

торгівлі в сучасних умовах євроінтеграції : матеріали наукової конференції. Львів : ЛТЕУ, 2017. С. 428–430.

5. Миронова М.І., Миронов Ю.Б. Показники ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності. Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. Черкаси : Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 517–520.

6. Федорченко Н.В., Камінська Н.С. Надання туристичних та готельних послуг в Україні. Перспективи розвитку туризму в Україні : збірник статей до ювілею В. К. Федорченка / Відп. Ред. Федорченко Н. В.; Мініч І. М. Тернопіль : Підручники і посібники, 2019. С. 67-77.

7. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://lib.rin.ru/book/pervoklassnyj-servis-kak-konkurentnoe-preimuschestvo_dzhon-shoul/text

УДК 338.48

ІННОВАЦІЇ ТА НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ У ПОСТВОЄННИЙ ПЕРІОД

О. А. Степанова, доктор культурології, професор,
В. В. Слободянюк, студент

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: інновації в туризмі, штучний інтелект, блокчейн-технологія, Інтернет речей.

В умовах сьогоденні впровадження інновацій та інноваційних технологій в туризмі відіграє визначальну роль у забезпеченні зручності, безпеки та задоволення потреб туристів. Швидкі технологічні зміни перетворюють способи, якими люди планують, бронюють та відвідують місця по всьому світу.

Інновації у сфері туризму створюють нові можливості для вдосконалення досвіду подорожей, включаючи персоналізовані програми маршрутів, використання розширеної та віртуальної реальності, а застосування блокчейн-технологій забезпечує безпеку та достовірність угод і транзакцій. Таким чином, інновації в туризмі не лише покращують якість та зручність подорожей, але й сприяють створенню більш стійкого, якісно нового туристичного середовища для всіх [1, с. 242].

Впровадження інновацій та інноваційних технологій у туризмі є важливим з декількох причин:

1. Зміна підходів до подорожей. В умовах сьогодення туристи мають інші очікування та потреби, порівняно з минулим. Вони шукають персоналізованого та унікального досвіду, і технології можуть в цьому допомогти.

2. Конкуренція на ринку. Туристичний ринок дуже конкурентний, і ті компанії, які використовують інновації, можуть отримати перевагу. Інноваційні рішення можуть допомогти привернути більше клієнтів та збільшити прибуток.

3. Покращення якості обслуговування. Використання технологій дозволяє покращити якість обслуговування і забезпечити клієнтам зручність та комфорт під час подорожей.

4. Ефективне управління бізнесом. Інновації можуть допомогти оптимізувати процеси управління туристичним бізнесом, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність.

5. Підвищення стійкості туризму. Впровадження екологічно чистих інновацій сприяє збереженню навколишнього середовища та створює умови для сталого розвитку туризму [2, с. 13].

Отже, інновації та інноваційні технології в туризмі є актуальними та необхідними для вдосконалення туристичного досвіду, підвищення конкурентоспроможності та створення стійкого туристичного середовища.

Інноваційні технології в туризмі постійно розвиваються і впливають на всі аспекти туристичного досвіду, від планування поїздки до відвідування туристичних місць. Серед інноваційних технологій в туризмі доцільно виділити:

Штучний інтелект (AI):

- персоналізоване планування подорожей: системи зі штучним інтелектом аналізують вподобання та історію подорожей користувачів для рекомендацій і створення індивідуальних маршрутів;

- чат-боти для обслуговування клієнтів. Штучний інтелект допомагає в реальному часі відповідати на запитання туристів та надавати інформацію про бронювання, місцевість тощо.

Розширена реальність (AR) та віртуальна реальність (VR):

- віртуальні туристичні екскурсії. Використання віртуальної реальності дозволяє туристам відвідувати віртуально популярні туристичні місця або історичні пам'ятки;

- AR-додатки для навігації. Мобільні додатки використовують розширену реальність для надання інформації про місцевість, пам'ятки та ресторани за допомогою камери смартфона.

Інтернет речей (IoT):

– смарт-готелі. Готелі впроваджують IoT для автоматизації ряду процесів, включаючи системи керування освітленням, кондиціонуванням, безпекою та інші інноваційні технології;

– сенсори безпеки та зручності. Використання сенсорів допомагає контролювати і оптимізувати рівень безпеки й комфорту в готелях та інших об'єктах.

Блокчейн-технологія:

– безпечні транзакції та ідентифікація. Блокчейн дозволяє забезпечити безпечні та надійні транзакції, а також підтвердження особи туриста;

– маркетплейс для обміну послугами. Використання блокчейну для створення децентралізованих платформ для обміну послугами між туристами та місцевими мешканцями.

Фотографія та відеозйомка з повітря за допомогою дронів:

Фотографія та відеозйомка з повітря. Дрони використовуються для створення захоплюючих фото та відеоматеріалів з висоти пташиного польоту.

Безконтактні технології:

Безконтактна реєстрація та оплата. Використання NFC, RFID та інших технологій дозволяє уникнути фізичного контакту під час реєстрації в готелях та оплати послуг [3, с. 183].

Ці технології не лише полегшують та покращують туристичний досвід, але й відкривають нові можливості для розвитку туризму в усьому світі, включаючи і Україну.

У повоєнний період туристичний сектор в Україні може зазнавати певних проблем впровадження інноваційних технологій, зокрема:

1. Низький рівень технологічної розвиненості. Відсталість технологічної бази може ускладнити впровадження новітніх інноваційних технологій, таких як штучний інтелект або розширена реальність.

2. Недостатня інфраструктура. Відсутність необхідної інфраструктури, такої як швидкий Інтернет або доступність безкоштовних Wi-Fi точок, може стати перешкодою для впровадження інновацій.

3. Фінансові обмеження. Недостатність фінансових ресурсів може затримати впровадження інноваційних технологій, особливо для малих та середніх підприємств.

4. Низький рівень компетентності та обізнаності. Відсутність кваліфікованих кадрів, які мають знання та досвід у сфері інновацій, може ускладнити впровадження нових технологій в туризмі.

5. Політична та економічна нестабільність. Нестабільна політична та економічна ситуація може стати перешкодою для впровадження інновацій, зокрема через неспроможність залучити інвестиції та створити сприятливі умови для бізнесу [4, с. 60].

Разом із тим, впровадження інноваційних технологій у вітчизняному секторі туризму має чимало перспектив:

1. Підвищення конкурентоспроможності. Використання інноваційних технологій може допомогти підвищити конкурентоспроможність туристичної галузі України, забезпечуючи нові та привабливі туристичні пропозиції.

2. Покращення якості обслуговування. Впровадження інновацій може покращити якість обслуговування та забезпечити зручність і комфорт для туристів, що сприятиме позитивному враженню від подорожі.

3. Стимулювання інвестицій. Інноваційні проекти можуть стати привабливими для інвесторів, що може сприяти залученню нових фінансових ресурсів у туристичну галузь.

4. Розвиток місцевого підприємництва. Впровадження інновацій може стати стимулом для розвитку місцевого підприємництва та малого бізнесу в галузі туризму.

5. Підвищення привабливості країни для туристів. Використання новітніх технологій може зробити Україну більш привабливою для туристів, що сприятиме збільшенню потоку відвідувачів та розвитку туристичної індустрії загалом.

Отже, не зважаючи на існуючі проблеми, впровадження інноваційних технологій в туризмі може мати значний потенціал для його розвитку та підвищення ефективності функціонування.

Підсумовуючи, необхідно зазначити, що впровадження інноваційних технологій у вітчизняному туризмі у повоєнний період є важливим завданням, яке стикається з різними викликами. Незважаючи на існуючі проблеми, потенціал впровадження інновацій є значним, зокрема в контексті підвищення якості туристичних послуг, залучення більшої кількості туристів та стимулювання розвитку галузі в цілому. Такі ініціативи можуть позитивно вплинути на підвищення привабливості України як туристичного напрямку та сприяти її інтеграції у світовий туристичний ринок.

Список використаних джерел

1. Мерчанський В.В. Напрями інноваційної діяльності в туристичній сфері. Причорноморські економічні студії. 2023. Випуск 79. С. 240-246.

2. Роїк О. Р., Недзведька О. В. Шляхи розвитку туристичної сфери України у воєнний період. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : економічні науки. 2022. Випуск 46. С. 11–15.

3. Четирбук О. Р. Голод А. П. Теоретичні засади інноваційного розвитку територіальних туристичних систем. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2023. Випуск 17. С. 181-186.

4. Носирєв О., Деділова Т., Токар І. Розвиток туризму та індустрії гостинності в стратегії постконфліктного відновлення економіки України. Соціально-економічні проблеми і держава. 2022. Вип. 1(26). С. 55–68.

УДК: 174

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

О. А. Степанова, доктор культурології, професор,
Ю. В. Скидан, студент

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: індустрія гостинності, діловий етикет, етика ділового спілкування.

Сьогодні індустрію гостинності визначають як феномен ХХІ ст., що став одним із провідних напрямів соціально-економічної діяльності. Її можна справедливо вважати бізнесом століття, завдяки динамічності та прибутковості. Проте впродовж останніх років індустрія гостинності в Україні перебуває в стані стагнації, боротьбі із внутрішніми та зовнішніми проблемами за виживання.

Основою всіх готельних комплексів є людський капітал, який робить готельний бізнес можливим. Завдяки працівникам готелю готельні комплекси розвиваються, приносять дохід і прибуток компанії.

Бізнес-етика відіграє дуже важливу роль у сучасному суспільстві, вимагаючи від усіх співробітників достатнього рівня освіти та творчого підходу до своєї роботи. Справжньому професіоналу, який займається спілкуванням з людьми, необхідно не тільки дотримуватися етичних правил і норм, а й повністю їх розуміти [2, с.17].

Етика в бізнесі, або корпоративна етика, важлива для досягнення цілей і завдань, які ставить перед собою компанія. Зрештою, від того, наскільки правильно дотримуються культури та етикету в спілкуванні з гостями, залежить рівень прибутку і рейтинг готелю.

Культура обслуговування є чи не найважливішим аспектом обслуговування клієнтів у готельних підприємствах.

Естетична культура працівника пов'язана з його зовнішнім виглядом, манерою спілкування та нормами поведінки в суспільстві. Культура обслуговування безпосередньо пов'язана з етикою та психологією спілкування.

Сучасні готельні підприємства пропонують споживачам не тільки послуги розміщення та харчування, а й широкий спектр інших послуг, таких як транспорт, зв'язок, розваги, екскурсійне обслуговування, медичне