

**І. А. Крупенна**

## **МАРКЕТИНГОВІ ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ ВІД СТАРТАП-ПРОЄКТІВ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ ТА ПОДОРОЖЕЙ**

*В статті досліджено пропозиції маркетингових цифрових інструментів, розроблених в рамках стартап-проектів, для учасників індустрії туризму та подорожей з огляду на сучасні поточні тенденції та тренди розвитку туристичної, гостинної та відпочинкової галузей.*

*Розглянуто нові ніші для стартапів у туристичній індустрії (цифрові кочівники, повільний туризм, місцевий досвід, екологічний туризм, сімейний та колективний відпочинок), які зумовлені змінами в моделях подорожей, вимогах та очікуваннях людей, що планують свою наступну подорож, задовольняють важливі, але поки що повністю не задоволені потреби клієнтів (персоналізація, безпека, захист здоров'я в подорожах, логістика, мобільність).*

*Проаналізовано рейтинги аналітичних підрозділів провідних компаній ринку Phocuswright «The State of Travel Startups», Amadeus «The Amadeus Startup Universe», «Amadeus' Startup Universe: 14 travel tech startups to watch». Узагальнено, що стартапи охоплюють усі сектори та послуги туристичної, гостинної та відпочинкової галузей. Стартапи орієнтуються на стійкість, інклюзію, блокчейн, альтернативне житло, штучний інтелект, бази даних, безпеку. Розглянуто діяльність глобальних дистриб'юторських систем щодо оновлення своїх маркетингових інструментів за рахунок залучення молодих компаній, інвестицій у нові стартапи, в знання та технології, покращення взаємодії зі стартап-екосистемою.*

*На основі аналізу пропозицій стартап-проектів в індустрії туризму та подорожей зроблено висновок, що пропонувані маркетингові цифрові інструменти орієнтуються на активну цифрову трансформацію бізнесу для збільшення прибутку, оптимізації операцій, забезпечення позитивного споживчого досвіду та безпрецедентного задоволення клієнтів.*

**Ключові слова:** *стартап, стартап-програма, акселератор, індустрія туризму, індустрія гостинності, стійкий туризм, маркетингові цифрові інструменти, маркетинг туризму, маркетинг індустрії гостинності, екосистема стартапів.*

Індустрія туризму та подорожей першою потрапляє під вплив економічних, фінансових, соціальних, політичних криз, природних катаклізмів, епідеміологічних загроз, що також спричиняє низку негативних ланцюгових перетворень на супутніх ринках. Пандемія дала туристичній галузі неочікуваний час для переоцінки всього: від бізнес-моделей до операцій, процесів і технологій, аж до стратегій виходу на ринок. Туристичні організації мали час по-новому поглянути на те, як вони можуть найкраще обслуговувати своїх клієнтів у спосіб, який відповідає їхнім поточним і новим вимогам. За таких обставин актуалізуються акселераційні та стартап-програми, спрямовані на створення та запуск інноваційних, унікальних, нестандартних продуктів, сервісів, IT-рішень у сфері туризму, подорожей, дозвілля, гостинності. Серед найвідоміших компаній єдинорогів (оцінка перевищує позначку в \$1 млрд), які виростили зі стартапів онлайн-подорожей в усьому світі: DealScoopr, GetGoing, Kiwi.com, Ant Financial, Northvolt, Revolut, Nuro, Bolt, Devoted Health, Lime, Bright HealthCare та інші.

Відповідно до опублікованого щорічного звіту дослідницької компанії Phocuswright [5] «The State of Travel Startups 2022» [8] щорічне фінансування туристичних стартапів вражаюче – за звітом 2022 р. сягнуло \$12,5 млрд, перевищивши попередній максимум у \$8,3 млрд у 2019 р. (новий звіт Phocuswright заплановано на квітень 2023 р.). Однак, незважаючи на те, що загальні обсяги фінансування значно зросли, кількість угод значно зменшилася: у 2019 р. кількість угод становила 607, тоді як у 2021 р. відбулося всього 292 раундів фінансування. Значно зріс середній розмір угоди у 2021 і 2022 рр.: до \$43 млн у 2021 р. та наблизившись до \$48 млн у 2022 р. Експерти вважають, що це свідчить про більший акцент на якісних угодах та значну конкуренцію за туристичні стартапи серед інвесторів.

Зарубіжні та вітчизняні дослідники активно пропонують наукові напрацювання, пов'язані з розробкою теорії та методики стартапінгу у туризмі та індустрії гостинності, формують

послідовності розробки та просування стартапів (Б. Купер та П. Власковіц, Є. Козловський та Т. Ткаченко, С. Бланк та Б. Дорф, І. Безуглий, Ф. Лалу, Н. Погуда, П. Тіль, Е. Райз та інші). Надзвичайно активними в дослідженні прикладних аспектів стартапінгу в туризмі є глобальні дистриб'юторські системи, дослідницькі та консалтингові компанії.

Метою статті є дослідження пропозиції маркетингових цифрових інструментів, розроблених у рамках стартап-проектів, для учасників індустрії туризму та подорожей з огляду на сучасні поточні тенденції та тренди розвитку туристичної, гостинної та відпочинкової галузей.

Об'єктом акселераторів і стартап-компаній як форм підтримки інноваційного високоризикового бізнесу є стартап-проекти – амбіційні бізнес-ідеї, пов'язані з інструментами, технологіями, рішеннями в раніше не відомих, ще ніким не зайнятих нішах, наприклад, туристичного, готельного, дозвілленого ринку, в сервісах логістичного, безпекового, комунікаційного спрямування. Класичне визначення стартапу розкриває його суть як ризикового проекту, що створюється для поглинання зовнішніх інвестицій та масштабування: «Стартап – це тимчасова організація, створена для пошуку повторюваної, масштабованої та стійкої моделі» [3]. Б. Купер та П. Власковіц акцентують увагу на таких чинниках розвитку стартап-проектів у туристичному бізнесі: венчурний характер інвестицій, який не передбачає гарантію повернення коштів інвесторам; високий рівень прибутковості у разі успіху реалізації проекту; успішні кейси подібного формату підприємництва за кордоном [11].

Розробка стартапів завжди відштовхується від поточних тенденцій і трендів розвитку туристичної та відпочинкової галузей, індустрії гостинності. Наразі актуальними є відпочинок і робота в поєднанні з сімейними подорожами, екологічні подорожі, місцевий досвід, вирішення проблем зі здоров'ям, оздоровчі подорожі, цифрові кочівники, повільний туризм та інші (таблиця 1). Крім того, COVID-19, карантинні обмеження, природні катастрофи, а сьогодні війна в Україні змінюють поведінку, вимоги та очікування людей, які планують свою наступну подорож.

Зміни в моделях подорожей відкривають нові ніші для стартапів, давши їм унікальну можливість використовувати нові тенденції та задовольняти важливі, але поки що незадоволені потреби клієнтів.

Щорічні звіти Phocuswright «The State of Travel Startups» збирають дані про стан туристичних стартапів: фінансування, тип фінансування, середні розміри раунду фінансування та частки етапів фінансування, повний аналіз інвесторів, вертикальний та горизонтальний аналіз усіх основних сегментів подорожей, бізнес-фокуси, регіональний аналіз тощо. У звіті «The State of Travel Startups 2022» [8] зроблено висновок, що найбільш фінансованим напрямом стартапів у сфері подорожей є ті, які розробляють рішення для забезпечення ефективної взаємодії готелів і хостелів зі своїми гостями та партнерами: \$7,6 млрд з 2012 р. по травень 2022 р. Лідером є стартап OYO (платформа-агрегатор для перетворення роздроблених, небрендованих та недостатньо використовуваних активів гостинності в фірмові, цифрові вітрини з високим потенціалом отримання прибутку), який зібрав більше половини цього фінансування (\$4,1 млрд), за ним йдуть Selina (готельна компанія, яка надає житло та комфортні робочі місця у вузькій ніші «цифрові кочівники») – \$395 млн, Cloudbeds (платформа для керування всіма точками контакту в готелях, створення кращого, більш легкого гостинного досвіду) – \$250 млн, RedDoorz (технологічна платформа управління готелями та бронювання готелів у Південно-Східній Азії) – \$185 млн, Life House (програмне забезпечення для автономних готелів) (\$170 млн) [7].

Ще одним глобальним напрямом стартапінгу є сегмент короткострокової оренди, яка привернула фінансування у розмірі \$3,8 млрд. За висновками Phocuswright, публічні дебюти успішних стартапів Airbnb, Sonder, Vacasa та HomeToGo стали рушійною силою у фінансуванні нових брендів і технологій короткострокової оренди: AvantStay (\$810 млн), Xiaozhu (\$570 млн), Chengjia (\$350 млн), Blueground (\$250 млн). Популярними залишаються проекти, пов'язані з підвищенням мобільності туристів: оренда транспорту, каршерінг, виклик таксі, велосипеди/скутери, міський транспорт. Стартапи з організації поїздок залучили фінансування на суму \$7,3 млрд, з них: T3 Travel (цифровий портал постачальників туристичних онлайн-послуг B2B; пропонує доступні, миттєві, інноваційні та оперативні туристичні послуги) – \$2,6 млрд, Bolt (спеціальний мобільний додаток для пошуку, виклику та оплати як таксі, так і приватних водіїв; бронювання та використання електричних скутерів) – \$2 млрд, Via (інжинірингова компанія, додаток якої пов'язує пасажирів, що рухаються в одному напрямку, та водіїв) – \$650 млн [8].

Таблиця 1. Стартапи, які охоплюють нові ніші туристичного ринку відповідно до перспективних тенденцій та цільових аудиторій

Ніші	Цільові аудиторії	Фінансування	Суть стартапу
<b>Travelin.ai:</b> відпочинок + екологічні подорожі + питання безпеки	Бізнес- мандрівники, туристичні адміністратори, фінансові відділи, відділи кадрів	Зібрано \$510 тис. за один (передпосівний) раунд	Норвезька платформа корпоративного управління подорожами наступного покоління, яка поєднує тренди відпочинку та екологічних подорожей і обслуговує бізнес-мандрівників, адміністраторів подорожей, фахівців кадрових і фінансових служб
<b>Runway Health:</b> проблеми зі здоров'ям під час подорожі	Мандрівники, туристичні оператори	Зібрано \$1,5 млн за один (передпосівний) раунд	Платформа телемедицини, яка забезпечує доступ до лікування найпоширеніших хвороб під час подорожей, доступна цілодобово та без вихідних з будь-якого місця, де є підключення до Інтернету
<b>Origin:</b> персоналізація + екологічні подорожі + місцевий досвід	Часті мандрівники, мандрівники класу люкс, мандрівники на відпочинок	Зібрано \$5 млн протягом двох (передпосівного та посівного) раундів.	Програма для планування подорожей на основі членства, яка поєднує штучний інтелект і знання місцевих експертів (кураторів), щоб пропонувати індивідуальні подорожі
<b>Campspace:</b> подорожі на природі + екологічні подорожі + місцевий досвід	Мандрівники, місцеві господарі	Зібрано \$3 млн за один раунд (не розголошується)	Нідерландська платформа для нічлігів, яка пропонує понад 2000 екологічних приміщень на відкритому повітрі, таких як намети, автофургони, юрти, котеджі та будиночки на деревах у понад 30 країнах
<b>SafetyWing:</b> цифрові кочівники + проблеми зі здоров'ям і безпекою	Цифрові кочівники, віддалені співробітники та їхні роботодавці	Зібрано \$47,1 млн протягом шести раундів (останнім був раунд серії В).	Забезпечує подорожі, туристичне та медичне страхування для зростаючої армії цифрових кочівників і віддалених працівників, які стикаються з проблемою залишатися в безпеці за кордоном
<b>Nomad Stays:</b> цифрові кочівники + екологічні подорожі	Цифрові кочівники, віддалені працівники, власники нерухомості	Зібрано \$200 тис. за один (передпосівний) раунд	Туристична платформа для цифрових кочівників і власників нерухомості з ексклюзивним доступним проживанням та миттєвим бронюванням і оплатою
<b>Basubu:</b> оздоровчі подорожі + місцевий досвід + вирішення проблем зі здоров'ям	Оздоровчі мандрівники, організатори ретритів	Не розголошується	Платформа пропонує варіанти відпочинку для йоги та медитації для мандрівників, для відновлення сил (оздоровлення, фітнес, детоксикацію, кулінарію, духовні й танцювальні ретрити) після важкої фази пандемії

Джерело: складено за [10]

На щорічній конференції Phocuswright традиційно представляється список перспективних тревел-стартапів Hot Startups, за якими варто спостерігати. В таблиці 2 запропоновано фрагмент такого рейтингу. Стартапи охоплюють низку секторів і послуг – від ціноутворення та управління доходами до сервісу та операцій аеропортів, корпоративних подорожей. У списку 2021 р. більшість стартапів були по'язані з ковідними чинниками, стартапи 2022 р. орієнтуються на стійкість, інклюзію, блокчейн, альтернативне житло, штучний інтелект, бази даних.

Таблиця 2. Список перспективних тревел-стартапів Hot Startups (2021 та 2022 рр.)

Hot Startups 2021	Hot Startups 2022
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Air Doctor – платформа, що забезпечує мандрівникові доступ до лікарів у будь-якій точці світу.</li> <li>2. Anyplace – сервіс пошуку та оформлення довгострокової оренди житла, готового до заїзду для digital nomads.</li> <li>3. Beachy – сервіс для готелів, що дозволяє реалізувати можливість бронювання лежаків, парасольок та хатин, а також прийому платежів.</li> <li>4. BeRightBack – сервіс підписки на персоналізовані сіті-брейки.</li> <li>5. Buser – сервіс для збору груп для формування чартерних автобусних поїздок.</li> <li>6. CheKin – сервіс для автоматизації реєстрацій при короткостроковій оренді (ідентифікація, збір турподатку, резервування страхового депозиту та надсилання інформації до держорганів).</li> <li>7. CityGuys – доповнена реальність для сегменту турів та активностей.</li> <li>8. Dream Drive – сервіс оренди мікроавтобусів, обладнаних як кемпери.</li> <li>9. Entrada Insights – сервіс аналізу даних для дестинацій.</li> <li>10. Kute – шлюз для отримання доступу до API авіакомпаній NDC та лоукостерів.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cabana – автопарк висококласних мобільних готельних номерів на замовлення (автофургони), технологічне житло для сучасних, спонтанних і веселих подорожей.</li> <li>2. Data Duopoly – продукт для управління потоком відвідувачів, стимулює їх відвідати менш завантажені райони, збільшує доходи для місцевих закладів, одночасно збираючи цінні аналітичні дані клієнтів для довгострокового планування.</li> <li>3. Femmebnb – надає комплексне рішення для подорожей, щоб полегшити проблеми безпеки, пов'язані з жінками-мандрівницями, допомагаючи їм орендувати житло для відпустки та перебування в інших жінок, щоб забезпечити максимальну безпеку, комфорт і душевний спокій.</li> <li>4. Flyzy – диверсифікована платформа для взаємодії аеропортів, авіакомпаній та пасажирів, яка підтримує продажі, рекламу та зв'язок з пасажиром.</li> <li>5. Frontdesk – стартап з управління короткостроковою орендою апартаментів, включає систему, яка підтримує багатоканальне просування, динамічне ціноутворення, автоматичний обмін повідомленнями, пряме бронювання, управління прибиранням, контроль доступу та перевірку гостей.</li> <li>6. Gordian Software дає змогу учасникам ринку продавати допоміжні товари, пов'язані з авіаперевезеннями.</li> <li>7. Kambr надає рішення для оптимізації доходів за допомогою поєднання програмного забезпечення та послуг.</li> <li>8. Kido Dynamics – геопросторова аналітика з використанням телекомунікаційних великих даних.</li> <li>9. Local Purse – веб-платформа, яка підтримує туристичні путівники, місцевих ремісників і торговців творами місцевої культури, використовуючи технологію купівель у реальному часі, щоб віртуально приймати мандрівників по всьому світу.</li> <li>10. ReTravel Technologies – автономна технологія перехресних продажів, розроблена для максимізації цінності мандрівника.</li> </ol>

Джерело: складено автором за [8; 9]

Цікавим нам видається стартап Femmebnb, який на основі штучного інтелекту створює цифровий безпечний простір для жінок-туристок та жінок-власниць нерухомості. Комплексне рішення для подорожей дозволяє вирішити проблеми безпеки щодо оренди житла (як для власниць, так і для мандрівниць), забезпечити комфорт і душевний спокій, створити онлайн-майданчик, де вони зможуть спілкуватися та знаходити друзів, брати участь в інтерактивних іграх про подорожі та усвідомлено подорожувати в режимі реального часу.

Для розвитку туристичних компаній безперечно актуальним є стартап ReTravel Technologies, який пропонує технологію перехресних продажів. Технологія дозволяє туристичним компаніям підвищити рівень прихильності, дохід і лояльність за допомогою безперебійного процесу адаптації. Туристичні компанії, підключаючись до ReTravel, отримують механізм штучного інтелекту та машинного навчання, який самостійно націлить мандрівника, пропонуючи потрібний продукт через потрібний канал в потрібний час. Технологія ReTravel безпосередньо пов'язує учасників з існуючою мережею постачальників, надає інформацію про наявність продукту і ціни в реальному часі. Така оперативність дозволяє туристичним компаніям створювати індивідуальні пропозиції для своїх клієнтів. ReTravel Technologies повністю автоматизує маркетинг утримання, взаємодіючи з клієнтами в потрібний час, коли вони мають високу ймовірність купівлі, надає маркетингове

рішення, яке дозволяє туристичним компаніям максимізувати споживчу цінність шляхом аналізу та обробки інформації про бронювання й інтелектуального спілкування з мандрівниками протягом усього шляху клієнта. Стартап ReTravel Technologies отримав нагороду People's Choice на конкурсі Phocuswright Europe 2021 Launch.

Глобальні агрегатори (глобальні дистриб'юторські системи) також звернули увагу на можливість оновлення своїх маркетингових інструментів за рахунок залучення молодих компаній. Сьогодні активним венчуром є компанія Amadeus [1], яка реалізує стратегічну ініціативу Amadeus Ventures, спрямовану на інвестиції в нові стартапи, що працюють на перетині сфер технологій і туризму, фінансування, оновлення галузевих знань та технологій, пошук клієнтів для партнерів компанії, покращення взаємодії Amadeus зі стартап-екосистемою. Amadeus визначає як піонерні ідеї, бізнес-моделі та технології, які можуть докорінно змінити та вплинути на туристичну індустрію, так і масштабовані та вивірені ідеї, що впливають на майбутнє туризму, мають надійну модель отримання доходу та чітку стратегію досягнення прибутковості.

The Amadeus Startup Universe покликана створити міст між партнерами стартапів Amadeus та експертами туристичної індустрії. Для стартапів це означає відповідну експозицію з першого дня, збільшення кількості співпраці з корпораціями. Експертам туристичної індустрії це надає доступ до підібраних стартапів із високим потенціалом. Глобальна менторська програма Amadeus Startup Launchpad пропонує рішення та послуги, доступ до контенту та галузевий досвід для підтримки виходу стартапів на ринок і подальшого зростання. Було також створено глобальну програму Amadeus Explore, учасники якої можуть розширювати свою діяльність за рахунок доступу до бази експертів та клієнтів Amadeus, мають можливість тестувати, удосконалювати та просувати свої пропозиції. Набір відкритих API (інтерфейс програмування додатків) Amadeus For Developers надає стартапам технології, необхідні для перетворення їхніх ідей на високоперспективні рішення для туристичної галузі. Amadeus Nexwave – це бізнес-інкубатор, який працює зі стартапами для виявлення, інкубування та розвитку трансформаційних ідей, щоб сформувати досвід подорожей завтрашнього дня та прискорити відновлення завдяки технологіям.

Глобальне опитування Amadeus [6] на дев'яти ринках показало, що бажання подорожувати є великим, що ключовою умовою підвищення впевненості серед мандрівників є прозоріші обмеження та рекомендації, що мандрівники демонструють велику відкритість до технологій та готовність надавати дані про своє здоров'я з метою відновлення поїздок. Виділено п'ять найкращих технологій, які підвищують впевненість у подорожах: мобільні програми, що надсилають повідомлення та попередження про поїздку; реєстрація через самообслуговування; безконтактні мобільні платіжні рішення, наприклад Apple Pay; автоматична та гнучка політика скасування; мобільна посадка. Оскільки ковідні обмеження ще не повністю зняті, то для окремих категорій подорожувальників популярними залишаються додатки, що дозволяють зберігати цифрові дані про здоров'я на пристроях; технології самостійного сканування багажу, технології розпізнавання осіб.

The Amadeus Startup Universe функціонує у форматі загальнодоступного веб-сайту, що забезпечує більшу видимість та доступ стейкхолдерів до найбільш креативних стартапів туристичної галузі та індустрії гостинності, розширює можливості співпраці з клієнтами й іншими зацікавленими сторонами в галузі, прискорює впровадження нових концепцій, налагоджує взаємодію в рамках концепції стійкого туризму (sustainable tourism) усіх провайдерів індустрії гостинності. Серед знакових стартапів екосистеми The Amadeus Startup Universe відзначено наступні (таблиця 3).

Компанія Amadeus регулярно укладає звіт «Amadeus' Startup Universe: 14 travel tech startups to watch». У 2021 р. [2] у звіті були відзначено найбільш інноваційні та захоплюючі стартапи, які сприятимуть відновленню галузі та допоможуть людям почуватися достатньо впевнено, щоб знову подорожувати.

Таким чином, інноваційність та нетривіальність учасників стартап-проектів дозволяють створювати маркетингові цифрові інструменти і технології, які сприятимуть відновленню галузі та допомагають людям почуватися достатньо впевнено, щоб знову подорожувати. Зазвичай туристичні стартапи враховують нові ринкові тенденції, зміни в моделях поведінки споживачів, перспективні технологічні та маркетингові інновації (штучний інтелект, прогнозна аналітика, блокчейн, Інтернет речей і голосовий пошук), не забуваючи про незмінні вимоги до персоналізації та онлайн-бронювання. У результаті стартапи активно змінюють способи, формати, моделі як надання послуг професіоналами, так і подорожування туристів.

Таблиця 3. Стартапи екосистеми The Amadeus Startup Universe, які інтегрують сталий туризм та індустрію гостинності

Ніша	Стартап	Сегмент
Пошук, вибір, розміщення	Triparound – технологічна платформа для автоматизації комунікації, інтерактивний конструктор маршрутів та формування звітів у реальному часі	B2B
	CHOOOSE – платформа кліматичної інтеграції, яка надає повний набір послуг для управління комплексною, динамічною та масштабованою компенсацією викидів вуглецю й опціями SAF (Sustainable Aviation Fuel) у каналах клієнтів	B2B
	Hotelmize – комплекс цифрових продуктів, що базується на базах даних, для оптимізації тарифів в індустрії бронювання готелів і підвищення прибутковості туристичних компаній від продажу готелів	B2B
	Campsited – споживча платформа для відпусток на відкритому повітрі, яка дозволяє мандрівникам бронювати відпустки під відкритим небом (кемпінги, глемпінги, готельботи)	B2C
	eco.mio – програмне забезпечення для досягнення компаніями своїх кліматичних цілей, заохочення співробітників бронювати більш екологічний варіант подорожі	B2B
	Grapevine – стартап на основі технології штучного інтелекту, який дозволяє туристичним компаніям оптимізувати дохід від бронювання за допомогою інтелектуального ремаркетингу після бронювання	B2B
	MVPaws – цифрове рішення та API для авіакомпаній, готелів і туристичних агентств, яке спрощує процеси бронювання подорожей туристів з домашніми тваринами	B2B
Мобільність та комфорт	Eatwith – платформа, фоловери якої можуть шукати унікальні та захоплюючі події, комунікувати з кураторами місцевих організаторів, приватними будинками та ексклюзивними місцями	B2C
	Visitmoov – спеціалізована платформа створення турів на основі алгоритмів оптимізації та комбінування для створення персоналізованих екскурсій і заходів у режимі реального часу	B2C
	Essocar – цифрові рішення для агентств з оренди автомобілів та нових постачальників послуг мобільності; додатки для бронювання авто	B2B B2C
	TravelX smarter traveller – цифровий консьерж з більш ніж 20 туристичними послугами в понад 600 аеропортах (знижки безмитної торгівлі, страхування багажу, оплата за милі, WI-FI на борту літака, послуги зустрічі та кімнати відпочинку)	B2C
	Rau.sh – технологія, яка забезпечує та продає унікальний досвід подорожей своїй аудиторії в соціальних мережах	B2B B2C
	Highpass – єдиний API для авіакомпаній та онлайн-туристичних агентств (OTA) для продажу допоміжних послуг аеропорту (швидкий трек, зустрічі та привітання, кімнати відпочинку, VIP-термінали та паркування з купівлями, зробленими через систему бронювання)	B2B
Операції	Oasis – рішення для трансферу та реєстрації багажу поза аеропортом (у портах круїзних ліній)	B2B
	SkyFive – зв'язок «повітря-земля», який забезпечує високошвидкісний широкосмуговий доступ до літаків і пасажирів	B2B
	Deal Engine – автоматизує процеси післяпродажного обслуговування, зокрема повернення коштів і зміну квитків. Допомагає авіакомпаніям, OTA та офлайн-туристичним агентствам покращити досвід своїх мандрівників, а також працює над зниженням витрат	B2B
	Travel Ledger – платформа електронних рахунків-фактур і грошових переказів між компаніями, між продавцями та покупцями подорожей. Інструмент допомагає вчасно й економічно збирати платежі від глобальних партнерів	B2B B2C

Джерело: складено за [4]

Аналіз пропозицій стартап-проектів в індустрії туризму та подорожей дозволяє зробити висновок, що пропоновані маркетингові цифрові інструменти орієнтуються на активну цифрову трансформацію бізнесу для збільшення прибутку, оптимізації операцій, забезпечення позитивного споживчого досвіду та безпрецедентного задоволення клієнтів. Маркетингові цифрові інструменти дозволяють учасникам ринку: краще управляти враженнями гостей; досліджувати шлях клієнта; організувати продаж додаткових послуг та сервісів, робити їх доступними для бронювання онлайн; створювати нові канали доходу, зменшувати витрати та підвищувати ефективність; спрощувати управління досвідом і послугами; швидко персоналізувати досвід, створювати персоналізовані та легко змінювані пропозиції для окремих клієнтів і великих груп; отримати доступ до докладних звітів про ефективність; зрозуміти переваги клієнтів та вивчити їх потреби, щоб сформувані адекватні бізнес-стратегії.

#### Список використаних джерел

1. Amadeus Ventures. URL: <https://amadeus.com/ru/amadeus-ventures>
2. Amadeus' Startup Universe: 14 travel tech startups to watch in 2021. URL: <https://amadeus.com/en/insights/blog/amadeus-startup-universe-14-travel-tech-startups-to-watch-in-2021>
3. Blank S., Dorf B. *The Startup Owner's Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company*. Wiley, 2012. 608 p.
4. Chiu S. Join our startup community to create tomorrow's travel experience. URL: <https://amadeus.com/en/insights/blog/join-our-startup-community-to-create-tomorrows-travel-experience>
5. Phocuswright. URL: <https://www.phocuswright.com>
6. Rebuild Travel Survey 2021. URL: <https://amadeus.com/documents/en/pdfs/rebuild-travel-survey-global-report.pdf>
7. State of travel startups 2022: investors betting on full recovery. URL: <https://www.phocuswire.com/state-of-startups-2022>
8. The State of Innovation in Corporate Travel 2022. URL: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Technology-Innovation/The-State-of-Innovation-in-Corporate-Travel-2022>
9. The State of Travel Startups 2021. URL: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Technology-Innovation/The-State-of-Travel-Startups-2021>
10. Travel Startups and Tourism Trends to Invest In. URL: <https://www.altexsoft.com/blog/travel-startups-trends/>
11. Vlaskovits P., Cooper B. *Entrepreneur's Guide to Customer Development: the Cheat Sheet to the Four Steps to the Epiphany*. Patrick Vlaskovits, Brant Cooper. 2010. 103 p.

#### References

1. "Amadeus Ventures", available at: <https://amadeus.com/ru/amadeus-ventures>
2. "Amadeus' Startup Universe: 14 travel tech startups to watch in 2021", available at: <https://amadeus.com/en/insights/blog/amadeus-startup-universe-14-travel-tech-startups-to-watch-in-2021>
3. Blank, S., Dorf, B. (2012), *The Startup Owner's Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company*. Wiley, 608 p.
4. Chiu, S. "Join our startup community to create tomorrow's travel experience", available at: <https://amadeus.com/en/insights/blog/join-our-startup-community-to-create-tomorrows-travel-experience>
5. "Phocuswright", available at: <https://www.phocuswright.com>
6. "Rebuild Travel Survey 2021", available at: <https://amadeus.com/documents/en/pdfs/rebuild-travel-survey-global-report.pdf>
7. "State of travel startups 2022: Investors betting on full recovery", available at: <https://www.phocuswire.com/state-of-startups-2022>
8. "The State of Innovation in Corporate Travel 2022", available at: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Technology-Innovation/The-State-of-Innovation-in-Corporate-Travel-2022>
9. "The State of Travel Startups 2021", available at: <https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Technology-Innovation/The-State-of-Travel-Startups-2021>
10. "Travel Startups and Tourism Trends to Invest In", available at: <https://www.altexsoft.com/blog/travel-startups-trends/>
11. Vlaskovits, P., Cooper, B. (2010), *Entrepreneur's Guide to Customer Development: the Cheat Sheet to the Four Steps to the Epiphany*, Patrick Vlaskovits, Brant Cooper, 103 p.

I. A. Krupenna

## MARKETING DIGITAL TOOLS FROM STARTUP PROJECTS IN THE TOURISM AND TRAVEL INDUSTRY

*The article examines the offers of marketing digital tools developed as a part of startup projects for participants in the tourism and travel industry, taking into account current tendencies and trends in the development of the tourism, hospitality and leisure industries. Startups offer both pioneering ideas, business models and technologies that can fundamentally change and influence the tourism industry, as well as scalable and proven ideas that affect the future of tourism, have a reliable revenue model and a clear strategy for achieving profitability*

*The article considers new niches for startups in the tourism industry (digital nomads, slow tourism, local experience, ecological tourism, family and group vacations), which are driven by changes in travel patterns, demands and expectations of people planning their next trip, satisfy important, but so far completely unsatisfied customer needs (personalization, security, health protection during travel, logistics, mobility).*

*The ratings of analytical units of the leading market companies Phocuswright "The State of Travel Startups", Amadeus "The Amadeus Startup Universe", "Amadeus' Startup Universe: 14 travel tech startups to watch" have been analyzed, in which the most innovative, creative, bold, functional startups are noted, which contribute to the restoration of industries, expand opportunities for cooperation with customers and other stakeholders, accelerate the implementation of new concepts, establish cooperation within the framework of the concept of sustainable tourism of all providers of the hospitality industry. In general, startups cover all sectors and services of the tourism, hospitality and leisure industries, from pricing and revenue management to airports and corporate travel. Startups of 2022 focus on sustainability, inclusion, blockchain, alternative housing, artificial intelligence, databases, security. The activities of global distribution systems in terms of updating their marketing tools by attracting young companies, investing in new startups, in knowledge and technology, and improving interaction with the startup ecosystem are considered.*

*The analysis of startup project proposals in the tourism and travel industry allows to conclude that the proposed marketing digital tools are focused on active digital transformation of business to increase profits, optimize operations, ensure positive consumer experience and unprecedented customer satisfaction. Digital marketing tools allow market participants to: better manage guest experiences; explore the customer journey; organize the sale of additional services, make them available for online booking; create new revenue channels, reduce costs and increase efficiency; simplify the management of experience and services; quickly personalize the experience, create personalized and easily modified offers for individual customers and large groups; access detailed performance reports; understand customer preferences and study their needs in order to create adequate business strategies of the highest level.*

**Keywords:** *startup, startup program, accelerator, tourism industry, hospitality industry, sustainable tourism, marketing digital tools, tourism marketing, hospitality industry marketing, startup ecosystem.*

*Стаття надійшла до редакції 10.11.2022*

DOI 10.24025/2306-4420.67.2022.278790

**Крупенна І. А.**, канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, інновацій та регіонального розвитку, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, м. Чернівці, Україна  
ORCID 0000-0002-4374-6350

**Krupenna I. A.**, Ph. D. in Economics, Docent, Associate Professor at the Department of Marketing, Innovation and Regional Development, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University