



УДК 338.48:351.71:379.85

[https://doi.org/10.32689/2617-2224-2021-3\(28\)-8](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2021-3(28)-8)

Любчук Ольга Костянтинівна,

доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри туризму, ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», 87500, м. Маріуполь, Донецька область, вул. Університетська, 7, e-mail: lyubchuk@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-7450-4741>

Liubchuk Olga Konstantinovna,

Doctor of Public Administration, Professor, Head of the Department of Tourism State, Higher Educational Institution "Pryazovskyi State Technical University", 87500, Mariupol, Donetsk region, Universytetska str., 7, e-mail: lyubchuk@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-7450-4741>



Ярченко Юлія Віталіївна,

кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри туризму, ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», 87500, м. Маріуполь, Донецька область, вул. Університетська, 7, e-mail: july-248@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0001-6744-5774>

Yarchenko Yuliia Vitaliivna,

PhD in History, Associate Professor, Assistant Professor at the Department of Tourism, Higher Educational Institution "Pryazovskyi State Technical University", 87500, Mariupol, Donetsk region, Universytetska str., 7, e-mail: july-248@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0001-6744-5774>.

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТРАНСФОРМАЦІЄЮ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ НА ОСНОВІ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Анотація. В умовах глобалізації людської діяльності та впровадження цифрових технологій відбуваються трансформаційні процеси у сфері обслуговування, з'являються нові види туризму, нові потреби та послуги, все це потребує удосконалення державного управління туристичною галуззю. **Мета роботи.** Визначити структурні складові частини механізму державного управління туристичною галуззю в умовах пандемії та цифровізації економіки. **Методологія.** До теоретико-методологічних передумов розв'язання даної проблеми можна віднести такі роботи науковців: «Проблема розвитку ринку кваліфікацій для туристичної галузі в Україні» (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Вісник*), «Комбінаторика алгоритму Форда-Фулкерсона для зниження ризиків пандемії COVID-19 у міжнародному туризмі» (Sharko M., Fomishyna V., Liubchuk O., Petrushenko N., Yakumchuk T), «Методичне забезпечення управління підтриманням фінансових потоків зовнішнього туризму в глобальних ризикованих умовах» (Sharko M., Liubchuk O., Fomishyna V., Yarchenko Y., Fedorova N.,

Petrushenko N., Ohorodnyk R.), «Туризм як сучасна детермінанта суб'єктивної задоволеності життям в Україні» (Любчук О.К.), «Концептуально-стратегічні засади цільового механізму державного управління суб'єктивною задоволеністю життям українських громадян» (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Менеджер*). **Наукова новизна** полягає у з'ясуванні теоретико-методологічних засад функціонування та розвитку механізму державного управління. **Висновки.** Удосконалення державного управління туристичною галуззю в умовах цифровізації економіки повинно включати розробку цільового механізму, кадрового механізму, функціонального механізму, правового механізму, інструментального механізму, організаційного механізму, фінансового механізму та механізму управління інноваційним розвитком.

Ключові слова: державне управління, механізми державного управління, туристична галузь, інноваційні технології, цифровізація економіки.

IMPROVEMENT OF THE MECHANISM OF THE GOVERNMENT MANAGEMENT OF THE TRANSFORMATION OF THE TOURIST INDUSTRY ON THE BASIS OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES

Abstract. In the conditions of globalization of human activity and introduction of digital technologies there are transformational processes in the sphere of service, new types of tourism, new needs and services appear, all this requires improvement of the state management of the tourist branch. **The purpose of the research.** Identify the structural components of the mechanism of public administration of the tourism industry in a pandemic and digitalization of the economy. **Methodology.** The theoretical and methodological prerequisites for solving this problem include the following works of scientists: the problem of developing the market of qualifications for the tourism industry in Ukraine (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Вісник*), combinatorics of the Ford-Fulkerson algorithm to reduce the risk of the COVID-19 pandemic in international tourism (Sharko M., Fomishyna V., Liubchuk O., Petrushenko N., Yakymchuk T), methodological support for the management of financial flows of foreign tourism in the global risk environment (Sharko M., Liubchuk O., Fomishyna V., Yarchenko Y., Fedorova N., Petrushenko N., Ohorodnyk R.), tourism as a modern determinant of subjective life satisfaction in Ukraine (Любчук О.К.), conceptual and strategic principles of the target mechanism of state management of subjective satisfaction with the lives of Ukrainian citizens (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Менеджер*). **The scientific novelty** is to clarify the theoretical and methodological foundations of the functioning and development of the mechanism of public administration. **Conclusions.** Improving public administration of the tourism industry in the context of digitalization of the economy should include the development of a target mechanism, personnel mechanism, functional mechanism, legal mechanism, instrumental mechanism, organizational mechanism, financial mechanism and mechanism for managing innovation development.

Key words: public administration, mechanisms of public administration, tourism industry, innovative technologies, digitalization of economy.

1. Вступ

В умовах розвитку цифрової економіки змінюються підходи до розвитку туристичної галузі, що зумовлено використанням інформаційних технологій: систем управління маркетингом, продажами і сервісом; телефонів і меседжерів; систем документообігу й управління персоналом; облікових систем і безлічі інших корпоративних додатків у сфері обслуговування. Сфера туризму є інформаційно-насиченою, характеризується широтою та складністю ділових взаємозв'язків із партнерами (з туризмом пов'язано понад 60 видів економічної діяльності), різноманітністю та розвитком туристичних послуг, динамічністю бізнес-процесів, потребою в постійному технологічному вдосконаленні та

високою конкуренцією. У туристичній індустрії широкого використання набули інноваційні технології – програми електронного бронювання та складання турів. Поява нових програм даного виду дозволила не тільки здешевити засоби зв'язку, але й дала можливість працювати всім учасникам туристичного ринку як єдиного офісу в умовах пандемії та інших викликів.

Теоретико-методологічними засадами розробки проблеми інтегративного механізму державного управління туристичною галуззю в умовах пандемії та цифровізації економіки стали такі роботи науковців: «Проблема розвитку ринку кваліфікацій для туристичної індустрії в Україні» (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Вісник*), «Комбінаторика алгоритму Форда-Фулкерсона для зниження

ризиків пандемії COVID-19 у міжнародному туризмі» (Sharko M., Fomishyna V., Liubchuk O., Petrushenko N., Yakymchuk T), «Методичне забезпечення управління підтриманням фінансових потоків зовнішнього туризму в глобальних ризикованих умовах» (Sharko M., Liubchuk O., Fomishyna V., Yarchenko Y., Fedorova N., Petrushenko N., Ohorodnyk R.), «Туризм як сучасна детермінанта суб'єктивної задоволеності життям в Україні» (Любчук О.К.), «Концептуально-стратегічні засади цільового механізму державного управління суб'єктивною задоволеністю життям українських громадян» (Любчук О.К., Ярченко Ю.В. *Менеджер*).

Мета статті полягає у визначенні структурних складових частин механізму державного управління туристичною галуззю в умовах пандемії та цифровізації економіки.

2. Трансформація туристичної галузі на основі інтернет-технологій

Інновація умовах розвитку цифрової економіки виступає фактором зміни, як результат діяльності, втілений у новий чи удосконалений продукт, технологічні процеси, нові послуги і нові підходи до задоволення соціальних потреб (Гуцол, 2021). Використання нових технологій у розвитку виробництва або в управлінні підприємством дозволяє значно покращити його діяльність. Перевага в актуальності надається інформаційним технологіям, оскільки їх використання є необхідною умовою функціонування будь-якого сучасного засобу розміщення або підприємства харчування, забезпечуючи точність, оперативність, високу швидкість обробки та передачі інформації (Доценко). Робота з такими програмами дозволяє підприємству отримувати оперативну та достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, а також мати можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення (Вакуліна, 2015).

Інтернет-технології надають можливості туристичним підприємствам доносити інформацію і пропозицію продукту до великої кількості людей у всьому світі за порівняно невелику ціну; надавати інформацію вищої якості, ніж із традиційних друкованих джерел; забезпечувати споживачам легший і простіший спосіб бронювання продукту.

Досить актуальним є пошук нових прогресивних технологій та впровадження їх у закладах ресторанного господарства при готелях. Перспективними є інтерактивні технології, оскільки особливості їх застосування передусім полягають у відсутності необхідності очіку-

вання офіціанта для оформлення замовлення, виключаючи помилки. Для цього на сенсорних панелях розміщується меню закладу з простою навігацією, що дозволяє не тільки отримати повну інформацію про страву, а й також внести уточнення щодо її приготування, яке передається на виробництво. До використання також доступна кнопка виклику офіціанта і можливість розрахунку безконтактним способом.

На даний час вже існують різні системи бронювання, вони відрізняються одна від одної набором пропонованих послуг і технологією своєї роботи: глобальні та спеціалізовані. Глобальні системи мають універсальний профіль та поєднують у собі бронювання авіаквитків, місць в готелі, квитків на інші види транспорту, квитків на культурні заходи. Найбільшими системами на сьогодні є: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

Серед учасників світового туристичного ринку найбільш гнучкими є авіакомпанії. Вони першими спостерігають вигоди залучення інновацій в бізнесі, в основному у сфері міжнародних розрахунків. Наприклад, авіакомпанія Lufthansa вже налаштована на використання у своїй роботі технологій BlockChain. Інформація про маршрути, подорожуючих та бронювання квитків допоможе вибудувати більш ефективну маркетингову політику. Marriott, Best Western, Kayak, Carlson Rezidor та інші оператори вже використовують ці технології. Окрім наявних робіт-співробітників деяких потужних аеропортів світу, роботи починають працювати також в готелях. Robotic Process Automation (RPA) допоможе підприємствам виконувати адміністративні задачі більш якісно і дешево (Атаманчук, 2019).

Використання комунікаційних інтернет-технологій як комплексу програм електронного листування (Microsoft Outlook, Gmail.com, mail.ru, i.ua), відеозв'язку (skype), файлообмінники (ex.ua, fs.to, Google Drive) надає можливості через мережу Інтернет обмінюватися інформацією, здійснювати телефонний і відео-зв'язок, влаштовувати телемости, конференції та наради. Новим кроком у розвитку даного виду технології стало широке розповсюдження мобільних додатків, що називають «месенджерами»: viber, what's up, telegram. Їх поява пов'язана з популяризацією і здешевленням смартфонів та послуг мобільного Інтернету. Дані додатки дозволяють безкоштовно здійснювати дзвінки за кордон та обмінюватися короткими текстовими повідомленнями.

Якість інформації стає однією з їхніх можливих переваг, оскільки турфірми беруть участь у конкурентній боротьбі. Туристи обиратимуть

приймаючі центри переважно на основі отриманої ними інформації. Щоб забезпечити її кращу якість, підприємства повинні підготувати більш атрактивний інформаційний пакет, ніж конкуренти. Одне з ключових завдань – це створення бази даних мультимедійної інформації за туристичними напрямками для просування в режимі онлайн. Така інформація має бути ґрунтовною, міститися в електронному форматі, а також регулярно перевірятися та оновлюватися (Скарга, 2021).

3. Державне управління туристичною галуззю в умовах цифровізації економіки

Розвиток економіки у XXI ст. зумовлений наскрізною цифровізацією. Однією зі сфер, яка активно використовує здобутки інформаційно-комунікаційних технологій, є туризм, де під впливом глобалізації людської діяльності й технологічного розвитку відбувається формування нового виду туризму – віртуального туризму. Становлення та розвиток інформаційного співтовариства зумовлює можливість створення й просування нової культури, яка базується на взаємодії не з реальними предметами, а з їх спеціально розробленими моделями, графічними зображеннями (зокрема, пейзажними) та віртуальними образами. Інформаційні технології достатньо ефективно можуть замінити людині пряме спілкування з природними, історичними, архітектурними й іншими духовними і реальними об'єктами дійсності.

За результатами дослідження форм державного регулювання туризмом у 194 країнах світу виявлено, що більшість із них для нормалізації роботи туристичної сфери поєднують елементи державного управління і ринкового саморегулювання. Це призводить до утворення декількох основних моделей державного втручання в туристичну діяльність, які відображують повний спектр проблеми – від створення сильних міністерств туризму до надання туристичним підприємствам можливості представляти власні інтереси за допомогою регіональних структур. У країнах із розвинутою економікою державне регулювання туристичної галузі може бути мінімальним. Країнам, що розвиваються, та країнам із перехідною економікою, навпаки, необхідна підвищена увага на державному рівні до розвитку туристичної сфери. Повне ж відсторонення держави від проблем розвитку туризму може згубно відбитися на усіх учасниках туристичної діяльності

На території України промотором розвитку віртуального туризму є компанія Google. З ініціативи та інформаційно-технічної підтримки

компанії у партнерстві з Міністерством культури України 2017 року в рамках кампанії «Автентична Україна» розроблені віртуальні екскурсії. В Україні відбувається співпраця Державного агентства розвитку туризму України та Компанії Google: віртуальні подорожі до музеїв у форматі Street View; освітня програма «Google для туризму: розвиток бізнесу онлайн»; створення цифрової інфраструктури музеїв на базі Microsoft 365 та ін.

Вважаємо, що складовими частинами механізму державного управління туристичною галуззю в умовах цифровізації економіки є: цільовий, кадровий, функціональний, правовий, інструментальний, організаційний, фінансовий, управління інноваційним розвитком, позитивна взаємодія яких на основі методології компетентнісного, системного, синергетичного підходів дозволить досягти позитивного ефекту синергії.

До способів активізації удосконалення державного управління трансформацією сфери обслуговування слід віднести такі:

- 1) створення відповідної правової бази;
- 2) фінансування впровадження інноваційних технологій в галузі туризму з урахуванням коефіцієнтів витрат та розвитку;
- 3) оцінка сучасного стану підготовки кадрів для туристичної галузі для цифрової економіки;
- 4) посилення підтримки і розвитку творчого, підприємницького потенціалів для сфери обслуговування;
- 5) підготовка фахівців з туризму до соціального інноваторства та набуття цифрових навичок та вмій.

4. Висновки.

Для нинішнього розвитку туристичної діяльності характерними є нові тенденції, серед яких є впровадження інновацій, в тому числі ІТ-технологій, які забезпечують інформатизацію та швидкий обмін даними, інтеграцію та взаємозв'язок усіх учасників туристичного ринку, можливість урахування індивідуальних особливостей кожного клієнта у процесі задоволення його потреб, підвищення швидкості обслуговування, оперативний зворотний зв'язок, підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств. Складовими механізму державного управління туристичною галуззю в умовах цифровізації економіки повинні стати такі: цільовий, кадровий, функціональний, правовий, інструментальний, організаційний, фінансовий, управління інноваційним розвитком, позитивна взаємодія яких на основі методології компетентнісного, системного, синергетичного підходів дозволить досягти позитивного ефекту синергії

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Атаманчук З.А. Перспективи розвитку міжнародного туризму в умовах цифровізації економіки. *Сучасні проблеми розвитку туризму в Україні* : міжнар. наук.-практ. конф. (Львів, 16-17 трав. 2019 р.). Львів : ЛІЕТ, 2019. С. 111–119. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-4-21-27>.
2. Вакуліна Ю.В., Філатов В.В. Використання новітніх технологій у туризмі. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали VI міжнародної ювілейної до 55-річчя ЧДТУ науково-практичної конференції (м. Черкаси, 26-27 бер. 2015 р.). Черкаси, 2015. С. 328–331.
3. Герасименко В. Інтернет як засіб просування туристичних послуг. *Маркетинг в Україні*. 2009. № 2. С. 41–46.
4. Гуцол А. Інновації в готельно-ресторанному сервісі та туризмі: навчально-методичний посібник. Северодонецьк : ПП «Поліграф-Сервіс», 2021. 354 с.
5. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/123456789/30812/5/hotel-10.pdf>.
6. Любчук О.К. Туризм як сучасна детермінанта суб'єктивної задоволеності життям в Україні. *Вісник Приазовського державного технічного університету*. Серія: Економічні науки: Зб. наук. праць. Маріуполь : ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет». Вип. 35. 2018. С. 154–159.
7. Любчук О.К., Ярченко Ю.В. Концептуально-стратегічні засади цільового механізму державного управління суб'єктивною задоволеністю життям українських громадян. *Менеджер*. № 3(76). 2017. С. 76–82.
8. Любчук О.К., Ярченко Ю.В. Проблема розвитку ринку кваліфікацій для туристичної індустрії в Україні. *Вісник Приазовського державного технічного університету*. Серія: Економічні науки : Зб. наук. праць. Маріуполь : ДВНЗ «ПДТУ», 2017. Вип. 34. С. 127–135.
9. Скарга О.О. Інтернет-технології як засіб просування туристичних послуг. *Актуальні проблеми науки та освіти*: збірник матеріалів XXIII підсумкової науково-практичної конференції викладачів. (м. Маріуполь, 5 лют. 2021 р.). Маріуполь, 2021. С. 32–34.
10. Sharko M., Fomishyna V., Liubchuk O., Petrusenko N., Yakymchuk T., Chaika-Petehyrych L. (2021) Combinatorics of the Ford-Fulkerson Algorithm to Reduce the Risks of the COVID-19 Pandemic in International Tourism. In: Hu Z., Petoukhov S., Dychka I., He M. (eds) *Advances in Computer Science for Engineering and Education IV. ICCSEEA 2021. Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*, vol 83. Springer, Cham. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-030-80472-5_30.
11. Sharko M., Liubchuk O., Fomishyna V., Yarchenko Y., Fedorova N., Petrusenko N., Ohorodnyk R. (2020) Methodological Support for the Management of Maintaining Financial Flows of External Tourism in Global Risky Conditions. In: Babichev S., Peleshko D., Vynokurova O. (eds) *Data Stream Mining & Processing. DSMP 2020. Communications in Computer and Information Science*, vol 1158. Springer, Cham. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-030-61656-4_12– P.188-201.

REFERENCES

1. Atamanchuk Z.A. (2019) Perspektivi rozvitku mizhnarodnogo turizmu v umovah tsifrovizatsii ekonomiki [Prospects for the development of international tourism in the context of digitalization of the economy]. *Suchasni problemy rozvitku turizmu v Ukraini* [Modern problems of tourism development in Ukraine]: International Scientific and Practical Conference (Lviv, 16-17 May 2019). Lviv. P. 111–119. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-4-21-27>. [in Ukrainian].
2. Vakulina Yu.V., Filatov V.V. (2015) Viktoristanie novitnih tehnologii u turizmi [Use of the latest technologies in tourism]. *Nuristychnii ta gotelno-restoranni biznes v Ukraini: problemy rozvitku ta regulivaniia* [Tourism and hotel and restaurant business in Ukraine: problems of development and regulation]: Proceedings of the 4th International Scientific and Practical Conference (Cherkasy, 26 – 27 March 2015 p.). Cherkasy. P. 328–331. [in Ukrainian].
3. Gerasimenko V., Davidenko I. (2009) Internet yak zasib prosuvannia turystychnih poslug [Internet as a means of promoting tourist services]. *Marketing v Ukraini* [Marketing in Ukraine]. № 2. P. 41–46. [in Ukrainian].
4. Gutsol A. (2021) Innovatsii v gotelno-restorannomu sirvisi ta turizmi [Innovations in hotel and restaurant service and tourism] : educational and methodical manual. – Severodonetsk. – 354 P. [in Ukrainian].
5. Dotsenko V. F., Shydlovska O. B., Medvid I. M., Bedusenko L. S. Informatsiini tehnologii v gotelnii industrii Ukrainy: realii ta perspektivi [Information technologies in the hotel industry of Ukraine: realities and prospects] URL : <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/123456789/30812/5/hotel-10.pdf>. [in Ukrainian].
6. Lyubchuk O.K. (2018) Turyzm yak suchasna determinanta subyektivnoyi zadovolenosti zhyttyam v Ukraini [Tourism as a modern determinant of subjective life satisfaction in Ukraine]. *Visnyk Pryazovskoho derzhavnogo tekhnichnogo universytetu. Seriya: Ekonomichni nauky* [Bulletin of the Pryazovkyi State Technical University. Series: Economic Sciences]: Collection of scientific works. Mariupol. № 35. P. 154-159. [in Ukrainian].
7. Lyubchuk O.K., Yarchenko Yu.V. (2017) Kontseptualno-stratehichni zasady tsiliovoho mekhanizmu derzhavnogo upravlinnya subyektivnoyu zadovolenistyu zhyttyam ukraiyinskykh hromadyan [Concept-

- tual and strategic principles of the target mechanism of state management of subjective satisfaction with the lives of Ukrainian citizens]. *Manager*. №3(76). P. 76-82. [in Ukrainian].
8. Lyubchuk O.K., Yarchenko Yu.V. Problema rozvytku rynku kvalifikatsiy dlya turystychnoyi industriyi v Ukraini [The problem of qualification market development for the tourism industry in Ukraine]. *Visnyk Pryazovskoho derzhavnoho tekhnichnoho universytetu. Seriya: Ekonomichni nauky* [Bulletin of the Pryazovkyi State Technical University. Series: Economic Sciences]: Collection of scientific works. Mariupol. № 34. P. 127–135. [in Ukrainian].
 9. Skarga O.O. (2021) Internet-tekhnologiyi yak zasib prosuvannya turystychnykh posluh [Internet technologies as a means of promoting tourist services]. Aktualni problemy nauky ta osvity [Current issues of science and education] : Proceedings of the 23th International Scientific and Practical Conference (Mariupol, 5 February 2021 p.). Mariupol. P. 32–34. [in Ukrainian].
 10. Sharko M., Fomishyna V., Liubchuk O., Petrushenko N., Yakymchuk T., Chaika-Petehyrych L. (2021) Combinatorics of the Ford-Fulkerson Algorithm to Reduce the Risks of the COVID-19 Pandemic in International Tourism. In: Hu Z., Petoukhov S., Dychka I., He M. (eds) *Advances in Computer Science for Engineering and Education IV. ICCSEEA 2021. Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*, vol 83. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80472-5_30. [in English].
 11. Sharko M., Liubchuk O., Fomishyna V., Yarchenko Y., Fedorova N., Petrushenko N., Ohorodnyk R. (2020) Methodological Support for the Management of Maintaining Financial Flows of External Tourism in Global Risky Conditions. In: Babichev S., Peleshko D., Vynokurova O. (eds) *Data Stream Mining & Processing. DSMP 2020. Communications in Computer and Information Science*, vol 1158. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-61656-4_12– P.188-201. [in English].