Додатки також сприяють персоналізації сервісу, аналізуючи уподобання користувачів та пропонуючи індивідуальні туристичні пропозиції.

Для розробки мобільних додатків у туристичній галузі найбільш ефективними є сучасні технологічні рішення та платформи, які забезпечують високу продуктивність, безпеку, інтеграцію з іншими сервісами та зручність використання [3].

Серед платформ для розробки популярними є нативні рішення (Swift для iOS та Kotlin/Java для Android), які гарантують стабільність, швидкодію та доступ до всіх функцій пристрою. Проте для скорочення витрат і часу на розробку часто використовуються кросплатформні технології, такі як Flutter і React Native, які дозволяють створювати додатки одразу для двох операційних систем із використанням єдиного коду.

Для забезпечення високої продуктивності та масштабованості мобільних додатків широко застосовуються хмарні сервіси (AWS, Google Cloud, Microsoft Azure), які надають можливості зберігання та обробки великих обсягів даних. Важливу роль відіграють API-інтеграції з глобальними системами бронювання (Amadeus, Sabre, Travelport), картографічними сервісами (Google Maps,

OpenStreetMap) та платіжними платформами (Stripe, PayPal, Apple Pay, Google Pay).

Додаткові технології, такі як штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML), використовуються для персоналізації туристичних пропозицій, аналізу поведінки користувачів та покращення обслуговування через чат-боти. Розширена (AR) та віртуальна реальність (VR) відкривають можливості для інтерактивних турів та попереднього перегляду локацій перед подорожжю.

Таким чином, вибір платформи та технологій залежить від цілей проєкту, бюджету та функціональних вимог, але поєднання нативних або кросплатформних рішень із хмарними сервісами, API-інтеграціями та інтелектуальними технологіями дозволяє створити ефективний і зручний мобільний додаток для туроператорів [4].

Розробка мобільних додатків для туроператорів є важливим напрямом цифрової трансформації туристичної галузі. Вони сприяють підвищенню зручності та ефективності взаємодії з клієнтами, забезпечуючи швидкий доступ до інформації, зручні механізми бронювання, персоналізовані пропозиції та оперативну підтримку. Використання сучасних технологій, таких як кросплатформні рішення, хмарні сервіси, API-інтеграції та штучний інтелект, дозволяє створювати функціональні та масштабовані продукти, які відповідають потребам сучасного ринку. Ефективне впровадження мобільних додатків допомагає туроператорам оптимізувати бізнес-процеси, підвищити рівень задоволеності клієнтів та зміцнити свою конкурентну позицію.

Список використаних джерел

1. Словник термінів з дисципліни «Туроперейтинг». / С. В. Тимчук, Л.М. Нещадим. – Умань: ВПЦ «Візаві», 2020. 87 с.
2. Ічанська І., Улко С. Основні аспекти створення мобільних додатків та вибір інструментів їх розробки. 2020. Том 1 № 59. Системи управління, навігації та зв’язку. DOI: https://doi.org/10.26906/SUNZ.2020.1.074
3. Тюріна Д.М. Мобільні додатки як сучасний інструмент інноваційного розвитку в сфері туризму. Економіка та суспільство. 2024. Випуск 68. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-91
4. Феленчак Ю.Б., Шевчук І.Б. Нові напрями використання інформаційно-комунікативних технологій у сфері туризму. Інфраструктура ринку. Випуск 36. 2019. С. 69-74



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025