

**Ольга Завидівська**

доцентка кафедри економіки та менеджменту  
*Львівський державний університет фізичної культури  
імені Івана Боберського,  
м. Львів*

**Іван Гуль**

доцент кафедри економіки та менеджменту  
*Львівський державний університет фізичної культури  
імені Івана Боберського,  
м. Львів*

## **ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ В ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ**

Сучасна туристична галузь, як і будь-яка інша сфера економічної діяльності, зазнає змін і модифікацій, що зумовлені інформаційно-технічними інноваціями, світовими трендами використання веб-простору та соціальних мереж. Життя сучасної людини великою мірою проходить у смартфоні, планшеті чи то нет-буці. Широкого розповсюдження набувають різні технологічні новинки, що допомагають максимально спростити людське життя, в тому числі й туристичне життя [1]. На сьогодні турист може планувати та управляти своєю подорожжю, використовуючи простий гаджет. Одним із таких інструментів є чат-боти.

Чат-бот – програма для автоматизації завдань і роботи за певними сценаріями, взаємодія з якою доступна винятково через чат конкретно визначеного месенджера (чи кількох месенджерів). Сучасні чат-боти – це програми, які здатні імітувати спілкування користувача з одним або декількома співрозмовниками. Як правило, вони створюються на базі таких додатків, як Telegram, Facebook, Skype, Viber і ін. Цільова аудиторія туристичних компаній кожен день користується подібними месенджерами для спілкування з близькими і колегами по роботі. Сьогодні не привернути їхню увагу за допомогою чат-бота – значить свідомо програ-

ти конкуренту [2; 3, с. 317].

Сьогодні за допомогою чат-боту можна забронювати номер, замовити їжу, купити квиток у музей та спланувати прогулянку містом. Також вони допомагають при збиранні багажу та купівлі ліків.

Наведемо приклади найбільш популярних вітчизняних чат-ботів, що використовуються в туристичній сфері [5]:

- Telegram-бот *iGov* – використовується для відстеження стану черги та пошуку вільного місця при оформленні біометричного закордонного паспорта;

- *RailwayBot* – сервіс, що виконаний у вигляді Telegram-бота, використовується для перегляду доступних квитків на поїзди України. Окрім цього, присутня опція перегляду маршруту конкретного потяга;

- Чат-бот *Bussy* – дозволяє знайти найбільш прийнятні за ціною квитки на автобус та відразу придбати їх. Бот здатний відстежити до 3 199 маршрутів, запропонованих більш, ніж 300 перевізниками, в число яких увійшли Eurolines, FlixBus, RegioJet, Ecolines та інші;

- Бот *AirTrack* – використовується для підбору авіарейсу. Він дозволяє стежити за постійними змінами в розкладі та наявності квитків, за зниженням/підвищенням цін на квитки та у підсумку допоможе підібрати найдешевший квиток на обраний маршрут;

- *Бот для туристів, які перебувають за межами України.* Українська Асоціація Туристичних Агентств розробила чат-бота спеціально для туристичних компаній. З його допомогою вони можуть консультувати клієнтів. Через даний сервіс користувачі можуть дізнатися про варіанти розміщення, затримку або скасування рейсів, отримати консультацію з інших питань. В результаті туристи, які знаходяться за кордоном, можуть без зусиль отримати потрібну їм інформацію.

Позитивні та негативні сторони використання чат-ботів в туристичній сфері наведено у таблиці 1.

## Переваги та недоліки використання чат-ботів у туристичній сфері

<b>Переваги чат-ботів</b>	<b>Недоліки чат-ботів</b>
<b>Для туристичного бізнесу</b>	
<p><b>Час</b> – один чат-бот може одночасно обслуговувати сотні запитів.</p> <p><b>Гроші</b> – розробка та підтримка чат-бота коштує дешевше, ніж утримання штату співробітників підтримки. Хоча без них і не обійтись.</p> <p><b>Рутинна</b> – чат-боти звільняють співробітників підтримки від однакових запитів, від яких вони «вигорають». Складні кейси, своєю чергою, перенаправляються «живим» співробітникам і це позитивно впливає на працівників. Вони відчують, що виконують важливу та значущу роботу.</p> <p><b>Людський фактор</b> – чат-бот не хворіє, не втомлюється і не має поганого настрою.</p> <p><b>Big Data</b> – збирання персональної інформації про кожного користувача, який спілкується з чат-ботом. У майбутньому ці дані можна використовувати, щоб запропонувати персоналізований продукт.</p>	<p>– Нездатність обробляти складну інформацію.</p> <p>– «Штучне» спілкування – недоречні відповіді та пропозиції.</p> <p>– Відсутність креативу і персонального підходу (бот не посміється з Вашого жарту і не підбадьорить у складній ситуації).</p>
<b>Для туристів</b>	
<p><b>Час</b> – Ви не почувате: «Залишайтеся на лінії, Ваш дзвінок дуже важливий для нас». Чат-бот доступний завжди і відразу, 24 години 365 днів на рік.</p> <p><b>Людський фактор</b> – туристу не хамитимуть і не грубіянитимуть.</p> <p><b>Персоніфікація</b> – чат-бот знає про вас за попередніми зверненнями, не треба повторювати те саме.</p>	

*Складено авторами на основі [4]*

Підсумовуючи, варто зазначити, що майбутнє, в якому на запити мандрівників відповідають не живі люди, а роботи вже настало. І питання про те, чи будуть вони й надалі використовуватися, є риторичним. Як показує практика, розроблення та використання чат-ботів в туристичній сфері позитивно впливає як на якість самих подорожей, так і на роботу туристичних підприємств.

### **Література:**

1. Завидівська О. І., Завидівська Н. Н., Гуль І. Г. Сучасні інноваційні тренди в туристичній галузі. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : матер. І Міжнар. наук.-практ. конф., 16–17 лист. 2021 р. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2021. С. 218–220.

2. Костенко А. О. Диференціація веб-ботів і чат-ботів: окремі приватно-правові проблеми. URL: <http://aphd.ua/publication-366>

3. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 494 с.

4. Митюков М. Чат-боты в туризме: какие они бывают, где используются, сколько стоят? URL : <https://thinktraveltech.com/news/razbor/tourism-chat-bots>

5. Як реально чат-боти можуть допомогти в бізнес-туризмі та організації заходів? URL: <https://puscha-hotel.com.ua/about/news/kak-realy-no-chat-boty-mogut-pomochy-v-biznes-turizme-i-organizacii-meropriyatiy>