

ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ ТА МОДЕЛІ ДІЯЛЬНОСТІ МІЖНАРОДНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА СВІТОВОМУ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Рішко Олександра Русланівна

магістр,

Державний вищий навчальний заклад

«Ужгородський національний університет»

Рошко Світлана Михайлівна

кандидат філологічних наук, доцент,

доцент кафедри міжнародних економічних відносин,

Державний вищий навчальний заклад

«Ужгородський національний університет»

Сучасний світовий ринок туристичних послуг переживає бурхливий розвиток завдяки стрімкому розвитку технологій, глобалізації та зміні потреб мандрівників. Провідні компанії, такі як Booking.com, Expedia Group, Amex GBT та Airbnb, активно впроваджують інновації, які дозволяють адаптуватися до змін і задавати нові тренди.

Штучний інтелект (ШІ) відіграє ключову роль у трансформації індустрії. Він допомагає компаніям персоналізувати рекомендації, оптимізувати операції та приймати стратегічні рішення. Наприклад, Booking.com використовує ШІ для створення індивідуальних маршрутів, впровадження розумних фільтрів та автоматизації відповідей на запити клієнтів. Інновації охоплюють бренди групи, зокрема Priceline, Kayak і Agoda, сприяючи покращенню клієнтського досвіду [1].

Amex GBT також активно інтегрує ШІ у свої послуги. Компанія фокусується на підвищенні ефективності в обслуговуванні клієнтів, фінансах, інженерії та управлінні ризиками. Завдяки придбанню стартапів 30SecondsToFly і Egencia, Amex GBT розширила свої можливості в обробці природної мови та аналізі даних, що покращило обслуговування корпоративних клієнтів [2].

Крім того, технології “занурення” (доповнена реальність, віртуальна реальність) трансформують туристичну індустрію, створюючи нові способи знайомства з напрямками та культурою. Ці інновації спрощують планування подорожей і роблять їх більш інтерактивними, відкриваючи доступ до послуг для широкого кола клієнтів.

Віртуальна реальність (VR) змінює підхід до туризму, дозволяючи мандрівникам здійснювати віртуальні тури визначними місцями, музеями чи природними чудесами, не виходячи з дому. Цей інструмент не лише сприяє прийняттю рішень, а й використовується туристичними агенціями

та авіакомпаніями для демонстрації готелів або визначних пам'яток у форматі 3D [3].

Глобальний ринок доповненої реальності (AR) у сфері туризму швидко зростає. Із 15,52 млрд. доларів США у 2023 році він прогнозовано збільшиться до 78,14 млрд. доларів США до 2028 року. Цьому сприяють носими AR-пристрої, безконтактні послуги та інтерактивний контент. У Великій Британії витрати на AR і VR прогнозують зрости до £76,55 млрд. до 2030 року [4].

Компанія Booking.com активно впроваджує VR, пропонуючи користувачам віртуальні тури номерами готелів і прилеглими територіями. Згідно з дослідженнями, 43% мандрівників заявляють, що використовуватимуть VR для вибору подорожей.

Технологія 360-градусного відео також набуває популярності, надаючи мандрівникам інтерактивний попередній перегляд напрямків. Це ефективний спосіб демонстрації віддалених місць, культурних фестивалів або пригодницьких турів, який створює ефект присутності [5].

Інноваційні бізнес-моделі платформ, таких як Airbnb та Booking.com, змінили туризм, створивши онлайн-маркетплейси для з'єднання постачальників послуг і клієнтів. Airbnb, наприклад, пропонує варіанти житла від спільних кімнат до розкішних вілл, що дозволяє залучати різноманітну аудиторію.

Booking.com забезпечує платформу для пропозиції туристичних послуг, таких як номери, транспорт і екскурсії. Основний дохід платформи формується за рахунок комісій із транзакцій. Ця модель дозволяє знижувати витрати на утримання власності та забезпечує масштабованість бізнесу.

Airbnb у 2023 році досягла доходу 9,92 млрд. доларів, відновившись після спаду під час пандемії COVID-19. Основні доходи компанії надходять із Північної Америки, де вона була заснована [6].

Amex GBT використовує модель передплати для корпоративних клієнтів, пропонуючи пакети послуг, такі як відстеження витрат і онлайн-підтримка. Це створює стабільний потік доходу та сприяє лояльності клієнтів.

Expedia Group об'єднує авіаквитки, готелі й оренду авто на одній платформі, спрощуючи взаємодію з користувачами та стимулюючи перехресні продажі. Завдяки алгоритмам персоналізації дохід компанії у 2022 році досяг 11,67 млрд. доларів, а задоволеність клієнтів зросла завдяки впровадженню штучного інтелекту.

Інновації, бізнес-моделі та пріоритет екологічності допомагають таким компаніям, як Booking.com, Expedia Group, Amex GBT і Airbnb, формувати стандарти галузі, орієнтуючись на сучасних мандрівників.

Отже, сучасний ринок туристичних послуг демонструє стрімкий розвиток завдяки впровадженню інноваційних технологій, таких як

штучний інтелект, доповнена та віртуальна реальність, а також застосуванню ефективних бізнес-моделей. Лідери галузі, як-от: Booking.com, Expedia Group, Amex GBT і Airbnb, адаптуються до змін, забезпечуючи клієнтам високий рівень персоналізації та зручності, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та формуванню нових стандартів у сфері туризму.

Список використаних джерел:

1. Market capitalization of Global Business Travel Group (GBTG). URL: <https://companiesmarketcap.com/global-business-travel-group/marketcap> (дата звернення: 15.11.2024).
2. Booking Holdings: How It's Using AI at its 5 Biggest Brands. URL: <https://skift.com/2024/11/07/booking-holdings-how-its-using-ai-at-its-5-biggest-brands> (дата звернення: 15.11.2024).
3. American Express Global Business Travel Unveils New Initiative to Drive AI Innovation and Governance. Press. Amex GBT. URL: <https://www.amexglobalbusinesstravel.com/press-releases/american-express-global-business-travel-unveils-new-initiative-to-drive-ai-innovation-and-governance/> (дата звернення: 17.11.2024).
4. Immersive technologies for tourism: a systematic review. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40558-022-00228-7> (дата звернення: 17.11.2024).
5. Understanding the Augmented Reality In Travel And Tourism Market's Growth Prospects from 2024 to 2033. URL: <https://blog.tbrc.info/2024/11/augmented-reality-in-travel-and-tourism-market-forecast/> (дата звернення: 17.11.2024).
6. Booking.com's Seven Predictions for the Creative Reimagination of Travel in 2023. URL: <https://news.booking.com/bookingcoms-seven-predictions-for-the-creative-reimagination-of-travel-in-2023/> (дата звернення: 18.11.2024).