

**Г. В. Машіка**

Держаний вищий навчальний заклад  
«Ужгородський національний університет»

## **ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННІ ЕКСКУРСІЙ**

*У статті висвітлено особливості використання мобільних додатків в організації та проведенні екскурсій. Визначено, що одна з основних переваг мобільних додатків для екскурсійного туризму полягає в тому, що вони можуть забезпечити туристам доступ до інформації про визначні пам'ятки та маршрути. Встановлено, що одними з найпопулярніших мобільних додатків для екскурсійного туризму є TripAdvisor, Viator, Guided Tours, Citymapper. З'ясовано, що до основних особливостей використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі можна віднести мобільність, інформаційність, інтерактивність, персоналізацію. Виявлено, що мобільні додатки можуть використовуватися в різних сферах екскурсійного туризму, включаючи туристичні агентства, музеї та історичні пам'ятки, гід-екскурсоводи. Визначено, що використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі має ряд переваг, включаючи підвищення якості обслуговування туристів, збільшення кількості туристів, зменшення витрат на обслуговування туристів. Зазначено, що використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі має і деякі недоліки, зокрема недостатня інформативність, недостатня інтерактивність, недостатня персоналізація. Встановлено, що мобільні додатки повинні бути інформативними, інтерактивними та персоналізованими, а також доступними для широкого кола туристів, незалежно від їхніх інтересів, мови та віку. Основними перевагами використання мобільних додатків під час ведення екскурсій є покращення орієнтації в просторі, збільшення обсягу інформації, яку можна надати туристам, зроблення екскурсії більш інтерактивною та захоплюючою. Виявлено, що мобільні додатки є ефективним інструментом, який може бути використаний для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій. Встановлено, що мобільні додатки сприяють поступовій цифровізації всієї галузі туризму, що дозволяє відмовитися від традиційних носіїв інформації. Виокремлено переваги використання мобільних додатків у туризмі. Виділено труднощі та проблеми використання мобільних додатків з точки зору галузі та споживача.*

**Ключові слова:** мобільний додаток, туризм, екскурсія, турист, послуга.

**Постановка проблеми та її актуальність.** У сучасному світі інформаційних технологій та мобільних пристроїв ми спостерігаємо зростаючий інтерес до використання мобільних навігаційних додатків під час проведення екскурсій. Ця тенденція стає все більш актуальною з розвитком сучасного туризму, культурної спадщини та освіти. По-перше, використання мобільних навігаційних додатків під час екскурсій відкриває нові можливості для збагачення туристичного досвіду. Туристи можуть отримати доступ до інтерактивних карт, аудіогідів, відеоматеріалів та іншої інформації, яка допомагає краще зрозуміти історію, культуру та цікаві факти про відвідувані місця. Це робить екскурсії більш насиченими та цікавими для учасників. По-друге, мобільні навігаційні додатки дозволяють оптимізувати маршрути та зменшити час на пошук об'єктів та локацій. Вони також надають можливість знайти ресторани, магазини, готелі тощо в навколишній місцевості, що сприяє зручності та комфорту подорожуючих. По-третє, використання мобільних додатків під час екскурсій сприяє збереженню природних ресурсів та зменшенню впливу на довкілля, оскільки

не вимагає великої кількості друкованих матеріалів та карт. По-четверте, у сучасному освітньому процесі мобільні навігаційні додатки можуть використовуватися для організації польових занять та навчання на місцях, що розширює можливості навчання та дослідження.

З урахуванням цих чинників дослідження можливостей застосування мобільних навігаційних додатків під час проведення екскурсій має важливий суспільний та культурний контекст і може призвести до подальшого розвитку та удосконалення сучасних підходів до організації туристичних та навчальних подій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні розробки з цієї проблематики висвітлені в роботах засновника сучасної науки – екскурсознавства – Б. В. Ємельянова, а також П. С. Пасічного, Р. О. Дьякової та українських науковців і дослідників Г. П. Науменка, С. І. Поповича, Т. Г. Сокол, І. М. Чагайди, С. В. Грибанової, Т. А. Дьорової та інших. Дослідження щодо застосування інноваційних технологій і форм організації туристичного й екскурсійного обслуговування в цілому здійснювали: С. Арімов, В. Балута, П. Бурцев,

А. Галиновський, О. Губанова, В. Гуляєв, А. Демаш, М. Єфремова, І. Зорін, І. Калашников, В. Квартальнов, Д. Купінський, Ю. Миронов, М. Морозов, Н. Морозова, Т. Новгородцев, Н. Плотнікова, М. Огороков, М. Робсон, С. Мельниченко, М. Скопень, О. Тоффлер, Ф. Уллах, М. Хайдеггер, А. Шлевков, С. Чупров та інші.

**Метою статті** передбачено висвітлити особливості використання мобільних додатків в організації та проведенні екскурсій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Мобільні додатки стали невід'ємною частиною сучасного життя. Вони використовуються в різних сферах, включаючи туризм. У екскурсійному туризмі мобільні додатки мають ряд переваг, які роблять їх популярним вибором для туристів.

Одна з основних переваг мобільних додатків для екскурсійного туризму полягає в тому, що вони можуть забезпечити туристам доступ до інформації про визначні пам'ятки та маршрути. Мобільні додатки можуть охоплювати інформацію про історію, культуру, географію та іншу цікаву інформацію про місцевість. Вони також можуть надавати туристам маршрути та карти, які допомагають їм орієнтуватися в місті.

Ще одна перевага мобільних додатків полягає в тому, що вони можуть надавати туристам інтерактивний досвід. Мобільні додатки можуть містити функції, такі як віртуальні тури, аудіогіди та відео. Ці функції можуть допомогти туристам краще зрозуміти культуру та історію місцевості, а також зробити подорож більш захоплюючою.

Мобільні додатки також можуть допомогти туристам заощадити кошти. Деякі мобільні додатки пропонують знижки та спеціальні пропозиції на туристичні послуги, такі як квитки на визначні пам'ятки, екскурсії та ресторани.

Ось деякі з найпопулярніших мобільних додатків для екскурсійного туризму:

- TripAdvisor – цей додаток пропонує широкий вибір інформації про визначні пам'ятки, маршрути та туристичні послуги.

- Viator – цей додаток пропонує екскурсії, тури та інші туристичні послуги.

- Guided Tours – цей додаток пропонує віртуальні тури та аудіогіди.

- Citymapper – цей додаток допомагає туристам орієнтуватися в місті за допомогою карт, маршрутів та інших функцій.

Мобільні додатки в екскурсійному туризмі – це сучасний і ефективний інструмент, який дозволяє туристам отримати більше інформації про об'єкти, які вони відвідують, а також зробити їх подорож більш комфортною та цікавою.

До основних особливостей використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі можна віднести:

- мобільність (мобільні додатки можна використовувати в будь-якому місці, незалежно від наявності доступу до мережі Інтернет);

- інформаційність (мобільні додатки можуть містити велику кількість інформації про об'єкти, включаючи їхню історію, архітектуру, культуру та інші аспекти);

- інтерактивність (мобільні додатки можуть використовуватися для інтерактивного вивчення об'єктів, наприклад, за допомогою віртуальних турів, аудіогідів та інших функцій);

- персоналізація (мобільні додатки можуть бути персоналізовані під потреби конкретного туриста, наприклад, за його інтересами, мовою або віком).

Мобільні додатки можуть використовуватися в різних сферах екскурсійного туризму, включаючи:

- туристичні агентства (мобільні додатки можуть використовуватися туристичними агентствами для організації екскурсій, надання інформації про об'єкти та надання інших послуг туристам);

- музеї та історичні пам'ятки (мобільні додатки можуть використовуватися музеями та історичними пам'ятками для надання інформації про експонати, організації віртуальних турів та інших активностей);

- гід-екскурсоводи (мобільні додатки можуть використовуватися гідами-екскурсоводами для надання інформації про об'єкти, організації екскурсій та інших активностей).

Використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі має ряд переваг, включаючи:

- підвищення якості обслуговування туристів (мобільні додатки дозволяють туристам отримувати більше інформації про об'єкти, а також робити їх подорож більш комфортною та цікавою);

- збільшення кількості туристів (мобільні додатки можуть залучити нових туристів, які цінують сучасні технології);

- зменшення витрат на обслуговування туристів (мобільні додатки можуть використовуватися для автоматизації деяких процесів, що дозволяє заощадити витрати на обслуговування туристів).

Однак, використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі має і деякі недоліки, зокрема:

- недостатня інформативність (деякі мобільні додатки містять недостатньо інформації про об'єкти);

- недостатня інтерактивність (деякі мобільні додатки не пропонують достатньо інтерактивних функцій, які могли б зробити вивчення об'єктів більш цікавим);

- недостатня персоналізація (деякі мобільні додатки не дозволяють персоналізовано підлаштуватися під потреби конкретного туриста).

Для успішного використання мобільних додатків в екскурсійному туризмі необхідно враховувати їхні особливості та недоліки. Мобільні додатки повинні бути інформативними, інтерактивними та персоналізованими. Крім того, вони повинні бути доступними для широкого кола туристів, незалежно від їхніх інтересів, мови та віку.

Citymapper – це мобільний додаток для навігації, який доступний для Android та Ios. Він пропо-

нує детальні маршрути для громадського транспорту, пішоходів та велосипедистів у більш ніж 300 містах по всьому світу. Додаток також надає інформацію про погоду, поточну ситуацію на дорогах та транспорті, а також про події та визначні пам'ятки в місті. Citymapper може бути використаний для проведення екскурсій по місту, оскільки він забезпечує туристам точні та актуальні маршрути. Додаток також може надавати туристам інформацію про історію та культуру міста, а також про події та визначні пам'ятки [9].

Guided Tour App – це мобільний додаток для проведення екскурсій, який доступний для Android та Ios. Він пропонує аудіо та відеоекскурсії по більш ніж 1000 містах по всьому світу. Екскурсії доступні на різних мовах, включаючи англійську, французьку, німецьку, іспанську. Guided Tour App може бути використаний для проведення самостійних екскурсій по місту, оскільки він забезпечує туристам доступ до аудіо та відеоеккурсій. Додаток також може надавати туристам інформацію про історію та культуру міста, а також про визначні пам'ятки [12].

TripAdvisor – це мобільний додаток для подорожей, який доступний для Android та Ios. Він пропонує відгуки про готелі, ресторани, визначні пам'ятки та інші туристичні об'єкти в більш ніж 200 країнах. Додаток також надає інформацію про погоду, подорожі та транспорт. TripAdvisor може бути використаний для проведення екскурсій по місту, оскільки він забезпечує туристам доступ до відгуків про визначні пам'ятки. Додаток також може надавати туристам інформацію про історію та культуру міста, а також про події та визначні пам'ятки [13].

Всі три мобільні додатки можуть бути використані для проведення екскурсій по місту. Однак, вони мають різні сильні та слабкі сторони.

Citymapper є найкращим вибором для екскурсій, які включають пересування містом. Він забезпечує точні та актуальні маршрути для громадського транспорту, пішоходів та велосипедистів.

Guided Tour App є найкращим вибором для екскурсій, які включають відвідування визначних пам'яток. Він пропонує аудіо та відеоекскурсії, які забезпечують туристам інформацію про історію та культуру міста [2].

TripAdvisor є найкращим вибором для екскурсій, які включають відвідування визначних пам'яток, про які туристи хочуть отримати додаткову інформацію. Він пропонує відгуки про визначні пам'ятки, а також інформацію про історію та культуру міста.

Оптимальний вибір мобільного додатку залежить від конкретних потреб екскурсивода та туристів. Мобільні додатки можуть бути ефективним інструментом для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій. Вони мають ряд переваг, які можуть бути використані екскурсиводами для створення більш цікавих та захоплюючих екскурсій.

Ось деякі з переваг використання мобільних додатків під час ведення екскурсії:

1. Покращення орієнтації в просторі. Мобільні додатки з функцією навігації можуть допомогти туристам краще орієнтуватися в просторі та не загубитися. Це особливо важливо для туристів, які вперше відвідують нове місто.

Ось кілька конкретних прикладів того, як мобільні додатки можуть бути використані для покращення орієнтації в просторі:

- мобільний додаток може бути використаний для надання туристам маршруту екскурсії та розташування об'єктів, які будуть відвідані, що може допомогти туристам не загубитися та не заблукати;

- мобільний додаток може бути використаний для надання туристам інформації про навколишню місцевість, що може допомогти туристам краще зрозуміти, де вони знаходяться, і як дістатися до потрібного місця;

- мобільний додаток може бути використаний для організації інтерактивних ігор та конкурсів, які вимагають від туристів орієнтації в просторі, що може допомогти туристам краще запам'ятати маршрут екскурсії та розташування об'єктів.

При використанні мобільних додатків для покращення орієнтації в просторі важливо враховувати такі чинники:

- точність інформації (мобільний додаток повинен надавати точну інформацію про маршрут екскурсії та розташування об'єктів);

- надійність сигналу (мобільний додаток повинен працювати навіть у місцях з поганим сигналом);

- зручність використання (мобільний додаток повинен бути простим у використанні, навіть для туристів, які не мають досвіду роботи з мобільними додатками).

Загалом, мобільні додатки можуть бути ефективним інструментом для покращення орієнтації в просторі під час проведення екскурсії.

2. Збільшення обсягу інформації, яку можна надати туристам. Мобільні додатки можуть надавати туристам інформацію про об'єкти, які вони бачать, у вигляді тексту, фото, відео або аудіо. Це дозволяє екскурсиводам надавати туристам більш детальну та цікаву інформацію.

Ось кілька конкретних прикладів того, як мобільні додатки можуть бути використані для збільшення обсягу інформації, яку можна надати туристам:

- мобільний додаток може бути використаний для надання туристам додаткової інформації про об'єкти, які вони бачать, наприклад, додаток може надавати інформацію про історію, культуру, архітектуру або інші аспекти об'єкта;

- мобільний додаток може бути використаний для надання туристам інтерактивних матеріалів, таких як відео, аудіо або ігри, що може допомогти туристам краще зрозуміти об'єкти та інформацію про них;

- мобільний додаток може бути використаний для організації інтерактивних заходів, таких як вікторини або конкурси, що може допомогти туристам краще запам'ятати інформацію про об'єкти.

При використанні мобільних додатків для збільшення обсягу інформації, яку можна надати туристам, важливо враховувати такі чинники:

- якість інформації (інформація, яка надається мобільним додатком, повинна бути точна та актуальна);

- зручність використання (мобільний додаток повинен бути простим у використанні, навіть для туристів, які не мають досвіду роботи з мобільними додатками);

- доступність пристроїв (не всі туристи мають доступ до мобільних пристроїв, тому важливо переконатися, що інформація, яка надається мобільним додатком, також доступна в інших форматах).

Загалом, мобільні додатки можуть бути ефективним інструментом для збільшення обсягу інформації, яку можна надати туристам під час проведення екскурсій.

3. Зроблення екскурсії більш інтерактивною та захоплюючою. Мобільні додатки можуть використовуватися для проведення інтерактивних екскурсій з використанням мультимедійних матеріалів, а також для організації інтерактивних ігор та конкурсів. Це дозволяє зробити екскурсію більш цікавою та захоплюючою для туристів.

Ось кілька конкретних прикладів того, як мобільні додатки можуть бути використані для підвищення інтерактивності та захопливості екскурсій.

Мобільний додаток може використовуватися для надання туристам інтерактивних матеріалів, таких як відео, аудіо або ігри. Це може допомогти туристам краще зрозуміти об'єкти та інформацію про них. Наприклад, додаток може надавати відео про історію та культуру міста або аудіозаписи про легенди та міфи, пов'язані з певним об'єктом.

Ось кілька конкретних прикладів того, як мобільні додатки можуть бути використані під час ведення екскурсії:

- екскурсія по місту (мобільний додаток з функцією навігації може використовуватися для надання туристам маршруту екскурсії та розташування об'єктів, які будуть відвідані; додаток також може надавати інформацію про історію та культуру міста);

- екскурсія по музею (мобільний додаток з мультимедійними матеріалами може використовуватися для надання туристам інформації про експонати музею; додаток також може надавати інтерактивні матеріали, такі як відео, аудіо або ігри);

- екскурсія по природному парку (мобільний додаток з функцією геолокації може використовуватися для надання туристам інформації про флору і фауну парку; додаток також може надавати туристам можливість відстежувати свій маршрут).

При використанні мобільних додатків під час ведення екскурсії важливо враховувати такі чинники:

- доступність пристроїв (не всі туристи мають доступ до мобільних пристроїв, тому важливо переконатися, що екскурсія може бути проведена без використання мобільних додатків);

- електроживлення (мобільні пристрої працюють від батареї, тому важливо стежити за тим, щоб у пристрої було достатньо заряду);

- безпека (необхідно використовувати мобільні додатки таким чином, щоб не відволікати увагу від екскурсії та не створювати небезпеку для туристів).

Загалом, мобільні додатки є ефективним інструментом, який може бути використаний для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій. Однак, для того, щоб використання цих додатків було ефективним, важливо враховувати їхні переваги та недоліки, а також розробити рекомендації щодо їхнього використання.

Використання мобільних додатків під час проведення екскурсій має низку значних переваг, які роблять цей підхід дуже привабливим для туристичної галузі. По-перше, мобільні додатки надають туристам можливість отримувати доступ до різноманітної інформації в режимі реального часу. Це означає, що учасники екскурсії можуть отримувати актуальні дані та коментарі щодо визначних місць без зв'язку з групою чи гідом. Вони можуть вивчати історію, культуру та цікаві факти про певне місце самостійно, використовуючи мобільний пристрій. По-друге, такий підхід дозволяє туристичним компаніям створювати більш інтерактивні та цікаві маршрути для клієнтів. Мобільні додатки можуть містити елементи гри, віртуальну реальність та інші технології, що роблять екскурсії більш захоплюючими та пам'ятними. По-третє, використання мобільних додатків дозволяє зберегти час та ресурси, які раніше витрачалися на друк паперових брошур та карт. Туристи можуть отримати всю необхідну інформацію безпосередньо на своїх смартфонах, що дозволяє підвищити ефективність та зручність екскурсій [5].

Загалом, практичне використання мобільних додатків в екскурсійній галузі полегшує і покращує якість туристичного обслуговування, надаючи туристам більше свободи та можливостей для індивідуального дослідження та насолоди мандрівкою. Для створення справді інноваційного туристичного продукту, який має конкурентоспроможність, необхідно враховувати переваги обраного виду туризму та ефективно вирішувати потенційні проблеми і виклики, з якими розробник туру може стикнутися. Один із способів досягнення цієї мети – використання потенційних переваг мобільних додатків у сфері туризму.

Тому можна відзначити кілька значущих переваг використання мобільних додатків у туризмі. По-перше, це висока точність та своєчасність інформації про туристичні об'єкти, маршрути та інші супровідні дані, що сприяє задоволенню потреб туристів.

Додатковою вагомою перевагою є збільшення кількості потенційних клієнтів для провайдера гостинних послуг. Якщо вебсайт туристичної компанії володіє вдалим дизайном та пропонує надійну та систематично оновлювану інформацію, що логічно структурована та доступна для сприйняття, проста у пошуку, та забез-



печує ефективний взаємозв'язок з клієнтами, це сприяє постійному зростанню їх кількості.

Важливо відзначити, що завдяки цифровим засобам зв'язку можливе зменшення вартості комунікації та обробки поточної інформації. Загалом, цей комплексний підхід сприяє зниженню собівартості туристичних подорожей, що означає скорочення витрат на їх організацію.

Сучасні «смарт» технології також надають можливість оперативного реагувати на зміни в туристичних маршрутах завдяки доступу до останньої інформації, яка доступна на електронних ресурсах. Таким чином, створені туристичні продукти завжди враховують актуальні питання та запити туристів. Крім вищезазначених переваг, слід відзначити підвищення ефективності прийняття управлінських рішень і спрощення збору статистики в туризмі, а також полегшення фінансового обліку суб'єктів туристичного бізнесу, що містить бізнес-аналітику.

Можливість проведення електронного продажу квитків на різні види транспорту, хоча не повністю підпадає під термін «смарт-технології», проте охоплює різні інновації, наприклад, використання нових програмних додатків. Це перетворює процес придбання квитків на приємний досвід, а не рутинну процедуру. В результаті споживач туристичних послуг може отримати додаткове задоволення від вибору місця призначення. Щодо туристичних компаній, це спрощує

пошук зручних варіантів транспорту та розробку турпродукту, який відповідає комфортним умовам для потенційних клієнтів. Таким чином, смарт-технології стають необхідною частиною діяльності туристичних компаній у галузі інтернет-маркетингу та проведення цільової реклами туристичних маршрутів [4].

Загалом, мобільні додатки сприяють поступовій цифровізації всієї галузі туризму, що дозволяє відмовитися від традиційних носіїв інформації. Інакше кажучи, широке та постійне використання цифрових пристроїв і гаджетів дозволяє легко отримувати актуальну та якісну інформацію про туристичні об'єкти, маршрути, цікаві культурні події в певних туристичних напрямках і багато іншого. Перспективи організації віртуальних турів або навіть створення віртуальних туристичних агентств можуть кардинально змінити сферу туристичної діяльності як для фахівців у цій галузі, так і для подорожуючих.

Деякі вітчизняні дослідники, такі як Н. Мелько та Є. Фалько, навіть вказують на таку стратегічну перевагу, як формування єдиного туристичного інформаційного середовища, яке буде забезпечено поєднанням цифрових ресурсів, джерел інформації та самої туристичної діяльності [7].

Щоб краще зрозуміти виділені нами переваги використання мобільних додатків у процесі створення інноваційного та конкурентоспроможного туристичного продукту, ми можемо це представити графічно. Варто враховувати, що це стосується галузі в цілому, тобто всіх суб'єктів туристичного бізнесу та пов'язаних галузей, а також тих переваг, які отримують споживачі туристичного продукту (рис. 1).

Однією з позитивних сторін використання мобільних додатків для подальшого розвитку туризму є об'єднання виробників, постачальників та споживачів туристичних послуг. Таким чином, мобільні додатки сприятимуть інтеграції всіх учасників туристичного бізнесу, що, безумовно, покращить комунікацію між ними. Це призведе до створення якісного, інноваційного та конкурентоспроможного туристичного продукту або послуги гостинності.

Основою використання мобільних додатків у сфері туризму є використання баз даних або ж бази знань. Застосування великих даних має багато переваг як для суб'єктів туристичного бізнесу, так і для туристів. Але варто зазначити, що використання великих даних вимагає значних витрат, і це стає справжнім викликом для розвитку так званого смарт-туризму [3].

Ще одним викликом використання мобільних додатків є необхідність враховувати потреби туристів, забезпечувати та підтримувати конфіденційність інформації, надавати смарт-послуги, які розширюють можливості туристів у вивченні туристичної дестинації, підвищують задоволення туристів, забезпечують їх безпеку та приватність.

Окрім викликів, пов'язаних із використанням великих даних, застосування штучного інтелекту може викликати ряд проблем при використанні мобільних



**Рисунок 1 – Переваги використання мобільних додатків у туризмі**

*Джерело: сформовано автором*

додатків у сфері туризму. Попри всі переваги, штучний інтелект викликає обурення серед загальної громадськості, яка відчуває тривожність у зв'язку із новими технологіями. Це стосується, зокрема, зменшення потреби в людських ресурсах при застосуванні штучного інтелекту і порушення приватності користувачів.

У своєму дослідженні, яке стосується морського туризму та спеціалізації невеликих острівних країн, науковці К. Бхадурі та С. Пандей вказують на позитивні аспекти використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сфері туризму, але також акцентують увагу на проблемах та їхньому негативному впливі. Вони вважають, що застосування ІКТ в туризмі сприяє збільшенню кількості туристичних відвідувань та економічному зростанню, але водночас створює загрозу для екологічної стійкості через збільшення викидів CO<sub>2</sub> [1].

Вони також підкреслюють важливість того, що розумний туризм має реалізовувати концепцію рівномірного географічного розподілу вигод і соціальної інклюзивності для всієї громади. Усі громадяни, без винятку, мають мати однакові права, включаючи можливість користуватися розумними технологіями для отримання туристичного досвіду та переваг використання мобільних додатків.

Зростає ще одна проблема, пов'язана із використанням мобільних додатків, і це недостатність міжособистого спілкування та взаємодії між людьми. Ті, хто тривалий час користується смарт-пристроями, стають більш залежними від них у важких ситуаціях, оскільки звикли до високого рівня їх функціональності та технологічних вимог. Наприклад, якщо турист заплутався у незнайомому місті, замість того, щоб звернутися за допомогою до оточуючих громадян або до туристичного інформаційного центру, він буде шукати карту на своєму смартфоні та використовувати навігаційну систему. Іншою проблемою є ситуація, коли туристична дестинація, де перебуває турист, звиклий до використання мобільних додатків, не може забезпечити йому можливість повного використання їх, щоб повноцінно насолодитися привабливістю певного туристичного об'єкта [6].

Оскільки розвиток смарт-туризму в значній мірі залежить від існування цифрової інфраструктури, вона може стати основною бар'єром для подальшого розвитку цього напрямку. Цифрова інфраструктура враховує послуги, доступні через мобільні додатки, і залежить від якості програмного та апаратного забезпечення, а також доступу до комунікаційних мереж і хмарних технологій. Тому туристи повинні бути оснащені розумними пристроями, такими як смартфони, планшети, ноутбуки та розумні годинники, які можуть запускати додатки та надавати смарт-послуги. У цьому контексті успішність цифрової системи в значній мірі залежить від доступу до електроенергії. Тому можливість підзаряджати

ці пристрої може стати справжнім викликом для туристів [8]. Зокрема, сучасна ситуація в Україні, з аварійними чи плановими відключеннями електроенергії по всій країні, зробила цей виклик серйозною проблемою.

Іншою проблемою, пов'язаною із використанням мобільних додатків, є можливість виникнення «цифрового розриву» або навіть «цифрового виключення», коли турист, не обладнаний необхідними пристроями, опиняється в розумному туристичному місці. Дослівно кажучи, це означає відсутність розумного пристрою та відповідних навичок їх використання. Деякі країни, такі як Корея, роблять спроби зробити смартфони та мобільний доступ доступними та доступними за ціною, щоб подолати цей розрив. Подорожувати за межами мережі стає дуже складно, і завдяки смарт-технологіям людям стає все важче відволікатися від мережі та насолоджуватися подорожами без цифрових пристроїв. З іншого боку, важливо враховувати, що не всі туристи обов'язково прагнуть отримувати досвід розумного туризму. Тому вони повинні мати альтернативи для того, щоб отримати якісний туристичний досвід [10; 11].

Підсумовуючи та узагальнюючи виокремлені нами виклики та проблеми, важливо відзначити, що вони можуть виникнути як перед постачальниками послуг розумного туризму, так і перед споживачами. Іншими словами, як і переваги, ці аспекти мають бути розглянуті з двох різних позицій. На рис. 2 показані труднощі та проблеми, які можуть виникнути як для галузі, так

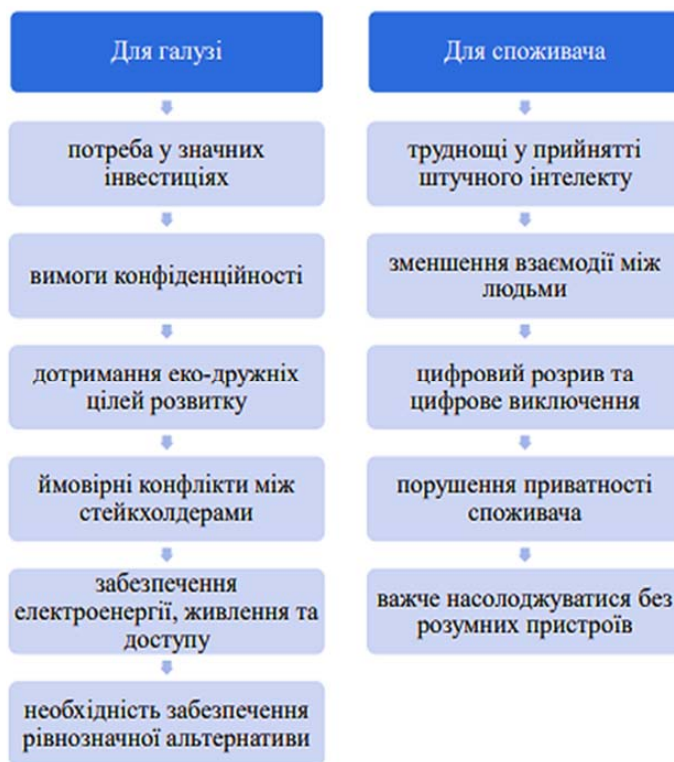


Рисунок 2 – Проблеми використання мобільних додатків з точки зору галузі та споживача

Джерело: сформовано автором

і для споживачів при подальшому розвитку використання мобільних додатків у туризмі.

Отже, не дивлячись на переваги, які пропонують старт-туризм і використання мобільних додатків, існують об'єктивні виклики для його майбутнього розвитку. Проте, на нашу думку, ці труднощі варто розглядати як завдання, які можна подолати і вирішити. У цьому контексті виявлені проблеми можуть послужити орієнтиром для подальшого розвитку впровадження мобільних додатків у туризмі.

**Висновки.** Мобільні технології, зокрема мобільні додатки, відіграють все більш важливу роль у туризмі, у тому числі в екскурсійному туризмі. Мобільні додатки можуть використовуватися для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій, а також для надання туристам додаткової інформації та розваг.

Мобільні додатки можуть забезпечити ряд переваг для гідів та туристів. Зокрема, вони можуть:

- покращити орієнтацію в просторі (мобільні додатки з функцією навігації можуть допомогти туристам не загубитися та не заблукати);
- збільшити обсяг інформації, яку можна надати туристам (мобільні додатки можуть надавати туристам інформацію про об'єкти, які вони бачать, у вигляді тексту, фото, відео або аудіо);

– зробити екскурсію більш інтерактивною та захоплюючою (мобільні додатки можуть використовуватися для проведення інтерактивних екскурсій з використанням мультимедійних матеріалів, а також для організації інтерактивних ігор та конкурсів).

Використання мобільних додатків під час проведення екскурсій також пов'язане з деякими викликами та обмеженнями. Зокрема, необхідно враховувати такі чинники:

- доступність пристроїв (не всі туристи мають доступ до мобільних пристроїв, тому важливо переконатися, що екскурсія може бути проведена без використання мобільних додатків);
- електроживлення (мобільні пристрої працюють від батареї, тому важливо стежити за тим, щоб у пристрої було достатньо заряду);
- безпека (необхідно використовувати мобільні додатки таким чином, щоб не відволікати увагу від екскурсії та не створювати небезпеку для туристів).

Загалом, мобільні додатки є ефективним інструментом, який може використовуватися для підвищення ефективності та якості проведення екскурсій. Однак, для того, щоб використання цих додатків було ефективним, необхідно враховувати їхні переваги та недоліки, а також розробити рекомендації щодо їхнього використання.

### Список використаних джерел:

1. Білозубенко В., Разінькова М., Небаба Н., Ятчук О. Комунікаційні та інформаційні технології в туризмі: теоретико-методичний аспект. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія «Економічні науки»*. 2020. № 3(147). С. 48–56.
2. Григор'єва С. Lviv City Card виповнився перший рік: найпопулярніші картки і топ атракції. Львівська міська рада. 2019. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/271555-lviv-city-card-vypovnyvsvia-pershyi-rik-naipopuliarnishi-kartky-i-top-atraktsii>
3. Гудима Ю. GPS: нові горизонти в туристичній справі. *Карпати*. 2005. Вип. 1(3). URL: <http://www.karpaty.net.ua/arkhiv/2005-rik/13-1-3-zyuma2004-2005-rr/58-gps-novi-horyzonty-v-turystychnii-spravi>
4. Дащук Ю.С., Лепкий М.І. Досвід використання SMART-технологій в управлінні туристичним продуктом міста. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 3(14). С. 294–298.
5. Концепція «Київ Смарт Сіті 2020». Смарт Сіті – Стратегія Розвитку Міста XXI століття. 2017. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/view/MR171881?an=7&ed=2017\\_11\\_21](https://ips.ligazakon.net/document/view/MR171881?an=7&ed=2017_11_21)
6. Мельниченко С., Сєпіова К. Інтернет-технології в діяльності туристичних підприємств. *Вісник КНТЕУ*. 2010. Вип. 6. С. 35–47.
7. Мешко Н., Фалько Є. Розвиток туристичного бізнесу в умовах інформатизації світової економіки. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2014. № 2. С. 114–120.
8. Пасічник В. В., Артеменко О. І., Полик І. В. Геоінформаційні технології, зорієнтовані на потреби туриста. Сучасні особливості формування і управління інноваційним потенціалом регіонального розвитку туризму та рекреації із залученням молодіжного ресурсу: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (15–17 жовтня 2015 р.). Тернопіль: ТНТУ, 2015. С. 238–241.
9. Citymapper. URL: <https://citymapper.com>
10. Hrabar M., Kashka M. Influence of mobile applications on tourism. *The Potential of Modern Science: collective monograph*. Volume 2. London: Sciemcee, 2019. P. 83–94.
11. Hrabar M., Kashka M. Tourist internet advertising: current state and trends of development. *Social and legal aspects of the development of civil society institutions: collective monograph*. Part I. Warsaw: BMT Erida Sp.z o.o., 2019. P. 61–76.
12. SmartGuide: Digital Tour Guide. URL: [https://play.google.com/store/apps/details?id=org.smart\\_guide.smartguide.T\\_00007&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=org.smart_guide.smartguide.T_00007&hl=en_US)
13. Tripadvisor. URL: <https://www.tripadvisor.com/>

### References:

1. Bilozubenko V., Razinkova M., Nebaba N., Yatchuk O. (2020) Komunikatsiini ta informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoretykometodychnyi aspekt [Communication and information technologies in tourism: theoretical and methodological aspect]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu tekhnolohii ta dyzainu. Seriya «Ekonomiczni nauky»*, no. 3(147), pp. 48–56.



2. Hryhorieva S. (2019) Lviv City Card vypovnyvsia pershyi rik: naipopuliarnishi kartky i top atraktsii [Lviv City Card has completed its first year: the most popular cards and top attractions]. *Lvivska miska rada*. Available at: <https://city-adm.lviv.ua/news/tourism/271555-lviv-city-card-vypovnyvsia-pershyi-rik-naipopuliarnishi-kartky-i-top-atraktsii>
3. Hudyma Yu. (2005) GPS: novi horyzonty v turystychnii spravi [GPS: new horizons in tourism. Carpathians]. *Karpaty*, no. 1(3). Available at: <http://www.karpaty.net.ua/arkhiv/2005-rik/13-1-3-zyma2004-2005-rr/58-gps-novi-horyzonty-v-turystychnii-spravi>
4. Dashchuk Yu. Ye., Lepkyi M. I. (2019) Dosvid vykorystannia SMART-tekhnologii v upravlinni turystychnym produktom mista [Experience of using SMART technologies in the management of the tourist product of the city]. *Pryazovskiy ekonomichnyi visnyk*, no. 3(14), pp. 294–298.
5. Kontseptsiia «Kyiv Smart Siti 2020». Smart Siti – Stratehii Rozvytku Mista XXI stolittia ["Kyiv Smart City 2020" concept. Smart City – City Development Strategy of the 21st century]. (2017). Available at: [https://ips.ligazakon.net/document/view/MR171881?an=7&ed=2017\\_11\\_21](https://ips.ligazakon.net/document/view/MR171881?an=7&ed=2017_11_21)
6. Melnychenko S., Yesypova K. (2010). Internet-tekhnologii v diialnosti turystychnykh pidpriemstv [Internet technologies in the activity of tourist enterprises]. *Visnyk KNTEU*, no. 6, pp. 35-47.
7. Meshko N., Falko Ye. (2014) Rozvytok turystychnoho biznesu v umovakh informatyzatsii svitovoi ekonomiky [Development of tourism business in the conditions of informatization of the world economy]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, no. 2, pp. 114–120.
8. Pasichnyk V. V., Artemenko O. I., Popyk I. V. (2015) Heoinformatsiini tekhnologii, zoriientovani na potreby turysta [Geoinformation technologies oriented to the needs of tourists]. *Cuchasni osoblyvosti formuvannia i upravlinnia innovatsiinym potentsialom rehionalnoho rozvytku turyzmu ta rekreatsii iz zaluchenniam molodizhnoho resursu: materialy mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii (15–17 zhovtnia 2015 r.)*. Ternopil: TNTU, pp. 238–241.
9. Citymapper. Available at: <https://citymapper.com>
10. Hrabar M., Kashka M. (2019) Influence of mobile applications on tourism. *The Potential of Modern Science: collective monograph*. Vol. 2. London: Sciemcee, pp. 83–94.
11. Hrabar M., Kashka M. (2019) Tourist internet advertising: current state and trends of development. *Social and legal aspects of the development of civil society institutions: collective monograph*. Vol. I. Warsaw: BMT Erida Sp.z o.o., pp. 61–76.
12. SmartGuide: Digital Tour Guide. Available at: [https://play.google.com/store/apps/details?id=org.smart\\_guide.smartguide.T\\_00007&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=org.smart_guide.smartguide.T_00007&hl=en_US)
13. Tripadvisor. Available at: <https://www.tripadvisor.com/>

**Hanna Mashika**

State Higher Educational Institution «Uzhhorod National University»

### FEATURES OF USING MOBILE APPLICATIONS IN ORGANIZING AND CONDUCTING EXCURSIONS

*The article highlights the peculiarities of using mobile applications in organizing and conducting excursions. It is noted that one of the main advantages of mobile applications for sightseeing tourism is that they can provide tourists with access to information about attractions and routes. It has been established that some of the most popular mobile applications for sightseeing tourism are TripAdvisor, Viator, Guided Tours, Citymapper. It has been found that the main features of using mobile applications in sightseeing tourism include mobility, information, interactivity, and personalization. It has been found that mobile applications can be used in various areas of sightseeing tourism, including travel agencies, museums and historical sites, and tour guides. It is determined that the use of mobile applications in excursion tourism has a number of advantages, including improving the quality of tourist services, increasing the number of tourists, reducing the cost of tourist services. It is noted that the use of mobile applications in sightseeing tourism has some disadvantages, in particular, insufficient information content, insufficient interactivity, insufficient personalization. It has been established that mobile applications should be informative, interactive and personalized, as well as accessible to a wide range of tourists, regardless of their interests, language and age. The main advantages of using mobile applications when leading a tour are improved spatial orientation, increased information that can be provided to tourists, and making the tour more interactive and engaging. It has been found that mobile applications are an effective tool that can be used to improve the efficiency and quality of guided tours. It has been established that mobile applications contribute to the gradual digitalization of the entire tourism industry, which allows to abandon traditional media. The advantages of using mobile applications in tourism are highlighted. The difficulties and problems of using mobile applications from the point of view of the industry and the consumer are highlighted.*

**Key words:** mobile application, tourism, tour, tourist, service.

Статтю подано до редакції 26.01.2024