

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



**Матеріали
II Міжнародної науково-практичної
конференції
“ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ
УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІКОЮ В УМОВАХ
ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІЗНЕСУ”**

10 жовтня 2024 р.

Київ
2024

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ КОНФЕРЕНЦІЇ:

Голова оргкомітету:

Гончаренко Михайло Федорович – віцепрезидент Міжрегіональної Академії управління персоналом, д-р екон. наук, проф.

Заступники голови:

Семенець-Орлова Інна Андріївна – директор Навчально-наукового ін-ту управління, економіки та бізнесу, д-р наук з держ. упр., проф.;

Каліна Ірина Іванівна – заступник директора Навчально-наукового ін-ту управління, економіки та бізнесу, д-р екон. наук, проф.

Члени оргкомітету:

Дацій Олександр Іванович – завідувач кафедри маркетингу ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Братусь Анна Анатоліївна – завідувач кафедри економіки та управління бізнесом ННІУЕБ, д-р екон. наук, доц.;

Дмитренко Геннадій Анатолійович – завідувач кафедри управління персоналом та економіки праці ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Скиба Ганна Іванівна – завідувач кафедри обліку і оподаткування Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу, канд. екон. наук, доц.;

Кришталь Галина Олександрівна – завідувач кафедри фінансів, банківської та страхової справи ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Кривоберець Марина Миколаївна – завідувач кафедри організації туристичної діяльності ННІУЕБ, канд. екон. наук, доц.;

Мазур Юлія Володимирівна – декан ННІУЕБ, канд. екон. наук, доц.

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 11 від 30.10.24)*

II Міжнародна науково-практична конференція “Інноваційні методи управління економікою в умовах цифровізації бізнесу”: зб. матеріалів конференції (м. Київ, 10 жовтня 2024 р.) / ред. кол.: І. А.Семенець-Орлова (гол. ред.), І. І.Каліна (заст. гол. ред.), Ю. В. Мазур (упоряд. і відп. ред.) та ін. Київ: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2024. 594 с.

ISBN 978-617-02-0406-6 (електронне видання)

Для науковців, представників бізнесу та здобувачів вищої освіти.

Тексти тез надано в авторській редакції. Автори несуть повну відповідальність за зміст публікацій, а також добір, точність наведених фактів, цитат, власних імен та інших відомостей.

Крахмальова Тетяна Андріївна

Вплив цифровізації та цифрової економіки на розвиток малого та середнього підприємництва в країнах східного партнерства 270

Кривоберець Марина Миколаївна

Роль інформаційних технологій в модернізації туристично-рекреаційної галузі 273

Кривоберець Марина Миколаївна, Шевчук Олена Петрівна

Інноваційні технології створення, побудови, впровадження та управління якістю туристичних послуг 276

Кривошея Євгеній Юрійович

Культурно-пізнавальний туризм у Польщі: перспективи розвитку в умовах цифровізації 279

Кузьменко Ганна Олександрівна

Інноваційні підходи до бізнес-консалтингу в епоху цифровізації 282

Куля Ірина Федорівна, Арделян Кристина Юріївна

Організація системи управління проектами 285

Куля Ірина Федорівна, Мунтян Юлія Константинівна

Поняття проекту та сутність концепції управління проектами 288

Куля Ірина Федорівна, Нейчева Олена Сергіївна

Організаційні структури управління проекту 291

Куля Ірина Федорівна, Черненко Карина Вадимівна

Процеси управління людськими ресурсами проекту..... 295

Кутліна Ірина Юріївна

Актуальні аспекти цифрового маркетингу в умовах війни 298

Чернявський Георгій Миколайович,

Внукова Катерина Леонідівна

Мотиваційна політика банків в сучасних умовах цифровізації 301

Левченко Микола Олексійович

Особливості застосування інноваційних методів управління економікою в туристичному бізнесі 304

Левченко Микола Олексійович, Левченко Євгеній Миколайович

Нормативно-правове забезпечення інноваційної діяльності в управлінні підприємством 306

Лигирда Анастасія Василівна

Кібербезпека та захист персональних даних споживачів туристичних послуг в умовах цифровізації бізнесу 309

Литвишко Лілія Олександрівна, Ніщимний Вадим Олександрович

Публічне управління та адміністрування в умовах протидії гібридним загрозам національній безпеці 312

господарства, де нововведення є пріоритетними у всіх процесах її розвитку. Майбутнє туристичної індустрії та рекреації — за інформаційно-інноваційними технологіями, які дозволять забезпечити незалежність роботи підприємств та високий ступінь захисту інформації.

Література

1. *Бриль К. Г.* Опорний конспект лекцій з дисципліни “Інноваційні технології в туризмі” для студентів всіх форм навчання спеціальності 242 “Туризм”. Чернігів: ЧНТУ, 2017. С. 59–64.
2. *Гірна О., Гайворонська І., Власенко Д., Бродюк І., Вербицька А.* До питання вдосконалення українських підприємницьких стратегій: digital-маркетинг як сучасний інструмент просування товарів та послуг у соціальних мережах. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2 (43). 2022. 349–356. DOI:10.55643/fcaptp.2.43.2022.3752. (дата звернення: 27.07.2024)
3. *Джінджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М.* Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ: Каравела, 2022. 340 с.
4. *Жукова М. С.* Рекреація та відпочинок в сучасному суспільстві. Дніпро: Вид-во Дніпропетровського національного університету, 2020. 160 с.
5. *Мельниченко С. В.* Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. Київ: КНЕУ, 2013. 493 с.

КРИВОБЕРЕЦЬ Марина Миколаївна

канд. екон. наук, доцент,

завідуюча кафедрою організації туристичної діяльності

Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу

Міжрегіональної Академії управління персоналом

ШЕВЧУК Олена Петрівна

студентка групи, Е-8-23-МІТ(1,6з)

Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу

Міжрегіональної Академії управління персоналом

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТВОРЕННЯ, ПОБУДОВИ, ВПРОВАДЖЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Туристична індустрія є однією з найбільш динамічних та глобальних галузей економіки, що потребує постійного вдосконалення та застосування інновацій. Підвищення вимог споживачів до якості обслуговування та технологічний прогрес вимагають від підприємств сфери туризму впровадження нових технологій для покращення якості послуг, оптимізації процесів і підвищення конкурентоспроможності.

Інноваційні технології, які нададуть можливість покращити якість туристичних послуг:

1. Інтернет-платформи для бронювання та персоналізація послуг.

Сучасні *онлайн-платформи для бронювання*, такі як Booking.com, Airbnb або Expedia, дозволяють туристам швидко й зручно знаходити житло, авіаквитки та інші туристичні послуги. Використання таких платформ забезпечує:

- Автоматизацію процесу бронювання.
- Прозорість інформації про якість послуг через відгуки та рейтинги.
- Персоналізовані пропозиції, засновані на вподобаннях користувача, завдяки алгоритмам штучного інтелекту.

Персоналізація послуг стала важливим трендом в управлінні якістю туристичних продуктів. Системи аналізу даних дозволяють туроператорам створювати індивідуальні маршрути для клієнтів на основі їхніх попередніх поїздок, інтересів та бюджету.

2. Використання великих даних (Big Data) та аналітики для покращення якості. Збирання та аналіз великих обсягів даних про туристичні вподобання, поведінку та відгуки клієнтів дає можливість підприємствам точніше передбачати потреби споживачів та реагувати на них. Завдяки Big Data туроператори можуть:

- Аналізувати тенденції на ринку туризму.
- Оптимізувати пропозиції під конкретні цільові аудиторії.
- Підвищувати якість обслуговування завдяки швидкому реагуванню на відгуки та проблеми клієнтів.

Це дозволяє не тільки поліпшити сервіс, але й зменшити витрати, пов'язані з наданням послуг, за рахунок більш точного планування.

3. Штучний інтелект та чат-боти для покращення взаємодії з клієнтами. Штучний інтелект (ШІ) вже активно використовується в туристичній сфері для автоматизації процесів обслуговування клієнтів. Одним з ключових елементів є чат-боти, які забезпечують:

- Круглодобову підтримку клієнтів.
- Відповіді на найпоширеніші питання без участі людини.
- Автоматизовані рекомендації щодо вибору маршрутів або послуг.

Чат-боти можуть значно покращити якість обслуговування, оскільки клієнти отримують інформацію швидко та зручно, а туроператори можуть зосередитися на вирішенні більш складних завдань.

4. Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) в туризмі. Технології віртуальної та доповненої реальності надають нові можливості для презентації туристичних продуктів:

- Віртуальні тури дозволяють потенційним туристам «відвідати» готелі, музеї або навіть міста, не залишаючи дому. Це допомагає їм ухвалювати обґрунтовані рішення щодо вибору місць для відпочинку.
- Доповнена реальність використовується під час екскурсій для надання додаткової інформації або створення інтерактивного досвіду.

Ці технології можуть покращити враження клієнтів від туристичних продуктів та зробити їх більш доступними для ширшого кола споживачів.

5. Мобільні додатки для поліпшення якості обслуговування туристів. Мобільні додатки стали незамінним інструментом для туристів. Вони дозволяють швидко отримати доступ до інформації, зробити бронювання або отримати підтримку в реальному часі. Багато туристичних компаній розробляють власні додатки, які:

- Містять інтерактивні карти з маршрутами та інформацією про визначні місця.
- Забезпечують можливість миттєвої комунікації з туроператорами чи готелями.
- Підтримують функцію відстеження бронювань та статусу подорожей.

Мобільні додатки спрощують процес взаємодії туристів з постачальниками послуг, підвищуючи рівень зручності та комфорту.

6. Блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки. Блокчейн-технології в туризмі сприяють покращенню якості управління даними, що використовуються для бронювання, страхування подорожей та фінансових транзакцій. Основні переваги блокчейну:

- Забезпечення прозорості процесів бронювання та транзакцій.
- Впровадження смарт-контрактів, які автоматично виконуються при виконанні умов.
- Захист персональних даних туристів та фінансової інформації.

Це допомагає покращити довіру клієнтів до туристичних компаній і сприяє підвищенню безпеки операцій.

7. Управління якістю через системи CRM (Customer Relationship Management). Сучасні системи CRM дозволяють туристичним компаніям ефективніше взаємодіяти з клієнтами, забезпечуючи:

- Збір та аналіз інформації про клієнтів для покращення якості обслуговування.
- Персоналізовані пропозиції, засновані на історії взаємодії з клієнтом.
- Моніторинг задоволеності клієнтів і своєчасне реагування на їхні запити або скарги.

CRM-системи є важливим інструментом для підтримки високого рівня обслуговування та покращення клієнтського досвіду.

Отже, інноваційні технології відіграють вирішальну роль у створенні, впровадженні та управлінні якістю туристичних послуг. Застосування таких технологій, як онлайн-платформи для бронювання, Big Data, III, VR/AR, блокчейн та CRM-системи, дозволяє підвищити ефективність бізнесу, поліпшити клієнтський досвід та забезпечити конкурентні переваги. У сучасному туризмі використання новітніх технологій стає не просто трендом, а необхідністю для успішного функціонування та розвитку галузі.

Література

1. Джинджоян В.В. Впровадження продуктових та процесних інновацій у збутову діяльність туристичних підприємств. *Інвестиції: практика та досвід*. Київ: ТОВ “ДКС Центр”, 2018. № 9. С. 39–45.

2. Інноваційний розвиток промисловості України: монографія / за ред. проф. О. І. Волкова, проф. М. П. Денисенка. К.: КНТ, 2006. 648 с.
3. Маркетинг інновацій і інновації в маркетингу: монографія / за ред. С. М. Ілляшенка. Суми: ВТД “Університетська книга”, 2008. 615 с.
4. Торяник В. М., Джинджоян В. В., Приз О. В. Інноваційноінвестиційні тренди у міжнародному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 22. С. 5.

КРИВОШЕЯ Євгеній Юрійович

студент 4 курсу спеціальність “Туризм і рекреація”

Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу

Міжрегіональної Академії управління персоналом

КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНИЙ ТУРИЗМ У ПОЛЬЩІ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

У сучасному світі культурно-пізнавальний туризм стає не лише важливою складовою туристичної індустрії, але й одним з основних напрямків економічного зростання країн із багатою культурною спадщиною. Польща, яка має величезний культурний потенціал, є ідеальним прикладом країни, де культурно-пізнавальний туризм виступає драйвером економічного розвитку. Однак у сучасних умовах цифровізації бізнесу, розвиток туризму неможливий без інтеграції інноваційних технологій. Використання цифрових методів управління туристичною галуззю відкриває нові можливості для розвитку культурно-пізнавального туризму в Польщі, що робить цю тему актуальною в контексті глобальних економічних змін.

Сучасний туризм переживає цифрову трансформацію, яка впливає на всі аспекти індустрії [1, с. 22–23]. Цифрові технології впроваджуються у процеси бронювання, просування туристичних продуктів, організацію екскурсій і надання інформації туристам у реальному часі. Польща, як одна з провідних туристичних країн Центральної Європи, активно використовує цифрові інструменти для підвищення туристичної привабливості своїх культурних об'єктів та оптимізації управління туристичними потоками. У контексті цифровізації економіки, культурно-пізнавальний туризм може стати одним із ключових напрямів економічного розвитку Польщі.

Вплив цифровізації на культурно-пізнавальний туризм:

1. Інноваційні цифрові рішення в туризмі. Цифровізація економіки сприяє розвитку нових підходів до управління туристичними потоками та взаємодії з туристами. Використання мобільних додатків, онлайн-сервісів для бронювання, віртуальних гідів та інтерактивних карт дозволяє туристам отримувати інформацію про культурні об'єкти в зручному форматі [3], планувати маршрути та швидко вирішувати організаційні питання. Наприклад, платформи на основі штучного інтелекту можуть рекомендувати інди-