

бізнесу. Технології можуть допомогти готельній індустрії кількома способами, зокрема шляхом покращення спілкування між персоналом і гостями, автоматизації завдань і надання більш персоналізованого досвіду. Це може включати використання додатків для реєстрації та виписки, надання вказівок і рекомендацій у цифрових пугівниках і навіть замовлення обслуговування номерів. Інтегруючи свої операції з технологічними рішеннями, можна автоматизувати багато процесів, дозволяючи покращити обслуговування та ефективність, не збільшуючи навантаження.

#### Список використаних джерел:

1. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. №16. С. 224–228. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VJSUNU\\_2013\\_16\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VJSUNU_2013_16_44)
2. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/sanenko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm)
3. Глебова А.О. Інноваційні технології у туристичній галузі. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/glebova2.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm)
4. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/barabash.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm)
5. Джинджоян В.В. Сучасні інноваційні технології в менеджменті туризму та гостинності. *Ефективна економіка*. 2021. №6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8951>

**Пахомов Олександр**

здобувач, 242 Туризм і рекреація

Науковий керівник: Любчук Ольга д.держ.упр., професор  
*ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»*

### РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАДОВОЛЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЛОГІСТИЧНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Туризм – явище багатогранне та завжди цікаве. З одного боку - це спосіб життя - відображає принципи і цінності, засновані на активному відкритті, постійному навчанні, культурному розмаїтті та пізнанні нових місць та людей. Це підхід, що спонукає до постійного дослідження світу, насолоди зустрічей з різноманітністю та відкриття нових перспектив, що збагачують життя та сприяють особистісному розвитку. Туризм як спосіб життя включає в себе бажання відчувати пригоди, ділитися досвідом, насолоджуватися красою природи та культурного спадку, а також дотримання принципів сталого розвитку та поваги до місцевих спільнот і середовища, що робить його багатогранним та цінним аспектом сучасного життя.

З іншого боку туризм - це наукове явище, яке вивчається в багатьох галузях науки, таких як географія, соціологія, економіка, культурологія, психологія та інші. Він розглядається як складний соціокультурний та економічний процес, що включає переміщення людей, їхню взаємодію з природним та культурним середовищем, а також економічні, соціальні та культурні впливи, що виникають в результаті цього процесу. [1, с.32]

Логістичне обслуговування туризму є також багатогранним явищем, оскільки включає в себе різні аспекти та елементи, які сприяють ефективній організації та забезпеченню послуг у туристичній галузі. Отже, виходячи з цього потрібно розробити певні рекомендації щодо задоволення та управління логістичним обслуговуванням туристичних підприємств в сучасних умовах. [2, с.53]

Задоволення та управління логістичним обслуговуванням туристичних підприємств в сучасних умовах вимагає уваги до деталей і орієнтації на високу якість обслуговування. Можна виокремити декілька рекомендацій, які можуть допомогти покращити логістичне обслуговування туристичного підприємства:

Аналізування та прогнозування попиту: потрібно використовувати дані про попит на туристичні послуги, щоб аналізувати тенденції та прогнозувати майбутні замовлення. Це допоможе ефективніше розподіляти ресурси та оптимізувати процеси постачання.

Планування та координація: Ретельне планування є ключовим елементом успішного логістичного обслуговування. Враховування часу, витрати та ресурси, необхідні для постачання послуг клієнтам. Забезпечення ефективної координації між різними відділами, щоб забезпечити безперебійну роботу всього ланцюга постачання послуг.

Використання технологій: В сучасних умовах використання технологій є необхідним для оптимізації логістичних процесів. Автоматизація допоможе покращити точність та швидкість обробки замовлень, а також знизити ризик помилок.

Оптимізування транспортних маршрутів: Аналізування транспортних маршрутів та розклади доставки послуг, щоб забезпечити оптимальне використання ресурсів та мінімізувати час обслуговування.

Прозорість та спілкування: Забезпечення прозорості інформації про стан надання якісних послуг для клієнтів. Потрібно запевнитися, що команда підтримки клієнтів доступна для відповіді на запити та надання необхідної допомоги.

Постійне вдосконалення: Використання даних та зворотній зв'язок від клієнтів для постійного вдосконалення вашого логістичного обслуговування туристичних підприємств. Аналізування ефективності процесів, виявлення слабких місць та вношення відповідних змін. Необхідно займатися сталою оптимізацією і розвитком, щоб відповідати змінюючимся потребам туристичного ринку [3, с.136].

Ці рекомендації допоможуть покращити логістичне обслуговування туристичного підприємства в сучасних умовах. Необхідно пам'ятати, що задоволені клієнти стають найкращими пропагандистами і допомагають залучати нових клієнтів.

Важливим також на нашу думку вважається орієнтація на екологічне логістичне обслуговування туристичних підприємств, що є важливим аспектом в сучасних умовах, оскільки сприяє сталому розвитку туризму та збереженню навколишнього середовища. Наведемо рекомендації щодо екологічного логістичного обслуговування туристичних підприємств:

1) Транспорт: Впровадження екологічно чистих транспортних засобів, таких як електромобілі або гібридні автомобілі, для перевезення туристів. Зменшення викидів шкідливих речовин шляхом використання ефективних маршрутів та оптимізації логістики.

2) Готельна інфраструктура: Застосування енергоефективних технологій у будівництві та управлінні готельними приміщеннями, включаючи використання відновлювальних джерел енергії, енергозберігаючих освітлювальних систем, ефективного управління водою та використання природних матеріалів.

3) Відходи та переробка: Впровадження системи сортування відходів та їх подальшої переробки, включаючи використання вторинної переробки та відновлення матеріалів. Зменшення використання пластикових і одноразових предметів у готелях та ресторанах.

4) Залучення місцевих ресурсів: Сприяння співпраці з місцевими постачальниками для забезпечення продуктів і послуг, зменшення транспортних витрат та підтримки місцевої економіки. Популяризація місцевої культури, ремесел та продуктів, сприяючи збереженню традицій та розвитку місцевих спільнот.

5) Екологічна освіта: Здійснення навчальних програм та інформування туристів про екологічні аспекти та поведінку, яка сприяє збереженню природи та культурної спадщини. Заохочення туристів до екологічно відповідальних дій, таких як екотуризм, сортування вторсировини, водоспоживання та інше.

6) Моніторинг та оцінка: Здійснення систематичного моніторингу та оцінки екологічної ефективності логістичного обслуговування туристичних підприємств. Впровадження відповідних інструментів вимірювання та звітності для визначення результатів та покращення екологічної продуктивності.

Застосування екологічного логістичного обслуговування в туристичних підприємствах допомагає зберегти природу, підтримувати сталий розвиток та створює позитивний екологічний вплив на місцеві громади та природні ресурси.

Важливим питанням є напрямки післявоєнної відбудови туристичної галузі, що є складним процесом і вимагає цілісного підходу та співпраці між різними стейкхолдерами. Вважаємо за необхідне впровадження деяких напрямків, які можуть бути важливими при післявоєнній відбудові туристичної галузі:

1) Інфраструктура та об'єкти: Відновлення та реконструкція туристичної інфраструктури, такої як готелі, ресторани, аеропорти, дороги, музеї та інші туристичні об'єкти. Це включає відновлення пошкоджених споруд, забезпечення безпеки та комфорту для туристів.

2) Маркетинг та просування: Розроблення та реалізація маркетингових стратегій для привернення туристів. Це може включати створення туристичних кампаній, участь у виставках та ярмарках, просування у соціальних медіа та інші маркетингові заходи.

3) Розвиток туристичних маршрутів та продуктів: Розроблення нових туристичних маршрутів та продуктів, які відображають культурну спадщину та природні красоти регіону. Це можуть бути культурні екскурсії, пригодницькі тури, гастрономічні маршрути та інші форми туризму, що відповідають інтересам туристів.

4) Підтримка інвестицій: Залучення інвестицій для фінансування проєктів з відновлення туристичної галузі. Це можуть бути як місцеві, так і зовнішні інвестори, які побачили потенціал у розвитку туризму в післявоєнному періоді.

5) Навчання та розвиток кадрів: Підвищення кваліфікації та розвиток кадрів у туристичній галузі. Це може включати навчальні програми, тренінги та семінари для працівників готельно-ресторанного бізнесу, гідів, транспортних працівників та інших фахівців, що працюють у сфері туризму [4, с.19].

Ці напрямки спрямовані на відновлення та розвиток туристичної галузі після війни, забезпечуючи сталість, економічний розвиток та покращення якості життя.

Після війни напрямки туристичних подорожей можуть відрізнитися залежно від багатьох факторів, таких як політична стабільність, стан інфраструктури, екологічна ситуація та загальний розвиток країни. Значимим кроком є визначення таких напрямків, а саме:

1) Відновлення історичних та культурних пам'яток: Після війни можна спрямувати зусилля на відновлення пошкоджених історичних та культурних пам'яток. Це може стати привабливим для туристів, які цікавляться історією та архітектурою.

2) Екотуризм: Природні резервати та національні парки, які можуть бути пошкоджені внаслідок війни, можуть стати цікавими напрямками для екотуризму. Це включає гірський туризм, експедиції до водоспадів та інших природних чудес.

3) Медичний туризм: Якщо система охорони здоров'я була пошкоджена внаслідок війни, може з'явитися попит на медичний туризм. Люди можуть подорожувати до країни для отримання медичних послуг, таких як реабілітація, лікування або естетична хірургія.

4) Пляжний туризм: Якщо маєтся доступ до морського узбережжя та пляжів, то пляжний туризм може продовжувати бути популярним напрямком. Туристи можуть бажати відпочити на пляжі та насолоджуватися сонцем та морем.

5) Гастрономічний туризм: Кулінарна спадщина країни може бути привабливим для туристів, які бажають спробувати місцеві страви та кулінарні традиції. Ресторани, кулінарні екскурсії та фестивалі їжі можуть стати популярними серед туристів.

Важливо зазначити, що після війни відновлення і розвиток туризму можуть зайняти тривалий час. Рекомендується отримувати оновлену інформацію про безпеку та стабільність перед плануванням поїздки.

#### Список використаних джерел:

1. Смирнов І.Г. Логістика туризму. 2006. №3. С. 444. <https://westudents.com.ua/knigi/258-logstika-turizmu-smirnov-g.html>

2. Ткач О. В. Формування єдиної логістичної системи: важлива складова євроінтеграційних процесів. *Наук вісн. Херсон. держ. ун-ту*. 2014. № 9. С. 212. [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu\\_en\\_2014\\_9%281%29\\_47](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2014_9%281%29_47)

3. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник. К.: Грамота, 2006. 260с. [https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/574022/mod\\_resource/content/1/%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf](https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/574022/mod_resource/content/1/%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf)

4. Талалай В.В. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Вінниця: Видавництво-друкарня «ДІЛО», 2016. С.18-20. [https://tourlib.net/statti\\_ukr/talalaj.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/talalaj.htm)

**Постол Дмитро,**  
Здобувач, 242 Туризм  
Науковий керівник: Любчук Ольга, д. держ. упр., професор  
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

## **ВИКОРИСТАННЯ ВІРТУАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ У ГОТЕЛЯХ ТА РЕСТОРАНАХ ДЛЯ ПОЛПШЕННЯ ГОСТЬОВОГО ДОСВІДУ**

Досвід гостей у ресторанах і готелях завжди був важливим елементом туристичної індустрії. Зміни та розвиток технологій створюють нові можливості для покращення цього досвіду. Використання віртуальної реальності (VR) – один з таких прикладів. У цій статті розглядаються різні способи використання VR для покращення клієнтського досвіду в ресторанах і готелях.

Імерсійна технологія, відома як віртуальна реальність, дозволяє людям відчувати цифровий світ так, ніби він реальний. Для досягнення цього ефекту використовуються спеціальні гарнітури та інструменти для створення віртуального середовища. Готелі можуть використовувати VR для створення віртуальних турів для потенційних клієнтів. Віртуальний тур, який можна здійснити ще до прибуття в готель, дозволяє гостям побачити номери, дизайн готелю та навколишнє середовище. Це дає гостям краще уявлення про те, чого вони можуть очікувати під час перебування в готелі, і дозволяє їм вибрати номер, який найкраще відповідає їхнім потребам. Wi-Fi на рецепції готелю робить процес реєстрації набагато простішим і створює гарне перше враження. Гості можуть дізнатися про доступні послуги та екскурсії, а також отримати корисну інформацію у віртуальній реальності за допомогою спеціальних додатків і гарнітур.

Спосіб відображення меню в ресторанах також може змінитися у наступні роки завдяки технології віртуальної або доповненої реальності [1]. Замість звичних паперових або електронних меню, страви можна буде переглянути у віртуальному форматі за допомогою VR-гарнітури або звичайного смартфона. Це зробить процес вибору страви більш захоплюючим, адже відвідувачі зможуть побачити, як вона виглядає і в якому вигляді подається.

Вже зараз багато ресторанів використовують VR для надання своїм клієнтам унікальних послуг [2]. Наприклад, вони можуть побудувати ресторан на пляжі чи гірському курорті в Інтернеті, де клієнти можуть насолоджуватися стравами, відчуваючи себе, ніби вони знаходяться в реальному місці. Це не тільки створює незабутнє враження, але й додає розваги до їхнього обіду чи вечері. Використання віртуальної реальності може зробити досвід відвідувачів більш захоплюючим і інноваційним, але це також створює деякі проблеми для готелів і ресторанів. Основними з них є витрати на впровадження технологій, підтримку та навчання персоналу. Переваги використання VR, однак, надзвичайно суттєвіші. Вона створює незабутні враження, залучає більше клієнтів і підвищує задоволеність гостей. Це також дозволяє готелям і ресторанам залишатися конкурентоспроможними в умовах зростаючої конкуренції в галузі гостинності.

Віртуальна реальність (VR) є перспективною технологією, яка може покращити досвід відвідувачів у готелях і ресторанах. Вона створює нові можливості для залучення та