

Сьогодні активно розглядаються різні варіанти подальшої долі пасажирського флоту. Як один з варіантів - запропонувати Німеччині, Австрії, Угорщині, Словаччині використовувати теплоходи під житло в рамках програми підтримки українських біженців. Вже проведено попередню роботу, є компанії, які підтвердили свою зацікавленість у цьому напрямі. За сумою дохід може бути рівноцінним фрахту за круїз за низькою фрахтовою ставкою. Інші судноплавні компанії також опиняються перед складним вибором, що роботи зі старим флотом. У таких випадках пасажирські судна перетворюють на плавучі готелі, казино, ресторани [3].

### **Список використаних джерел**

1. Аналіз ринку казино в Україні. 2021 рік. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/issledovanie-rynka/analiz-rynka-kazino-v-ukraine-2021-> (дата звернення: 15.02.2024).
2. Нафтова вишка, перетворена на готель. URL: <https://www.marineinsight.com/cruise/an-oil-rig-converted-into-a-hotel-a-novel->
3. Пасажирський флот УДП – які перспективи ? URL: <https://udp.one/ua/novini/pasazhirskij-flot-udp-yaki-perspektivi>

**Демидюк О. В.**

Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

**Бедрадіна Г. К.**

## **ІННОВАЦІЙНІ РІШЕННЯ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ**

### **ОБСЛУГОВУВАННЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Індустрія гостинності є надзвичайно динамічним середовищем, де задоволення потреб клієнтів є запорукою успіху. На цьому конкурентному ринку, де очікування гостей невинно зростають, впровадження інноваційних рішень стає життєво важливим для забезпечення найвищої якості обслуговування - від інтеграції передових технологій для підвищення

ефективності та персоналізації послуг до втілення креативних концепцій, здатних залучати відвідувачів. Інновації відкривають шлях до перетворення звичайного обслуговування на вражаючий.

➤ Запровадження цифрових технологій

Цифрові технології стали невід'ємною частиною туристичного бізнесу, адже вони допомагають підвищити рівень обслуговування та задоволеності клієнтів. Найпопулярнішими рішеннями є мобільні додатки, чат-боти та онлайн-системи бронювання (табл. 1).

Таблиця 1

Приклади цифрових технологій для користування туристам

Airbnb	Пропонує зручний додаток для пошуку житла та взаємодії з господарями.
Чат-боти	засновані на штучному інтелекті, здатні ефективно надавати відповіді на запити клієнтів та допомагати їм у плануванні подорожі. Такі рішення використовуються багатьма авіакомпаніями та готелями.
Booking.com	Дозволяє порівнювати пропозиції та оформляти бронювання в режимі реального часу
GetYourGuide	Забезпечує легкий доступ до екскурсій та квитків на популярні атракції по всьому світу.

Джерело: складено автором на основі [1]

Згідно з дослідженням компанії «Phocuswire», 63% туристів готові платити більше за покращений цифровий досвід [2]. Мобільні додатки дозволяють туристам легко шукати, бронювати та оплачувати послуги з будь-якої точки світу.

➤ Віртуальна та доповнена реальність

Технології віртуальної (VR) та доповненої (AR) реальності стають потужними інструментами маркетингу та підвищення враження від туристичного досвіду. Компанія Marriott використовує VR-досвід «VRoom Service» [3], щоб дати гостям змогу оглянути кімнати готелів у віртуальній реальності перед бронюванням.

➤ Великі дані та аналітика

Завдяки аналізу великих даних туристичні компанії можуть краще зрозуміти уподобання, поведінку та шаблони подорожей клієнтів. Це дозволяє їм розробляти більш персоналізовані, орієнтовані на запити споживачів пропозиції та покращувати загальний досвід. Великі готельні мережі, такі як «Hilton» та «Marriott», збирають дані про своїх гостей та їхні вподобання [4; 5]. Це допомагає їм пропонувати персоналізовані пропозиції, спеціальні знижки та вдосконалювати рівень сервісу для кожного клієнта.

➤ Екологічність та сталий розвиток

Питання екологічності та сталого розвитку стають все більш актуальними для сфери гостинності. З кожним роком все більше компаній впроваджують «зелені» ініціативи та практики, щоб зменшити свій негативний вплив на навколишнє середовище (табл. 2).

Таблиця 2

«Зелені» інноваційні впровадження в сфері гостинності

«Bürgenstock Resort»	Готель у Швейцарії став першим у країні готелем, який відкрив власну електростанцію на біомасі для забезпечення себе екологічно чистою електроенергією. Окрім того, він має систему сортування відходів та використовує електрокари для обслуговування території.
«Hurtigruten»	Круїзна компанія використовує гібридні судна, які здатні працювати на акумуляторних батареях у портах та прибережних зонах, зменшуючи викиди вихлопних газів та шумове забруднення.
«Cottar's 1920 Safari Camp»	Екологічна курортна спільнота у Кенії живиться виключно енергією сонця.
Туроператори	Пропонують екотури та можливість долучитися до збереження природних територій під час подорожей.

Джерело: складено автором на основі [6; 7; 8]

Круїзна компанія «Princess Cruises» почала запроваджувати цифрові ключі та системи геолокації для своїх клієнтів у партнерстві зі стартапом FansUnited [9]. Пасажири можуть використовувати свої смартфони для безконтактного відкриття дверей у каюти та отримання інформації про події та атракції на судні в режимі реального часу. Деякі круїзні лінії також працюють над упровадженням технологій розпізнавання обличчя спільно з провідними ІТ-

розробниками. Це дозволить прискорити процеси посадки та реєстрації пасажирів.

А в готелях все частіше з'являються роботи-асистенти, розроблені стартапами для обслуговування клієнтів. Наприклад, мережа готелів «Hilton» залучає роботів Connie та Tug для допомоги з реєстрацією та доставкою багажу [10].

Таким чином, впровадження інноваційних рішень є невід'ємною частиною підвищення якості обслуговування в індустрії гостинності в сучасних, конкурентних реаліях. Застосування передових технологій, таких як мобільні додатки, системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), автоматизація процесів та аналітика великих даних, дозволяє закладам гостинності персоналізувати досвід гостей, оптимізувати операції та приймати більш обґрунтовані рішення.

Цифрова трансформація стає ключовим фактором успіху для підприємств сфери гостинності, дозволяючи їм підвищувати ефективність, покращувати обслуговування та набувати конкурентні переваги.

### **Список використаних джерел**

1. Rana Good. 7 Travel Products And Apps That Will Make Your Trips Easier., 2022. URL: <https://www.forbes.com/sites/ranagood/2022/10/31/7-travel-products-and-apps-that-will-make-your-trips-easier/?sh=5c7ac6227766> (дата звернення 26.03.2024)
2. Digital travel in your inbox. URL: <https://www.phocuswire.com/travelers-purchase-ai-created-customized-audio-tours-any-destination> (дата звернення 24.03.2024)
3. Marriott Hotels In-Room Virtual Reality Travel Experience. URL: <https://news.marriott.com/news/2015/09/09/marriott-hotels-introduces-the-first-ever-in-room-virtual-reality-travel-experience> (дата звернення 24.03.2024)
4. Hilton brand awareness, usage, popularity, loyalty, and buzz among hotel customers. URL: <https://www.statista.com/forecasts/1335754/hilton-hotels-brand-profile-in-the-united-states> (дата звернення 24.03.2024)

5. Marriott's Different Audiences. URL: <https://www.placer.ai/blog/marriotts-different-audiences> (дата звернення 24.03.2024)
6. Bürgenstock Resort Lake Lucerne. URL: <https://burgenstockresort.com/en> (дата звернення 24.03.2024)
7. Круїзна компанія Hurtigruten. URL: <https://www.cruisenorway.com> (дата звернення 24.03.2024)
8. Cottar's 1920 Safari Camp. URL: <https://cottars.com/1920s-camp/> (дата звернення 24.03.2024)
9. Partnership with SES to Give Princess Cruises First Access. URL: <https://www.ses.com/press-release/expanded-partnership-ses-give-princess-cruises-first-access-ground-breaking-o3b> (дата звернення 24.03.2024)
10. Hilton and IBM Pilot "Connie," The World's First Watson-Enabled Hotel Concierge. URL: <https://www.prnewswire.com/news-releases/hilton-and-ibm-pilot-connie-the-worlds-first-watson-enabled-hotel-concierge-300233140.html> (дата звернення 24.03.2024)

**Демидюк О. В.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Нездоймінов С. Г.**

## **СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ЕКСКУРСОВОДА**

Професія екскурсовода вимагає унікального поєднання глибоких знань, комунікативних навичок та харизми, які перетворюють звичайну екскурсію на захопливу розповідь, що запалює уяву відвідувачів. Науковці розглядають професійну майстерність екскурсовода з позицій виконання тих методичних рекомендацій, які забезпечують високу якість подання екскурсійного матеріалу. В той же час, робота екскурсовода має творчий характер, котрий значною мірою реалізується завдяки особистим рисам екскурсовода [1; 2; 3].